

IMProVE

Inclusive Methods in Professional
Volunteering in Europe



CORSO DI FORMAZIONE SUL VOLONTARIATO INCLUSIVO PER I COORDINATORI DEI VOLONTARI



Manuale per coordinatori sul volontariato inclusivo



Co-funded by
the European Union



dobrovolnícké
centrum



Titolo del progetto	IMProVE 2.0 – Inclusive Methods in Professional Volunteering in Europe	
Coordinatore	Dobrovolnické centrum, z.s. Czech Republic	 dobrovolnické centrum
Partners	Jaunuolių dienos centras (JDC) Lithuania	 JAUNUOLIŲ DIENOS CENTRAS
	ASSOCIAZIONE UNIAMOCI Italy	
	Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V. Germany	 Gemeinsam leben & lernen in Europa e.V.



**Cofinanziato
 dall'Unione europea**

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

IL VOLONTARIATO È PER TUTTI!

Indice

1	Presentazione del volontariato, del volontariato inclusivo, empowerment, concetto di IMPROVE (Volontario - Mediatore dell'inclusione)	2
1.1	Volontariato, volontario, volontariato inclusivo.....	2
1.2	Empowerment.....	2
1.3	Il concetto di volontariato di IMProVE.....	4
1.4	Coordinatore	4
2	Il volontario nella tua organizzazione.....	5
3	Il primo incontro con il potenziale volontario.....	6
3.1	Come creare le regole.....	7
3.2	La risoluzione dei conflitti.....	7
3.3	Il codice del volontario	8
4	Tipi di disabilità del volontario.....	10
4.1	Caratteristiche della disabilità intellettiva.....	10
4.2	Caratteristiche della disabilità visiva.....	10
4.3	Caratteristiche della disabilità uditiva.....	11
4.4	Caratteristiche della disabilità fisica.....	12
4.5	Caratteristiche della disabilità psichica.....	13
5	I confini.....	14
5.1	Esercizi sui confini.....	14
6	Linguaggio facile da leggere e da capire, comunicazione facile.....	16
7	Raccomandazione sulle pubbliche relazioni.....	18
8	Schema suggerito per il corso.....	19

VOLONTARIATO INCLUSIVO

1 Presentazione del volontariato, del volontariato inclusivo, empowerment, concetto di IMPROVE (Volontario - Mediatore dell'inclusione)

1.1 Volontariato, volontario, volontariato inclusivo

Il volontariato è un'attività svolta a beneficio di altri, della natura o degli animali senza pretese di remunerazione o compenso economico.

Volontario è chiunque, di propria volontà, nel tempo libero e senza diritto a compenso economico, svolge attività a beneficio di altre persone o organizzazioni. Praticamente chiunque può diventare volontario, perché ognuno di noi sa qualcosa che può dare agli altri.

Il volontariato inclusivo è svolto da persone a rischio di esclusione sociale o che sono già socialmente escluse. Il volontariato serve qui come strumento di inclusione, in quanto offre a questo gruppo di volontari l'opportunità di:

- partecipare a eventi sociali,
- aiutare gli altri, cioè dare un contributo personale,
- realizzare il proprio potenziale,
- creare contatti,
- imparare qualcosa di nuovo.

1.2 Empowerment

L'empowerment è il processo di costruzione dell'indipendenza, del potere, della fiducia e di altri mezzi necessari per effettuare il cambiamento e creare un percorso verso un futuro migliore.

Comporta anche cambiamenti nel quadro sociale e politico a tutti i livelli: per poter ottenere il potere, l'individuo ha bisogno di avere accesso a diritti e risorse e di essere trattato in modo equo ed equo. L'empowerment come processo termina quando gli individui si sentono liberi e in grado di esprimere le proprie idee, prendere le proprie decisioni e, nel complesso, sono in grado di plasmare la propria vita e le condizioni sociali e politiche in cui vivono. Il processo di empowerment porta alla scoperta e all'utilizzo delle capacità e delle risorse di tutte le persone coinvolte.

Empowerment effettivo significa che alle persone con disabilità vengono concessi diritti e risorse a tutti i livelli sociali, consentendo loro di assumersi la responsabilità di migliorare la loro integrazione sociale.

Un maggiore coinvolgimento delle persone con disabilità o malattie mentali (ad esempio nella comunità, facendo attività politiche ed economiche o la responsabilità personale per una migliore istruzione, lavoro e inclusione sociale, nonché adottando uno stile di vita individuale) rafforzerà queste persone e consentirà loro di rimanere in controllo e implementare la propria vita.

EMPOWERMENT

Come risultato di "EMPOWERMENT", le persone con disabilità o problemi di salute mentale otterranno:

a) a livello personale

Otengono la capacità di plasmare la propria vita: grazie alle opportunità e alla maggiore libertà, le persone identificano la propria situazione e possibilità, sono in contatto con gli altri e hanno il potere di agire, prendere decisioni e risolvere problemi. Si sentono anche positivi, hanno fiducia in se stessi e autostima.

b) come gruppo

Le persone con disabilità o malattie mentali possono lavorare insieme in gruppi, organizzazioni e reti per aumentare la loro influenza.

c) a livello sociale

Le persone autorizzate non sono controllate, oppresse o emarginate. Partecipano ai processi sociali a tutti i livelli e hanno prospettive realistiche per cambiare le strutture di potere esistenti. Le persone con disabilità sono generalmente visibili e presenti, partecipano alla vita pubblica e sono socialmente connesse e rispettate dagli altri membri della comunità.

d) a livello legale

Le persone con disabilità hanno la stessa sicurezza giuridica formale di tutti gli altri e beneficiano delle leggi esistenti. Influenzano la legislazione e le leggi nel loro paese.

e) a livello politico

Le persone con disabilità sono membri attivi di gruppi politici, organizzazioni e partiti, la loro voce viene ascoltata, influenzano e partecipano ai processi politici.

f) a livello economico

Le persone con disabilità hanno accesso all'occupazione e agli affari, a un reddito regolare e dignitoso, alla parità salariale, alla sicurezza sociale e all'alfabetizzazione economica. L'empowerment economico si ottiene attraverso il potere decisionale sul denaro, la riduzione della dipendenza, del rischio e dello stress e l'influenza sulla politica economica.



