

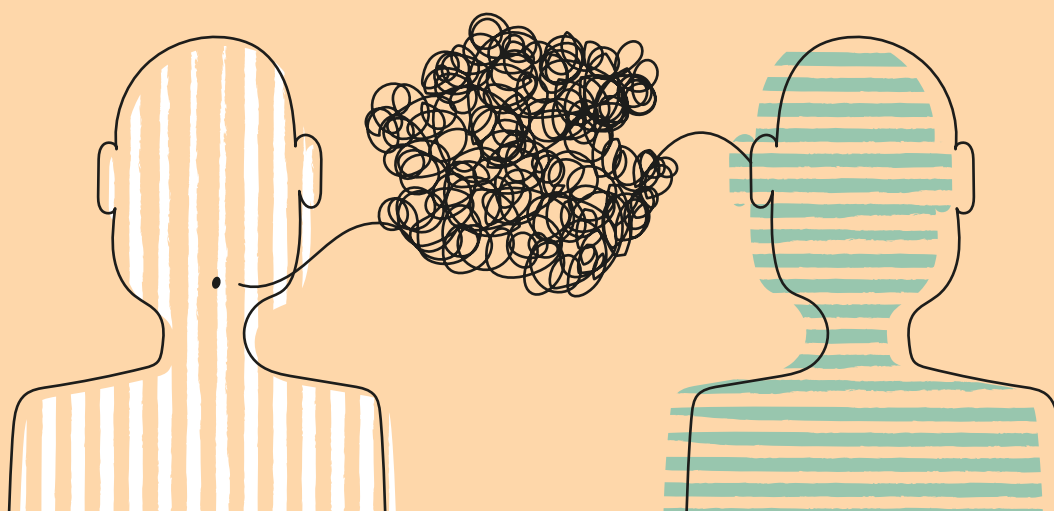
VERSIONE BREVE DEL MANUALE

buone pratiche
— per il —
RECLUTAMENTO
di giovani volontari

nei

**Servizi
Telefonici
di Emergenza**

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





Progetto europeo



Buone pratiche per il reclutamento di giovani volontari nei Servizi Telefonici di Emergenza

Versione breve del manuale

2019

ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020
Key Action 2 – Cooperation for Innovation and the exchange of good practices –
Strategic Partnership

Project Number : 2016 – 1 – DE02-KA204-003302



Il supporto della Commissione europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono le opinioni degli autori per i quali la Commissione non può essere ritenuta responsabile rispetto all'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Questo manuale è stato pubblicato a Febbraio 2019

Ulteriori informazioni

IFOTES www.ifotes.org

CONTATTI:

IFOTES Europe e. V., Hagen, Germany

europa@ifotes.org

IFOTES, Rolle, Switzerland

info@ifotes.org

Telefono Amico Italia

www.telefonoamico.it

Studio Rucli, Italia

www.studiorucli.it

ARTESS

www.art-ess.org



CONTENUTI

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUZIONE..... | 9 |
| 1.1 Obiettivo del progetto | |
| 1.2 Temi | |
| 1.3 Partner | |
| 1.4 Metodi | |
| 1.5 Risultati | |
| 2. ANALISI E CONFRONTO SULLA SITUAZIONE ATTUALE..... | 11 |
| 2.1 La situazione attuale dei volontari nei TES | |
| 2.2 Giovani nei TES | |
| 2.3 Formazione nei TES | |
| 2.4 Conclusioni | |
| 3. LE MOTIVAZIONI PER RECLUTARE GIOVANI VOLONTARI..... | 13 |
| 3.1 Benefici e motivazioni per le organizzazioni TES nell'avere giovani volontari | |
| 3.2 Benefici e motivazione per la società nell'avere giovani volontari nei TES | |
| 3.3 Benefici e motivazioni per i giovani volontari nel lavoro nei TES | |
| 3.4 I dubbi delle organizzazioni TES nel reclutamento di giovani volontari | |
| 3.5 Conclusioni | |
| 3.6 Raccomandazioni | |
| 4. STRATEGIE LOCALI, NAZIONALI ED INTERNAZIONALI PER RECLUTARE GIOVANI..... | 16 |
| 4.1. A livello locale | |
| 4.2. A livello nazionale | |
| 4.3. A livello internazionale | |
| 4.4 Raccomandazioni | |
| 5. L'USO DEI DIVERSI MEDIA E DI INTERNET PER IL RECLUTAMENTO... .. | 18 |
| 5.1. L'uso generale dei media e di internet | |
| 5.2. Dove raccolgono le informazioni i giovani? | |
| 5.3. Cosa motiva i giovani per il servizio volontario nei TES? | |
| 5.4. Quali miglioramenti possono realizzare le organizzazioni TES? . | |
| 5.5 In sintesi | |
| 5.6 Raccomandazioni | |
| 6. COMUNICAZIONE, ATTIVITÀ PROMOZIONALI E ALTRI MODI PER MOTIVARE E COINVOLGERE GIOVANI VOLONTARI..... | 20 |
| 6.1. Metodi | |
| 6.2. Sfide | |
| 6.3 Attività utili | |
| 6.4. Strumenti utili nel reclutamento e nelle politiche dei TES | |
| 6.5. Sostenere i giovani al servizio | |
| 6.6. Raccomandazioni | |
| 7. MODELLI E APPROCCI DELLE MIGLIORI PRATICHE PER IL RECLUTAMENTO DI GIOVANI VOLONTARI..... | 22 |
| 7.1. 5 Le 5 raccomandazioni | |
| 8. CONCLUSIONI..... | 25 |
| RINGRAZIAMENTI E CREDITI..... | 27 |

