

IMProVE

Inclusive Methods in Professional
Volunteering in Europe



CORSO DI FORMAZIONE PER VOLONTARI CON DISABILITÀ



Manuale per organizzare un corso di formazione sul volontariato
rivolto a volontari con disabilità 2023



Cofinanziato
dall'Unione europea



dobrovolnické
centrum



Gemeinsam leben & lernen
in Europa e.V.



JAUNUOLIU DIENOS CENTRAS

Titolo del progetto	IMProVE 2:0 – Inclusive Method in Professional Volunteering in Europe	
Coordinatore	Dobrovolnické centrum, z.s. Repubblica Ceca	
Partner	Jaunuolių dienos centras (JDC) Lituania	
	ASSOCIAZIONE UNIAMOCI ONLUS Italia	
	Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V. Germania	



**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. Suggerimenti generali	1
2. 1° Giornata: Introduzione ed esplorazione di se	4
• Presentazione dei partecipanti	
• Introduzione di IMProVE	
• Consapevolezza sul volontariato	
3. 2° Giornata: Sviluppo di soft skills	11
• Gestione delle emozioni nelle relazioni d'aiuto	
• Comunicazione efficace e gestione del conflitto	
4. 3° Giornata: Pianificazione e organizzazione	15
• Gestione del tempo	
• Abilità organizzative	
• Auto-valutazione delle precedenti esperienze lavorative/di volontariato	
• Processo di selezione e accoglienza	
5. Valutazione finale delle attività del corso	20
• Rete di valutazione	
• Unire i punti	
Allegato 1 - "Facciamo volontariato" - gioco da tavola sul volontariato	21
Allegato 2 - Tavola di autovalutazione	25
Allegato 3 - Le mie abilità - checklist	26
Allegato 4 - Portfolio delle mie abilità	27
Allegato 5 - Modello di certificato di partecipazione	34

I pittogrammi usati in questa pubblicazione sono di proprietà del Governo di Aragón e sono stati creati da Sergio Palao per ARASAAC (<http://www.arasaac.org>), che li distribuisce con licenza Creative Commons BY-NC-SA.

1. SUGGERIMENTI GENERALI

Quando si organizza il corso di formazione, bisogna seguire le seguenti semplici regole:

- scegliere una stanza silenziosa, sufficientemente illuminata
- pianificare delle pause durante le attività ascoltando i bisogni dei partecipanti (es.: potrebbero aver bisogno di più pause del previsto)
- informare i partecipanti delle regole del corso, ad esempio:
 1. Non usare il cellulare durante il corso, con alcune eccezioni stabilite anticipatamente
 2. Non giudicare le persone e le loro opinioni con commenti offensivi
 3. Rispettare gli altri e cercare di ascoltare attivamente le storie degli altri partecipanti

La durata della formazione è di 3 giornate con un incontro di 2 ore per ciascuna giornata.



Se il gruppo di persone con disabilità è composto da **persone con disabilità fisica** (persone in carrozzina, persone che usano le stampelle, persone con difficoltà di movimento), bisogna assicurarsi che:

- il luogo di svolgimento del corso sia accessibile (priva di rilevanti barriere architettoniche)
- lo spazio non venga preparato con troppe sedie perchè alcuni dei partecipanti non ne avranno bisogno
- si disponga di un numero sufficiente di volontari (preferibilmente 1 ogni due partecipanti) che possano fornire supporto ai partecipanti per spostarsi all'interno dello spazio, sedersi, scrivere, prendere oggetti dal pavimento, aprire le porte ecc. quando e se i partecipanti ne abbiano bisogno).



Se il gruppo di persone con disabilità è composto da **persone con disabilità dell'apprendimento e intellettiva**, bisogna assicurarsi che:

- tutte le informazioni vengano fornite in linguaggio facile da leggere e da capire (sia quando si distribuiscono documenti che quando si parla)
- le istruzioni ed i concetti principali vengano ripetuti diverse volte
- si disponga di un numero sufficiente di volontari che possano supportare i partecipanti nel partecipare attivamente alle attività interattive (preferibilmente 1 per ciascun sotto gruppo, per le attività in piccoli gruppi, e un volontario ogni 3-4 partecipanti, in generale).

1. SUGGERIMENTI GENERALI



Se il gruppo di partecipanti comprende **persone con disturbi mentali** (es. disturbi d'ansia, disturbi dell'umore e psicosi), occorre assicurarsi che:

- le istruzioni vengano scomposte in piccoli compiti facilmente comprensibili
- vengano usate solo espressioni concrete e che nessun concetto venga dato per scontato
- lo spazio personale dei partecipanti venga rispettato (in alcune persone tale violazione potrebbe generare ansia)
- vengano stabiliti alcuni limiti: ad es. "ho solo 5 minuti per parlare con te" o "se sei così agitato non riesco a parlare con te".
- il facilitatore e lo staff di supporto siano accoglienti e rassicuranti.



Se il gruppo di partecipanti comprende **persone con disturbi dello spettro autistico**, occorre assicurarsi che:

- non venga dato per scontato che la persona abbia abilità cognitive limitate, lui/lei potrebbe capire ogni parola che viene detta, ma potrebbe avere difficoltà a rispondere verbalmente - cerca di scoprirne il livello cognitivo prima di iniziare l'attività facendo domande o chiedendolo direttamente alla persona che accompagna all'evento (se del caso)
- venga usato un linguaggio quotidiano, chiaro e conciso, che eviti dialetto, metafore e sarcasmo: queste forme di comunicazione potrebbero creare confusione e non venire comprese facilmente da una persona con disturbo dello spettro autistico
- venga concesso un po' di tempo in più per assimilare e processare le informazioni prima che il partecipante dia la risposta
- ci sia la possibilità di rifugiarsi in un posto calmo per un po' se la situazione dovesse creare stress eccessivo (si potrebbe notare un aumento delle stereotipie motorie o vocali, per esempio).



Se il gruppo di persone con disabilità comprende anche persone cieche, bisogna assicurarsi che:

- non ci siano ostacoli (es. sedie o tavoli) lungo il percorso
- vengano date ai partecipanti delle informazioni sulle caratteristiche del luogo in cui si svolge il corso, dove si trovano i bagni, chi c'è nella stanza, prima di iniziare
- tutte le informazioni vengano fornite a voce, ma evitando di usare parole astratte
- ci sia un numero di volontari sufficiente per guidare i partecipanti al loro posto, al bagno (se necessario), nel prendere oggetti, aprire porte, ecc., nello scrivere i contributi dei partecipanti durante le attività di gruppo (almeno un volontario ogni 3-4 partecipanti in generale).