La nostra visione è che non solo i decision-makers, ma anche le persone comuni si rendano conto che le persone con disabilità o persone con malattie mentali hanno potenziale, capacità, potere e risorse e che tutti noi beneficiamo della loro integrazione, inclusione e coinvolgimento attivo nella nostra società a tutti i livelli e beneficiare del loro contributo alla nostra comunità/società.

IL CONCETTO DI IMPROVE

1.3 Il concetto IMProVE di volontariato

–Mediatore dell'inclusione + volontario con disabilità

Nel progetto IMProVE 2.0, ci concentriamo principalmente sui volontari con disabilità (con disabilità intellettive, disabilità fisiche o problemi di salute mentale). Le persone con disabilità sono spesso ostacolate da una barriera mentale, la sensazione di non poter fare qualcosa in varie attività. Il progetto IMProVE mira a rendere possibile il volontariato per tutti, e quindi nel nostro concetto, ogni volontario con disabilità ha l'opportunità di avere supporto sotto forma di un sano Mediatore dell'inclusione volontario.

Ruolo del mediatore di inclusione

Il mediatore accompagna un volontario con qualsiasi tipo di disabilità e limitazione durante le sue attività di volontariato e sostiene le sue attività di volontariato. Un Mediatore non è solo una persona di contatto per una persona con disabilità, ma anche per un'organizzazione ospitante in caso di difficoltà. L'attività del Mediatore è il supporto di entrambe le parti. Rileva i problemi che possono sorgere e aiuta a risolverli (es. trasporti, mezzi di comunicazione, "servizio di traduzione" in linguaggio semplice, sicurezza). Controlla che tutto vada bene e interviene solo quando necessario.

Non è lì per fare volontariato con il volontario, e nemmeno per farlo per lui. Un Mediatore dell'inclusione è un collega di supporto che aiuta un volontario con disabilità ad acquisire fiducia in se stesso, e l'obiettivo ideale di questo concetto è che un volontario con disabilità non avrà bisogno del suo mediatore.

1.4 Coordinatore

Nel progetto IMProVE, vogliamo semplificare il lavoro di tutte le parti interessate. Pertanto, cerchiamo di rendere la situazione il più semplice possibile per la persona che sarà responsabile del volontario o del tandem di volontari nell'organizzazione. Ecco perché il ruolo del coordinatore è importante.

Il coordinatore dell'organizzazione ospitante è principalmente colui che assegna i compiti al volontario, perché conosce la sua organizzazione e sa di cosa ha bisogno.

Insieme ai volontari, il coordinatore organizza e concorda il tempo di svolgimento delle attività di volontariato nell'organizzazione.

Si presume che nella maggior parte dei casi darà istruzioni per i compiti e dimostrerà o insegnerà al volontario a svolgere l'attività data (se non è qualcosa che può essere insegnato, lo spiegherà).

- Il coordinatore risolverà i problemi con il volontario se il volontario non è in grado di gestire la situazione da solo, o il volontario si rivolge al coordinatore stesso (a seconda della natura del problema).
- Il coordinatore contatta l'organizzazione di volontariato se sospetta, ad esempio, un comportamento maleducato tra un volontario disabile e un compagno di inclusione
- Il coordinatore può contattare il centro di volontariato (o l'organizzazione di invio) in qualsiasi momento in caso di problemi con il tandem di volontari.
- Il coordinatore comunica tempestivamente con l'organizzazione di volontariato o con il tandem di volontari, se per qualche motivo non vi è un'attività regolare di volontariato nell'organizzazione.
- Il coordinatore media la comunicazione con altri dipendenti o membri dell'organizzazione quando necessario.

FARE VOLONTARIATO IN UNA ORGANIZZAZIONE

2- VOLONTARIATO NELLA TUA ORGANIZZAZIONE

Raccomandazione:

Chiarire gli obiettivi REALI dell'attività del volontario nell'organizzazione - a breve e a lungo termine e in un orizzonte temporale realistico.

Concentrati sui piccoli passi.

Esercizi – Volontariato nella TUA organizzazione

Divisi in coppie, i coordinatori fanno un brainstorming sull'argomento: cosa potrebbe fare un volontario nella tua organizzazione?

Un coordinatore intervista l'altro sulla gestione della sua organizzazione, ottiene una descrizione di cosa si occupa l'organizzazione, quali sono le attività nell'organizzazione e cerca di vedere le possibilità nell'organizzazione dell'altro. Scrivono le opzioni su post-it e poi le attaccano alla lavagna a fogli mobili della loro organizzazione.

Tutti i partecipanti possono poi commentare le singole attività viste con gli occhi di una persona esterna alla propria organizzazione, se sono d'accordo con la possibilità, o al contrario, non pensano affatto che un volontario possa svolgere tale attività nella loro organizzazione. Possono anche esprimersi quando vedono una barriera nell'attività data e, insieme agli altri partecipanti, possono cercare un modo per rompere la barriera.

Motivazione dei volontari

Cosa spinge i volontari a mettersi in gioco? Come tenerli interessati?

- Il volontario deve sentire di appartenere all'organizzazione.
- Il volontario sente di ricevere fiducia dall'organizzazione.
- Il volontario dovrebbe sentire che sta costruendo relazioni all'interno dell'organizzazione.
- Il volontario sente che il suo lavoro è vantaggioso per l'organizzazione.
- Il volontario sente che la sua attività è apprezzata. (Di tanto in tanto è opportuno apprezzare il volontario, dargli un feedback.)
- Un volontario dovrebbe svolgere la maggior parte delle attività che gli piacciono o che desidera svolgere.
- Un volontario in un'organizzazione non dovrebbe ricevere solo lavori impopolari.

