

Incontro di formazione per tutor

28 ottobre 2010

Traccia di P. Giuseppe Turati, CM

LA FIGURA DEL TUTOR

A. Parte teorica

- **Significato del termine**
 - o Colui che dà sicurezza (dal lat. *tutus* = sicuro)
 - o E' una figura mutuata nell'ambito della scuola o, comunque, dall'ambito formativo
- **Definizione**
 - o In ambito formativo è colui che accompagna gli allievi di un corso di formazione nel processo di apprendimento
 - o È focalizzata più sui processi piuttosto che sulla prestazione (come il *coach*) o sulla persona (come il *mentore*) o come supporto psicologico di questa (*counselor*): il *tutor* è la "guida" nel processo di apprendimento
- **Ruolo**
 - o Si distinguono due diverse figure di tutor:
 - il *tutor d'aula*: ossia quando al docente che svolge la lezione frontale si affianca un'altra persona che svolge le funzioni che descrive;
 - il *tutor come guida* nel percorso di inserimento di una nuova persona in un'associazione o in un'azienda (questo è questa l'accezione che riguarda le volontarie)
 - o I *contenuti*. Ne favorisce l'assimilazione e la personalizzazione da parte degli allievi, ne verifica il possesso e ne favorisce l'eventuale recupero ed il rinforzo
 - o Interpreta le aspettative di chi apprende e ne sostiene le motivazioni
- **Competenze**
 - o Il tutor è considerato il punto di riferimento per coloro che partecipano ad un corso; per questo motivo deve essere *una persona riflessiva e stimolante*, in modo che tutti i partecipanti siano motivati ad interagire.
 - o Le sue competenze, quindi, si riferiscono alla *conoscenza del contesto* in cui avviene l'apprendimento e delle modalità con le quali l'individuo apprende.
 - o Il tutor deve *saper individuare tutto ciò che potrebbe influenzare una situazione* di apprendimento.
 - o Per questo deve possedere competenze sociali per gestire le relazioni con *empatia*, ponendo sempre attenzione allo sviluppo e alla diversità degli individui.
 - o Deve avere un ruolo di *mediatore* qualora si verificano dei conflitti

- **Funzioni**

- *Funzione di accoglienza e di accompagnamento*
 - Graduale inserimento nel sistema organizzativo
 - Passaggio dall'iniziale accoglienza ad un ruolo di orientamento e guida nel percorso di scoperta dell'organizzazione.
 - Alla funzione di accoglienza si affianca necessariamente quella più informativa sulla realtà organizzativa nel suo complesso.
 - E' importante che il tutor in questi primi momenti si confronti con il neo-inserito per valutarne e verificarne le aspettative, cercando di conciliarle con le esigenze e le aspettative dell'organizzazione.
- *Funzione di trasmissione della cultura organizzativa e funzione di integrazione*
 - Alla funzione di accoglienza e sostegno all'inserimento, è connessa inevitabilmente la funzione di supporto all'esplorazione e alla conoscenza del sistema organizzativo.
 - Il tutor ha cioè la responsabilità di introdurre il neo-inserito nei meccanismi di funzionamento dell'organizzazione, il sistema di regole formali ed informali, i valori, i regolamenti.
 - Questa funzione risulta fondamentale per facilitare l'accesso al contesto organizzativo ed il processo di socializzazione.
 - La funzione integrativa consiste nel facilitare l'inserimento dal punto di vista delle relazioni: il supporto anche emotivo al neo-inserito gioca un ruolo centrale nel buon esito dell'esperienza.
- *Funzione di facilitazione e sostegno all'apprendimento*
 - Proprio perché conoscitore dei processi organizzativi (compiti, attività, e ruoli), il tutor svolge la funzione di facilitatore e sostenitore dell'apprendimento di tali processi.
 - La conoscenza degli obiettivi formativi del progetto permette di tarare il percorso del neo-inserito, definendo un'articolazione flessibile, capace di adattare le sue aspettative con le aspettative dell'organizzazione.
 - Da considerare anche la funzione di orientamento nell'individuazione del servizio più adeguata alle capacità personali e alle competenze individuali del neo-inserito, all'interno della gamma di servizi dell'associazione
- *Funzione di pianificazione della formazione interna e monitoraggio*
 - Il tutor, in accordo con le finalità del percorso formativo che il neo-inserito deve realizzare all'interno del sistema organizzativo, pianifica momenti di confronto e di analisi sull'andamento dell'esperienza.
 - In tal modo realizza un'attività di supervisione e di monitoraggio su tale andamento, favorendo anche momenti di verifica in itinere degli andamenti della attività svolte.
- *Funzione di gestione del sistema delle relazioni*
 - IL tutor riveste un ruolo chiave nella gestione del sistema di relazioni: egli rappresenta l'organizzazione e si relaziona costantemente con il neo-inserito.

