

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



*VolExpo*

# VolExpo Toolbox 1

Communication and Cooperation Skills  
collected from Volunteer management  
expedition-2

*VolExpo*



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



# VolExpo Toolbox 1

**Communication and Cooperation Skills  
collected from Volunteer management  
expedition-2**

*VolExpo*



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



## Indice

<b>Strategie per una comunicazione efficace con i volontari .....</b>	<b>2</b>
Breve descrizione del metodo .....	2
Obiettivi formativi .....	2
5 Strategie per comunicare in modo efficace con i volontari .....	2
Bibliografia.....	3
<b>Comunicazione interna ed esterna dell'organizzazione .....</b>	<b>4</b>
Breve descrizione del metodo .....	4
Obiettivi formativi .....	4
Comunicazione Interna.....	4
Comunicazione Esterna .....	4
Bibliografia.....	4

## Strategie per una comunicazione efficace con i volontari

### Breve descrizione del metodo

I volontari sono il cuore di un'organizzazione. Sfortunatamente, molte organizzazioni non riescono a comunicare in modo efficace con i propri volontari per una serie di motivi. Ad esempio potrebbero non fornire tempo e spazio sufficienti per le interazioni faccia a faccia o non disporre di meccanismi adeguati per ricevere feedback. Una cattiva comunicazione lascia l'organizzazione a rischio di maggiori incomprensioni, nonché di attriti e scontento tra i volontari. Potrebbe persino dissuadere alcuni volontari dal farsi coinvolgere!

### Obiettivi formativi

- Sviluppare strategie per affrontare il problema della comunicazione con i volontari
- Rafforzare il programma di coinvolgimento dei volontari
- Imparare a trasmettere messaggi in modo efficace eliminando possibili fraintendimenti

## 5 Strategie per comunicare in modo efficace con i volontari

### 1. Impara a conoscere i tuoi volontari

È fondamentale conoscere i tuoi volontari; in questo modo potrai iniziare a capire chi sono, cosa li appassiona e dove risiedono i loro talenti. Quando assumi nuovi volontari, considera di organizzare una sessione di orientamento in modo tale da presentarli al tuo staff e iniziare a conoscerli. Poni domande come: "Cosa ti ha motivato a fare volontariato?" o "Perché hai scelto la nostra organizzazione?" Questo ti aiuterà a valutare i loro interessi e a scoprire cosa li spinge a fare volontariato, in modo da poter capire come si adatteranno meglio alla tua organizzazione no-profit. Sebbene l'interazione faccia a faccia sia preferibile, puoi sempre chiedere ai volontari di rispondere a queste domande in un sondaggio. Ciò è particolarmente utile se lavori con grandi gruppi o con volontari da remoto.

### 2. Evita l'uso di un gergo tecnico e sii specifico

A meno che la posizione per la quale stai reclutando non richieda un individuo altamente qualificato, evita di usare un gergo complicato e inutile, specialmente quando assumi nuovi volontari con poca o nessuna esperienza. Questo potrebbe confondere o scoraggiare i potenziali collaboratori, i quali potrebbero non capire il tuo gergo. Semplifica quando possibile! Devi anche essere il più specifico possibile quando parli del loro ruolo. Spiega



chiaramente le responsabilità dei volontari, in modo che sappiano esattamente a cosa vanno incontro. Dovrai anche discutere delle difficoltà che potrebbero incontrare. Ad esempio, se i volontari raccolgono fondi porta a porta, potrebbero esserci persone che saranno scortesie con loro. Una comunicazione chiara e specifica preparerà i tuoi volontari a tutto ciò che potrebbero affrontare.

### **3. Organizza riunioni di gruppo ed incontri**

Organizzare periodicamente attività di gruppo, come picnic, cene o corsi di formazione può fare miracoli per il coinvolgimento dei volontari. L'interazione di persona offre ai volontari e al personale la possibilità di legarsi tra loro e sviluppare un senso di comunità. Questo sentimento di unità con l'organizzazione aiuterà a incoraggiare i volontari a continuare a contribuire e partecipare attivamente.

### **4. Dare ai volontari l'opportunità di esprimere opinioni**

Una comunicazione efficace significa anche dare ai volontari la possibilità di esprimere le loro opinioni o preoccupazioni, porre domande e condividere suggerimenti. Se un volontario ha bisogno di consigli o si sente scontento di come viene gestita una particolare attività, dovrebbe sapere come contattarti e dovrebbe avere più opportunità per farlo. Se stai organizzando una riunione di persona, tieni una sessione di domande e risposte alla fine dell'evento. Se i tuoi volontari risiedono in città diverse, assicurati che abbiano la tua e-mail e il tuo numero di telefono. Puoi anche inviare sondaggi, chiedere al tuo personale di fare il check-in con loro uno ad uno o creare un forum per i volontari sul tuo sito web.