1 . I N T R O D U Z I O N E

1.1 Obiettivo del progetto

Lo scopo del progetto YOUTHes era condividere esperienze e sviluppare ulteriori conoscenze attraverso la **riflessione comune e lo scambio sulle migliori pratiche per reclutare giovani volontari** per i servizi di ascolto d'emergenza delle organizzazioni partner.

1.2 Temi

Durante lo sviluppo del progetto sono stati esplorati le seguenti tematiche ed obiettivi:

- **struttura dell'età** all'interno delle associazioni e dei centri di ascolto: similitudini e differenze
- **analisi** dei risultati e dei **dati** dei precedenti progetti QuaLiS e TESVolSat con attenzione a età e motivazione dei volontari impegnati nelle linee di crisi
- **condivisione di modelli ed esperienze** delle organizzazioni partner relativi ad esperienze di successo nel reclutamento di giovani volontari
- **formazione e supporto** per giovani volontari: bisogni specifici e caratteristiche del gruppo target
- **bilanciamento lavoro-vita** per giovani volontari in termini di numero di ore e durata della permanenza

1.3 Partners

IFOTES Europe (IE) - Germania

SOS Amitié France (SOS) - Francia

Kirkens SOS i Bjørgvin (KIRB) - Norvegia

Telefono Amico Italia (TAI) - Italia

Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege (LESZ) - Ungheria

Telefonseelsorge (TES) - Austria

Studio Rucli (SR) - Italia

Palveleva Puhelin (PP) changed now in Kirkon keskusteluapua - Finlandia

1.4 Metodi

Durante il progetto i partners delle linee di ascolto hanno avuto **sei incontri transnazionali e workshop** per lo scambio e lo sviluppo di strategie per il reclutamento e l'uso di media diversi.

I risultati si sono basati sui workshops del progetto e **due questionari**. I risultati sono stati riportati per argomento.

Il questionario A di YOUTHES era rivolto ai partner del progetto. Le domande riguardavano informazioni sul reclutamento di giovani volontari, i benefici per i giovani, per le organizzazioni di ascolto e per la società nel reclutare giovani volontari e sull'uso di media e internet. Tutti i partner hanno risposto fornendo uno sguardo d'insieme della situazione in 11 Paesi europei (Austria, Belgio, Finlandia, Francia, Germania, Ungheria, Italia, Olanda, Norvegia, Slovenia e Svizzera).

Il questionario B di YOUTHES era rivolto a giovani in Europa. Le domande riguardavano la motivazione, gli adeguamenti necessari nelle helpline e la ricerca di informazioni. Il questionario online è stato disponibile da Dicembre 2017 a Marzo 2018. Si sono ottenute 315 risposte dagli 11 Paesi summenzionati. In totale l'84% di coloro che hanno risposto appartenevano al gruppo di età 20-34 anni individuato come target. Un terzo era nel gruppo 25-29 anni. Tre quarti erano donne. La metà circa delle risposte proveniva da volontari delle helpline e il 10% aveva iniziato a fare servizio da giovane; il 42% erano non-volontari al momento della risposta.

1.5 Risultati

I partner hanno sviluppato un **manuale delle buone pratiche** che contiene i risultati del progetto e le raccomandazioni per le helpline che intendono migliorare il reclutamento di giovani volontari attraverso metodi con informazioni e formazione maggiormente focalizzate. Il manuale è accessibile a tutte le helpline per il supporto emozionale in Europa e ad ogni altra organizzazione non-profit che intende reclutare giovani.

La versione integrale del manuale è in Inglese ed è disponibile sui siti web dei partner.

È stato realizzato un **abstract del manuale**. Grazie all'impegno dei partner e dei membri di IFOTES presenti nel Comitato Internazionale, questo abstract è stato tradotto ed è disponibile nelle 10 lingue seguenti:

- Inglese
- Tedesco
- Francese
- Italiano
- Spagnolo
- Olandese
- Sloveno
- Finlandese
- Norvegese
- Ungherese

Tutti gli abstract sono disponibili sul sito IFOTES www.ifotes.org e sui siti dei rispettivi partner e membri di IFOTES.

Nota

TES: Telephone Emergency Services

2. ANALISI E CONFRONTO SULLA SITUAZIONE ATTUALE

2.1 La situazione attuale dei volontari nei TES

Il gruppo di lavoro ha iniziato descrivendo la situazione in Europa all'inizio del progetto. È stata realizzata un'indagine delle **organizzazioni partner** (YOUThES_Survey 1_Data from Members) per mostrare la situazione nei TES in Europa al momento.