- La buona gestione delle relazioni è fondamentale per l'efficacia del progetto, per garantire un reale incontro tra richieste e aspettative del neo-inserito e quelle dell'organizzazione.

- **Are di attività che il tutor presidia:**

- *L'area dell'attività*
 - Quest'area è legata al sapere tecnico, al trasferimento delle conoscenze e delle capacità tecniche proprie dell'attività specifica dell'organizzazione.
 - Richiama l'apprendimento dalla pratica
 - Avviene mediante l'affiancamento del neo-inserito da parte del più anziano e/o esperto.
- *Area della relazione*
 - Rimanda alla gestione del complesso sistema delle relazioni che viene a definirsi nel momento dell'inserimento di una persona in un'organizzazione.
 - E' caratterizzato da scambi continuativi tra la persona che entra nell'organizzazione e il suo tutor.
- *Area della gestione delle risorse umane*
 - Riguarda la dimensione della selezione di nuove risorse,
 - la loro accoglienza,
 - il loro inserimento,
 - i percorsi della loro crescita
 - e della valutazione del loro apprendimento
- *Area della (in)formazione*
 - Riguarda il trasferimento al neo-inserito delle conoscenze e della cultura organizzativa,
 - Della struttura formale dell'organizzazione, dei meccanismi di funzionamento e delle regole formali ed informali, i valori, le routine, le procedure.

Are di presidio del tutor organizzativo

Area dell'attività	Area della relazione
Area della gestione	Area della (in)formazione

B. Parte applicativa

- *Che cosa deve guardare delle nuove volontarie?*
 - le competenze
 - le capacità
 - i valori
 - le aspettative
 - la disponibilità
 - i comportamenti organizzativi, relazionali

- *Che cosa deve curare nel momento dell'**accoglienza**¹?*
 - Il *modo* in cui la si accoglie
 - calore, empatia
 - senso di gioia, entusiasmo
 - non giudicarla
 - ascoltare bene ciò che la volontaria dice
 - osservare attentamente (la comunicazione non verbale)

 - Presentare *l'associazione* e la sua *mission*
 - che cosa la distingue dalle altre associazioni
 - i valori le norme dell'associazione (distinguendo tra *valori* e *norme*)
 - a quali aspettative personali della volontaria risponde la partecipazione all'associazione
 - i progetti e i servizi erogati dall'associazione
 - la tipologia dei destinatari

 - Presentare con chiarezza gli *impegni richiesti*
 - La formazione spirituale e tecnica
 - Far vedere l'importanza della formazione per svolgere bene l'attività
 - Motivare l'importanza del saper lavorare in gruppo

- **Inserimento** della nuova volontaria nel Gruppo
 - Presentazione della nuova volontaria in una riunione
 - darle un piccolo profilo
 - permetterle di autopresentarsi...

 - Presentazione delle figure di responsabilità
 - Le Presidenti (ai vari livelli)
 - L'assistente spirituale
 - Le varie commissioni

- *Che cosa si deve curare nell'**accompagnamento**?*
 - Che ci siano occasioni di socializzazione e conoscenza reciproca
 - Favorire i processi di **comunicazione**²

 - Proporre una gradualità degli impegni
 - Impegni troppo gravosi possono scoraggiare o spaventare

 - La libertà di espressione
 - condivisione delle difficoltà
 - considerazione dei suoi suggerimenti

