

CODICE DI COMPORTAMENTO

Premessa

Da parte della comunità è aumentata in questi ultimi anni la richiesta di informazioni sul Volontariato e parallelamente anche il numero di richieste di **esperienze concrete** (volontariato, tirocinio, stage, Servizio Civile) presso organizzazioni private sociali di pubblica utilità (associazioni di volontariato sociale e cooperative sociali).

Si tratta quindi di riflettere sulle forme d'inserimento di persone di varie età e provenienze nelle attività specifiche delle organizzazioni per un periodo che varia in base agli accordi stabiliti direttamente con i/le **coordinatori/trici** delle organizzazioni.

Solitamente si accorda un iniziale periodo di prova (1 o 2 incontri in sede con approccio alla realtà associativa) e di un successivo periodo di impegno (min. 1 volta alla settimana per ca. 2 ore in orario e periodo da concordare in base alle esigenze dell'organizzazione ed alla disponibilità dei/delle volontari/e).

Assumendo l'importante ruolo di enti formatori, le organizzazioni private sociali di pubblica utilità intendono elaborare progetti mirati e definiti sia nelle modalità che nel tempo, quindi in base alle aspettative ed esigenze di ambedue le parti.

Definizione

Il 'Codice di comportamento' contribuisce nella definizione dei ruoli e delle responsabilità delle parti coinvolte – organizzazione sociale, volontariato-tirocinanti, stagisti-Servizio Civile, utenti, struttura. Inoltre definisce le norme di comportamento finalizzate ad un ottimale sviluppo dei rapporti tra le parti sopraindicate.

Codice di comportamento: i ruoli

1. Le **organizzazioni** private sociali di pubblica utilità in cui i/le volontari/e vengono inseriti assumono il compito di **enti formatori**, come luoghi di cittadinanza attiva, comunità, condivisione, solidarietà e apprendimento. A tale scopo provvedono alla formulazione di progetti individuali mirati all'inserimento dei/delle volontari/e all'interno dell'ente ed al loro coinvolgimento nelle attività.

2. Ogni organizzazione (associazioni e cooperative sociali) sostiene i/le volontari/e tramite la figura di un/a **coordinatore/trice per il Volontariato**, che provvede a mantenere i contatti tra le singole persone e l'associazione, ed a fornire informazioni utili a comprendere finalità statutarie e programma associativo. Sue principali caratteristiche sono la reperibilità come figura di riferimento ed il costante aggiornamento delle informazioni.

I suoi compiti principali nei confronti dei/delle volontari/e consistono quindi nella funzione di

- contatto / mediazione a favore del Volontariato,
- supporto nello svolgimento del progetto di inserimento e attivazione dei/delle singoli/e volontari/e,
- informazione per quanto riguarda l'associazione/cooperativa e le finalità statutarie,

- conoscenza della struttura e del personale operante,
- assistenza nei compiti affidati e verifica dei risultati,
- costante cooperazione con il Direttivo dell'associazione.

3. **I/le volontari/e** si impegnano a rispettare le condizioni concordate con l'associazione in cui vengono inseriti, in base alle finalità ed alle esigenze. La loro presenza contribuisce non solo ai fini della formazione individuale, ma anche come stimolo all'interno delle organizzazioni per lo sviluppo di relazioni personali e di proposte.

Codice di comportamento: le norme

1. **Norme di sicurezza:** l'accesso ai locali, l'uso di materiale o apparecchiature elettriche, l'uso dei locali e dell'arredamento dipendono da condizioni funzionali (spazi, dimensioni, sulla base dell'opportuno adeguamento a norma di legge) ma anche dal civile comportamento di tutti gli utenti. È necessario quindi prestare particolare cura nel maneggiare apparecchiature elettriche (ad es. evitando di spostarle o di maneggiarle) e nell'utilizzarle in maniera impropria (ad es. a contatto con liquidi). A supporto verranno diffuse le informative come stabilite dalla legge vigente (adeguamenti degli impianti, piani di evacuazione, nominativi dei responsabili e loro reperibilità, periodica formazione).

2. **Norme di comportamento:** il contatto con persone in varia misura disabili (disabilità fisiche, psichiche, intellettive) e con persone che collaborano con le organizzazioni di volontariato sociale prevede chiare e precise norme di comportamento, al cui rispetto sono invitate tutte le parti coinvolte nelle attività.

- I **gesti** (es. aprire o chiudere una porta), il **linguaggio** (es. nel salutare una persona o nel chiamarla) ed il tono di **voce** devono rispettare gli spazi ed il lavoro in cui si viene inseriti.
- L'utilizzo del **materiale strumentale** in dotazione (es. telefono, computer, documentazione cartacea) viene sempre effettuato in accordo con il/la coordinatore/trice o con la figura responsabile della gestione delle apparecchiature, e limitatamente alla finalità dei singoli interventi.
- L'accesso ad **informazioni** ed a dati personali relativi all'utenza e/o al personale dell'associazione avviene in rispetto delle norme sulla privacy (v. D. L. N. 196/2003); ogni notizia relativa a persone ed attività rientrano comunque nella sfera etica del segreto professionale e non possono essere trasmesse arbitrariamente all'esterno.
- L'approccio con determinate **patologie** necessita di opportune indispensabili conoscenze di base: sono sempre da evitare interventi terapeutici da parte del personale non autorizzato come pure arbitrarie interpretazioni (es. suggerimenti o commenti).
- Il contatto con le **persone** che si appoggiano ad una struttura o organizzazione o cooperativa spesso si basa su rapporti sinceri e cordiali che si traducono in brevi chiacchierate o incontri informali. Anche in questi casi il/la coordinatore/trice sarà d'aiuto nel calibrare temi e tempi ai fini di un buon clima lavorativo.

3. **Norme sanitarie:** ogni organizzazione/struttura segue precise norme sanitarie che vengono rispettate da tutti quanti accedono ai locali ed all'utenza:

- nel caso di ferite aperte, il primo passo necessario è di informare immediatamente il personale interno/l'organizzazione e comunque è obbligatorio l'uso guanti in lattice, in attesa dell'intervento di personale specializzato,
- anche nel caso di malori valgono le stesse disposizioni come sopra;
- è necessario che anche i/le volontari/e siano informati sulle disposizioni interne (nominativi dei responsabili e loro reperibilità, periodica formazione, dislocazione della cassetta di Pronto Soccorso).

4. **Responsabilità:** nel caso di danno subito o provocati da/a terzi deve essere immediatamente avvisata l'organizzazione, che comunica all'Assicurazione entità e termini di quanto avvenuto. In caso contrario è ritenuto responsabile chi ha causato il fatto o non ha provveduto ad evitarlo. Nel caso di piccole spese giustificate (es. spostamento in autobus o telefonate), vanno preventivamente accordati con i responsabili dell'organizzazione limiti e distinzioni per gli eventuali rimborsi.

5. **Reclami:** vanno presentati al/alla coordinatore/trice che provvederanno a chiarire e redimere ev. contrasti. Nel caso non si giunga ad accordo, ne viene informato il Direttivo ed ev. il Collegio dei Probiviri.

Per accettazione:

Data

Firma coordinatore/trice associazione..... Timbro

Firma operatore di volontariato – tirocinio – stage - Servizio Civile.....