I risultati hanno mostrato che i volontari sono soprattutto oltre i 50 anni con il 77,04% compresi 50 e i 79 anni, e il 76% donne.

Questi dati hanno confermato una **preoccupante mancanza di giovani impegnati nelle helpline** e ha posto la questione sul futuro del servizio e sull'impatto sociale di questa situazione. All'inizio del progetto il gruppo ha stabilito di definire i "giovani" come quelli tra i 20 e i 34 anni.

2.2 Giovani nei TES

Un questionario per direttori TES, (YOUThES_Questionnaire A for members) ha aiutato a chiarire ulteriormente la **composizione dei giovani dei TES**. In genere rappresentano meno del 5% dei volontari, sono donne e restano nei TES per 1 - 2 anni che è la permanenza minima richiesta dalla maggioranza dei TES.

Per contattare, reclutare, formare e motivare giovani I TES investono il 20-30% del loro tempo e lo 0-10% del loro budget.

2.3 Formazione nei TES

Non viene fornito un **training** specifico per i giovani, e la maggioranza (18 dei 20 TES) non ha strumenti specifici per i giovani. Non è prevista alcuna differenza neppure nella durata dei corsi che va normalmente da 40 a 120 ore in un periodo da 3 a 24 mesi. Questo periodo lungo dedicato alla formazione nei TES è considerato **garanzia di qualità**, un buon modo per esplorare le motivazioni dei partecipanti e avere volontari che restano a lungo. Un training impegnativo viene considerato come un'opportunità per preparare bene le persone per il lavoro e coinvolgerle nelle attività. I TES non intendono sacrificare la qualità del training per reclutare volontari (YOUThES_Questionnaire A for members).

2.4 Conclusioni

Come confermato dai risultati emersi dall'indagine (YOUThES_Survey 1_Data from Members) e dal questionario (YOUThES_Questionnaire A_for members) sul basso investimento di risorse per il reclutamento e la formazione dei giovani, nel dibattito del gruppo durante I primi incontri si rilevava molta **resistenza nell'ambiente TES per il reclutamento di giovani**. Gli aspetti negativi sembravano più evidenti di quelli positivi.

Eppure alla fine del progetto l'intero gruppo era entusiasta e apprezzava i benefici vengono dall'avere più giovani nei TES.

*“Prima viene il pensiero; quindi l'organizzazione di quel pensiero in idee e progetti; quindi trasformare questi progetti in realtà. L'inizio, come saprai, è nella tua immaginazione. “*Napoleon Hill

3. LE MOTIVAZIONI PER RECLUTARE GIOVANI VOLONTARI

Una delle prime domande all'inizio del progetto è stata "Perché dovremmo reclutare giovani?" Tradizionalmente i volontari nelle helpline sono soprattutto adulti e anziani.

I risultati del progetto hanno dimostrato che i partner ritenevano che i giovani volontari portano molti benefici sia alle organizzazioni TES sia alla società nel suo insieme.

3.1 Benefici e motivazioni per le organizzazioni TES nell'aver giovani volontari

Il brainstorming durante i workshop del progetto hanno prodotto le seguenti idee e opinioni:

- I volontari giovani favoriscono **l'utilizzo delle nuove tecnologie**.
- Per loro situazione di vita, sono in genere più **flessibili**.
- Sono **dinamici, entusiasti, innovativi e motivati**.
- I giovani portano **più divertimento!** Quindi, i TES sono più stimolanti e questo è un piacere per tutti.
- Hanno **voglia di migliorare ed apprendere**. Sollecitano i vecchi volontari in modo salutare.
- I giovani volontari hanno **connessioni con i giovani**, e possono reclutare altri giovani.
- Hanno **reciproca comprensione dei problemi delle giovani generazioni**.
- Parlano la **stessa lingua dei giovani chiamanti** così possono essere eccellenti ascoltatori specialmente per giovani chiamanti o utenti delle chat.
- Hanno **studiato di recente** e quindi hanno informazioni e ricerche aggiornate sulle tematiche umane.

Avere giovani volontari è una speranza per la sopravvivenza delle organizzazioni TES in futuro. Oltre a ciò, i giovani volontari offrono un'immagine migliore e più moderna dei TES.

3.2 Benefici e motivazione per la società nell'aver giovani volontari nei TES

La presenza di più giovani nei TES ha un'influenza sull'intera comunità. Il training ed il lavoro dei TES rendono i giovani volontari più capaci nel gestire crisi ed affrontare situazioni sfidanti. Diventano **maggiormente attenti e**

consapevoli verso gli altri. Diventano **cittadini impegnati**, e ciò si riflette nel loro ambiente familiare e di lavoro. **Diffondono l'idea che parlare può essere d'aiuto** e il beneficio che viene dall'essere ascoltati.

Come operatori dell'ascolto, i giovani **possono partecipare alla prevenzione del suicidio.** Quando ci sono più giovani volontari, i TES possono arricchire il loro servizio verso giovani chiamanti e utenti delle chat.