¹ Vedi allegato 1

² Vedi allegato 2

- Dare risposte adeguate a qualsiasi domanda
- ***Che cosa non si deve fare?***
 - Manipolare
 - Cercare di convincere ad ogni costo la volontaria
 - Banalizzare il lavoro da farsi
 - Nascondere la verità
 - Va detto che si possono verificare insuccessi e difficoltà
 - Che bisogna essere disposti ad accettarli e ricominciare
 - Banalizzare le domande della nuova volontaria
 - Dare risposte inadeguate
 - Non dare alcuna risposta
- ***Caratteristiche della relazione tutor-nuova volontaria***
 - Rapporto personale (*one-to-one*)
 - Rapporto di fiducia reciproca
 - Rapporto “educativo” (nel senso che fa crescere, non giudica)
 - Rapporto di stima (capace di valorizzare i contributi in termini di novità che la persona nuova potrebbe offrire)
- ***Qualità che il tutor deve sviluppare in se stesso***
 - Buona conoscenza dell’associazione
 - Attaccamento ad essa,
 - Entusiasmo nel parlarne
 - Consapevolezza dei pregi e dei difetti (per migliorarli anche con il contributo delle nuove risorse: nuovi occhi che vedono e nuovi mani che fanno)
 - Buona esperienza nel servizio
 - Conoscenza delle possibili difficoltà
 - Conoscenza di esperienze positive nella soluzione dei problemi
 - Buona capacità nelle relazioni umane
 - Capacità di ascolto
 - Capacità di dialogo
 - Capacità di osservazione
 - Capacità di analisi e di sintesi
 - Imparare a lavorare insieme
 - Sapersi mettere in discussione
 - Equilibrio nel gestire i ***conflitti***³
 - Apertura mentale
 - Flessibilità
 - Innovazione
- ***Obiettivi che il tutor deve proporsi***
 - Nel rapporto con la nuova volontaria
 - Stimolarne la crescita e lo sviluppo (sia volontaria, sia come persona)
 - Insegnarle a riflettere su se stessa

³ Vedi allegato 3

- Insegnarle a riflettere sulle proprie motivazioni
- Insegnarle a riflettere sulle proprie competenze
- Insegnarle ad apprendere dalla esperienza
- Insegnarle a leggere la realtà dei fatti che vede e non di quelli che crede di vedere
- Nel rapporto col gruppo
 - Favorire l'inserimento delle nuove volontarie
 - Evidenziare il valore aggiunto della novità e della **diversità**⁴

ALLEGATO 1

L'accoglienza di una nuova volontaria

- Oggi si parla tanto dell'importanza dell'accoglienza (specie nel mondo del volontariato) e si dà per scontato che sia un atteggiamento facile da praticare.
- In realtà, la capacità di accogliere non è né semplice, né scontata.
- Spesso sembra quasi che il problema si ponga solo nei confronti di coloro che sono diversi per cultura e razza, non invece per quelli che sono simili a noi.
- A volte poi, nelle associazioni di volontariato, si è più disponibili ad accogliere i fruitori dei servizi che non i propri collaboratori.
- L'accoglienza delle nuove volontarie comporta *una doppia attenzione*:
 - sia nei confronti delle volontarie che vengono accolte,
 - sia nei confronti del gruppo che accoglie

Attenzioni per le nuove volontarie

- Colei che si presenta per fare la volontaria (o per far parte di un gruppo di volontariato) ha prima di tutto bisogno di essere accolta,
- di essere ascoltata nelle sue aspettative
- di essere guidata ed aiutata ad inserirsi nel gruppo

Attenzione al gruppo

- Anche il gruppo che riceve la nuova volontaria ha bisogno di essere aiutato:
 - ad avere un vero atteggiamento di accoglienza
 - a non avere paura saperli gestire
 - essere accoglienti non è una capacità (solo) innata: impone di coltivare in se stessi alcuni atteggiamenti...
- Quali atteggiamenti favorire *nel gruppo*?
 - Capacità di recepire le sollecitazioni provenienti dalla nuova volontaria
 - Sapersi mettere in discussione,
 - Non rimanere ancorato a vecchi schemi
- Tra gli atteggiamenti favorire *nelle singole volontarie*?
 - **Empatia.**
 - **Autenticità**
 - **Accettazione incondizionata (non giudicante)**

⁴ Vedi allegato 4

ALLEGATO 2

La comunicazione all'interno del gruppo

- Comunicare è un bisogno essenziale della persona umana.
- La comunicazione è il mezzo fondamentale del rapporto umano
- Per una volontaria che si occupi delle nuove aree del disagio è addirittura una *competenza* indispensabile: è uno degli "strumenti del mestiere"
- Per comunicare c'è bisogno di formazione specifica:
 - o ci vuole una *lingua* comune
 - o degli *atteggiamenti* di fondo
 - o delle *competenze* acquisite
- In un gruppo di volontariato si partecipa a molte riunioni: quante sono quelle nelle quali abbiamo esperienze di reale comunicazione, di condivisione di vita,?
- Non si può aiutare gli altri, "dar voce a chi non ne ha", se non si è capaci di condividere e di comunicare

Elementi per comunicare autenticamente con la persona che soffre

Accoglienza

E' la fase preliminare della comunicazione. Accogliere l'altro significa riconoscerlo come essere umano, unico ed irripetibile, metterlo a proprio agio individuando i suoi bisogni essenziali e fondamentali, in modo particolare quello di sentirsi accolto e voluto bene.

