

Correttione del Pio ufficio di maritar poveri
figliuoli, et altre opere di Carità fatta
dalla vener.^a Compagnia di s.^{to} Paolo di
Turino, mentre, che Il R.^{do} Padre Leonardo
Magnano della compagnia di Gesù
era confessore d'essa compagnia di san
Paolo, & confratello d'essa.

NOME Della santissima Trinità, Padre, fig
et Spirito santo, sia l'anno di nostro sig.^o corre
Mille cinque cento novanta cinque, La otta
vindicazione, et alli quatordecim del mese di m
Ad ogniuno sia Manifesto, che hoggi giorno
santissimo di Pentecosta, In la Mag.^{ca} città
Turino nella casa & solito oratorio dell
vener.^a Compagnia di santo Paolo doppo l
santa messa, comunione, et altri soliti
Esercizij Spirituali di detta Compagnia
et de' suoi confratelli Infrascritt
fratelli d'essa compagnia, Cioè prima ^{Poi} l'An
d. B. P.

PRINCIPI GENERALI

I volontari nella storia dell'Ufficio Pio	3
Il volontariato come scelta strategica	6
Il volontariato nell'Ufficio Pio oggi	10
Come si diventa volontario	12
L'attività dei volontari	16

I VOLONTARI NELLA STORIA DELL'UFFICIO PIO*

La storia dell'Ufficio Pio affonda le radici alla fine del XVI secolo e, fin da allora, la sua opera si è realizzata grazie a cittadini volontari.

Per oltre quattro secoli il compito di questi cittadini, con il ruolo di elemosinieri, è stato quello di trasmettere ai beneficiari il denaro messo a disposizione dall'Ufficio Pio.

Per tutto il Seicento gli elemosinieri erano quattro: uno per ogni quartiere della Città, con il compito di trovare “i reali” bisognosi e, mantenendo lo stretto riserbo sui nomi degli assistiti, riconoscere sia le necessità sia la capacità di impiegare in maniera proficua l'aiuto. L'attività di assistenza era settimanale: “i Visitatori ricevevano settimanalmente dal tesoriere le somme da distribuire ai loro assistiti, dove si recavano “variando i giorni e l'hore” per potersi rendere effettivamente conto del loro stato di necessità”. Qualora l'aiuto rischiasse di essere mal speso, si consigliava di intervenire con “pane, vino, legna o vesti”.

Questo sistema entra in crisi due secoli più tardi, a metà del XIX secolo, intorno a quattro principali problemi: falsi poveri, venir meno del rispetto della riservatezza, aiuti troppo esigui e il trasformarsi delle elemosine in vere e proprie “pensioni vitalizie”. In quegli anni, inoltre, Vittorio Emanuele II affida a una Direzione di nomina pubblica l'amministrazione dell'Ufficio Pio. Nel 1853 viene definito un nuovo regolamento per la distribuzione dei soccorsi in cui viene descritto il ruolo dei Delegati e quello della Commissione elemosinaria dell'Ufficio Pio e sono stabiliti i criteri da seguire nell'assegnazione dei sussidi, sottolineando che gli elemosinieri sono solo “distributori e non padroni delle elemosine”.

** Alcuni contenuti di questo capitolo sono tratti da: Tutte sono opere di questo Ufficio, Simonetta Pozzati, 2013.*

La mole di lavoro affidata ai delegati, volontari scelti tra i membri delle giunte parrocchiali, è davvero rilevante. I delegati, entro i primi quindici giorni di gennaio, devono consegnare alla Commissione elemosinaria l'elenco di tutti i possibili "sussidiati" durante l'anno e, entro la fine di ogni trimestre prima della distribuzione dei sussidi ordinari, comunicare gli eventuali decessi avvenuti. Essi, inoltre, sono chiamati a vigilare sui "beneficiari" e sulla persistenza dei loro requisiti. Spetta, infine, ai delegati corredare ogni proposta di soccorso con le indicazioni anagrafiche del richiedente, il suo impiego, lo stato di famiglia, la moralità e i mezzi di sussistenza.

I delegati sono, inoltre, chiamati ad occuparsi dei soccorsi straordinari che possono essere proposti ogni mese, corredando ogni domanda con indicazioni in merito al grado di urgenza dell'intervento e segnalando le persone che chiedevano sussidi straordinari "mediante un numero d'ordine progressivo dal primo febbraio di ogni anno a tutto gennaio successivo". In caso di oggettiva gravità e urgenza, i delegati possono inoltrare una domanda di sussidio straordinario direttamente alla Commissione elemosinaria. Ai delegati, infine, oltre al compito di distribuire aiuti in denaro, buoni alimentari, buoni per legna e carbone, sono assegnati incarichi di controllo e gestione delle liste degli assistiti.

■ **LEGGE CRISPI**
Sancisce l'intervento dello Stato nelle attività assistenziali.

Nel 1890 con la c.d. **Legge Crispi** nascono le IPAB, Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, il primo tentativo dello Stato di istituire un soggetto che si occupi della beneficenza pubblica: la finalità è quella di "prestare assistenza ai poveri, tanto in stato di sanità quanto di malattia; di procurarne l'educazione, l'istruzione, l'avviamento a qualche professione, arte o mestiere, od in qualsiasi altro modo il miglioramento morale ed economico".