3.3 Benefici e motivazioni per i giovani volontari nel lavoro nei TES

Durante il progetto, sono stati realizzati un'indagine e due questionari. Nel questionario B sono stati interrogati I giovani circa il lavoro nei TES. L'aspetto più motivante per i giovani a divenire volontari nelle helpline è **essere d'aiuto ad altri.** Infatti il 96% di coloro che hanno risposto hanno valutato questo aspetto come una ragione « molto importante » o « importante » per fare il lavoro nei TES. I giovani non ricercano solo benefici per se stessi. Vogliono dare qualcosa al mondo, ad altre persone.

Circa il 90% di coloro che hanno risposto hanno valutato come « importante » o « molto importante » la possibilità di **sviluppare auto-consapevolezza e crescita personale.** L'operatore ascolta sofferenze e disagi che non ha mai ascoltato prima. Il lavoro nei TES sviluppa empatia e maturità.

Anche la **qualità del training** offerto rende attraente il lavoro nei TES per i giovani e può essere valorizzato nei CV.

La possibilità di lavorare in un gruppo di età miste è poco frequente. I gruppi di altre attività o volontariati spesso sono molto omogenei. Il lavoro nei TES offre ai giovani volontari una possibilità di essere conosciuti e lavorare con adulti ed anziani. **Una maggiore distribuzione delle fasce d'età** è stata considerata positiva dai partner.

3.4 I dubbi delle organizzazioni TES nel reclutamento di giovani volontari

All'inizio del progetto, c'erano alcuni dubbi nelle organizzazioni TES circa il reclutamento di giovani volontari:

- Formare giovani volontari è un investimento. Se **i giovani volontari lasciano in tempi brevi** dopo il training, l'organizzazione può sentirsi abbandonata.
- I giovani volontari **possono non essere così impegnati nel servizio d'ascolto.** Sono coinvolti in molti progetti e il lavoro al TES è solo uno di questi.
- I TES possono dubitare che I giovani volontari abbiano abbastanza **esperienza di vita** per lavorare in un TES.

3.5 Conclusioni

Il progetto YOUTHes ha offerto molte nuove prospettive sulla motivazione per reclutare giovani volontari. L'ostacolo maggiore sembra essere la paura che I giovani volontari lascino troppo presto l'attività nei TES. Può trattarsi di un problema di prospettiva. I partner hanno individuato che i **vantaggi di avere giovani volontari sono maggiori delle criticità.** È stato anche rilevato che progetti di breve periodo sono ormai la normalità e non riguardano solo i giovani.

Le organizzazioni TES dovrebbero **riconsiderare le politiche di totale anonimato** di coloro che vi lavorano. Giovani volontari potrebbero parlare delle organizzazioni ad altri giovani e questo potrebbe aiutare I TES nel reclutamento di altri giovani volontari.

Le organizzazioni TES dovrebbero **insistere maggiormente nel presentare i volontari con competenza di ascolto come membri delle società** e sottolineare il valore che questo dà all'intera società. Durante i workshop è stata discussa l'importanza di avere ascoltatori competenti nella società. Il questionario B ha rilevato che i giovani vogliono essere d'aiuto agli altri e che attraverso il loro impegno nei TES può aumentare la possibilità per le persone di essere ascoltate in generale, anche dopo che i volontari hanno lasciato i TES. Questo ha valore per l'intera comunità.

3.6 Raccomandazioni

L'ostacolo maggiore nel reclutamento di giovani volontari sembra essere la paura di perderli troppo presto. Le organizzazioni TES dovrebbero riconsiderare il loro pensiero sul "lasciare troppo presto". I vantaggi sono considerevoli. Anche se i giovani restano un solo anno, vale la pena reclutarli e formarli.

4. STRATEGIE LOCALI, NAZIONALI ED INTERNAZIONALI PER RECLUTARE GIOVANI

I benefici per i servizi TES e per la società nel suo insieme nel reclutare e formare giovani volontari sono stati dimostrati. Quali strategie è possibile attuare per potenziare l'equilibrio generazionale all'interno dei TES?

4.1 A livello locale

- **Cambiare mentalità** per rendere tutte le persone coinvolte nel processo (selezionatori, formatori, membri dei centri) consapevoli dei vantaggi per l'associazione: un'immagine più moderna, aiuto con le nuove tecnologie e i social, un servizio in cui persone di tutte le età lavorano insieme con gli stessi obiettivi.
- **Comunicare:** nel contesto dei TES, le indagini sui bisogni e sulle aspettative dei giovani possono servire da base per implementare una strategia di comunicazione chiara e mirata con l'uso di materiale rivolto in maniera specifica agli under 35: presenza sui social, creazione di contenuti digitali da aggiornare regolarmente.
- **L'impatto del passaparola** tra giovani non va sottostimato.
- **Mantenere relazioni frequenti con le organizzazioni giovanili locali, le scuole, le università.**
- **Adattare i contratti**, il numero di ore di servizio richieste alle possibilità di giovani con lavoro e famiglia, così come i metodi formativi utilizzati.
- **Promuovere l'idea** che acquisire competenze di ascolto è un'esperienza che cambia la vita a livello personale e sociale.