Il Centro di volontariato potrebbe coinvolgere anche i volontari durante una riunione di gruppo.



Esercizio: Immagina di essere un volontario, come vorresti essere apprezzato?

IL PRIMO INCONTRO

3 PRIMO INCONTRO CON POTENZIALE VOLONTARIO

Quando arriva un potenziale volontario, troveremo un luogo adatto dove condurre la conversazione. Informiamo gli interessati dove stiamo andando e cosa succederà.

Presentati, parla della tua posizione nell'organizzazione.

Cosa chiedere a un volontario? - Domande consigliate:

- Perché la nostra organizzazione?
- Come hai saputo di noi?
- Conosci qualcuno che è fa il volontario?
- Cosa ti piacerebbe fare?
- Quali sono le tue opzioni (ad es. tempo, materiali)?
- Quali sono i tuoi limiti?
- Hai esigenze particolari?
- Hai già qualche esperienza personale con il volontariato?
- Quali sono i tuoi motivi e motivazioni per il volontariato?
- Descrivi l'attività che il volontario svolgerà.
- Cos'altro vorrebbe provare il volontario nell'organizzazione?
- Cosa può fare un volontario?

Informazioni importanti:

- Presenta le possibilità nella tua organizzazione.
- Descrivi l'attività che il volontario svolgerà.
- Concordare un periodo di tempo.
- Trasferimento di contatti reciproci.

Prima di salutarvi, pensa:

Cosa non è stato ancora detto? Cosa vorresti chiedere?



REGOLE E SOLUZIONE DEI CONFLITTI

3.1 Come creare le regole?

Noi raccomandiamo:

- attenersi a regole semplici e comprensibili,
- non andare troppo in profondità e non aggiungere regole che possono essere interpretate in modo diverso,
- lavorare con le preoccupazioni (ad esempio, sei preoccupato che qualcosa non funzioni? Evita i problemi creati dalla regola),
- generalizzare,
- ricorda altre regole che conosci e lasciati ispirare,
- pensare a far funzionare le regole allo stesso modo per tutti.

3.2 Risoluzione dei conflitti

Per risolvere adeguatamente il conflitto, è necessario capire perché è sorto il conflitto e qual è la causa del suo emergere. Segue la proposta di molte soluzioni diverse, fino ad arrivare a una o più delle soluzioni più adatte che elimineranno il conflitto, o si raggiungerà un compromesso. Dopo che il conflitto è stato risolto, nessuna delle due parti dovrebbe sentirsi sconfitta. Non è consigliabile risolvere il conflitto in tempi stretti, ed è necessario scegliere un luogo adatto per la soluzione. Non risolviamo mai il conflitto davanti a chi non è coinvolto. Dobbiamo compiere uno sforzo sincero per risolvere il conflitto e cercare di rimanere calmi, mantenere il contatto visivo e ascoltare attentamente il messaggio dell'altra parte durante il processo di risoluzione. Condividiamo le nostre opinioni, sentimenti. Brevemente, chiaramente, senza scuse, senza mentire e snaturare i fatti. Se l'altra parte inizia ad alzare la voce, imprecare, comportarsi in modo inappropriato, esprimeremo chiaramente i nostri sentimenti.

La negoziazione è uno dei metodi più efficaci per la risoluzione dei conflitti. Ha lo scopo di risolvere il conflitto, concordare altre possibili procedure per risolvere la situazione o negoziare regole e sanzioni. Lo scopo della negoziazione è soddisfare gli interessi delle parti coinvolte, spesso a costo di un compromesso.



3.3 Codice del volontario

È volontario chiunque, di propria volontà, nel tempo libero e senza diritto ad un compenso economico, svolge un'attività a beneficio di altre persone.

Praticamente chiunque può diventare volontario, perché ognuno di noi ha qualcosa da offrire agli altri.

Ci sono molte ragioni per cui le persone fanno volontariato:

- Le motivazioni di aiuto includono rendere il mondo un posto migliore, aiutare altre persone, trasmettere le proprie esperienze e dare al volontario un senso di utilità.
- Le motivazioni all'apprendimento includono l'acquisizione di nuove esperienze, competenze e contatti e molti nuovi o più.

In ogni caso, è importante che le attività del volontario si svolgano sotto gli auspici di un'organizzazione che fornisca al volontario il necessario background.

DIRITTI DEL VOLONTARIO:

- Il diritto a ricevere informazioni complete sulla missione e sulle attività dell'organizzazione in cui il volontario vuole aiutare.
- Il diritto di ricevere informazioni complete sull'attività che il volontario dovrebbe svolgere, inclusi il suo contenuto e il suo tempo.
- Il diritto a un'attività che soddisfi le aspettative del volontario.
- Contatto e collaborazione con il coordinatore dei volontari o un'altra persona incaricata del contatto con i volontari nell'organizzazione in questione.
- Contatto e collaborazione con la persona che assegna l'attività al volontario e la accetta di nuovo da lui.
- Il diritto all'istruzione o alla formazione.
- Il diritto alla supervisione (un incontro in cui il volontario può condividere i suoi sentimenti, esperienze, problemi e successi) - individualmente o in gruppo insieme ad altri volontari.
- Il diritto di dire "no" se l'attività non è adatta agli interessi e alle capacità del volontario.
- Il diritto di sapere se l'azione intrapresa è stata efficace e di richiedere un feedback.
- Il diritto di essere ricompensato moralmente per un lavoro ben fatto.
- Il diritto di richiedere il rilascio di un "Certificato di volontariato di lunga durata" al termine del servizio di volontariato di lunga durata. / Nota: il servizio di volontariato a lungo termine dura più di 3 mesi/;
- Il diritto di dire e di essere ascoltato dall'organizzazione di accoglienza o di invio se il volontario sta vivendo un conflitto etico.
- In caso di collaborazione insoddisfacente, il diritto di contattare il centro di volontariato con la richiesta di offrire altre attività di volontariato.