■ **LEGGE AMATO-CARLI**
Avvia un processo di trasformazione del sistema bancario

Durante il 1900 l'Ufficio Pio è retto dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Bancario San Paolo, che se ne occupa attraverso una apposita Commissione. Nel 1991, con l'applicazione della **legge Amato-Carli**, le attività di utilità sociale, svolte dall'Istituto San Paolo, vengono ricondotte alla Compagnia di San Paolo e l'Ufficio Pio diventa Fondazione di diritto privato per continuare "l'attività assistenziale dell'Ufficio Pio dell'Istituto Bancario San Paolo di Torino, ora Compagnia di San Paolo".

Nel 2000 si costituisce l'Associazione Volontari Ufficio Pio San Paolo, alla quale l'Ufficio Pio demanda la gestione diretta dell'attività di erogazione dei sussidi economici. A partire dall'anno successivo più della metà dell'intero ammontare dei sussidi dell'Ufficio Pio viene erogata direttamente dall'Associazione, coerentemente con lo Statuto dell'Ufficio Pio del 2001 che prevedeva che l'attività fosse realizzata anche tramite i Delegati di Beneficenza, nominati dal Consiglio Direttivo, che "operano gratuitamente e a diretto contatto con il territorio, anche con proprie strutture autonome".

Mentre gli interventi progettuali vengono progressivamente sviluppati da una struttura di dipendenti, all'Associazione Volontari è affidata l'erogazione dei sussidi più tradizionali. In generale ai delegati è affidato il compito di valutare l'attendibilità delle informazioni acquisite e di verificare la reale situazione del nucleo familiare, al fine di evidenziare eventuali condizioni che attestino un tenore di vita incompatibile con i criteri di assistibilità dell'Ufficio Pio. Compito del volontario è di effettuare la visita domiciliare, anche nel caso di nuclei familiari già conosciuti, al fine di garantire "la correttezza e l'aggiornamento delle informazioni fornite".

Per quanto riguarda la gestione dei sussidi nello "Schema dei criteri generali di erogazione dei sussidi" per il 2004 si prevedeva che fosse compito del volontario effettuare le spese per conto del beneficiario: "i soldi, salvo quando espressamente consentito, devono essere gestiti esclusivamente dal Delegato, evitando la consegna diretta agli assistiti".

A partire dal 2009 comincia un periodo di profonda riflessione in merito al ruolo dei volontari, in particolare per quanto riguarda i compiti di erogazione dei sussidi e gestione del denaro per conto degli "assistiti". Tale processo porta a un progressivo azzeramento del bilancio dell'Associazione Volontari dell'Ufficio Pio e, nel 2017, al definitivo **superamento dei volontari come tramite delle erogazioni monetarie** che vengono direttamente corrisposte ai beneficiari con modalità tracciabili, come richiesto dalle normative.

I beneficiari, a partire dalla conoscenza esatta dell'importo che spetta loro, hanno la piena responsabilità nell'utilizzo del denaro ricevuto, mentre il contributo dei volontari è pienamente diretto a creare legami di solidarietà.

IL VOLONTARIATO COME SCELTA STRATEGICA

L'Ufficio Pio è una organizzazione privata che fonda la propria azione su ideali di giustizia, uguaglianza e solidarietà e che promuove il superamento di ogni pregiudizio nell'incontro con l'altro.

L'Ufficio Pio integra l'azione di operatori e volontari, con le loro specifiche competenze, all'interno dei servizi che organizza e produce a favore di cittadini.

La scelta di collaborare con volontari non dipende soltanto dal desiderio di valorizzare la propria identità storica, ma da valutazioni di natura strategica, strettamente collegate con il tema della cittadinanza democratica.

Intervenire a contrasto della povertà non significa relegare le persone a pure destinatarie della benevolenza altrui, ma contribuire a rendere sostanziale il principio di uguaglianza tra cittadini. La solidarietà, infatti, per la Costituzione Italiana, è un principio normativo fondamentale che consente di passare **dall'affermazione formale dell'uguaglianza alla sua realizzazione sostanziale.**

Per questo l'Ufficio Pio, "istituzione della solidarietà", promuove innanzitutto l'affermarsi dei diritti inviolabili, diritti che appartengono ad ogni uomo qualunque sia la sua condizione, garantiti in prima istanza dallo Stato.

In tale prospettiva l'Ufficio Pio si propone di non sostituirsi al cittadino, che è protagonista indiscusso nella ricerca di soluzioni ai problemi che lo riguardano, il cui diritto/dovere all'autodeterminazione va sempre affermato e difeso e di non sostituirsi con la propria azione a quanto di competenza dell'istituzione pubblica

■ UGUAGLIANZA FORMALE E SOSTANZIALE

L'uguaglianza formale si fonda sul principio secondo cui la legge è uguale per tutti. L'uguaglianza sostanziale, invece, impegna lo Stato a intervenire per rimuovere gli ostacoli economici e sociali a favore dei più deboli.

ma, piuttosto, di affiancare il proprio intervento a quello delle persone e delle altre organizzazioni pubbliche e private, fungendo da stimolo, completamento, rinforzo.

L'affermazione dei diritti inderogabili è infatti strettamente connessa con l'affermazione di altrettanti inderogabili doveri tra i quali quello della solidarietà, così come previsto **dall'art. 2 della Costituzione italiana**.

■ **ART. 2**
La Repubblica (...) richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale".

PERCHÈ L'UFFICIO PIO PROMUOVE IL VOLONTARIATO?

Il volontario è la manifestazione più radicale dell'esercizio del dovere civile della solidarietà per due sue caratteristiche: **la gratuità e la spontaneità**.