4.2 A livello nazionale

Guidare il cambiamento, prendere le decisioni e svilupparle spetta ai direttori e agli amministratori, che per primi devono essere convinti dell'utilità di selezionare e formare giovani volontari.

- **L'immagine usata** nella comunicazione nazionale dovrebbe essere inclusiva, presentando persone di tutte le età e percorsi di vita.
- **“Un ambasciatore”** con un'immagine positiva tra i giovani dovrebbe essere individuato per diventare “il volto” dell'organizzazione, rappresentarla nelle campagne di comunicazione e riportare la sua attività a livello nazionale e sui social.

- **La formazione** dovrebbe avere contenuti simili nei diversi centri in modo da favorire la possibilità per i giovani di proseguire la propria attività nei TES anche se devono spostarsi altrove per ragioni personali o professionali.
- **Connessioni** con le università o con gli istituti di ricerca: gli studenti in psicologia o scienze sociali sono probabilmente maggiormente attratti dalla qualità della formazione fornita dai TES. Ma non bisogna trascurare gli istituti economici o d'affari che formano i leader, i dirigenti e i donatori di domani.
- **Progetti** come eventi nazionali e congressi dovrebbero coinvolgere i giovani e tener conto degli argomenti che suscitano il loro interesse.

4.3 A livello internazionale

- **I delegati IFOTES** dovrebbero riportare la ricerca e i risultati del progetto ai rispettivi organismi nazionali.
- **Il ruolo di IFOTES** è supportare i partner nell'adozione di nuove prospettive per il coinvolgimento di giovani volontari.
- **Piattaforma web:** IFOTES potrebbe riservare alcune pagine ai giovani per informarli delle attività disponibili (chat, incontri e scambi tra volontari di diversi Paesi).
- **Congressi:** IFOTES potrebbe incoraggiare i giovani a partecipare offrendo loro tariffe agevolate e dedicando alcuni workshop a tematiche che li riguardano direttamente.
- **Una campagna di lobbying** per l'inclusione di un articolo all'interno della Convenzione Europea sui Diritti dell'Uomo che affermi che essere ascoltati è un diritto umano fondamentale.
- **Una Giornata Internazionale dell'Ascolto**, un giorno unico in tutta Europa potrebbe servire ad evidenziare i benefici per gli individui e per la società nell'essere ascoltati.

4.4 Raccomandazioni

- Motivare i servizi a tutti i livelli, convincere e comunicare diffusamente i benefici di vario genere che possono derivare per i TES, per i giovani e per la società.
- Usare tutti i mezzi di comunicazione e i social per creare un'immagine moderna, inclusiva ed attraente.
- Accogliere i giovani, sintonizzarsi con loro ed adattarsi ai loro bisogni specifici e alle loro aspettative.

5. L'USO DEI DIVERSI MEDIA E DI INTERNET PER IL RECLUTAMENTO

5.1 L'uso generale dei media e di internet

Il progetto ha confermato l'uso generale dei media e di internet per reclutare giovani volontari nei TES. L'indagine ha rilevato che la pratica attuale è caratterizzata soprattutto da un uso statico dei media e di internet e che ci sono rilevanti differenze nelle capacità, conoscenze e motivazioni nell'uso dei media e di internet per la ricerca di giovani volontari.

Tutti i centri hanno il proprio **sito**. Questi siti sono facili da trovare e hanno pagine iniziali informative, ma solo pochi centri usano i siti o **Facebook** per rivolgersi ai giovani perché diventino volontari. I centri usano soluzioni diverse, da Facebook al sito, per navigare tra le informazioni su come diventare volontari. Per i giovani è importante che i metodi per raccogliere informazioni sul volontariato siano facili e immediati. Oggi, solo la metà dei centri offre una soluzione per completare il **modulo di iscrizione on-line**.

Possono esserci molte ragioni per un uso tanto discontinuo dei media e di internet per la selezione di giovani volontari ma queste sono le due principali:

- L'organizzazione non ha abbastanza conoscenze e capacità
- Quando si considera l'investimento necessario alla loro formazione, l'organizzazione può non voler investire sui giovani perché restano in servizio per poco tempo.

5.2 Dove raccolgono le informazioni i giovani?

I giovani cercano informazioni su **Google** usando parole chiave sulle helpline o altre organizzazioni simili. Il questionario B ha stabilito che le 10 **parole chiave** più importanti nel contesto internazionale sono queste: helpline, aiuto, volontariato, volontario, suicidio, depressione, anonimato, solitudine, crisi, ascolto.

Queste parole andrebbero integrate in una strategia per il reclutamento via **Facebook** e via **sito web** e usate nei testi sul sito o su Facebook. La consapevolezza di questa strategia di "accesso" può essere più forte in alcuni centri e meno in altri.