Se il gruppo di persone con disabilità comprende **persone sorde**, occorre assicurarsi che:

- venga invitato un interprete di lingua dei segni, per rendere la comunicazione più semplice (opzionale)
- si parli lentamente e con un tono di voce normale, ci si assicuri di essere in una posizione ben illuminata, che le proprie labbra siano ben visibili e che si sia abbastanza vicini ai partecipanti in modo la lettura labiale sia facilitata
- le informazioni siano fornite anche in forma scritta
- venga usato un software per la trascrizione in tempo reale di ciò che viene detto, connesso ad un proiettore, o più semplicemente che venga invitato un volontario per digitare in tempo reale ciò che viene detto e proiettarlo su uno schermo. Ad esempio si potrebbe usare <https://webcaptioner.com/captioner>, un'applicazione per Windows, per la trascrizione istantanea del linguaggio parlato su uno schermo.
- i facilitatori siano flessibili: alcune persone sore comunicano attraverso la lingua dei segni, altre usano la lettura del labiale e riescono a parlare, altri preferiscono la comunicazione scritta - bisogna essere pronti ad adattare la facilitazione della sessione ai bisogni dei partecipanti.

Attenzione! È possibile che si debba formare un gruppo con diverse abilità o che alcune disabilità non siano state rese note in anticipo, quindi occorre essere flessibili nella gestione e trovare modi creativi per adattare le attività, grazie al supporto dei volontari.

Occorre tenere presente che ogni persona con disabilità è diversa e ci sono diversi livelli di funzionamento anche nell'ambito della stessa tipologia di disabilità, i quali possono influire sull'abilità dei volontari di partecipare all'attività (questo particolarmente importante per le persone con disabilità dell'apprendimento e intellettive e anche per le persone con disturbi dello spettro autistico); i consigli e gli adattamenti suggeriti qui, sono generici e non possono essere specifici per ogni partecipante.

2. Introduzione ed esplorazione di se

2.1 INTRODURRE LE REGOLE DEL CORSO

Quando ci si appresta ad iniziare il corso di formazione sul volontariato, occorre fornire delle informazioni ai partecipanti.

Bisogna dirgli che lavoreranno in un ambiente sicuro, in assenza di giudizio e che la loro privacy verrà tutelata.

Gli si possono dare istruzioni concrete su:

il programma
del corso
(includere le
pause)

le tematiche
del corso

cosa non è
consentito (es:
tenere i cellulari
accesi durante le
attività, mangiare
prima della pausa,
arrivare in ritardo)

Si possono distribuire ai partecipanti le carte dell'accessibilità: si tratta di uno degli strumenti suggeriti da Inclusion Europe per gestire seminari e incontri facili da capire.

Bisogna preparare delle carte verdi, gialle e rosse. Ogni partecipante riceve una carta di ogni colore.

I partecipanti mostrano la carta verde quando sono d'accordo con quello che viene detto. La sollevano per mostrare che stanno capendo e seguendo il conduttore delle attività.

I partecipanti sollevano la carta gialla per comunicare che stai parlando troppo veloce, o che si sentono confusi.

I partecipanti sollevano la carta rossa per comunicare che non capiscono quello che viene detto o per fare una domanda.

Le carte dell'accessibilità possono essere un buon modo per assicurarsi che tutti stiano capendo quello che viene detto e per dare ai partecipanti molto potere.



Se si lavora con partecipanti con disturbi della vista, si possono usare dei segnali vocali:

STOP! - se non capiscono o non si trovano a proprio agio con l'argomento;

VAI! - se sono d'accordo e stanno seguendo il discorso.

2.2 PRESENTAZIONE DEI PARTECIPANTI

o Il gioco dei saluti (ispirato al teatro creativo)

o Cammina e saluta (livello: semplice)



Il facilitatore dice ai partecipanti di camminare liberamente nello spazio e li stimola a salutarsi l'un l'altro in modi diversi, sia con saluti verbali che non verbali.

Si può iniziare con:

- Saluta con la mano
- Saluta col braccio
- Saluta con gli occhi
- Saluta con il naso
- Saluta con i capelli

E poi *

- Saluta in modo arrabbiato
- Saluta in modo felice
- Saluta in modo triste
- Saluta in modo sorpreso



Se ci sono persone sorde, possono fare il gioco usando le espressioni facciali: in entrambe le fasi dell'esercizio, ricorda ai partecipanti di guardare lo schermo per leggere come cambiano le istruzioni; il facilitatore dovrebbe preparare in anticipo una presentazione con le istruzioni.



Se ci sono pochi partecipanti ciechi, col supporto di un volontario possono essere guidati nel partecipare all'attività; mentre se il gruppo è composto principalmente da persone cieche, il facilitatore può saltare la prima parte dell'esercizio e passare alla seconda, anche con i partecipanti seduti che cambiano l'emozione del saluto modulando il tono di voce e parlano a turno.



Se ci sono partecipanti con disturbi dello spettro autistico, può succedere che abbiano difficoltà nel riconoscere le emozioni e mantenere il contatto visivo, quindi si potrebbe semplicemente invitarli a muoversi nello spazio, salutando chiunque incontrano nel modo che preferiscono.

o Cambia il tuo nome (livello: difficile)



Quando si saluta qualcuno, se ne prende il nome, con questo nuovo nome ci si presenta alla prossima persona che si incontra.

Ad esempio: Io, che mi chiamo Giulia, dirò: "Il mio nome è Giulia" a Paolo, che dirà il suo nome, poi io incontrerò Giovanni e dirò "Il mio nome è Paolo" e dopo, assumerò il nome Giovanni. E così via.

Se c'è una persona sorda che non usa la comunicazione verbale, l'intero gruppo può fare l'esercizio usando i gesti, quindi, all'inizio del gioco, il facilitatore dovrebbe chiedere a ciascun partecipante di fare un gesto che lo rappresenti, così durante il gioco, invece di scambiarsi i nomi, si scambieranno i gesti. Questa alternativa è utile anche gioco di conoscenza inclusivo, perché le persone sorde di solito hanno il proprio nome-gesto.

o La ragnatela

Il gruppo forma un cerchio e qualcuno si presenta dicendo il proprio nome e aggiungendo un cibo o un'attività che gli piace. La persona che parla tiene l'inizio di un gomitolo e passa il gomitolo ad un altro partecipante che continua il gioco. Dopo un po', si formerà un'interconnessione, simile alla rete di un ragno. Metà del gruppo tiene il filo e lo fa muovere, e l'altra metà ci gioca dentro con passaggi sopra e sotto; poi alternano i loro ruoli di gruppo interno ed esterno.