■ **PRIMA RAGIONE**
Gratuità e spontaneità: espressioni radicali di solidarietà

La gratuità dell'agire volontario sostiene un'idea dei diritti fondamentali come non subordinabili al vincolo definito dalla disponibilità delle risorse finanziarie: da questo punto di vista l'impegno volontario testimonia la possibilità di rendere sempre incrementabile l'impegno per una società più giusta.

La spontaneità, cioè l'essere frutto di una libera scelta che trascende il beneficio utilitaristico e quello dell'imposizione da parte di una autorità, afferma un modello positivo di relazione tra gli uomini che prescinde da ogni calcolo e imposizione ed è irriducibile a logiche di interesse.

Queste due caratteristiche compongono la prima ragione strategica per la quale l'Ufficio Pio promuove l'impegno volontario: l'affermazione del dovere civile della solidarietà contribuisce a rafforzare la promozione dei diritti perché è proprio da tale valore che essi sono scaturiti ed è grazie a tale valore che potranno avere concreta affermazione.

L'esistenza stessa di cittadini che prestano volontariamente il proprio impegno è elemento strategico per contrastare la disgregazione sociale e l'erosione del tessuto democratico, e tale azione di contrasto è una preconditione perché l'Ufficio Pio possa perseguire efficacemente la sua mission.

Donare volontariamente il proprio tempo per migliorare il be-

■ **SECONDA RAGIONE**

Il volontariato rafforza il senso di comunità.

nessere collettivo, infatti, rafforza il senso di appartenenza alla propria **comunità**, contribuisce a definire la propria identità in una prospettiva non individualistica, alimenta la propria responsabilità sociale e la propria capacità di rapportarsi agli altri, al di fuori di schemi egoistici o familisti.

I volontari che mettono liberamente a disposizione il proprio tempo e le proprie risorse a favore di altri cittadini che attraversano un momento di difficoltà contribuiscono a generare e moltiplicare legami di solidarietà naturale, migliorando la coesione della propria comunità di appartenenza e contrastando le tensioni disgregatrici della società individualizzata.

La solidarietà espressa attraverso l'impegno volontario quale antidoto alla frammentazione sociale e contributo alla costruzione di una società più coesa, cioè capace di accettare le diversità rendendole fonte di arricchimento reciproco e non fattore di conflitto, rappresenta la seconda ragione strategica per la quale l'Ufficio Pio promuove il volontariato. Un volontariato non solo disponibile all'incontro e alla conoscenza dell'altro diverso da sé, ma anche espressione di una capacità – o quantomeno di una tensione – all'uscita dalla propria dimensione individualistica.

Esiste, poi, una terza ragione strategica che attiene al potenziale contributo che il volontariato può dare nell'aumentare la resilienza della **società**, cioè la capacità di affrontare eventi e situazioni potenzialmente distruttivi.

■ **TERZA RAGIONE**

La solidarietà può contribuire a comprendere e risolvere i problemi del vivere collettivo.

Poiché la solidarietà civile non è un rapporto univoco che va dal volontario al beneficiario, ma al contrario un processo circolare che investe tutti, un modo di prendersi cura contemporaneamente di sé e degli altri, al quale contribuisce la pluralità dei soggetti che compongono la comunità, può attivare processi di condivisione e conoscenza che, soprattutto se organizzati e consapevoli, consentono alla società di comprendere più profondamente cause e ragioni del disagio sia individuale sia collettivo e produrre attraverso la partecipazione attiva risorse per affrontarli efficacemente.

La solidarietà espressa attraverso l'impegno volontario può, pertanto, essere anche una forza culturale e creativa che nella reciprocità è in grado di trovare soluzioni ai problemi della convivenza.

Ci sono, infine, altre due ragioni per le quali l'Ufficio Pio promuove l'impegno volontario: propagare l'effetto positivo dell'essere volontariato sul benessere e la salute delle persone, come dimostrato da alcune ricerche, e accrescere la possibilità di ricevere dei rimandi da parte dei volontari rispetto alle attività svolte, proteggendo l'Ufficio Pio dal rischio dell'autoreferenzialità.

L'Ufficio Pio, in conclusione, promuove strategicamente lo sviluppo del volontariato perché lo intende come:

- un esercizio di un dovere che contribuisce a rafforzare l'affermazione dei diritti;
- un impegno che partecipa alla costruzione di una società più coesa;
- una forza culturale e creativa che può aiutare a trovare soluzioni ai problemi della convivenza;
- un'opportunità di salute per le persone;
- una protezione dall'autoreferenzialità organizzativa.

■ **QUARTA RAGIONE:**

Il volontariato è un'opportunità di benessere per sé e per gli altri.

■ **QUINTA RAGIONE**

Il volontariato protegge l'Ufficio Pio dal rischio di autoreferenzialità.

IL VOLONTARIATO NELL'UFFICIO PIO OGGI

Il volontario dell'Ufficio Pio è una persona che mette a disposizione il proprio **tempo** e le proprie **capacità** per accrescere l'efficacia dei servizi attivati dall'Ufficio Pio nei confronti dei cittadini beneficiari dei progetti.

Il volontario è mosso da sentimenti di solidarietà e di giustizia, ossia dal desiderio di favorire la fruizione dei diritti di cittadinanza e il superamento di situazioni di svantaggio economico, sociale e culturale. L'azione del volontario è sempre espressione del valore della relazione e della condivisione con l'altro.

Il volontario esplica la propria azione in modo libero, gratuito e spontaneo; dall'esperienza del dono trae motivo di arricchimento sul piano interiore e sul piano delle abilità relazionali; è gratificato dallo "scambio", dall'incontro con l'altro, dall'opportunità di apprendere dall'altro e dall'esperienza dell'accoglienza e dell'empatia.