5.3 Cosa motiva i giovani per il servizio volontario nei TES?

Dal questionario B sono emersi 3 fattori che i giovani trovano motivanti: il primo è sapere di essere **utili agli altri**, che il volontariato li rende buoni ascoltatori e offre loro un'esperienza che possono usare per la **loro vita** e per la **crescita personale**. Il secondo è la possibilità di ricevere **certificazioni** che dimostrino che hanno completato la formazione e raggiunto gli obiettivi minimi per il servizio. Il terzo è che il training e l'attività li rendono qualificati anche per il servizio in altri TES se si trasferiscono.

5.4 Quali miglioramenti possono realizzare le organizzazioni TES?

I centri nazionali dovrebbero avere operatori e volontari esperti **con esperienza nell'uso dei media e di internet e capaci di un approccio più moderno**. Idealmente i centri, in collaborazione con il coordinamento nazionale, dovrebbero creare contenuti per le pagine locali. Ci dovrebbe essere una pubblicazione regolare di notizie, eventi e articoli o informazioni sul servizio. I giovani hanno rilevato che la comunicazione più efficace è **raccontare storie che li coinvolgano a livello emozionale attraverso foto, filmati, storie o una combinazione di tutto questo**. L'interazione immediata con operatori, volontari o altri che possono raccontare la propria esperienza all'interno del servizio sarebbe un ulteriore vantaggio per i visitatori del sito.

5.5 In sintesi

I TES in Europa hanno i mezzi e gli strumenti necessari per usare in maniera efficace i media per il reclutamento di giovani volontari. Ma non molti lo fanno al momento. I siti e le pagine Facebook non sono così dinamici come potrebbero. Il contatto specifico con i giovani è quasi completamente assente. Esiste un potenziale significativo per lo sviluppo di nuove modalità di reclutamento dei giovani nei TES attraverso i social media. Per sviluppare strategie, il suggerimento è di partire da ciò che motiva i giovani a fare volontariato nei TES.

5.6 Raccomandazioni

1. Creare il proprio piano strategico per l'uso dei media e di internet per reclutare giovani volontari
2. Fissare come punto di partenza le motivazioni dei giovani al servizio in TES
3. Individuare persone competenti all'interno dell'organizzazione per l'uso dei social media.

6. COMUNICAZIONE, ATTIVITÀ PROMOZIONALI E ALTRI MODI PER MOTIVARE E COINVOLGERE GIOVANI VOLONTARI

È stata realizzata un'indagine su oltre 300 **giovani** per capire cosa attira questa fascia d'età e cosa li ispira.

I risultati del progetto YOUTHES hanno confermato che la volontà interna ai TES di aumentare il numero di giovani è un fattore chiave per il successo.

6.1 Metodi

Sono state indagate le attuali metodologie in essere nei TES con questi risultati:

Per attirare i giovani i TES devono avere **contenuti formativi interessanti**.

Rispetto alla mobilità, avere una **formazione comune europea** con i medesimi contenuti dovrebbe permettere ai giovani di continuare la propria attività in TES anche in caso di trasferimento o spostamenti per lavoro.

Competenze e talenti dei giovani diversi dall'ascolto sono sotto-utilizzati (es. comunicazione tra pari).

6.2 Sfide

Ci sono sfide speciali relative all'ingresso di giovani volontari che richiedono soluzioni specifiche:

- Difficoltà ad sostenere **l'impegno che un'attività di supporto psicologico richiede**
- **Mancanza di tempo** in considerazione della brevità del periodo di reclutamento
- **La perdita precoce della motivazione nel volontario può** essere combattuta offrendo supporto e aiuto

6.3 Attività utili

Le seguenti attività sono state ritenute utili per il reclutamento di giovani volontari:

- **L'uso di media e comunicati stampa**
- **L'organizzazione di workshop e indagini sociali**
- **La presenza dei TES sui social media con persone competenti e aggiornamenti regolari**
- **L'uso dei contatti personali dei volontari come le loro famiglie, amici e colleghi per il reclutamento**
- **Contatti e co-operazione con le università**

- **L'uso del volontariato come una possibilità per gli studenti di imparare ed accrescere le loro competenze d'ascolto in situ**
- **La presenza dei TES a festival, rassegne ed eventi speciali come la Giornata Mondiale per la Salute Mentale**
- **Video ed interviste** di celebrità, giovani volontari ed utenti TES

6.4 Strumenti utili nel reclutamento e nelle politiche dei TES

- **Campagna di reclutamento** che utilizzi materiale identico e ben confezionato simultaneamente attraverso tutti i canali di comunicazione.
- Uso di **parole chiave** invece di lunghi e complicati testi per il reclutamento e l'« incorporazione » di queste parole in articoli e interviste.
- Sviluppare **la cooperazione con altre NGO, imprese e istituzioni locali e nazionali.**
- **Accesso on-line** ai moduli di reclutamento e iscrizione alla formazione.