Spesso il sofferente non attende solo la prestazione, anche perché è consapevole che a livello terapeutico o sociale, talvolta, non è possibile far di più e meglio; aspetta allora qualcuno che sia disponibile ad interessarsi della sua persona, alla sua situazione, con le paure e le ansie che questa determina. Così, una comunicazione che sappia entrare in contatto con discrezione ma significativamente nell'esperienza di colui che soffre, diventa una medicina per il suo stato d'animo, che spesso provoca sofferenze più profonde e dolorose di quelle del corpo.

Ascolto

In ogni comunicazione il momento principale è quello dell'ascolto: attenti a quello che l'altro dice e a come lo dice. Ma questa è un'arte difficile, sia perché non siamo più abituati, assorbiti da un ritmo di vita sempre più frenetico, sia perché l'ascolto è influenzato da tanti fattori disturbanti: le preoccupazioni personali, il desiderio di offrire subito delle risposte, il disinteresse, la paura del coinvolgimento emotivo.

Per ascoltare serve una capacità di attenzione senza pregiudizi e senza riserve, da rivolgere al positivo e da impegnare verso tutta la persona. Un buon esercizio di ascolto dell'altro parte da un buon ascolto di sé.

«Un perfetto ascolto non è possibile se l'interiorità è assente».⁵ Ascoltare è esserci, è presenza; infatti, la solitudine nasce primariamente non perché si vive soli, ma perché nessuno è disposto ad ascoltarci.

⁵ G. COLOMBERO, *Dalle parole al dialogo. Aspetti psicologici della comunicazione interpersonale*, Paoline, Cinisello Balsamo 1987, 12.

Sospensione del giudizio

Giudicare ed etichettare impedisce la comunicazione e blocca ogni relazione sul nascere. Spesso emettiamo giudizi con pochi e frammentari indizi, perseveriamo in questo atteggiamento anche se possiamo avere informazioni diverse da quelle di cui siamo convinti mossi dal nostro pregiudizio.

Con questo atteggiamento, che denota la paura del confronto e l'incapacità ad abbandonare il proprio punto di vista, è impossibile gestire una valida relazione. E' necessario porre, come punto di partenza delle nostre affermazioni e dei nostri giudizi, la considerazione dell'altro come una persona di pari nostra dignità umana, il distinguere l'essere dal fare, le azioni dalla persona: una persona non è ciò che fa o le reazioni che mette in atto.

Stabilire una distanza ottimale

E' utile individuare il tipo di distanza relazionale da stabilire con i sofferenti che possiamo accompagnare senza un coinvolgimento fisico, emotivo e psicologico troppo profondo. Oggi nell'ambito socio-sanitario, si pone particolare attenzione al *burnout*, lo stress che colpisce frequentemente chi esercita professioni di aiuto alla persona, nelle quali i rapporti interpersonali sono di intensa emozione.

Il *burnout* si manifesta in coloro che «mostrano segni di depressione, perdono fiducia nelle loro capacità, diventano passivi, si rifugiano nella routine; il loro senso di identità professionale e l'autostima sono compromessi (...); il rapporto con il malato diventa freddo ed impersonale. Motivazioni ed ideale di partenza appaiono sempre più lontani. Non mancano disturbi psicosomatici veri e propri».⁶

Esiste per l'O.S.S. una distanza ottimale da rispettare, che gli permette di stabilire con il sofferente una comunicazione positiva che lo sostenga. A volte nel momento della malattia e anche della morte si propongono i propri valori e i propri ideali, anche se il malato non è in grado di assimilarli. Serve piuttosto risvegliare in lui quelli che egli ha sempre ritenuto importanti e che ha vissuto.

I tipi di risposta nella comunicazione

C. R. ROGERS evidenzia nella dinamica della relazione e della comunicazione sei tipi di risposte; cinque disturbano il processo di aiuto, mentre una, quella comprensiva, permette una valida relazione.