Il volontario è una persona competente, ossia che esprime nel suo agire un insieme di conoscenze e abilità pertinenti al contesto di partecipazione. Inoltre, è una persona "in crescita", poiché riconosce la possibilità di sviluppare in modo continuo le proprie potenzialità e agisce in tal senso.

L'Ufficio Pio, pertanto, si impegna a creare le condizioni affinché le caratteristiche di **gratuità, solidarietà e spontaneità**, tipiche del volontario, si integrino con le caratteristiche ricercate di intenzionalità (volontariato "organizzato") e di competenza (volontariato con una "professionalità di ruolo").

Il volontario, operando all'interno dell'Ufficio Pio, si impegna a

■ CARATTERISTICHE DEL VOLONTARIO

*Gratuità, solidarietà,
spontaneità integrate
a intenzionalità e
competenza.*

rispettare il Codice Etico dei volontari, quale guida del suo comportamento nei rapporti con l'organizzazione, nei rapporti con i beneficiari e nei rapporti con l'esterno.

Inoltre, si impegna a perseguire le finalità dell'Ufficio Pio elencate **nell'articolo 3 dello Statuto**, in coerenza con le scelte strategiche, gli obiettivi progettuali, gli indirizzi operativi e i compiti e mandati specifici assegnati ai progetti in cui opera.

■ **ART. 3
DELLO STATUTO**
www.ufficiopio.it/lufficio-pio/statuto-e-organi/

COME SI DIVENTA VOLONTARIO

L'Ufficio Pio si assume periodicamente il compito di accogliere e selezionare i candidati per i servizi di volontariato in base al bisogno espresso dai progetti.

IL PROCESSO DI SELEZIONE

L'Ufficio Pio provvede alla promozione, formazione, valutazione e inserimento dei candidati, sia con il supporto della rete interna di operatori e volontari sia con l'eventuale contributo di consulenti esterni esperti in materia.

La candidatura deve essere presentata online all'indirizzo <http://ufficiopio.it/lufficio-pio/volontari>.

Dopo un primo colloquio conoscitivo, al candidato viene richiesta la partecipazione ad un percorso introduttivo all'esperienza di volontariato, che si articola in **momenti formativi, sia in aula sia sul campo**.

La formazione in aula è volta a far conoscere la mission e l'attività dell'Ufficio Pio, in particolare rispetto agli ambiti di attivazione del volontario, affinché il candidato possa scegliere se aderire o meno alla proposta specifica di volontariato dell'ente.

La formazione sul campo, invece, è finalizzata a favorire la sperimentazione pratica della funzione del volontario, con l'affiancamento di operatori professionali e talvolta di volontari già attivi.

Durante tutto il percorso di selezione iniziale, sono offerti a ciascun candidato spazi di conoscenza e racconto delle proprie risorse personali e di acquisizione di maggiore consapevolezza rispetto alla loro pertinenza al contesto di azione.

L'obiettivo del percorso di selezione è la valutazione del candidato, determinante per l'avvio della collaborazione con l'ente e per la scelta delle attività da affidare al volontario.

I candidati ritenuti idonei possono presentare richiesta per diventare volontari al Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio Pio, il quale delibera la loro nomina e affida successivamente alla segreteria il compito di iscriverli nel Libro dei Volontari dell'Ufficio Pio. Il volontario, dopo essere stato nominato dal Consiglio di Amministrazione, riceve una comunicazione dal Direttore con l'indicazione del progetto nel quale è inserito. L'appartenenza di ogni volontario ad uno specifico progetto viene poi registrata sul gestionale "PICO" a cura dell'Area Volontariato e Accoglienza, che si occupa dell'aggiornamento del data-base inerente all'organizzazione dei volontari di tutti i progetti.

I MOTIVI DI ESCLUSIONE

Non possono presentare domanda per collaborare come volontari dell'Ufficio Pio le persone:

- che sono alla ricerca di un aiuto economico da parte dell'Ufficio Pio;
- che stanno attraversando una situazione di fragilità economica e/o psicologica (ad esempio in cerca di occupazione lavorativa, ecc.);
- con età superiore a 72 anni (per i volontari in ingresso);
- con una disponibilità di tempo eccessivamente limitata;
- che desiderano svolgere attività di volontariato non previste.

LE ATTITUDINI RICERCATE

Per diventare volontari all'Ufficio Pio, soprattutto per i servizi a diretto contatto con i beneficiari finali, sono necessarie alcune attitudini e disposizioni. In particolare, sono ricercate le **capacità di tipo relazionale**, come la capacità di ascolto, la vicinanza emotiva e l'empatia. Si tratta di attitudini fondamentali per potersi mettere in contatto con l'altro ed essere per quest'ultimo una risorsa di aiuto.

È indispensabile, inoltre, che il volontario sia predisposto **all'auto-osservazione**, sia sul piano emotivo sia su quello operativo. In

particolare, occorre una maturità nel controllo del proprio coinvolgimento emotivo, per non perdere lucidità e non patire eccessivamente per le sofferenze con le quali si entrerà potenzialmente in contatto.

Si richiede, inoltre, la disponibilità a valutarsi e ad essere valutato, quale atteggiamento per riconoscere la propria compatibilità rispetto al servizio svolto e per monitorare la qualità ed efficacia delle azioni messe in campo.