6.5 Sostenere i giovani al servizio

- **Creare un'atmosfera buona e aperta** nel centro.
- **Offrire ai giovani un'attenzione speciale** da parte di direttori, supervisori e operatori.
- **Adattare i loro turni** o ridurne le ore.
- **Pagare per alcuni turni d'ascolto**, soprattutto di notte o durante le vacanze.
- **Invitare esperti in psicologia o conferenzieri di fama** a parlare nel centro.

6.6 Raccomandazioni

- Un programma di training comune che consenta lo spostamento da un centro TES all'altro.
- La possibilità di scegliere anche tra altri incarichi oltre l'ascolto.
- Aumentare la presenza e la visibilità dell'associazione sui social media.

7. MODELLI E APPROCCI DELLE MIGLIORI PRATICHE PER IL RECLUTAMENTO DI GIOVANI VOLONTARI

La motivazione dello staff, sia della direzione che dei volontari, è alla base del successo del reclutamento di giovani volontari. Se i direttori dei centri locali, i reclutatori ed i volontari sono convinti del valore di avere dei giovani, il primo passo è fatto.

Il passo successivo è **far conoscere l'organizzazione** ai giovani e **promuovere i vantaggi** che derivano dall'accogliere la proposta dei TES, in particolare nell'aiutare altre persone e diventare così un soggetto utile alla società, oltre che acquisire benefici in crescita personale e in esperienza di vita. Comunicare che alla fine inoltre verrà rilasciato un certificato che attesta che il volontario ha acquisito competenze come ascoltatore esperto, con l'indicazione della durata del servizio svolto.

Oltre ai tradizionali strumenti e canali di comunicazione, per raggiungere i giovani è importante utilizzare i social media.

Attualmente le pagine web, Facebook e le conoscenze personali sono ai primi tre posti. È importante rimanere aggiornati e tenere d'occhio gli strumenti di comunicazione preferiti del gruppo target. L'obiettivo deve essere quello di incontrare i giovani laddove trascorrono la maggior parte del loro tempo (ad esempio su Internet), per dare loro informazioni utili e interessanti sull'organizzazione e per invitarli a prendere contatto in modo spontaneo. Una condizione preliminare per tutto ciò è che l'organizzazione disponga di competenze sufficienti per utilizzare Internet in modo efficace o possa impiegare qualcuno per farlo.

Internet non è l'unico luogo dove trovare i giovani. Il contatto personale è ancora importante. Un'altra opzione è entrare in **contatto con scuole e università**.

Per favorire il processo possono rendersi necessari **cambiamenti strutturali nell'organizzazione**. Può essere necessario considerare di modificare vecchie regole e abitudini, quali ad esempio il tempo minimo di impegno richiesto, l'anonimato, i metodi in uso per il reclutamento e la formazione. Per quanto riguarda la mobilità dovrebbe anche essere possibile potere trasferirsi da un centro all'altro.

I partner hanno percepito che i giovani possono e sono disposti a rimanere per un periodo di tempo più lungo o anche rientrare successivamente, se si sentono a proprio agio nell'organizzazione. Una **buona formazione** li attrae e il training non può fermarsi al corso base che viene offerto in entrata.

Un altro aspetto importante è che i **giovani dovrebbero essere integrati nell'organizzazione**. Non dovrebbero essere periferici, ma al centro. Il loro periodo di impegno può essere preservato prendendosi cura di loro e promuovendo i loro talenti.

7.1. Le 5 Raccomandazioni

01 MOTIVARE LO STAFF AD APPREZZARE IL VALORE DI VOLONTARI GIOVANI

- Usare modi diversi per motivare: workshop, dibattiti a livello locale e nazionale e con volontari, personale e organizzazione
- Cambiare mentalità: non temere che i giovani vadano via troppo presto

02 FAR CONOSCERE IL TES AI GIOVANI

- Coinvolgere esperti per sviluppare un piano di comunicazione strategico
- Utilizzare canali moderni di comunicazione
- Entrare in contatto personale con i giovani attraverso scuole, università ed eventi nazionali e locali

03 RIPENSARE E ADATTARE REGOLE, ABITUDINI E METODI DI RECLUTAMENTO

- Mobilità: autorizzare i volontari formati a lavorare in altri centri della propria organizzazione, come pure in organizzazioni TES all'estero
- Integrare i giovani volontari nell'organizzazione e responsabilizzarli
- Apprezzare e incoraggiare i talenti dei giovani
- Riconsiderare l'anonimato di chi lavora per i TES. Lasciare che i giovani volontari parlino del loro impegno nell'aiutare le persone
- Chiedere ai nuovi volontari di prevedere un impegno di almeno un anno per il servizio TES

04 CONTRIBUIRE ALLA MOTIVAZIONE DEI NUOVI VOLONTARI

- Offrire una formazione di qualità interessante e certificata.
- Mettere in evidenza i benefici derivanti dalla crescita personale e dall'esperienza di vita
- Offrire ai giovani volontari l'opportunità di far parte di una comunità internazionale (IFOTES)

05 CONDIVIDERE L'IMPORTANZA DELLE CAPACITÀ DI ASCOLTO NELLA SOCIETÀ

- Sviluppare metodi per dimostrare come il buon ascolto possa far diventare cittadini impegnati e possa contribuire alla salute mentale e sociale della comunità

8 . CONCLUSIONI

Il progetto YOUTHES ha sviluppato diversi nuovi approcci per **motivare al reclutamento di giovani volontari**. All'inizio alcuni dei partner riconoscevano la necessità di giovani volontari mentre altri ne dubitavano. Nel corso del progetto, abbiamo tenuto molti workshop, un sondaggio e due questionari. Alla fine del progetto, i partner hanno individuato i vantaggi che i giovani adulti portano al lavoro dei TES.