Valutativa

Quando siamo destinatari di una domanda, la risposta più comune è quella valutativa che offre consigli sull'interrogativo formulato o che giudica l'altro per quello che ha comunicato. La valutazione data può ingiustamente colpevolizzare anche quando non esistono responsabilità o colpe, oppure enfatizzare se il giudizio è positivo. Ma spesso rischia, fissando lo sguardo sulla situazione attuale, di bloccare o rallentare un'ulteriore evoluzione positiva.

Interpretativa

In questa, l'attenzione si sposta dal fatto contingente ai motivi che sollecitano l'agire in un determinato modo, oscurando la tensione e il reale bisogno dell'altro, soprattutto nell'ottica del significato. Interpretare, inoltre, significa ignorare ciò che l'interlocutore dice o compie inconsapevolmente. A volte ci si sostituisce allo stesso, tralasciando dati, informazioni e fatti,

⁶ L. SANDRIN, *Burnout e lavoro sanitario*, in *Aa.vv., Dizionario di teologia pastorale sanitaria*, Camilliane, Torino 1997, 158.

librandosi in astrazioni e deduzioni derivanti dai propri sentimenti e dalle proprie reazioni ed esperienze personali.

Rassicurativa

La risposta rassicurativa può essere utile in alcuni casi, perché conforta il bisognoso d'aiuto che sente di essere capito ed incoraggiato. Ma questo è un sollievo momentaneo specialmente nelle tematiche esistenziali, perché l'aiutato si ritroverà quanto prima con i suoi problemi.

Investigativa

Questa tende a conoscere maggiormente una determinata situazione. Solitamente lo stile investigativo è negativo, perché dettato dalla curiosità o dalla fretta. Può essere positivo solo se stimola il bisognoso a spiegare meglio il proprio pensiero, aiutandolo a riconoscersi ancora in grado di essere parzialmente autonomo, superando la tentazione di abbandonarsi completamente agli altri.

Soluzione immediata

E' quella in cui si suggerisce, con decisione, al sofferente cosa deve fare: un altro sceglie per lui. Anche questo tipo di risposta è negativa perché deresponsabilizza, non aiuta a crescere, denota più disinteresse per la persona che attenzione oltre che il desiderio di risolvere velocemente la problematica.

Comprensiva (o di comprensione)

Le risposte che denominiamo di comprensione nascono dall'accettazione dell'altro nella sua diversità e nel suo limite; solo così è possibile comprendere pienamente la sofferenza e la problematica dell'interlocutore. Ricorda H. Nouwen: «Quando noi ci chiediamo quali sono le persone che nella nostra vita sono state le più significative, spesso troviamo che sono coloro che, invece di darci suggerimenti, soluzioni o rimedi, hanno preferito partecipare alla nostra pena e toccare le nostre ferite con mano tenera e gentile. L'amico che sa stare in silenzio con noi in un momento di disperazione o di confusione, che sa stare con noi in un'ora di lutto, di cordoglio che accetta di non sapere, di non riuscire a curarci o a guarirci, e affronta con noi la realtà della nostra impotenza: questo è un amico che si prende cura di noi. La nostra tendenza è di scappare dalle situazioni penose o di tentare di cambiarle il più presto possibile. Ma curare, senza prenderci cura, fa di noi dei freddi funzionari o dei robot, e ci impedisce una vera comunione. Curare, senza prendersi cura, ci porta a perseguire i facili cambiamenti, ad essere impazienti ed incapaci di portare l'uno i pesi dell'altro. E così, curare può sfociare facilmente in una mancanza di rispetto, invece che in una esperienza di liberazione».

ALLEGATO 3

Imparare a gestire il conflitto

- Imparare a lavorare in équipe è indispensabile per chi vuole impegnarsi in un'associazione di volontariato.
- Non dobbiamo dare per scontato che chi "deve" lavorare con altri "sappia" farlo.
- Molti pensano che chi fa il volontariato, essendo spinto da motivazioni altruiste, sappia per ciò stesso collaborare con altri che abbiano le sue stesse motivazioni.
- Non è così. Molte iniziative, nate e sostenute dalle migliori intenzioni, naufragano perché chi si impegna in esse non è capace di sintonizzare le proprie energie con quelle dei suoi collaboratori.

Il conflitto

- Il conflitto non è un'eccezione, ma la normalità quando si collabora.
- Piccoli conflitti sono presenti in ogni interazione: se vengono riconosciuti e ben gestiti, diventano motivo di crescita, altrimenti crescono a dismisura e producono effetti disastrosi.
- Non c'è nulla di imm modificabile nelle relazioni conflittuali e nelle cause che li producono.