L'Ufficio Pio, infine, ricerca volontari disponibili a **lavorare in gruppo**, sia con altri volontari sia con professionisti, poiché riconosce la potenzialità di un'azione volontaria agita in gruppi di lavoro, quale occasione per la trasmissione di buone prassi e la condivisione di competenze.

LE MOTIVAZIONI INTERIORI

Il processo di selezione dei volontari dell'Ufficio Pio richiede un'accurata riflessione, da parte del candidato e degli operatori preposti alla sua selezione, sulle motivazioni interiori che portano il singolo a prestare la propria opera all'interno dell'ente.

Talvolta desideri altruistici, quale quello di dare il proprio contributo a cambiare la società in accordo con i propri valori o quello di contribuire a sviluppare relazioni umane significative e ricche nella comunità di appartenenza, possono sovrapporsi ad altre comprensibili esigenze, anche inconsapevoli, di soddisfacimento di bisogni personali (ad es. sensi di colpa di fronte alle ingiustizie, aspettativa di ricevere gratitudine, bisogno di dare un senso alla propria vita, ricerca di spazi di reiterazione dei propri ruoli e percorsi professionali, e così via). L'equilibrio tra le diverse spinte motivazionali è oggetto di un necessario e costante monitoraggio.

La motivazione che deve prevalere nella scelta di volontariato è la **ricerca del bene dell'altro e del bene comune**, della collettività. La comprensione degli obiettivi e delle indicazioni operative dell'organizzazione consente al volontario di tollerare meglio la fatica e la responsabilità, che il suo compito talvolta comporta.

Le motivazioni dei volontari che operano all'Ufficio Pio sono monitorate da parte degli operatori, non solo nella fase iniziale di "ingaggio", ma anche durante la "vita del volontario" all'interno dell'organizzazione. A tal fine sono offerte ai volontari occasioni di formazione, aggiornamento, supervisione e riflessione sull'esperienza, ascolto delle emozioni, che possono generare o rigenerare energie, senso di appartenenza e identificazione nell'organizzazione.

L'ATTIVITÀ DEI VOLONTARI

L'Ufficio Pio si impegna a definire la funzione del volontario in ogni progetto, individuandone le mansioni, in modo coordinato e integrato con quelle svolte dagli operatori.

Le attività del volontario sono finalizzate al perseguimento del generale obiettivo di accrescere il benessere dei beneficiari, attraverso un potenziamento del loro grado di responsabilità personale e di autonomia nell'esprimere bisogni, costruire progetti di cambiamento e mobilitarsi per realizzarli. I compiti affidati, pertanto, dovranno essere chiari, espliciti e circoscritti, con precise indicazioni sulle delimitazioni di ruolo.

All'Ufficio Pio il **servizio volontario** può essere svolto o a **diretto contatto** con i beneficiari finali, nell'ambito della produzione dei servizi, oppure **indirettamente** con attività strumentali all'organizzazione (per esempio di tipo amministrativo).

L'Ufficio Pio promuove un volontariato esercitato in **gruppo**: anche nei progetti dove il volontario gode di spazi di azione individuale e autonoma, la sua attività è sempre inserita in un gruppo di lavoro, con una équipe di riferimento e un referente progettuale. Sono pertanto previsti momenti di coordinamento tra operatori e volontari all'interno del progetto, mirati sia a migliorare l'integrazione delle mansioni e la circolazione delle informazioni, sia a monitorare lo stato d'animo dei volontari e sostenerne l'impegno.

La relazione che il volontario instaura con l'operatore, all'interno delle attività di progetto, è improntata alla collaborazione, nel rispetto reciproco delle differenze di ruolo e di responsabilità. Il confronto che potrà svilupparsi dovrà essere rispettoso e costruttivo, volto a un efficace perseguimento degli obiettivi progettuali

■ **VOLONTARIATO DIRETTO E INDIRETTO**
Le diverse forme del volontariato all'Ufficio Pio

■ **VOLONTARIATO DI GRUPPO**
Spazi di autonomia e di cooperazione

definiti, piuttosto che alla riformulazione degli obiettivi stessi.

Il volontario riconosce il **compito di coordinamento** della sua attività in capo agli operatori di progetto i quali, a loro volta, devono promuovere l'autonomia dei volontari e la loro possibilità di partecipare con le proprie competenze e risorse personali al perseguimento della mission dell'Ente.

■ **OPERATORI E VOLONTARI**
Un riconoscimento reciproco.

Il volontario si impegna a partecipare alle équipes di progetto, ai momenti di formazione offerti dall'Ufficio Pio e a mantenersi informato sulle attività che man mano si sviluppano al suo interno.

L'Ufficio Pio si impegna ad incrementare **spazi di ascolto** dei volontari, trasversali alle aree di mission oppure all'interno dei progetti, attraverso i quali essi possano partecipare attivamente ai processi valutativi delle attività svolte, dando un ritorno delle proprie esperienze sul campo e delle proprie osservazioni della realtà territoriale. Questo potrà essere utile all'ente, come indicato nel capitolo "Il volontariato come scelta strategica", per accogliere e rielaborare quanti più stimoli ed esperienze, nella pianificazione delle proprie attività e nella ridefinizione periodica delle proprie scelte strategiche.

■ **SPAZI DI ASCOLTO**
Partecipare con la propria esperienza alla valutazione dell'operato.

I TEMPI E LA CONTINUITÀ DELL'IMPEGNO

Il tempo che il volontario dedica nel partecipare alle attività dell'Ufficio Pio non può essere inteso come un impegno a tempo pieno, ma neppure può configurarsi come episodico.