CODICE DEL VOLONTARIO

COMPITI DEL VOLONTARIO:

- Il volontario si impegna a svolgere personalmente l'attività concordata, secondo le proprie capacità e conoscenze.
- Il volontario è tenuto a seguire le istruzioni del rappresentante autorizzato dell'organizzazione.
- Il volontario si impegna a seguire i principi dell'organizzazione e le norme di sicurezza dell'organizzazione durante le sue attività. Se si discosta da queste regole, è responsabile per qualsiasi danno causato.
- Il volontario mantiene la massima riservatezza sulle informazioni ottenute sui clienti (dati anagrafici, stato di salute, condizioni della proprietà, ecc.) o durante le sue attività nell'organizzazione (informazioni ottenute da riunioni di supervisione e valutazione, in particolare fatti riguardanti altri volontari, informazioni sui documenti affidati e documenti legali, informazioni sulle organizzazioni cooperanti).
- Inoltre, si impegna a non fornire ai media alcuna informazione sul "programma o servizio" senza accordo con il centro di volontariato, ad eccezione delle informazioni generali e dei suoi obiettivi.
- Il volontario partecipa a tutti i corsi di formazione ed esercitazioni necessari per lo svolgimento delle sue attività nell'organizzazione.
- È affidabile; adempie ai compiti per i quali si è impegnato e non abusa della fiducia dimostrata.
- Chiederà l'aiuto di cui ha bisogno nella sua attività.
- Conosce e prende atto dei suoi limiti (tempo, salute, ecc.).
- Si identifica con la missione dell'organizzazione per la quale svolge l'attività e la rappresenta all'esterno.
- È un "giocatore di squadra".



4 TIPI DI DISABILITÀ DEI VOLONTARI

4.1 Caratteristiche della disabilità intellettiva nel volontariato

Definizione

La disabilità intellettiva (o difficoltà di apprendimento) è un disturbo dello sviluppo che colpisce tutte le componenti della personalità (fisiche, mentali e sociali). Una diminuzione delle capacità mentali si manifesta ulteriormente con intensità variabile. Ciò si riflette nella qualità della percezione, del pensiero, dell'immaginazione, della memoria, dell'attenzione e delle capacità linguistiche.

Consigli utili

La disabilità intellettiva è uno spettro, quindi non esiste un consiglio valido per tutti. Cerca sempre di conoscere bene la persona con disabilità intellettiva e considera come gestirla di conseguenza. Potrebbe essere necessario utilizzare un linguaggio semplificato. Il linguaggio semplice è costituito da frasi brevi e semplici, evitando troppe informazioni contemporaneamente: una frase non dovrebbe contenere più di un'idea. È bene anche non usare ironia o espressioni astratte. Fai domande a turno e dai alla persona abbastanza tempo per rispondere. Rispondi e cerca di essere rassicurante. È possibile che un volontario con disabilità non sia in grado di leggere, fornire informazioni in altro modo, ad esempio una spiegazione.

Volontariato con persone con disabilità intellettive

In passato, le persone con disabilità intellettive venivano spesso respinte per il volontariato e l'occupazione. C'erano vari motivi per rifiutare le persone, principalmente la riluttanza dell'organizzazione a coinvolgere e cooperare con una persona con disabilità intellettiva e l'assenza di riconoscimento reciproco da parte dell'organizzazione e della società.

Per questo specifico gruppo di persone, l'enfasi maggiore è posta sui bisogni: riconoscimento, autonomia, autodeterminazione e interazione sociale, che, se soddisfatti, portano al riconoscimento del proprio valore, a una maggiore fiducia in se stessi e a un senso di uguaglianza.

In connessione con le attività di volontariato di persone con disabilità intellettive, spesso parla di una maggiore necessità di sostegno.

4.2 Caratteristiche della disabilità visiva nel volontariato

Definizione

La disabilità visiva è la cecità totale o la perdita parziale della vista superiore a 3/10 a seguito di cause congenite, progressive, ereditarie, traumatiche, virali, ecc. Attualmente distinguiamo le disabilità visive in cecità lieve, moderata, grave e pratica e totale.

Consigli utili

Quando ti avvicini a una persona non vedente o parzialmente cieca, presentati, spiega chi sei e rivolgiti direttamente a lei. Annuncia se ti stai trasferendo o te ne vai, altrimenti la persona potrebbe parlare con uno spazio vuoto. Se vuoi aiutare una persona cieca o ipovedente, chiedi se vuole aiuto - alcuni potrebbero non aver bisogno di alcun aiuto. Mai afferrare o assumere il controllo di qualcuno. Chiedi sempre a una persona non vedente o ipovedente come vorrebbe essere guidata. Alcune persone potrebbero preferire che tu le conduca per mano, altre preferiranno che tu le prenda per un braccio.

VOLONTARIATO INCLUSIVO

Preparati: se non disponi di informazioni pertinenti pronte nei formati disponibili (audio, braille, caratteri grandi), dovresti essere preparato a interpretare le informazioni.

Le persone con disabilità visive congenite possono avere difficoltà a comprendere concetti e idee astratti (che richiedono una rappresentazione visiva).

Avvertire la persona disabile dei cambiamenti del terreno e spiegare i rumori forti. Se ci sono delle scale davanti a te, indica se portano in alto o in basso. Se ti stai avvicinando a una porta, fai attenzione a come si apre e in quale direzione. Notare le porte scorrevoli o girevoli.

Non spingere mai una persona ipovedente sul sedile posteriore. Descrivi il posto dove sederti (sedia, divano basso...), metti la mano su una parte del sedile e indica da che parte è rivolto il sedile.

Quando dai qualcosa a una persona ipovedente, specifica di cosa si tratta e metti l'oggetto direttamente nelle sue mani (non lasciarlo sul tavolo).