Come gestirlo?

- La prima cosa da fare è distinguere il conflitto (la questione) da coloro che lo provocano (le persone).
- Una delle scorciatoie più usate è quello di attribuirlo al "carattere" impossibile del persone.
- In realtà, quello che chiamiamo "carattere" si forma e si modifica nelle interazioni sociali che si producono nella varie fasi della crescita.
- E' indispensabile superare la tentazione di mettere le questioni conflittuali sul piano personale (non è in discussione la "persona", ma la "cosa" in questione).

Come crescer attraverso i conflitti?

- Se la si mette sul piano personale, ci si arrabbia e si aggredisce: la collaborazione (e prima ancora la fiducia) si interrompe.
- E' certo che ogni divergenza produce una reazione di tipo pulsionale, che occorre imparare a gestire in modo equilibrato (né cedere sempre, né voler sempre avere la ragione).
- Occorre imparare a mantenere una relazione costruttiva con gli altri con cui si è in disaccordo, gestendo il conflitto fino, talvolta, a trarne profitto.
- Questo atteggiamento non è naturale, va acquisito attraverso la formazione (umana prima ancora che spirituale).
- Come fare a trasformare il conflitto in occasione di crescita?
 - o Proporre sempre il *proprio contributo* (senza imporlo)
 - o Considerare con attenzione il *contributo degli altri* (spesso lo si rifiuta prima di averlo considerato e compreso)
 - o Esprimere l'eventuale disaccordo, *distinguendo bene il contenuto da chi lo esprime*)

ALLEGATO 4

Diversità come valore

- Si tratta di un'affermazione che diamo per scontata, specialmente nel mondo della solidarietà.
- Naturalmente ci si riferisce perlopiù alla diversità di coloro che assistiamo, mentre con maggiore difficoltà valorizziamo la diversità di coloro che operano insieme con noi a favore dei diversi.
- Evidentemente ci vuole una pre-disposizione (occorre pre-disporre) perché il rapporto con il diverso non diventi fonte di conflitto, ma di solidarietà
- Nel mondo del volontariato è sorprendentemente difficile "andare d'accordo" (tra le associazioni e anche all'interno delle associazioni...)

La diversità all'interno dell'associazione

- La diversità tra le persone impegnate in un servizio (le peculiarità di ognuno) sono la *ricchezza* dell'associazione medesima, ma anche un *rischio*.
- E' molto importante il modo in cui noi giudichiamo la diversità: non sempre la diversità è "anormalità", anche se è facile che noi la giudichiamo così...
- La diversità tra le persone deriva da differenze personali (naturali) e culturali (acquisite) con cui dobbiamo inevitabilmente confrontarci.
- La diversità è positiva o negativa a seconda del senso e del valore che vi attribuiamo: la diversità può essere fonte di comunione (positivo) o di rottura (negativo)-
- Come nella coppia, in genere sono gli opposti che si attraggono, ma poi bisogna fare i conti con la capacità di valorizzare le differenze: dunque, né appiattirle, né esaltarle, se si vuole fare comunione (cioè impegnarsi in un "progetto comune" di vita).
- E' chiaro che la diversità è sempre un momento di "crisi":
 - o mette in gioco il nostro modo di vedere,
 - o mette in discussione i nostri valori,
 - o crea il confronto

Durante l'incontro i partecipanti hanno formulato le seguenti osservazioni:

