**1.3.1. Consigli per la gestione dei volontari**

La gestione dei volontari è una mansione dirigenziale. Questo documento offre ai responsabili della società alcuni suggerimenti per promuovere l’immagine del volontariato, acquisire nuovi volontari, fidelizzare quelli già presenti e definire linee guida per il lavoro volontario. Si tratta di quattro aspetti strettamente correlati tra loro, pertanto alcuni consigli si ripeteranno.

**Creare un’immagine positiva dell’attività di volontariato**

* Parlate in prima persona con entusiasmo del volontariato. (Volontari soddisfatti ed entusiasti sono il migliore esempio e la fonte di motivazione più efficace per i nuovi arrivati).
* Mostrate soprattutto che il lavoro volontario è divertente!
* Non lamentatevi dicendo che al giorno d’oggi i membri non sono disposti a impegnarsi per la società. I risultati dello studio sulle società di calcio evidenziano che la loro disponibilità è in crescita.
* Illustrate l’utilità e i vantaggi del volontariato (cfr. sotto: «I vantaggi del volontariato»).
* Sostenete la mentalità secondo cui «il volontariato fa parte del gioco» (promozione dell’attaccamento alla società).
* Presentate i volontari della società pubblicando le loro foto nel giornale, sul sito Internet o esponendole presso la sede del club.
* Lodate i volontari in contesti legati alla società, ad esempio pubblicando sul sito Internet o nel giornale del club resoconti di esperienze scritti da loro.
* Inviate comunicazioni mirate ai media locali (ad es. articoli per la stampa), in cui vengono posti in evidenza i complimenti ai volontari. Queste comunicazioni servono a forgiare l’immagine della società e favoriscono il lavoro di acquisizione e fidelizzazione dei volontari.
* Attraverso un’attività mirata di pubbliche relazioni potete promuovere un’immagine positiva della società nella regione.
* Ricorrete a nuove tecniche per invogliare i membri a prestare il proprio impegno (in particolare i giovani), ad esempio trasmettendo messaggi attraverso i nuovi media, poster o un video sull’attività di volontariato.
* Durante l’assemblea generale accendete i riflettori sul volontariato e nominate il volontario dell’anno.
* Valorizzate ulteriormente i volontari all’interno e all’esterno della società. Una comunicazione attiva e positiva da parte del club permette di sottolineare in modo evidente i vantaggi del volontariato; il riconoscimento di questa attività sarà fonte di stimolo anche per altri membri!
* Fate presente che l’impegno volontario è un contributo che permette alla società di continuare a esistere e grazie al quale, di conseguenza, si possono mantenere i costi di iscrizione a un livello accessibile.
* Evitate un’attività di pubbliche relazioni negativa; non pubblicate più i posti vacanti sul sito Internet o nel giornale del club.

**Acquisizione dei volontari**

Se intendete acquisire volontari, dovreste formulare proposte allettanti per i membri o i genitori dei calciatori più giovani. Essi, infatti, vogliono svolgere compiti interessanti e divertenti. I volontari hanno aspettative ed esigenze concrete nei confronti dell’attività di volontariato. E il vostro compito è quello di scoprire quali sono (parlando direttamente con i potenziali volontari)! Naturalmente le condizioni di lavoro devono essere in linea con quanto emerso. Dato che circa nel 75% dei casi i volontari che operano per conto di società sportive svizzere hanno accettato l’incarico dopo essere stati contattati personalmente, il contatto diretto con i potenziali volontari è evidentemente la modalità operativa principale per acquisirli!

*Ulteriori consigli/modalità operative:*

* I volontari hanno esigenze e aspettative concrete. Provate a soddisfarle (cfr. «Cosa si aspettano i volontari»).
* Favorite il lavoro in team e una ripartizione dei compiti tra più persone. In questo modo si evita un carico di stress eccessivo, si rende il lavoro più divertente e si assicura il rafforzamento delle conoscenze (due persone sanno molto di più di una sola).
* Spiegate cosa può offrire a livello personale il volontariato. Illustrate l’utilità e i vantaggi del volontariato (cfr. sotto: «I vantaggi del volontariato»).
* Riflettete sul motivo per cui l’attività di volontariato è importante (per la società o in una prospettiva sociale più ampia) e condividetelo con i volontari.
* Parlate ai membri/volontari facendo leva sui relativi interessi/capacità. Le persone si impegnano volentieri in qualcosa in cui sono brave. E questo può andare a vantaggio sia della società che dell’individuo in sé.
* Chiedete al potenziale volontario cosa sa fare e cosa vorrebbe fare per la società.
* Spiegate chiaramente e con precisione quali sono i compiti da svolgere e quanto impegno comportano le attività di volontariato in termini di tempo. Definite preferibilmente anche la durata dell’incarico.
* Offrite al volontario la possibilità di familiarizzare con il compito che è chiamato a svolgere.
* Cercate sin dall’inizio di motivare bambini e ragazzi a collaborare, anche se a prima vista le idee dei giovani non sembrano realizzabili. In questo modo vengono avviati gradualmente verso il lavoro volontario.
* Fate presente ai giovani membri che al giorno d’oggi il volontariato può essere un’esperienza di rilievo da inserire nel curriculum.
* Proponete al potenziale volontario di mettersi alla prova in una determinata carica.