Tieni presente che una persona ipovedente può avere difficoltà ad orientarsi se i cartelli non sono abbastanza grandi, prominenti e stampati con colori contrastanti, oppure se non c'è abbastanza luce o se le porte trasparenti non sono sufficientemente segnalate.

Volontariato dei disabili visivi

Sono meno di un quinto le persone con una grave forma di disabilità visiva. Più spesso incontriamo persone che cadono in gradi più lievi di disabilità visiva. Le persone con un tipo lieve di disabilità visiva possono compensare più facilmente la loro menomazione attraverso ausili ottici. Tuttavia, nell'attività di volontariato delle persone ipovedenti, è importante quali meccanismi compensativi la data persona ha creato, cioè come viene compensata la data disabilità. È anche importante scoprire se la persona ipovedente utilizza qualche tecnologia di comunicazione. Di conseguenza, puoi concordare con il volontario il trasferimento di informazioni al di fuori del periodo di volontariato.

L'orientamento spaziale e il movimento autonomo nello spazio è una difficoltà frequente per i non vedenti, che nel volontariato possono rappresentare problemi legati al trasporto, ma anche al movimento autonomo in un ambiente non familiare.

4.3 Specifiche della disabilità uditiva nel volontariato

Definizione

La disabilità uditiva è una perdita dell'udito parziale o totale superiore a 25 decibel dovuta a danni congeniti, virali, traumatici o tossici. Le persone nate con ipoacusia sono spesso parlanti nativi della lingua dei segni. La lingua dei segni è molto diversa dalla lingua parlata, ha una propria grammatica, vocabolario e modi di dire.

Le persone che hanno perso l'udito durante la vita usano la lettura, i messaggi scritti, i segni di base. Queste persone hanno imparato a controllare la lingua parlata.

Consigli utili

È meglio chiedere come la persona preferisce comunicare piuttosto che indovinare.

Le persone con ipoacusia lieve possono fare a meno di un apparecchio acustico, ma dipendono da determinate condizioni per la comunicazione: buona acustica, nessun rumore di fondo, buona illuminazione e discorso chiaro. Potrebbero avere difficoltà a partecipare a una discussione di gruppo.

Le persone con ipoacusia grave possono trarre beneficio dai segnali di supporto e dalle informazioni scritte, se disponibili.

Potrebbe essere necessario un leggero tocco sulla spalla o un gesto della mano per attirare l'attenzione della persona con problemi di udito.

Quando parli, non gridare, ma usa un tono di voce normale. È più difficile leggere le labbra quando qualcuno sta urlando. Il messaggio non è neanche più chiaro, solo più forte.

Parla lentamente e guarda la persona, cambia le parole se la persona con problemi di udito non ti capisce. Usa i gesti e il linguaggio del corpo per farti capire meglio.

Tieni il viso alla luce e non mettere le mani sulla bocca.

Puoi scrivere brevi note se facilita la conversazione.

Essere consapevoli della presenza di una persona con problemi di udito se la comunicazione è solo in forma audio. Una persona con problemi di udito avrà anche difficoltà a guardare un video tutorial senza sottotitoli o interpretazione dei segni.

Volontariato dei non udenti

Con l'aiuto di alcuni meccanismi di compensazione, le persone sorde possono comunicare nella normale lingua parlata e utilizzare gli stessi canali di comunicazione di un gruppo di persone senza disabilità. In qualità di volontari, queste persone possono partecipare allo stesso modo delle persone senza disabilità. Dipende dall'intensità della percezione uditiva.

Un gruppo di persone sorde utilizza la lingua dei segni, che però è grammaticalmente diversa dalla lingua nazionale (ad esempio il ceco) ed è considerata una minoranza culturale con costumi, storia, arte e umorismo propri.

Grazie a ciò, questo gruppo ha due limiti: la disabilità uditiva e l'appartenenza a una diversa minoranza culturale. Entrambi questi fattori si riflettono nella comunicazione.

Pertanto, nelle attività di volontariato delle persone con disabilità uditive, è innanzitutto importante adattare le informazioni comunicate alla persona in questione. In questa direzione, si ipotizza che se si trova un metodo di comunicazione appropriato con un volontario con disabilità uditiva, la menomazione uditiva non rappresenti una limitazione significativa per l'attività di volontariato stessa.

4.4 Caratteristiche della disabilità fisica nel volontariato

Definizione

Ci sono un gran numero di disabilità fisiche che derivano da malattie congenite, traumatiche o progressive.

Patologie neuromuscolari: lesione del midollo spinale (paraplegia), lesione del midollo spinale (paraplegia, tetraplegia), paralisi cerebrale, spina bifida, amputazione, distrofia muscolare, malattie cardiache, distrofia cistica, malattia cistica.

Fibrosi, paralisi, paralisi cerebrale ed effetti dell'ictus: queste condizioni mediche possono ridurre la mobilità. Ausili compensatori di vario tipo (dispositivi, protesi, ausili ortopedici, carrozzine) possono correggere la mobilità.

Consigli utili

Persone con difficoltà motorie:

-Se possibile, offri un posto dove sederti.

-Offrire aiuto con cappotti, borse e altro.

-Le persone con aiuti possono avere difficoltà a usare le mani quando sono in piedi.

-Molte disabilità possono rendere difficile o impossibile trattenere e afferrare. La debolezza degli arti può influenzare l'equilibrio.

VOLONTARIATO INCLUSIVO

Persone con sedia a rotelle:

-Guarda direttamente la persona sulla sedia a rotelle. Durante una conversazione più lunga, inginocchiati al suo livello per garantire una conversazione più confortevole.

-Non appoggiarsi alla sedia a rotelle o manipolarla senza permesso. La carrozzina è parte di chi la utilizza ed è considerato irrispettoso anche solo appoggiare un piede sulle sue ruote.

-Scegliere la posizione della carrozzina in modo che il suo utilizzatore non abbia un muro o altro ostacolo davanti a sé.