- ♦ Cosa si può fare per il reclutamento di nuove volontarie?
 - ✓ *Attraverso il Parroco, bollettino parrocchiale, assistente spirituale della scuola cattolica vicina (es. istituto Gonzaga),*
 - ✓ *Vincente è presentare un progetto "nuovo" dando un senso alle nuove povertà.*
- ♦ **Diverse volontarie lavorano con noi, sono con noi, condividono finalità e obiettivi, ma non si iscrivono.**
 - ✓ *Importante è che la persona che si presenta come volontaria sia in sintonia con noi*
 - ✓ ***L'appartenenza all'associazione è importante. Nella società attuale non viene riconosciuto come un valore.***
 - ✓ ***Dobbiamo essere serene, senza l'angoscia di voler farci riconoscere come GVV a scapito dell'attività con i poveri.***
 - ✓ ***Difficile coniugare il senso di appartenenza con accettare il nuovo***
- ♦ **Qualcuno dice che è importante parlarne nel Gruppo e alle volontarie del Carisma Vincenziano, poi a poco, a poco si riscoprono alcuni aspetti.**
- ♦ **Con una nuova volontaria è meglio iniziare dagli aspetti spirituali, carismatici della nostra associazione o da un servizio preciso?**
 - ✓ Non si può stabilire una strategia precisa: oggi è forse meglio iniziare con un servizio concreto, ma facendo chiarezza sul fatto che per svolgere bene un servizio è indispensabile la formazione (sia spirituale che tecnica).
- ♦ Spesso una persona fa il volontario per risolvere dei propri problemi o ha dei disturbi personali o non è cattolica osservante
 - ✓ *Vedere i problemi degli altri a volte aiuta la persona, per cui la volontaria con dei problemi dobbiamo sostenerla nell'aiuto agli altri*
 - ✓ Noi siamo cattolici dobbiamo accettare tutti anche se non osservanti
 - ✓ Il termine cattolico (siamo cattolici) stiamo attenti a questa affermazione perché a volte si ritorce contro. Tutti possano fare un cammino anche se non è cattolico osservante.

Bisogna curare alcuni atteggiamenti, gradualità, flessibilità, attenzione alla persona, accompagnamento ai servizi

Chi può essere un Tutor adatto??

Una persona lo può diventare, la formazione sostiene e aiuta nello svolgimento del ruolo.

- ♦ **Da molti presenti emerge il problema del “conflitto” fra:**
 - **Volontarie**
 - **Fra volontarie e FdC**
 - **Fra volontarie e parroci**
 - Diversi conflitti sono generati dalla problematicità della comunicazione interna all’associazione
- ✓ *Occorre parlarne, non nascondersi, affrontare il conflitto per evitare ulteriori difficoltà, Quando si ha qualche cosa da dire, meglio dirle in modi e tempi appropriati che stare male.*
- ✓ *E’ necessario definire bene i ruoli e i compiti fra volontarie e FdC, importante attenersi a quanto stabilito*
- ✓ *Lavorare insieme agli altri in spirito di collaborazione*
- ✓ *Molteplici appartenenze entrano in conflitto fra loro ma se si gestiscono bene si superano.*
- ✓ ***Tutti invecchiamo, siamo chiusi nelle nostre tradizioni, dobbiamo lavorare per “lavorare insieme come FAMIV” – troppo centrati sulla nostra associazione, piegati su noi stessi.***

Proposta:

- ♦ **Inserire la figura di “tutor” all’interno del Gruppo come figura di mediatore,**
 - ✓ **Diverse partecipanti ritengono che sia una funzione importante, abbiamo delle pecche, difficoltà /resistenze al cambiamento. Gli utenti cambiano, cambiano le povertà e le richieste, spesso non riusciamo a rispondere ai loro bisogni, non diamo una buona immagine di noi e del nostro operato.**
 - ✓ Altre rispondono che la funzione di “tutor” nel Gruppo è compito della presidente. Sembra comunque che sia prevalsa l’opinione che sia meglio distinguere i due ruoli (specie nei gruppi più numerosi), affidando al tutor un ruolo intermedio tra le volontarie e la presidente.
 - ✓ La presidente se svolge il suo ruolo deve fare certe cose, deve assumersi le sue responsabilità. Nel mondo del lavoro ci si crea delle amicizie, dei nemici aspetti che non si vogliono nell’ambito del volontariato. Nell’ambito del volontariato vi è difficoltà nel puntualizzare “riprendere” determinate cose alle volontarie. Non tutte riescono a riprendere una volontaria che non fa “certe cose” stabilite, perché è una volontaria come tutte, che dedica del suo tempo come tutte noi.
 - ✓ A volte è proprio la presidente che è rigida o troppo permissiva che crea malcontento, insoddisfazione, disorientamento.

Si può inserire la figura di “Facilitatore” che ha un ruolo diverso dal tutor, è un’altra cosa, mantiene l’armonia nelle situazioni di conflittualità o di demotivazioni.

- ✓ **Trovare delle strategie per risolvere i problemi,**
- ✓ **Avere un equilibrio,**
- ✓ **Utilizzare una strategia per equilibrare il tutto e far passare l’importanza della formazione.**

La presidente è bene che deleghi questa funzione di “FACILITATORE”, così pure la funzione di moderatore durante le riunioni di gruppo.