Il facilitatore conclude dicendo ai partecipanti che come possono vedere sono un gruppo, con interconnessioni, qualcuno si può muovere in una direzione, qualcuno in un'altra, ma restano sempre connessi.



Nel caso di partecipanti ciechi, sarà il facilitatore che avrà il compito di portare il gomitolo da una persona all'altra e, nella parte successiva del gioco, se il gruppo è composto prevalentemente da persone cieche, i partecipanti possono essere invitati a cercare di muoversi lentamente mentre tengono il filo per sentire la tensione della rete; invece, nel caso in cui ci siano solo pochi partecipanti ciechi, alcuni volontari li possono guidare ed il facilitatore può usare la versione tradizionale.



Nel caso di partecipanti sordi, i partecipanti possono essere invitati a dire il loro nome e a fare un gesto che li rappresenti (piuttosto che un cibo o un'attività che gli piace), o possono fare il gioco tradizionale nel momento in cui i partecipanti vengano invitati a stare in una posizione in cui possono guardare facilmente lo schermo con la trascrizione in tempo reale di quello che viene detto.

o Esplora i tuoi valori

È un esercizio che consente ai partecipanti di esplorare quali siano i loro valori più importanti. Si tratta di un buon esercizio da usare per avviare una riflessione ed una discussione su valori personali, paure e desideri.

Materiali:

Post-it

Penne o pennarelli

Istruzioni

Fase 1:

Distribuisci i post-it a tutti i partecipanti.

Fase 2:

Chiedigli di scrivere le 4 cose della loro vita a cui danno più valore, 4 desideri e 4 paure, una su ogni post it.

Fase 3:

Quando hanno tutto i loro 12 post-it, chiedigli di distribuirli davanti a loro in modo che li possano vedere bene ed averne un quadro generale.

Fase 4:

Dici ai partecipanti che hanno 30 secondi per scegliere i 3 post-it che per loro sono i meno importanti, ed buttarli via. Occorre essere rigidi con i tempi e non dargli più tempo anche se è necessario. Devono seguire le loro sensazioni.

Fase 5:

Ripeti l'ultima fase, ma dando loro 20 secondi per eliminare altri 2 post-it.

Fase 6:

Per finire, ripeti l'ultima fase, dando loro 20 secondi per eliminarne ancora 2. Adesso gli dovrebbero essere rimasti solo i post-it con i valori, le paure e i desideri più importanti.

Fase 7:

Refletti in gruppo sulle seguenti domande: Come mi sento rispetto alle parole con cui mi sono ritrovato? Me lo aspettavo o ne sono sorpreso?



Nel caso di partecipanti sordi, il facilitatore deve scrivere i compiti sulla lavagna, usare la trascrizione in tempo reale e parlare molto lentamente per rendere più semplice la comprensione. Per dare il segnale "tempo scaduto", il facilitatore può usare diversi tipi di stimolazione, ad esempio una vibrazione o luci lampeggianti.



Nel caso di partecipanti ciechi, il facilitatore può condurre la stessa attività senza prevedere di scrivere le parole ma semplicemente iniziando un dibattito o i volontari potrebbero scrivere per la persona e ricordargli cosa c'è scritto sui post-it per facilitare la scelta, altrimenti si potrebbe fare il gioco delle libere associazioni: questo gioco si basa su ciò che viene in mente senza pensarci troppo: i partecipanti stanno in cerchio, il facilitatore inizia dicendo una parola legata ai valori, le paure e i desideri, il partecipante accanto dovrà dire un'altra parola senza pensarci troppo, e così via.

Nel caso di partecipanti senza disabilità intellettive, 

si può anche usare questa versione on-line:

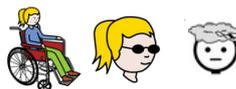
Valutazione dei valori personali (valuescentre.com).

E' più facile da usare e si può condividere il codice QR del sito web con i partecipanti, che potranno rispondere al questionario dallo smartphone.

Non dimenticare di prevedere un breve debriefing alla fine, per condividere alcuni risultati e riflessioni dei partecipanti.

2.3 INTRODUZIONE DI IMPROVE 2.0

2.3.1. BRAINSTORMING SUL VOLONTARIATO



Il brainstorming è un metodo creativo per riflettere su argomenti importanti. In questo caso l'argomento sarà “Cosa significa effettivamente volontariato?”. Il facilitatore inizia facendo questa domanda ai partecipanti. Poi i partecipanti avranno 3 minuti per dire cosa significa per loro. Dopo 3 minuti, il facilitatore collega le idee simili e spiega la definizione generale di volontariato.

Le regole più importanti in un brainstorming sono:

- Stabilisci un limite di tempo
- Inizia con una domanda/problema
- Evita di giudicare (anche attraverso il linguaggio corporeo)
- Sii aperto ad idee particolari (potrebbe essere uno stimolo alla creatività nel proprio lavoro)
- Focalizzati sulla quantità piuttosto che sulla qualità: è importante raccogliere più idee possibile e poi selezionare le migliori.
- Costruisci l'idea degli altri: il facilitatore dovrebbe "lavorare" su una buona associazione chiedendo ai partecipanti di articolare l'idea.
- Dici “e” dopo un'idea, piuttosto che “ma”: è più incoraggiante.



Nel caso di partecipanti con disabilità dell'apprendimento o intellettive o con disturbi dello spettro autistico, devi considerare che potrebbe essere difficile per loro pensare volontariamente ad argomenti importanti. Rendi l'attività più semplice che puoi. Usa parole semplici e incoraggia i partecipanti con esempi concreti. Una buona idea potrebbe essere quella di distribuire dei post-it con frasi sul volontariato in linguaggio facile da leggere. potrebbe essere divertente scegliere quella corretta e attaccarla alla lavagna.

Seguono alcuni esempi di frasi facili da leggere e da capire sul volontariato, che possono essere usate:

- Il volontariato è un'attività volontaria. Questo significa: tu decidi cosa fare, quando farlo, e per quanto tempo e quanto spesso farlo.
- Il volontariato ti fa essere felice.
- Il volontariato ti fa diventare forte.
- I volontari aiutano altre persone.
- I volontari aiutano gli animali.
- I volontari aiutano nella natura, ad esempio parchi, giardini.
- I volontari aiutano nelle mense per i poveri.
- I volontari aiutano le comunità e la società.
- Il volontariato è una scelta!