In generale: parla con un tono di voce normale, offriti di aiutare ad aprire le porte, raccogliere oggetti caduti. Chiedi se la persona con una disabilità fisica ha bisogno di dare qualcosa.

Non trattare una persona disabile come incompetente. È meglio chiedere sempre prima di fare qualcosa da soli. Si prega di attendere una risposta in modo da poter aiutare secondo le istruzioni. Una persona con disabilità saprà meglio come ha bisogno di aiuto.

Considera che alcune persone con disabilità potrebbero trovare difficile o impossibile manipolare oggetti, girare le pagine o scrivere con una penna o una matita.

Volontariato di persone con disabilità fisiche

È necessario rendersi conto e identificare gli ostacoli che possono apparire nel volontariato. Ciò riguarda principalmente l'accessibilità di edifici, uffici, la larghezza delle porte, le possibilità di parcheggio, l'accessibilità di servizi igienici o locali di riposo o il sistema di apertura delle porte.

Tuttavia, anche le barriere psicologiche da parte dei dipendenti dell'organizzazione, originate dalla paura dell'ignoto, del clientelismo, dell'ipersensibilità, della generalizzazione, del pregiudizio o del disagio, possono costituire una barriera nel volontariato.

Ma si può lavorare con entrambi i tipi di barriere, sia da parte dei volontari che nell'organizzazione di accoglienza.

4.5 Caratteristiche dei problemi di salute mentale nel volontariato

Definizione

Si tratta di malattie mentali che interferiscono in modo significativo con il funzionamento della vita attiva di una persona, come l'apprendimento, il lavoro, la comunicazione, ecc. Le malattie mentali includono depressione, schizofrenia, disturbi d'ansia, disturbi alimentari, dipendenze, disturbo bipolare-affettivo.

Consigli utili

Potrebbe essere necessario suddividere le istruzioni in piccole parti per facilitarne la comprensione. Sii specifico e non assumere espressioni ovvie. Fai attenzione a non invadere il suo spazio personale. Potrebbe rendere alcune persone ansiose. Cerca di non essere evasivo per non incoraggiare la persona a rivolgersi a qualcun altro. A volte può essere utile stabilire dei limiti, come "Ho solo 5 minuti per parlarti" o "Non posso parlarti se sei così arrabbiato". Cerca di essere rassicurante e accomodante.

Volontariato di persone con problemi di salute mentale

Poiché esiste un'ampia gamma di malattie mentali, non è facile specificare il volontariato di queste persone. La loro attività può essere influenzata dalla malattia, ma anche dai loro farmaci.

La nostra esperienza con volontari con problemi di salute mentale finora è che è necessario tollerare una certa irregolarità, perché capita che un volontario con malattia mentale abbia bisogno di riposare di tanto in tanto, anche per diverse settimane (a seconda della diagnosi) a causa della malattia.

È bene fare delle pause durante le attività, è meglio chiedere ai volontari la necessità di riposare. Un volontario con una malattia mentale può avere difficoltà a concentrarsi.

I CONFINI

5 CONFINI

Confini, praticando i confini

Per una buona collaborazione a lungo termine con un volontario, è bene stabilire regole e stabilire limiti fin dall'inizio. I confini sani sono ciò che funziona a lungo termine in tutte le relazioni, ci aiutano a essere in armonia sia con noi stessi che con gli altri.

Poiché il volontariato inclusivo tiene conto del fatto che i potenziali volontari sono socialmente esclusi o rischiano di essere esclusi, è possibile che questi volontari abbiano un maggiore desiderio di contatto e una propria insicurezza nella comprensione delle relazioni, quindi è bene essere chiari e comprensibili nella comunicazione.

Ma ciò non significa che non dovresti essere utile, rispettoso e condurre la comunicazione con uno spirito amichevole.

**Ti consigliamo di determinare in anticipo:
Come voglio trascorrere il mio tempo con il volontario?
Quanto tempo?
Cosa voglio che il volontario sappia di me?
Come voglio essere indirizzato?**

5.1 Esercizi sui confini

Invita un partecipante a stare al centro della stanza. Suggestisci di entrare nel corpo (ad es. allungarsi, respirare o saltare, diventando consapevole della propria postura e colonna vertebrale, di tutto il corpo) e tendere la corda attorno a sé in un cerchio a una distanza di circa 2 m a distanza regolare. Quando il cerchio è pronto, chiedi agli altri partecipanti di avvicinarsi gradualmente al partecipante al centro, spingendo i confini del suo cerchio: la corda. Il partecipante può reagire all'approccio graduale con la sua voce o il linguaggio del corpo in base ai suoi sentimenti. Quando nessuno dei partecipanti si muove più (è stato fermato dal partecipante al centro del cerchio), l'esercizio termina. I partecipanti quindi condividono i loro sentimenti, il partecipante nel mezzo può condividere i suoi sentimenti come:- com'era dire stop agli altri- come mi sentivo quando si stavano avvicinando a me- se ho sentito dei segnali nel mio corpo.



I CONFINI

Esercizio sui confini - Considera la situazione

Dividi i partecipanti in piccoli gruppi. Taglia le singole situazioni in piccole carte e mescolale. Ogni gruppo dovrebbe ricevere una copia di ogni situazione e classificare le situazioni come parte dell'attività: attraversare il confine personale, il confine professionale, qualsiasi confine o semplicemente classificare come situazione da risolvere (alcuni possono sovrapporsi, ma il confine professionale viene sempre prima del confine personale). Dopo l'attività, discutere e confrontare, quindi introdurre le regole del progetto e l'importanza dei confini. Per ciascuna delle seguenti situazioni, decidi se potrebbe portare a una violazione di un limite personale, di un limite professionale, di uno dei limiti o di nessuno di questi.