### **5. Utilizza diversi metodi di comunicazione**

Messaggi peer-to-peer, e-mail, telefonate e social media sono solo alcune delle tante piattaforme diverse che puoi utilizzare per comunicare con i tuoi volontari. Scopri quali sono le tue esigenze e poi usa un mezzo appropriato per comunicare. Ad esempio, se hai bisogno di trovare urgentemente volontari, usa messaggi peer to peer per chiedere se sono disponibili. Per inviare inviti per una cena di raccolta fondi usa la posta elettronica e pubblica sui social media. Per ringraziare personalmente i tuoi volontari, fai loro una chiamata. Se invece vuoi affrontare una discussione seria con qualcuno, una conversazione faccia a faccia potrebbe funzionare meglio. Il punto è che, con tutti questi strumenti a tua disposizione, puoi costruire una comunità di collaboratori che sono tutti connessi e dedicati alla missione della tua organizzazione. Con queste strategie dovrebbe essere facile sviluppare un piano di comunicazione efficace per il programma di coinvolgimento dei volontari.

## **Bibliografia**

Per maggiori informazioni sul metodo visita: <https://blogs.volunteermatch.org/5-strategies-for-effectively-communicating-with-volunteers>



## Comunicazione interna ed esterna dell'organizzazione

### Breve descrizione del metodo

Trattandosi di cooperazione tra persone, un programma di volontariato si basa su un'efficace comunicazione interna. È importante che tutte le persone coinvolte conoscano gli obiettivi nonché i risultati dell'organizzazione, in modo tale da poter identificare il proprio ruolo e la funzione appropriata nell'organizzazione.

### Obiettivi formativi

- Comunicazione interna (gruppo target, contenuto, canale di comunicazione)
- Efficacia della comunicazione interna (contenuto, frequenza)
- Comunicazione esterna (gruppo target, contenuto, canale di comunicazione)

### Comunicazione Interna

Le persone coinvolte all'interno di un'organizzazione di volontariato, si tengono in contatto attraverso la comunicazione interna: sanno chi fa cosa, perché e come possono connettersi alle attività degli altri.

### Comunicazione Esterna

La comunicazione esterna è indicatrice della valutazione del programma di volontariato, nonché dell'accettazione e dell'integrazione del volontario nell'organizzazione; dà forma alla valutazione e all'immagine dell'organizzazione e alla sua integrazione nella società.

### Bibliografia

Per maggiori informazioni sul metodo visita:

- In Inglese: [https://cselekvokozossegek.hu/wp-content/uploads/csk\\_utmutato\\_intezmenyi\\_onkentesseg\\_rovidített-angol-verzió.pdf](https://cselekvokozossegek.hu/wp-content/uploads/csk_utmutato_intezmenyi_onkentesseg_rovidített-angol-verzió.pdf)

- In Ungherese: [https://cselekvokozossegek.hu/wp-content/uploads/CSK\\_utmutato\\_onkentesseg.pdf](https://cselekvokozossegek.hu/wp-content/uploads/CSK_utmutato_onkentesseg.pdf)



## Sivis Study Centre

Opintotoiminnan Keskusliitto ry Helsinki – FINLAND  
+358 40 3504500  
[ok-sivis.fi](mailto:ok-sivis.fi)



## BÜYÜK ORTADOĞU SAĞLIK VE EĞİTİM VAKFI

Hacıbayram Mahallesi Eşme Sokak No:2 Altındağ/Ankara  
+90 312 311 60 65  
[ekucukarslan@gmail.com](mailto:ekucukarslan@gmail.com)  
[bosev.org](http://bosev.org)



ACTA Center - Abilities Carrer  
Training Attitude  
Oradea – ROMANIA  
0034 96 208 71 10  
[actacenter.ro](http://actacenter.ro)



Cooperazione Paesi Emergenti  
Catania – ITALY  
+39 095317390  
[cope@cope.it](mailto:cope@cope.it)



## KERIGMA

Kerigma, Instituto de  
Inovação e  
Desenvolvimento Social de  
Barcelos  
Barcelos – PORTUGAL  
00351 253 825 353  
[europa@kerigma.pt](mailto:europa@kerigma.pt)



ASPECT – MIR  
Plovdiv – BULGARIA  
[office@aspectmir.eu](mailto:office@aspectmir.eu)  
[www.aspectmir.eu](http://www.aspectmir.eu)



Foundation of Knowledge  
Hódmezővásárhely – HUNGARY  
+36 30 2483431  
[tudasalapitvany.hu](http://tudasalapitvany.hu)



AHE - University of Humanities and Economics  
Lodz – POLAND  
+4842 6315800  
[ahe.lodz.pl](http://ahe.lodz.pl)

Akademia  
Humanistyczna  
Ekonomiczna  
w Łodzi



Foundation for Society  
Rīga – LATVIA  
+371 26558079  
[fondssabiedribai.lv](http://fondssabiedribai.lv)



VolExpo