Frase sbagliate in linguaggio facile da leggere potrebbero essere:

- Tu verrai pagato se fai volontariato.
- Tu devi fare volontariato.
- Il volontariato si deve fare tutti i giorni.



Nel caso di partecipanti sordi, il facilitatore deve scrivere sulla lavagna la domanda iniziale e le regole del brainstorming. Può distribuire un post-it a ciascun partecipante e chiedergli di pensare per 5 minuti al volontariato, scrivendo cosa è per loro e perchè nel post-it. Poi, ciascun partecipante attaccherà il post-it alla lavagna e il facilitatore li raggrupperà per aree tematiche, scrivendo sulla lavagna le parole più importanti.

Su IMProVE 2.0

Durante l'incontro si dovrebbe introdurre cosa è il volontariato con le slide di seguito, il progetto IMProVE 2.0 con il video promozionale, il fotobook.

[Presentazione generale sul volontariato in linguaggio facile da capire:](#)



Slide "[Presentazione di Improve 2.0](#)"



Video "[Improve 2.0](#)"



Fotobook "Improve 2.0"

2.4 Consapevolezza sul volontariato

o Facciamo volontariato (gioco da tavolo)



Facciamo volontariato è un gioco da tavolo simile al gioco dell'oca. È importante perché favorisce la maturazione di consapevolezza non solo sul volontariato, ma anche sul tipo di volontari che i partecipanti vogliono essere.

Bisogna stampare il tabellone e le carte. Sono disponibili anche le regole in linguaggio facile da leggere e da capire.

Le istruzioni sono molto semplici: il volontario inizia dalla casella rossa e, se vuole vincere, deve arrivare nel centro di volontariato.

Deve tirare il dado, aspettando di fare 6 per iniziare "il suo viaggio".

In questo percorso, deve risolvere alcuni quesiti o situazioni, individuare le sue abilità più importanti, dire cosa è per lui il volontariato in 3 parole.

Il facilitatore deve guidare i partecipanti nel percorso: leggere il testo, spiegare qualcosa che non è chiara, ricordare le regole, aiutare i partecipanti quando necessario.

Se sta supportando un gruppo di partecipanti sordi, il facilitatore deve fornirgli carta e penna per scrivere le loro risposte.

Se è presente un assistente che conosce la lingua dei segni, si può chiedere il suo supporto.

 Se i partecipanti sono ciechi, gli si può proporre il gioco, assicurandosi che abbiano il supporto necessario e che gli vengano lette e riportate tutte le informazioni durante il gioco.

Le istruzioni del gioco "Facciamo volontariato", il tabellone e le carte fanno parte dell'allegato 1, pag. 21-24

o Diritti e responsabilità del volontario



Come conclusione della sessione, si può mostrare e commentare una presentazione facile da leggere e da capire sui diritti e le responsabilità del volontario.

Una buona idea potrebbe essere quella di condividere il link con i partecipanti (scelta d'elezione nel caso di partecipanti ciechi, che la possono ascoltare con il supporto di un lettore a schermo) o stamparla e distribuirla ai partecipanti, come promemoria a cui fare riferimento in futuro.

Scarica la presentazione [qui](#):



2° Giornata: Sviluppo di soft skills

o Gestione delle emozioni nelle relazioni d'aiuto

OBIETTIVI:

- sviluppare consapevolezza sulla condizione di stress da parte del volontario e abilità di coping
- imparare come essere sufficientemente coinvolti e distaccati
- imparare cosa sono l'empatia e l'assertività

- *Attività di problem solving "Cosa farebbe X"* 

Questa attività di problem solving stimola i gruppi a pensare a nuove idee.

Istruzioni:

Dividi il gruppo in squadre di 3 o 4 persone. Invita ciascun gruppo a pensare di essere qualcuno di famoso.

Ad esempio: Sei il presidente di una nazione importante. C'è di nuovo una pandemia di COVID-19. Cosa faresti in qualità di presidente?

Ogni gruppo deve affrontare il problema come se fossero una persona famosa. Quali sono le opzioni che prenderebbero in considerazione? Come farebbero? Questo li aiuterà a pensare ad alternative a cui non avrebbero pensato inizialmente. Hanno solo 10 minuti per pensarci.

****Si possono anche suggerire situazioni-problema che potrebbero avvenire durante il volontariato:**

es: 1. Sei il nuovo volontario di un'associazione che lavora con i bambini. Il coordinatore non presta attenzione a te, ma tu non sai da dove cominciare. Cosa faresti?

2. Hai iniziato il tuo volontariato nell'organizzazione che ti è stata suggerita dallo staff del progetto IMPROVE. Ti hanno detto che avresti lavorato con gli anziani e pensavi che ti sarebbe piaciuto. Adesso hai scoperto che questa attività non ti piace molto. Cosa faresti?

 Nel caso di partecipanti sordi, si possono preparare delle carte con problematiche importanti, un post-it con il loro ruolo di persona famosa e carta e penna per scrivere le soluzioni. Dopo 10 minuti possono condividere il loro foglio con il facilitatore.

- *Musica ed emozioni* 

Questo tipo di attività stimola le discussioni sulle emozioni.

Il facilitatore sceglie alcuni brani che rappresentano chiaramente diversi tipi di emozioni. Il gruppo deve riconoscere quale tipo di emozione viene suscitata da quel particolare tipo di brano e perchè.

Si può usare questo sito <https://www.ocf.berkeley.edu/~acowen/music.html#> : è una mappa interattiva in cui si possono trovare esempi relativi a 13 dimensioni di emozioni, bisogna fare doppio-click sulla lettera per scoprire il titolo della canzone.



Debriefing: quale emozione hai provato con questo brano? Perchè hai provato questa emozione? La musica ti ha ricordato qualcosa sul tuo passato? Come gestisci questa emozione?