Volontario che ti tocca la mano	Mediatore che urla al volontario	Volontario che chiede al coordinatore il suo numero	Mediatore o volontario che arrivano sempre in ritardo
Volontario che urla al suo Mediatore	Volontario che tocca la pancia della coordinatrice, mediatrice o utente incinta	Volontario che chiede in prestito al coordinatore dei soldi	Volontario che mostra i suoi urti sulla gamba
Volontario che prende cose in prestito senza il permesso dell'associazione	Volontario che beve birra durante le sue attività di volontariato	Volontario che interrompe coordinatore al telefono	Volontario che ti porta dei fiori
Volontario che porta il suo amico alle attività di volontariato	Volontario che ti aggiunge come amico su facebook	Volontario o mediatore che ti chiede il numero di telefono	Volontario che richiede di vederti al di fuori della sua attività nell'organizzazione
Volontario che ti chiede in che via abiti	Volontario che chiama il tuo numero 5 volte al giorno	Volontario o Mediatore che fanno un lavoro non assegnato	Il volontario ti chiede di nascondere il suo atto criminale
Volontario che ti manda i messaggi giornalmente	Volontario che ti invita al suo compleanno	Volontario che ti chiede un passaggio a casa	Volontario che ti chiede della tua sessualità

LINGUAGGIO FACILE

6 LINGUAGGIO FACILE, COMUNICAZIONE FACILE

La cosa più importante è incontrarsi all'altezza degli occhi ed essere premurosi e rispettosi. Sempre trattare i volontari come adulti. Metti in chiaro all'inizio come vogliono essere indirizzati i partecipanti. Per favore non parlare ai volontari con disabilità come ai bambini, ma usa le stesse regole di tutti gli altri.

Linguaggio facile significa discorso comprensibile e diretto adatto anche a persone con una comprensione limitata. Dobbiamo essere in grado di comunicare informazioni professionali anche complesse in un linguaggio comprensibile. In un linguaggio facile, dobbiamo essere in grado di trasmettere le informazioni di cui i destinatari hanno bisogno per orientarsi nella questione e sapere cosa fare. I destinatari delle informazioni che trasmettiamo con un linguaggio semplice possono essere persone con disabilità mentali, persone affette da demenza, stranieri con scarsa conoscenza della lingua inglese, alcuni dislessici, persone con ADHD, alcune persone socialmente escluse e altre ancora.

- Il linguaggio facile NON è semplice, ma al contrario, a volte può essere molto difficile ridurre i nostri pensieri a ciò che è veramente importante e poi descriverlo con parole semplici. Il linguaggio facile ha bisogno di pratica!
- Crea una buona atmosfera di conversazione in cui i partecipanti si sentano apprezzati, riconosciuti e a proprio agio.
- Sii compassionevole, ma incontra gli altri all'altezza degli occhi da adulto. Il rispetto, il riconoscimento e la riverenza sono molto importanti.
- L'ascolto attivo è importante, questo è l'unico modo per scoprire cosa vuole la tua controparte, ma anche capire.
- Usa più gesti, espressioni facciali e linguaggio del corpo e usa immagini, simboli, pittogrammi per trasmettere il contenuto in modo figurato e quindi comprensibile.
- Parla piano e chiaramente.
- Ripeti spesso il contenuto, usando parole ed esempi diversi se possibile.
- Usa espressioni quotidiane ed evita espressioni straniere e tecniche, parole composte, frasi o frasi complicate e più lunghe.
- Dichiarala solo un'idea in una frase, di norma, una frase dovrebbe essere composta da non più di 15 parole.
- Porta pazienza e concediti, ma soprattutto ai volontari, tanto tempo

1) Usa parole semplici!

x Sbagliato: replicare

-> Corretto: rispondere

2) Usa parole che descrivano accuratamente qualcosa.

x Sbagliato: trasporto pubblico locale

-> Esatto: autobus e treno

3) Usa parole familiari. Evita termini tecnici e parole straniere.

x Sbagliato: workshop,

-> Esatto: attività

4) Spiega le parole difficili e annuncia le parole difficili in anticipo.

x Errato: riabilitazione occupazionale

-> Esatto: "Il signor Smith ha lavorato in un cantiere edile. Ha avuto un brutto incidente e non può più camminare. È seduto su una sedia a rotelle. Ora sta imparando un'altra professione, durante la quale può stare seduto su una sedia a rotelle. Una parola corretta per questo è "riabilitazione professionale".

5) Usa sempre le stesse parole per le stesse cose.

x Sbagliato: non scambiare parole come team, task force, colleghi e gruppo.

-> Corretto: usa una parola alla volta.

Ad esempio: colleghi o team.

6) Usa parole brevi.

x Sbagliato: omnibus

-> Esatto: autobus

7) Evita le abbreviazioni

x Errato: ad es.

-> Corretto: per esempio

8) Usa i verbi ed evita i nomi

x Sbagliato: scelta, chiamata

-> Esatto: scegliere, chiamare

9) Usa parole attive, non usare espressioni passive

x Sbagliato: ci verrà concesso il permesso domani. Le domande verranno poste tramite l'insegnante.

-> Esatto: avremo il permesso domani. Maestro mi chiede.

10) Evita i condizionali. quelle sono frasi con le parole dovrebbe, potrebbe, deve, vorrebbe

x Sbagliato: potrebbe essere fatto domani.

-> Esatto: potrebbe essere possibile domani.

11) Usa un linguaggio positivo. Evita il linguaggio negativo, cioè: non usare la parola NO. Questa parola è spesso trascurata.

x Sbagliato: non te l'ho proibito.

-> Esatto: te l'ho permesso.

12) Evita frasi e linguaggio figurato

x Sbagliato: questi sono i genitori del corvo.

-> Esatto: sono cattivi genitori.

LINGUAGGIO FACILE

13) Scrivi frasi brevi. Fai una sola affermazione in ogni frase. Rompi le frasi lunghe.

x Sbagliato: se mi dici cosa desideri o vuoi da me, posso aiutarti ulteriormente.

-> Esatto: posso aiutarti. Ti prego, dimmi: cosa desideri

14) Usa una semplice costruzione della frase.

x Sbagliato: andremo in vacanza insieme.