Tuttavia, ci sono **alcuni ostacoli da superare** e problemi da risolvere. L'ostacolo più grande per il reclutamento di giovani volontari sembra essere il periodo relativamente breve di permanenza dei giovani volontari presso i TES. Le organizzazioni sono abituate ad avere volontari che svolgono l'attività di ascolto per molti decenni. Questo può essere visto principalmente come un problema di atteggiamento mentale. Di fronte ai così tanti vantaggi nell'aver giovani volontari, non dovrebbe essere difficile risolvere questo problema. Ad esempio, ai nuovi volontari potrebbero essere richiesto un impegno minimo di un anno.

Le organizzazioni TES formano giovani volontari ad essere ascoltatori per le linee di aiuto telefonico e per le chat, ma allo stesso tempo essi diventano anche **ascoltatori migliori nella loro vita di tutti i giorni**, al di fuori dei TES. Aumentano in questo modo le possibilità per le persone della comunità di essere ascoltate e di comprendere che, in periodi di difficoltà, parlare può essere di aiuto. Questi aspetti sono importanti per tutta la società.

Ai giovani volontari è stato chiesto cosa pensano dell'attività di volontariato come ascoltatori. I risultati sono stati sorprendenti. In precedenza si pensava che i giovani volontari fossero motivati principalmente dall'ottenere vantaggi per sé stessi, come una formazione di qualità e referenze utili per il CV. Invece l'aspetto più importante per i giovani volontari è **la possibilità di aiutare gli altri e la sensazione di sentirsi utili**. La loro motivazione ha una dimensione più interiore di quanto non si fosse immaginato.

RINGRAZIAMENTI E CREDITI

Volontari e professionisti che hanno contribuito alla realizzazione del progetto:

IFOTES Europe: Stefan Schumacher (Germania), Michael Grundhoff (Germania), Tina Duvivier (Francia), Marianne Maas (Belgio), Jaap Jakobs (Olanda), Samikannu Peter Jeganatha Pillai (Spagna), Milena Jelen (Slovenia), Sonja Karrer (Svizzera), Susanna Winter (Finlandia), Dirk Meyer (Germania), Ben De la Mar (Olanda).

SOS Amitié Francia: Renée Cheval, Arnaud D’Avezac , Pierre Gutzwiller (Francia)

Kirkens SOS i Bjørgvin: Leif Jarle Theis (Norvegia)

Telefono Amico Italia: Monica Petra (Italia)

LESZ: Eva Brandisz, Melinda Medgyaszai, Attila Adam (Ungheria)

Telefonseelsorge Austria: Astrid Hoeffner (Austria)

Studio Rucli: Diana Rucli, Elena Misdariis (Italia)

Palveleva puhelin/Kirkon keskusteluapua: Titi Gavert (Finlandia)

Paesi europei in cui il progetto è stato realizzato e diffuso e organizzazioni TES coinvolte:

Austria: Telefonseelsorge - www.telefonseelsorge.at

Belgio: Fédération des Centres de Télé-Accueil de Belgique - www.tele-accueil.be; Federatie van Tele-Onthaaldiensten - www.tele-onthaal.be; Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe - www.telefonhilfe.be

Finlandia: Palveleva puhelin/Kirkon keskusteluapua - www.kirkonkeskusteluapua.fi;
FAMH/Kriisipuhelin - www.mielenterveysseura.fi

Francia: SOS Amitié - www.sos-amitie.com

Germania: IFOTES Europe e.V. - www.ifotes.org/en/ifotes-europe; Katholische Konferenz für Telefonseelsorge; Evangelische Konferenz für Telefonseelsorge - www.telefonseelsorge.de

Ungheria: Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ) - <https://sos116-123.hu>

Italia: Telefono Amico Italia - www2.telefonoamico.it; Studio Rucli - www.studiorucli.it; ARTESS – Association for Research and Training on Emotional Support Skills – www.art-ess.org

Olanda: Sensoor/deLuisterlijn - www.deluisterlijn.nl

Norvegia: Kirkens SOS I Norge - www.kirkens-sos.no

Slovenia: Association of Slovenian TES - www.telefon-samarijan.si

Spagna: Teléfono de la Esperanza - www.telefonodelaesperanza.org

Svizzera: IFOTES - International Federation Of Telephone Emergency Services – www.ifotes.org;
Die Dargebotene Hand/La Main Tendue/Telefono Amico - www.143.ch