Nel caso di partecipanti sordi, si possono usare le immagini per stimolare le emozioni. Il metodo è lo stesso: Il facilitatore mostra alcune immagini al gruppo e pone le domande di debriefing sul tipo di emozioni evocate e perchè.

o Comunicazione efficace e gestione dei conflitti

OBIETTIVI:

- imparare a riconoscere diversi stili di comunicazione
- sviluppare ascolto attivo e comunicazione interpersonale
- riconoscere cosa significa "conflitto positivo" e "conflitto negativo"
- imparare a dire no
- negoziazione

• *L'intervista*



Il facilitatore divide i partecipanti in coppie e dà loro il compito di intervistarsi a vicenda. Prima di iniziare l'intervista, bisogna stabilire collettivamente le strategie per condurre l'intervista: fissare un tempo (10 minuti), privilegiare alcune informazioni quali nome, hobby, esperienze lavorative, studi - nel caso di partecipanti sordi, il facilitatore prepara le domande scrivendole su un foglio di carta.

I partecipanti devono scrivere le risposte durante l'intervista.

Per finire, invita l'intervistatore a descrivere il partner attraverso le informazioni ottenute ("A lui piace ..." , "A lui non piace ..." , "I suoi hobby sono ... " , "Il suo cibo preferito è ... ").

• *Si e no*



Obiettivo: affrontare i conflitti e discuterne

Il facilitatore dice "SI" e tutti devono gridare "NO" con un tono di voce sempre più alto. Poi il facilitatore deve "guidare" l'intensità del SI fino a bisbigliare SI e NO.

Dopodichè, il facilitatore divide i partecipanti in coppie (A e B). A inizia a litigare senza usare parole, ma soltanto numeri, e B deve rispondere allo stesso modo. Si inizia con A che attacca e B che replica.

Dopo 5 minuti, il facilitatore chiede ai partecipanti come e se hanno risolto il conflitto.



Nel caso di partecipanti sordi, il facilitatore può proporre un'attività basata sui gesti: il facilitatore inizia con un gesto accogliente e il gruppo deve rispondere con un gesto di chiusura. Si continua fino a quando il facilitatore o il gruppo desiste.

- *Si e Picnic*



Materiali:

locandine/slide con parti iniziali di frasi
un timer

Istruzioni

Dividi i partecipanti a coppie. I partecipanti avranno 2 brevi conversazioni pianificando un evento immaginario insieme. All'inizio, ogni coppia sceglie un evento da pianificare (festa di compleanno, viaggio, etc.). Per ogni conversazione, una persona entusiasticamente vuole fare l'attività, mentre gli altri rispondono secondo le istruzioni che gli vengono date (1, 2, 3, 4). Prima della conversazione successiva, incoraggia i partecipanti a dimenticare la precedente. Per le conversazioni 1 e 2, scambia i ruoli in modo ognuno faccia esperienza di cosa si prova di fronte a continue risposte "No" e "Sì, ma". Questo li aiuterà a vedere l'impatto di queste risposte separatamente, così come a rivelare le risposte tipiche dell'altra persona nel confrontarsi con quel tipo di risposte.



Nel caso di persone sorde, la discussione può essere fatta in forma scritta.

Il partner "negativo" deve dire:

1. No...
2. Sì, ma...
3. Sì, e... (avanti e indietro)
4. Sì, cosa mi piace di questo è ... e ... (avanti e indietro)

Debriefing: come ti sei sentito? Avete raggiunto un compromesso? Perché no?

- Sette parole



Obiettivo: sperimentare la possibilità di raggiungere un accordo senza y of reaching an agreement without giving up our ideas.

Istruzioni:

Il facilitatore decide un argomento (potrebbe essere pace, libertà, amicizia, famiglia e così via) e in 1 minuto i partecipanti devono scrivere su un foglio di carta sette parole su quell'argomento che loro ritengono essere le più importanti.

Nel caso di partecipanti ciechi, possono semplicemente pensare alle parole o un volontario le può scrivere come promemoria per la successiva parte del gioco.

Dopodiché, il facilitatore divide i partecipanti a coppie e ogni coppia si deve mettere d'accordo sulle loro 7 parole in 2 minuti: questo significa che devono decidere quali parole scegliere tra le loro 14 parole.

Poi il facilitatore crea gruppi di 4 persone con le coppie, e in 5 minuti devono decidere 7 parole tra le loro 14 parole.

Il facilitatore continua così fino a quando i partecipanti sono divisi solo in due gruppi.

Ora devono raggiungere un accordo generale per ottenere 7 parole che vanno bene per tutti.

3° Giornata: Pianificazione e organizzazione

o Gestione del tempo

OBIETTIVI:

- imparare ad organizzare i propri compiti giornali
- imparare a gestire le pressioni
- sviluppare il senso del tempo

- *Gioco del timer* 

La tecnica del pomodoro è probabilmente la metodologia più famosa nello sviluppo delle abilità di gestione del tempo. È stata sviluppata dall'italiano Francesco Cirillo ed è allo stesso tempo molto semplice ed efficace.

Al fine di applicare questa tecnica, serve una lista di attività da svolgere in gruppo e di un timer da cucina (di solito è un timer a forma di pomodoro da cui la tecnica ha preso il nome). Ma si può usare anche l'app dello smartphone, ce ne sono di gratuite sia per Android che per iOS.

1) Creare una lista di compiti:

Es: "Tocca qualcosa di blu"

"Trova tre cose che piacciono a tutti"

"Trova tre cose che tutti odiano"

"Scrivi il giorno del compleanno di tutti" ...

2) Dividere il gruppo in gruppi più piccoli;

3) Consegnare loro la lista;

4) Programmare il timer su 10 minuti;

5) Alla fine dei 10 minuti ci devono essere 5 minuti di pausa;*

6) Programma un altro timer su 10 minuti.

*Il facilitatore dovrebbe suggerire ai partecipanti di scegliere la cosa che gli piace di più durante i 5 minuti di pausa, ad esempio "bere il caffè, ascoltare la loro canzone preferita, chiudere gli occhi e rilassarsi".



Nel caso di partecipanti sordi, saranno necessari degli adattamenti:

i partecipanti non possono sentire il timer, quindi occorre trovare un altro modo per avvisarli: ad esempio, si può usare una luce intermittente o semplicemente spegnere le luci della stanza quando il tempo è finito.

Un volontario a partecipante dovrebbe facilitare la comunicazione tra il partecipante sordo ed il resto del gruppo, per promuovere la sua partecipazione attiva.

- *Il gioco di un minuto*



Tutti i partecipanti devono chiudere gli occhi.

Il facilitatore deve programmare un timer (senza alcun tipo di suono) per controllare lo scorrere del tempo.

Ogni partecipante si deve sedere, continuando a tenere gli occhi chiusi, quando pensa che è passato un minuto.