-> Esatto: andiamo in vacanza insieme

15) Rivolgiti personalmente alle persone/ai lettori.

x Sbagliato: domani ci sono le elezioni.

-> Esatto: puoi votare domani.

16) Se nella tua lingua distingui gli indirizzi in base all'importanza o alla natura della tua relazione, non rivolgerti a una persona con ritardo mentale da bambino, a meno che non concordiate reciprocamente su un indirizzo amichevole. (es. lingua spagnola usted - tú)

Esercizio: Dividi i partecipanti in coppie e chiedi loro di tradurre lo stesso testo (articolo di giornale...) in un linguaggio semplice. Quindi leggete insieme ad alta voce i vostri testi appena creati.

7 RELAZIONI PUBBLICHE

Poiché è certamente importante costruire buone PR, puoi trasmettere al mondo e all'interno della tua organizzazione le informazioni che sei inclusivo.

Come farlo?

1. Assicurati che i tuoi volontari accettino di pubblicare i loro dati personali o foto per il tuo PR. Se hanno firmato un contratto di volontariato, probabilmente hanno anche firmato il consenso GDPR come parte di esso.

2. Quale messaggio vuoi trasmettere? Di cosa vuoi parlare?

3. Quali sono i principi di base della vostra organizzazione? Qual è la tua immagine?

4. Cosa vuoi ottenere, cosa dovrebbe portarti il rapporto su un approccio inclusivo nella tua organizzazione?

5. Concentrati solo sui media che il tuo pubblico di destinazione utilizza effettivamente



SCHEMA DEL CORSO

8 SCHEMA DEL CORSO RACCOMANDATO

2 giorni di corso (3 ore ciascuno)

Raccomandazioni e informazioni di base per il 1° giorno

TEMPO	TEMA	OBIETTIVO	STRUMENTI
SCHEMA DEL CORSO PER I COORDINATORI - GIORNO 1 (3 ORE)			
20 minuti	Saluti, introduzione dei partecipanti	Conoscersi, ruolo dei partecipanti nelle organizzazioni	Rompighiaccio: lascia che i partecipanti scelgano tra diverse cartoline, si presentino e descrivano perché hanno scelto una particolare cartolina
20 minuti	Aspettative, paure e motivazioni	Scoprire le motivazioni, le aspettative e le preoccupazioni per una migliore direzione della formazione	Pennarelli e lavagna mobile
20 minuti	Presentazione del volontariato, del volontariato inclusivo, dell'empowerment	Per avere una panoramica degli argomenti legati al volontariato inclusivo e all'empowerment come obiettivo	Presentazione, discussione con i partecipanti
20 minuti	Introduzione progetto IMProVE e il suo concetto	Per spiegare come il concetto IMProVE funziona	Presentazione, collezione di buone pratiche
10 minuti	Pausa		

SCHEMA DEL CORSO

2 giorni di corso (3 ore ciascuno)

TEMPO	TEMA	OBIETTIVO	MATERIALI
SCHEMA DEL CORSO PER I COORDINATORI - GIORNO 1 (3 ORE)			
20 minuti	Introduzione del ruolo del mediatore dell'inclusione e del coordinatore	Per conoscere meglio qual è il mio ruolo come coordinatore	Presentazione, discussione
30 minuti	Fare volontariato nella tua organizzazione	Esercizio: trovare possibilità di lavoro nelle organizzazioni	Lavoro in gruppo, lavagna mobile, pennarelli, penne
30 minuti	Primo incontro con il volontario, motivazione dei volontari, bisogno dei volontari	Conoscere bisogni, possibilità, esperienze di volontariato Saper mantenere la motivazione del volontario di lunga data	Presentazione, discussione con i partecipanti
10 minuti	Feedback dai partecipanti, riepilogo della formazione, saluti	Sapere se le aspettative sono state rispettate	Carte Dixit

SCHEMA DEL CORSO

2 giorni di corso (3 ore ciascuno)

Raccomandazioni e informazioni di base per il 2° giorno

TEMPO	TEMA	OBIETTIVO	MATERIALI
SCHEMA DEL CORSO PER I COORDINATORI - GIORNO 2 (3 ORE)			
20 minutes	Giro di benvenuto, come stai?	Connettersi	Rompighiaccio - Gli alieni sono atterrati, spiegali con una semplice immagine, com'è stato il tuo tempo dall'ultimo corso. Fogli, matite...
20 minutes	Come creare le regole e perché	Spiegare perchè le regole sono importanti e come si creano	Brainstorming - Lavagna, pennarelli
20 minutes	Risolvere i conflitti	Conoscere alcuni consigli quando sorge il conflitto	Presentazione, discussione
20 minutes	Il codice del volontario	Conoscere i diritti e i doveri dei volontari	Presentazione, discussione
10 minutes	Pausa		

SCHEMA DEL CORSO

2 giorni di corso (3 ore ciascuno)

TEMPO	TEMA	OBIETTIVO	MATERIALI
SCHEMA DEL CORSO PER I COORDINATORI - GIORNO 2 (3 ORE)			
20 minuti	Introduzione sulle disabilità	Panoramica sulla disabilità, consigli utili e visione del volontariato con disabilità	Presentazione o lavagna a fogli mobili, discussione con i partecipanti
20 minuti	Confini, esercizi sui confini	Per sapere perché abbiamo bisogno di confini e lasciare che i partecipanti si accorgano dei propri confini	Grafici con situazioni che attraversano confini, forbici, corda
30 minuti	Linguaggio facile	Introduzione del linguaggio semplificato, suggerimenti ed esercizi	Lavorare in gruppi Giornali o articoli web, fogli, penna
10 minuti	Fare pubbliche relazioni	Raccomandazione su come promuovere il volontariato inclusivo nella tua organizzazione	Presentazione, discussione
10 minuti	Consegna dei certificati, saluti e feedback	Completamento del corso	Feedback scegliendo e commentando cartoline o schede Dixit