*I vantaggi del volontariato: che benefici ha prestare il proprio impegno a favore di una società?*

* Divertimento.
* Si contribuisce alla crescita della società.
* Convivialità: si fa qualcosa per la società insieme ad altre persone.
* Possibilità di conoscere altre persone.
* Vantaggi materiali (ad es. completi da allenamento del club per gli allenatori, agevolazioni sul contributo annuale, sconto sull’acquisto del completo da allenamento del club/di materiali sportivi, abbigliamento speciale per i volontari).
* Riconoscimento: attraverso l’organizzazione di un evento sociale o la consegna di piccoli omaggi (coltivano il legame di amicizia e fanno sì che i volontari rimangano membri della società o continuino a svolgere l’attività a loro assegnata). Ad es., offrire ai volontari una bibita alla fine di un torneo o di un allenamento.
* Formazione/perfezionamento o possibilità di crescita.
* Compenso (offrire un indennizzo finanziario).

**Fidelizzazione dei volontari (assistere e ringraziare i volontari)**

Al fine di fidelizzare i volontari, è importante soprattutto soddisfare le aspettative ed esigenze che essi nutrono nei confronti del volontariato e offrire condizioni di lavoro soddisfacenti.

*Assistere*

* Fate in modo di introdurre al meglio i collaboratori all’attività di volontariato.
* Favorite un’atmosfera positiva e una buona dinamica di gruppo tra i volontari. Come? Dando prova di interesse e attenzione.
* Discutete dei problemi/conflitti e risolveteli rapidamente.
* Assistete sia i nuovi volontari che quelli di lunga data offrendo loro il supporto necessario (descrizioni esatte dei compiti/mansionario, formazione, sussidi/strumenti).
* Favorite il lavoro in team: in questo modo si evita un carico di stress eccessivo, si rende il lavoro più divertente e si assicura il rafforzamento delle conoscenze (due persone sanno molto di più di una sola).
* Domandate di tanto in tanto ai singoli volontari se la funzione che ricoprono è quella più indicata per loro e se sono soddisfatti.
* Agevolate i cambi di funzione.
* Date ai volontari la possibilità di crescere, ad es. offrendo corsi di formazione o l’opportunità di cambiare funzione.
* Organizzate uno scambio di esperienze con altre società.

*Ringraziare*

* Lodate i volontari in contesti legati alla società, ad esempio pubblicando sul sito Internet o nel giornale del club resoconti di esperienze scritti da loro.
* Valorizzate il loro operato riconoscendolo pubblicamente. Durante l’assemblea generale, nella newsletter e nel rapporto annuale vanno messe in luce tutte le attività volontarie svolte nel corso dell’ultimo anno.
* Comunicazioni mirate ai media locali (ad es. articoli per la stampa). Comunicazione di messaggi positivi sulla società in cui si possono integrare complimenti ai volontari. In questo modo si valorizza ulteriormente il loro lavoro all’interno e all’esterno della società.
* Presentate, in occasione dell’assemblea generale, le varie azioni e i successi messi a segno nell’ambito del volontariato nel corso dell’ultimo anno.
* Mostrate interesse e attenzione verso i volontari (ad es. durante gli allenamenti, le partite e i vari eventi).
* Ringraziate i volontari per l’impegno prestato durante ogni evento.
* Pianificate un evento di una certa portata dedicato a tutti gli aiutanti in segno di ringraziamento per l’impegno prestato (ad es. una volta conclusa la stagione).
* Invitate i volontari, una volta l’anno, a un pranzo o una cena per ringraziarli dell’impegno prestato.
* Inviate piccoli omaggi/cartoline (ad es. in occasione del compleanno o a Natale).

**Linee guida del volontariato**

* Nominate un responsabile della gestione dei volontari tra i membri del comitato direttivo, oppure istituite una commissione volontari.
* Selezionate i consigli per la gestione dei volontari che ritenete rilevanti per la vostra società e integrateli nelle linee guida del volontariato del club.
* Elaborate una descrizione dei compiti per le mansioni principali all’interno della società.
* Redigete un programma di svolgimento per tutti gli eventi.
* Definite la durata dell’incarico.
* Redigete un piano per garantire la corretta successione tra un volontario e un altro. Grazie a esso, il team di volontari si rinnova costantemente e si evita che l’organico sia composto in prevalenza da persone in là con gli anni.
* Allestite un budget per la gestione dei volontari.
* Corrispondete ai volontari un indennizzo per i costi che devono sostenere durante la propria attività (costi per i viaggi, le fotocopie, ecc.).
* Rimborsate, in toto o in parte, i costi per la formazione.
* Chiedete ai volontari che smettono di collaborare il motivo all’origine di questa loro scelta, ma domandate anche a chi resta il motivo per cui continua a impegnarsi e quanto è soddisfatto di ciò che fa.
* Spiegate ai genitori che la società è un’organizzazione di volontari. Molti di essi potrebbero non esserne a conoscenza.
* Fate presente che l’impegno volontario è un contributo che permette alla società di continuare a esistere e grazie al quale, di conseguenza, si possono mantenere i costi di iscrizione a un livello accessibile.