Altri esempi di compiti, nel caso in cui ci siano partecipanti con difficoltà di movimento, potrebbero essere di girare su se stessi dopo un minuto (se sono in sedia a rotelle possono farlo), o di alzare la mano (ma bisogna assicurarsi che tutti possano alzare la mano) o muovere qualsiasi altra parte del corpo quando ritengono che sia passato un minuto.

5 minuti di debriefing: è molto raro che i partecipanti si siedano/svolgano il compito alla stesso momento. L'elemento chiave di questo esercizio è di dimostrare che ognuno percepisce il tempo in modo diverso, e insegna che alcune attività possono richiedere più tempo di quanto si pensa. In questo modo i partecipanti rifletteranno sul loro uso del tempo e se lo usano in modo efficace o meno.

o Abilità organizzative

OBIETTIVO:

- autoriflessione sulle priorità

- *L'esercizio del barattolo*



Per questo gioco servono:

1. Un barattolo di vetro grande per ogni partecipante.
2. Diversi oggetti: va bene qualsiasi cosa, ad esempio pietre, ciottoli, sabbia, ecc.

Ricorda di dare a ciascun partecipante lo stesso numero di oggetti.

Ogni partecipante deve riempire il barattolo con gli oggetti prescelti. L'obiettivo è quello di far entrare tutti gli oggetti nel barattolo. Il successo del gioco dipende da quali oggetti si inseriscono per primi: se, per esempio, si decide di mettere per prima la sabbia, sarà difficile inserire qualsiasi altra cosa.

5 minuti di debriefing: questo contenitore rappresenta la propria vita e gli oggetti le cose tra cui si cerca di destreggiarsi. Il gioco insegna a stabilire delle priorità tra i compiti: ad esempio, le pietre rappresentano qualcosa di grande e importante, quindi dovrebbero essere inserite per prime.

• *L'isola deserta*



È un gioco di gruppo che richiede una penna, un foglio e molta immaginazione. Ogni partecipante deve immaginare di essere stato abbandonato su un'isola deserta. Bisogna chiedere: se puoi portare con te solo 3 oggetti, quali sceglieresti? In 2 minuti i partecipanti devono scrivere le cose che porterebbero con sé su un foglio e poi in 1 minuto gli identificare i 3 oggetti attribuendo 1 punto alle cose più importanti e zero punti per le meno importanti.



Se il gruppo è composto da partecipanti ciechi, il gioco può essere facilitato come un focus group, piuttosto che scrivere sul foglio, ma se ci sono solo pochi partecipanti ciechi, il gioco può essere facilitato nel modo tradizionale e dei volontari dovranno scrivere per i partecipanti.



Nel caso di partecipanti sordi che non usano la comunicazione verbale e se non si dispone di un interprete di lingua dei segni, i partecipanti possono scrivere i loro pensieri e il facilitatore o un volontario li legge ad alta voce.

L'obiettivo di questo gioco è vedere se è possibile stabilire delle priorità: se nella vita non si seguono le regole per la gestione del tempo, scegliere 3 cose in 2 minuti può essere difficile.

La situazione che emerge durante il gioco può essere molto simile alla vita lavorativa, in cui si hanno, ad esempio, due ore per completare compiti importanti ed è necessario stabilire delle priorità per portarli a termine con successo. Svolgere questo esercizio può aiutare a riconoscere le distrazioni e migliorare l'attenzione.

o Auto-valutazione delle precedenti esperienze lavorative/di volontariato

OBIETTIVI:

- Consapevolezza delle proprie conoscenze, abilità ed esperienze
- Acquisizione di abilità specifiche e suggerimenti sul curriculum vitae

• *Tavola di auto-valutazione*



La tavola di autovalutazione è un modo facile e semplice di parlare delle precedenti esperienze lavorative e/o di volontariato. Essa consente al facilitatore di conoscere il livello di fiducia in se stessi che hanno nelle esperienze lavorative e di volontariato, cosa hanno imparato e se ne sono soddisfatti o meno.



Nel caso di partecipanti ciechi, il facilitatore può dividere i partecipanti in coppie. I membri di ciascuna coppia dovranno intervistarsi a vicenda chiedendosi “Cosa facevi praticamente?” - “Cosa hai imparato?” - “Cosa puoi migliorare?”

Avranno 5 minuti di tempo. Dopo di che il facilitatore chiederà a ciascuna coppia di scegliere un leader per riportare quello che hanno condiviso.

Il test si trova qui - [Allegato 2 - Tavola di auto-valutazione, pag.25.](#)

- *Le mie abilità - checklist* 

Le mie abilità - checklist è un'altra modalità semplice per esplorare come i partecipanti si sentono rispetto alla situazione lavorativa/di volontariato.

Essa consente al facilitatore di conoscere meglio quali siano i limiti ed i punti di forza di ciascun membro del gruppo e di adattare le sessioni successive ai loro bisogni. La checklist può essere compilata da chiunque e nel caso di partecipanti ciechi, il facilitatore può leggere la checklist e chiedere ai partecipanti di alzare la mano se l'affermazione li riguarda.

Il test si trova qui - [Allegato 3 - Le mie abilità - checklist, pag.26](#)

- *Portfolio delle mie abilità* 

Costruire concretamente un portfolio è un ottimo esercizio per persone con disabilità dell'apprendimento. I curriculum normali non sono per loro accessibili.

Per questa attività servono:

1. raccoglitori (uno per partecipante)
2. immagini di compiti lavorativi comuni (in accordo con le preferenze dei partecipanti)
3. immagini di abilità sociali e pratiche
4. penne e colori
5. fogli di carta

Il facilitatore collabora con i partecipanti per la creazione del loro portfolio personale: ogni partecipante deve creare una descrizione di se con le informazioni principali che ritengono importanti su di sé. Poi aggiungeranno le immagini che preferiscono.

Il facilitatore può stampare un layout per partecipante, da compilare e completare con le immagini.

Il layout del portfolio si trova qui - [Allegato 4 - Portfolio delle mie abilità, pag.27](#)

o Processo di selezione e accoglienza

OBIETTIVI:

- Consapevolezza sul processo di selezione e accoglienza
- Conoscenza dei diritti e doveri del volon

- *Fornire ai partecipanti informazioni generali sul processo di selezione e accoglienza dei volontari*



Spiega ai partecipanti che possono dare un'occhiata alle posizioni di volontariato



disponibili sul vostro sito, o potete farlo insieme durante un incontro individuale, per scegliere il posto in cui vorrebbero fare volontariato. Una volta che lo hanno scelto, ed è stata verificata la corrispondenza tra il profilo del volontario e il profilo del volontario che l'organizzazione sta cercando, le informazioni sul profilo del volontario (curriculum o portfolio) verranno condivise con l'organizzazione ospitante e si procederà alla ricerca di un mediatore dell'inclusione che possa supportare il volontario.