I tempi minimi e massimi dell'impegno dipendono dal progetto nel quale il volontario è inserito e dagli obiettivi per i quali il suo intervento viene attivato. In ogni caso, essi prevedono sia lo svolgimento delle attività di servizio (per esempio a diretto contatto con i beneficiari) sia le attività di tipo organizzativo (riunioni, formazione, ecc.).

■ **TEMPI DI SERVIZIO E TEMPI ORGANIZZATIVI**

Tempi e frequenza dell'impegno richiesto sono definiti in modo specifico per ciascun Progetto per garantire la continuità di rapporto con l'ente e l'efficacia del servizio svolto, ma anche per salvaguardare il carattere di spontaneità e flessibilità, peculiare dell'azione volontaria.

■ **CONTINUITÀ DI RAPPORTO CON L'UFFICIO PIO**

La disponibilità di tempo offerta dal volontario di norma non può essere autogestita, ma deve integrarsi con le esigenze dell'organizzazione e dell'operatività quotidiana.

I PROGETTI DOVE PRESTARE SERVIZIO E I PASSAGGI DA UN PROGETTO A UN ALTRO

I volontari, a partire dal 2018, potranno prestare servizio contemporaneamente in **massimo 2 progetti all'interno della stessa Area**, compatibilmente con la propria disponibilità di tempo e assicurando la piena partecipazione agli impegni richiesti da ciascun progetto. Il servizio InfoPio o altri servizi trasversali alle aree di mission, afferenti all'Area Volontariato e Accoglienza, sono associabili ad un progetto afferente alle altre Aree.

L'organizzazione dei volontari nei progetti prevista per l'anno successivo viene allegata al Piano annuale.

I volontari possono richiedere lo spostamento/inserimento su di un nuovo progetto. La domanda sarà valutata rispetto alla motivazione della richiesta, alle esigenze organizzative e all'esistenza dei requisiti per operare all'interno del nuovo progetto.

L'inserimento in altri progetti o il passaggio da un progetto ad un altro viene semplicemente registrato sul gestionale "PICO" a cura dell'Area Volontariato e Accoglienza, al termine del percorso di spostamento/inserimento, che viene sempre condotto da quest'ultima in collaborazione con il coordinatore di Area e con il referente dell'Area Volontariato dello specifico progetto.

I motivi dello spostamento possono essere:

- **insoddisfazione del volontario** rispetto all'ambito di attività proposto e/o insufficiente adesione agli obiettivi e alle modalità operative del progetto;
- **difficoltà a svolgere il compito assegnato**: le competenze del volontario non si rivelano adeguate rispetto allo specifico contesto di progetto e al tipo di intervento che in esso si richiede;
- **difficoltà di collaborazione sul piano organizzativo** (es. incompatibilità con i tempi dell'impegno richiesti dal progetto) e/o di rapporto tra staff e volontario.

Nei casi descritti, il volontario o l'operatore di progetto possono presentare le proprie osservazioni e richieste all'Area Volontariato, che valuterà con gli attori coinvolti le possibili soluzioni per un più efficace proseguimento della collaborazione.

SOSPENSIONE TEMPORANEA E INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

I volontari intenzionati a interrompere la loro attività presso l'Ufficio Pio possono presentare una lettera di dimissioni al Consiglio di Amministrazione, che ne prende atto. Prima dell'interruzione del proprio servizio è auspicabile concordare tale intenzione con l'Area Volontariato e Accoglienza e con l'operatore referente del proprio progetto, al fine di verificare gli eventuali passaggi di consegne necessari.

È inoltre prevista per i volontari la possibilità di richiedere un periodo di temporanea sospensione dall'attività. L'interruzione momentanea del servizio di volontariato può essere concordata con l'Area Volontariato e Accoglienza e con l'operatore referente del progetto di appartenenza. Se possibile, al volontario è chiesto di precisare una previsione dei tempi di ripresa dell'attività al fine di agevolare le valutazioni organizzative da parte del progetto.

La ripresa del servizio da parte del volontario viene comunicata all'Area Volontariato, che verifica con il coordinatore di Area e con l'operatore referente del progetto la necessità di un breve percorso di affiancamento del volontario, per aggiornarlo degli aspetti progettuali e organizzativi utili allo svolgimento dei compiti assegnati.

L'interruzione dell'attività del volontario non può in ogni caso superare la durata di 3 anni. Nel caso in cui si verifichi il protrarsi dell'inattività del volontario, sia rispetto ai compiti di relazione diretta con i beneficiari dei progetti, sia rispetto alla partecipazione alle attività di tipo organizzativo, potrà essere presentata al Consiglio di Amministrazione da parte del Direttore la richiesta di dimissione d'ufficio del volontario interessato.

La collaborazione col singolo volontario potrà infine concludersi in caso di violazione del Codice Etico (secondo le procedure in esso indicate).

■
VALUTAZIONE
COME PERCORSO

LA VALUTAZIONE DEI VOLONTARI

I volontari che instaurano una collaborazione con l'Ufficio Pio sono inseriti all'interno di un **processo di valutazione**. Si tratta di un percorso bilaterale, in cui viene esaminata la relazione tra l'ente e il singolo volontario, affinché il servizio sia svolto in modo soddisfacente per entrambe le parti.

Il processo di valutazione riguarda tre aspetti fondamentali:

- le **competenze del volontario sul piano operativo** (conoscenze necessarie allo svolgimento del servizio, competenze sul piano relazionale, emotivo, comunicativo ecc.);
- le **competenze del volontario sul piano organizzativo** (sostenibilità dell'impegno, capacità di lavoro in gruppo con altri volontari, relazione adeguata con l'operatore referente, rispetto dei ruoli, disponibilità alla formazione e alla riflessione sull'esperienza, ecc.);
- la **motivazione del volontario e l'adesione alle finalità del servizio** in cui opera.