Bisogna dire ai partecipanti che solitamente il coordinatore dei volontari nel posto in cui si fa volontariato, vuole incontrare i volontari prima per decidere se possono fare volontariato lì.

A volte ad un volontario può essere chiesto di firmare un **accordo di volontariato**: gli accordi di volontariato aiutano le organizzazioni ed i volontari a sapere cosa aspettarsi gli uni dagli altri. Essi stabiliscono:

- cosa offre l'organizzazione ai volontari
- cosa l'organizzazione si aspetta dai volontari.

Gli accordi non rappresentano un contratto legale.

Gli accordi di volontariato sono diversi da un'organizzazione all'altra, ma di solito contengono le seguenti informazioni: i dettagli sul volontario e l'organizzazione, il tipo di servizi che vengono offerti dal volontario, i contatti del supervisore dei volontari, , numeri di emergenza, responsabilità, condizioni (tempo richiesto), rimborso spese ai volontari (se previsto), copertura assicurativa per i volontari (se prevista), raccomandazioni per la salute e la sicurezza o la riservatezza delle informazioni.

Di solito le organizzazioni che ospitano volontari hanno un piano di copertura assicurativa per i loro volontari, ma potrebbe succedere che chiedano al volontario stesso di provvedere alla propria copertura assicurativa (questi contenuti vanno adattati in base alle usuali procedure nella propria città).

Le organizzazioni hanno bisogno dell'assicurazione per proteggere se stesse ed i propri volontari da eventuali rischi. A seconda del piano assicurativo scelto, l'assicurazione può coprire: infortuni o malattia del volontario, nel momento in cui sta facendo volontariato, compensazione a terzi in seguito ad una richiesta di risarcimento per: aver causato un infortunio accidentale a terzi o aver causato danni accidentali alle proprietà di terzi. Se l'assicurazione non copre i danni, e il volontario danneggia una qualsiasi proprietà di terzi, gli potrebbe essere richiesto di coprire i costi per ciò che è stato danneggiato.

Valutazione finale delle attività del corso

- **Rete di valutazione**



Materiali: una palla di lana, un foglio per la lavagna a fogli mobili diviso in 4 spazi, ciascuno con una delle seguenti domande: cosa hai imparato dal gruppo? Cosa ti porti a casa da qui? In cosa avresti potuto contribuire? Quali sono i tuoi piani per il futuro?

Dici ai partecipanti di stare vicini a cerchio. Il facilitatore chiede al gruppo di dare un feedback sul corso uno alla volta, rispondendo alle domande scritte nel foglio, posto al centro del cerchio.

La prima persona inizia con un paio di frasi, tenendo la palla di lana, poi, dopo aver attorcigliato la fine del filo al suo polso, lancia la palla di lana a qualcuno. In questo modo ognuno ha modo di condividere i propri pensieri, e alla fine si sarà formata una grande rete che darà la sensazione di sentirsi connessi gli uni agli altri.

Il facilitatore dovrà ricordare le domande agli eventuali partecipanti ciechi.

- **Unire i punti**



Materiali:

1. Grande foglio bianco o rotolo di carta
2. pennarelli/penne
3. evidenziatori.

Metti un grande foglio bianco a terra o su un grande tavolo e dai una penna/pennarello a ciascun partecipante. Le penne/pennarelli dovrebbero essere tutti di colori diversi.

1- Chiedi ai partecipanti di scrivere parole relative agli argomenti che hanno appreso durante la formazione (es.: teamwork, tolleranza, creatività ...).

2. dopo 2-4 minuti, chiedigli di scrivere parole su cose di cui hanno fatto esperienza, come attività, o cose che hanno provato (es.: giochi, creare il Cv/portfolio ...).

3- dopo 2-4 minuti, chiedigli di scrivere parole sulle cose che hanno effettivamente imparato (lavorare in team, avere pazienza, risolvere problemi ...).

Nota: si può ridurre o aumentare il numero di round, ad esempio si può aggiungere "Cose che ti hanno cambiato", "Cose che sono mancate", ecc. Il processo può essere facilitato aiutando i partecipanti a ricordare i diversi momenti delle sessioni di formazione.

4 - Chiedi ai partecipanti di collegare parole diverse (scritte da loro o da altri) sul foglio, creando un labirinto o disegnando una linea con i loro evidenziatori. Ogni partecipante dovrebbe selezionare qualsiasi parola che ritiene rilevante nel proprio percorso di apprendimento, anche se quelle parole erano state scritte da qualcun altro. Possono unirle in qualsiasi modo preferiscano, fino a quando hanno un senso per loro.

5 - Guardate il poster tutti insieme e fate commenti sugli apprendimenti comuni ad esempio, o su qualcosa di interessante che è emerso.

ALLEGATO 1 - FACCIAMO VOLONTARIATO!

Gioco da tavolo sul volontariato

REGOLE:

Tu devi arrivare al centro di volontariato, ma il percorso è difficile

e pieno di cose da imparare!

Funziona come il gioco dell'oca.

Se vuoi giocare,

tu devi tirare il dado

e **devi fare 6**

per poter iniziare.

Muovi la tua pedina.



Cosa serve:

- **dado**
- **pedine** tante quanti sono i partecipanti
- stampa del **tabellone** e delle **carte**

"**Casella volontariato**" significa che

tu devi tirare il dado di nuovo.

"**Casella addormentato**" significa che

tu salti un turno.

"**Casella tutti insieme**" significa che

tu devi aspettare un compagno nella tua casella.

Poi gli potrai fare una domanda personale.

"**Le tre parole**" significa che

tu devi trovare 3 parole per descrivere

cosa è il volontariato.

"**La mia competenza**" significa che

devi pensare alle tue abilità e dirle al gruppo.

"**La casella punto interrogativo**" significa che

tu devi prendere una carta-domanda e rispondere.

"**Il punto esclamativo**" significa che

tu devi prendere una carta-situazione con una

situazione realistica che può capitare a un

volontario.

Tu devi risolvere la situazione.



Puoi usare delle vecchie pedine o usare dei piccoli bottoni o anche dei tappi di plastica.

Chi può essere un volontario?

- a. Solo i giovani
- b. Chi lavora
- c. Chiunque

Quante ore un volontario deve essere attivo in un'organizzazione?

- a. Per tutto il tempo che viene richiesto dall'organizzazione.
- b. 5 ore la settimana.
- c. Quanto il volontario vuole.

Ha valore se scrivi la tua esperienza di volontariato nel CV?

- a. Sì.
- b. No.

I volontari possono guadagnare soldi con il volontariato?

- a. Sì.
- b. No.

I volontari devono essere preparati/formati per l'attività?

- a. Sì.
- b. No.

Per fare volontariato, è necessario un livello specifico di educazione formale?

- a. Sì.
- b. No.

Il volontariato ti può aiutare a viaggiare?

- a. Sì.
- b. No.

E' un diritto del volontario dire "No" ad alcuni compiti?

- a. Sì.
- b. No.

L'organizzazione deve firmare un contratto con il volontario?

- a. Sì.
- b. No.

Le persone con disabilità possono fare volontariato?

- a. Sì
- b. No
- c. Forse

CARTE - DOMANDA

Stai piovendo e l'attività non si può fare fuori come previsto.

Il tuo mediatore dell'inclusione sta male. Ma tu vorresti andare lo stesso a fare le attività di volontariato.

Hai dimenticato di comunicare un'importante telefonata al tuo coordinatore.

Hai iniziato il volontariato in una nuova associazione e noti un atteggiamento discriminatorio.

Vorresti coinvolgere alcuni studenti delle superiori nel partecipare ad una delle tue attività

I tuoi genitori pensano che la tua associazione sia una setta e non ti lasciano partecipare all'attività.

Vuoi organizzare una festa di compleanno per uno dei volontari.

Sei nuovo e vorresti farti dei nuovi amici tra i volontari.

Hai delle cose urgenti da fare e non hai tempo per il volontariato.

Stai male e non puoi andare all'associazione per le attività di volontariato

CARTE - SITUAZIONE

ALLEGATO 2- Tavola di auto-valutazione

Auto-valutazione delle precedenti esperienze lavorative/di volontariato

Auto-valutazione delle precedenti esperienze lavorative/di volontariato

VALUTAZIONE IN STELLE

Quanto sono stato capace di ottenere i risultati che desideravo?



SENTIMENTI

Come mi sento rispetto ai miei risultati?



COSA HO FATTO?

Racconta cosa hai fatto nelle tue precedenti esperienze lavorative/di volontariato

COSA HO IMPARATO?

Racconta quali nuove abilità o conoscenze hai acquisito grazie al tuo lavoro/volontariato

COSA POSSO MIGLIORARE?

Quali strategie o attività potrei intraprendere per migliorare delle abilità particolari per la prossima volta?

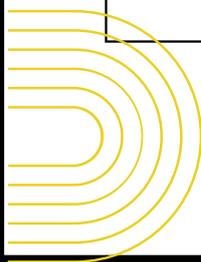
ALLEGATO 3- Le mie abilità - checklist

Auto-valutazione delle soft skills

LE MIE ABILITÀ- CHECKLIST

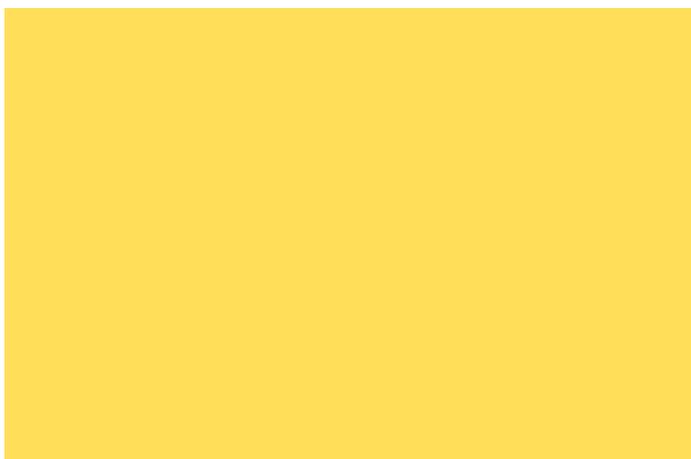
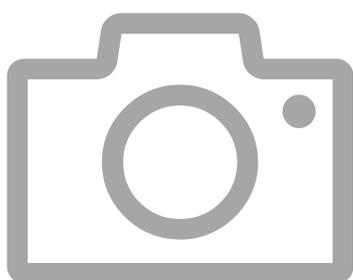
Leggi ciascuna frase. Fai un segno di spunta nelle caselle che rispecchiano meglio le tue abilità e attitudini.

Arrivo puntuale.	
Non mi do malato a meno che non lo sono davvero.	
Rispetto le scadenze.	
Dedico tempo al reale ascolto dei bisogni delle persone.	
Resto calmo e professionale, anche quando le altre persone non lo sono.	
Accetto volentieri i nuovi compiti.	
Riesco a valutare i problemi e a trovare soluzioni.	
Uso il buon senso e prendo decisioni responsabili.	
Guardo alle situazioni anche dalla prospettiva degli altri	
Io adotto l'atteggiamento "Ci siamo tutti dentro assieme"	
Io resto flessibile e non mi spaventa cambiare programma se qualcosa va storto	
Mi comporto da paciere quando si creano conflitti	



ALLEGATO 4 -

Portfolio delle mie abilità



CONTATTI



indirizzo email :



Phone number:



Address:



Country of residence:

Qualcosa di me:

Data di nascita:

...../...../.....

I miei studi:

- Scuola secondaria inferiore
- Scuola secondaria superiore
- Università
- Scuola universitaria professionale
- Corso di formazione professionale

Nazione e città di nascita:

.....

CERTIFICATO DI PARTECIPAZIONE

Consegnato con orgoglio a:

Per aver completato la sessione di formazione per
VOLONTARI

Luogo e data

Nome dell'organizzazione che rilascia il certificato



Cofinanziato
dall'Unione europea

Titolo del progetto	IMProVE 2:0 – Inclusive Method in Professional Volunteering in Europe	
Coordinatore	Dobrovolnické centrum, z.s. Repubblica Ceca	
Partner	Jaunuolių dienos centras (JDC) Lituania	
	UNIAMOCI APS Italia	
	Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V. Germania	