Il processo di valutazione serve a:

- favorire il riconoscimento e la valorizzazione delle capacità espresse da ciascun volontario;
- monitorare la presenza dei requisiti e delle capacità necessarie a svolgere i compiti assegnati in ciascun progetto;
- rilevare le eventuali esigenze formative;
- ascoltare e rilevare le esigenze, le difficoltà e gli elementi di soddisfazione del volontario, che possono orientare l'attività di coordinamento svolta degli operatori, alimentando una riflessione in itinere sul ruolo del volontario;
- sostenere la permanenza del volontario in servizio, rafforzando l'attività nel progetto di appartenenza oppure, laddove possibile, offrendo un accompagnamento all'inserimento in un altro progetto (cfr. p. 17);
- verificare il grado di coinvolgimento del volontario nelle attività dell'organizzazione e, qualora si constati la prolungata inattività, gestire la conclusione della collaborazione con intervento del Consiglio di Amministrazione (cfr. p. 18);

- gestire la conclusione della collaborazione su richiesta motivata dal volontario oppure per sopraggiunti impedimenti rilevati dall'Ufficio Pio nell'ambito della partecipazione alle attività (secondo le procedure precedentemente descritte).

La valutazione dei volontari è, inoltre, necessaria per predisporre un'adeguata offerta formativa. Il sistema di monitoraggio dell'attività dei volontari, sia trasversale sia interno ai progetti, è la premessa per raccogliere le esigenze formative specifiche legate ai singoli individui e alle circostanze organizzative.

La valutazione dei volontari avviene attraverso le seguenti modalità:

- **valutazione iniziale:** l'avvio dell'attività del volontario nel singolo progetto è sempre preceduta da un percorso di selezione iniziale (che può coincidere con il processo di selezione iniziale all'ingresso del volontario in Ufficio Pio oppure può essere un percorso specificamente organizzato nel caso di passaggio da un progetto ad un altro); all'interno di tale percorso, l'operatore referente predispone momenti di esperienza sul campo e momenti di colloquio/confronto con lo stesso, al fine di valutare la sua adeguatezza allo svolgimento del servizio e all'inserimento nel gruppo di lavoro;
- **valutazione continua:** ambiti di osservazione continuativa dell'operatività del volontario e di ascolto delle sue esigenze sono:
 - le equipe mensili (monitoraggio dei singoli e del gruppo);
 - momenti informali di scambio e di confronto;
 - eventuali incontri individuali con l'operatore referente, laddove si rilevassero difficoltà o fossero esplicitati disagi particolari da parte del volontario;
 - momenti organizzati di follow-up con cadenza annuale (modalità variabili: colloqui individuali, follow-up di gruppo, somministrazione di questionari....).

Il percorso di valutazione iniziale dei volontari è gestito dall'operatore referente del progetto in collaborazione con l'operatore

dell'Area Volontariato che presiede la fase di “reclutamento” del nuovo volontario, secondo le modalità e i tempi previsti.

Il percorso di valutazione continua è gestito autonomamente dall'operatore di progetto, con momenti di raccordo con l'Area Volontariato, a cadenza annuale, che hanno l'obiettivo di un aggiornamento sullo stato di benessere dei volontari all'interno del progetto e su eventuali esigenze cui dare risposta (es. necessità di ricollocazione, esigenze formative di tipo trasversale, valutazioni generali sulle motivazioni, ecc.). Il raccordo con l'Area Volontariato può essere più frequente se utile.

LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI

La formazione continua dei volontari è necessaria per lo sviluppo e l'incremento di conoscenze, abilità relazionali e auto-consapevolezza, finalizzate a generare benessere per sé e per gli altri.

La **formazione dei volontari** dell'Ufficio Pio, spesso operanti in altre organizzazioni di volontariato o altre realtà sul territorio con finalità di tipo sociale, può essere utilmente offerta anche per consentire a ciascuno di contestualizzare la pregressa o parallela esperienza di volontariato, modellando le proprie conoscenze e competenze al contesto specifico di questa organizzazione e alle sue esigenze operative ed organizzative.

Gli obiettivi che l'Ufficio Pio si propone di realizzare con la formazione sono:

- l'integrazione delle conoscenze teoriche con l'apprendimento dall'esperienza operativa, attraverso la realizzazione di momenti di operatività comune e di riflessione sull'esperienza pratica vissuta dai volontari;
- la sensibilizzazione su temi trasversali come anche su temi specifici di progetto, al fine di aiutare i volontari a contestualizzare il proprio agito, aspetto che incide sul processo di identificazione, sull'adesione agli obiettivi dati e sulla motivazione al ruolo;
- la cura relazionale, emotiva ed organizzativa nei confronti dei volontari.

■ **FORMAZIONE**
*Percorsi di sviluppo di
benessere per sé per per
gli altri*

L'Ufficio Pio si impegna, in particolare, ad offrire aggiornamenti e laboratori rispondenti a:

- conoscenza generale dell'Ufficio Pio (storia, vision, mission, organizzazione);
- sviluppo di abilità trasversali per sé e per gli altri (capacità di prendere decisioni, capacità di risolvere problemi, creatività, senso critico, comunicazione efficace, abilità per le relazioni interpersonali, autocoscienza, empatia, gestione delle emozioni, gestione dello stress);
- sviluppo di abilità sollecitate dai gruppi di lavoro, coerenti con le finalità delle attività specifiche di progetto (es. prossimità, disabilità, invecchiamento, genitorialità, infanzia, adolescenza, immigrazione, etica, ecc.).

La formazione dei volontari avviene secondo le seguenti modalità:

- **formazione iniziale:** coinvolge il volontario prima dell'inizio dell'attività nel progetto, affinché possano essere trasmesse le necessarie conoscenze per intraprendere l'attività proposta e possano svilupparsi/potenziarsi le competenze specifiche richieste dal progetto.
- **formazione continua:** ambiti di formazione continuativa, di riflessione in itinere sull'esperienza e di approfondimento di competenze, a livello individuale e collettivo, sono:
 - le équipe mensili;
 - un'occasione formativa annuale, trasversale o specifica di progetto, sulla base degli elementi osservati dall'operatore referente e delle richieste formative raccolte nell'ambito del processo valutativo dei singoli e del gruppo.

■ **FORMAZIONE INIZIALE E CONTINUA**
Trasversale e specifica di progetto.

Sia la formazione iniziale che quella continua sono progettate, coordinate e condotte dall'operatore referente, con la collaborazione progettuale ed il supporto logistico dell'Area Volontariato; possono inoltre coinvolgere esperti interni o esterni all'ente, a seconda dei temi specifici da trattare e delle risorse disponibili.

LA SICUREZZA DEI VOLONTARI E IL RISPETTO DELLE NORMATIVE

È una priorità dell'Ufficio Pio quella di garantire la tutela della salute e della sicurezza dei volontari nello svolgimento delle loro attività.

■ INFORMATIVA AI VOLONTARI

*Ai sensi del
D. Lgs. 81/08.*

Per questa ragione è stata preparata una **Informativa ai volontari** che ha il fine di informare sui rischi specifici esistenti e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione allo svolgimento delle loro attività.

Tale informativa si trova nella Sala Volontari al piano seminterrato per la consultazione e viene inviata a tutti i volontari subito dopo la loro nomina in Consiglio di Amministrazione.

È compito dei volontari essere accuratamente informati in merito a quanto contenuto nell'Informativa.

L'INCARICO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i volontari che svolgono la loro attività in questo ente sono nominati dal Direttore quali incaricati del trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento Generale per la Protezione dei Dati personali delle persone fisiche (GPDR - Reg. (UE) 2016/679). Questo avviene attraverso una specifica lettera di incarico destinata a ciascun volontario.

Gli Incaricati del trattamento dei dati personali devono osservare le seguenti disposizioni:

- devono attenersi alle istruzioni impartite dal Direttore nello svolgimento delle proprie mansioni di trattamento dati, qualora presenti;
- devono controllare e custodire, per l'intero ciclo necessario allo svolgimento delle operazioni di trattamento, gli atti e i documenti contenenti dati personali, qualora ne siano in possesso;
- quando gli atti e i documenti contenenti dati personali sensibili o giudiziari sono affidati agli incaricati del trattamento per lo svolgimento dei relativi compiti, i medesimi atti e documenti sono controllati e custoditi dagli incaricati fino alla restituzione

di essi, verificando che non accedano persone prive di autorizzazione, e sono restituiti al termine delle operazioni affidate.

I volontari, in quanto incaricati del trattamento, devono quindi essere a conoscenza dei compiti che sono loro affidati e di quanto stabilito dal Codice in materia di dati personali, impegnandosi ad adottare tutte le misure necessarie all'attuazione delle norme in esso descritte.

IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Tutte le componenti dell'Ufficio Pio, compresi i volontari, sono tenuti ad attenersi a quanto indicato dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della Compagnia di San Paolo e dei suoi Enti Strumentali che è mirato a prevenire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300" .

Il **Modello** è disponibile sul sito Internet dell'Ufficio Pio, si trova nella Sala Volontari al piano seminterrato per la consultazione e viene inviato a tutti i volontari subito dopo la nomina in Consiglio di Amministrazione.

■ **MODELLO
ORGANIZZAZIONE,
GESTIONE E
CONTROLLO**
www.ufficiopio.it/
normativa-e-trasparenza

ASSICURAZIONE INFORTUNI E RESPONSABILITÀ CIVILE

L'Ufficio Pio ha stipulato una assicurazione per i Volontari che prevede una indennità di circa 100.000 Euro, in caso di infortunio che causa invalidità permanente o morte. Per i volontari di età superiore ai 70 anni la franchigia è del 5%, per i volontari di età superiore ai 75 anni è del 10%.

I volontari sono inoltre assicurati per la loro Responsabilità Civile verso Terzi.

I RIMBORSI-SPESA

L'Ufficio Pio riconosce a tutti i volontari attivi, la cui nomina è stata regolarmente deliberata dal Consiglio di Amministrazione,

un rimborso per alcune spese sostenute direttamente per l'attività prestata per conto dell'Ente, entro i limiti stabiliti dall'Ente stesso.

Possono essere rimborsate le seguenti spese: biglietti, carnet, abbonamenti, bike sharing, ticket parcheggio per automobili, consumi telefonia fissa e mobile, consumi ADSL e chiavetta internet.

L'importo massimo di rimborso per i volontari che operano nel comune di Torino è pari a 150 Euro per ogni semestre di attività. L'importo massimo di rimborso per i volontari che operano nei comuni della cintura di Torino è pari a 200 Euro per ogni semestre di attività.

Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio Pio il 19 ottobre 2017.