



praktische Unterstützung nach der Geburt  
sostegno concreto dopo la nascita  
N sustëni cuncret do avëi parturì

# Guida pratica



Una guida pratica per enti  
interessati a sviluppare un  
management del volontariato  
per le giovani famiglie.

## Prefazione

*Care lettrici e cari lettori,*

*in un'epoca in cui i bisogni delle giovani famiglie sono in continua crescita, è di inestimabile valore avere partner di supporto affidabili all'interno della nostra comunità. La Provincia di Bolzano intende sollevare e accompagnare le famiglie, specialmente durante le fasi più difficili, attraverso un aiuto pratico e una rete di sostegno solida. Anche la rete dei Centri genitori bambini (rete Elki), che da anni rappresenta luoghi di incontro, scambio e supporto, gioca in questo un ruolo fondamentale.*

*Family Support, un progetto nato internamente agli Elki, è un esempio straordinario di solidarietà concreta e assistenza pratica. È un segno tangibile di come l'impegno collettivo e il sostegno mirato possano aiutare le giovani famiglie a superare le sfide dei primi mesi di vita di un bambino. Questo progetto è rivolto alle famiglie dopo la nascita e le aiuta a gestire la vita quotidiana.*

*Questa guida pratica è destinata a organizzazioni interessate che desiderano sostenere le famiglie all'interno della loro comunità. Fornisce approfondimenti dettagliati sulla struttura e sul funzionamento di Family Support, spiegando come avviare e*



*implementare progetti simili in modo sostenibile. Potrete beneficiare dell'esperienza pluriennale e dell'ampia conoscenza che la rete Elki in Alto Adige ha accumulato.*

*Attraverso la stretta collaborazione con enti pubblici e sociali, nonché con il supporto di volontari, possiamo garantire in Alto Adige offerte accessibili, adeguate alle esigenze e di alta qualità.*

*Vi invito cordialmente a sfruttare le opportunità offerte da questa guida pratica e a lasciarvi ispirare. Insieme, possiamo contribuire affinché sempre più genitori ricevano il sostegno di cui hanno bisogno per iniziare e vivere al meglio la nuova quotidianità familiare. Ogni famiglia che supportiamo e ogni bambino a cui offriamo un buon inizio nella vita rappresentano un contributo indispensabile alla creazione di una società forte e solida.*

*Con i migliori saluti,  
Rosmarie Pamer*

### Impressum

Editore: Rete dei Centri Genitori Bambini Alto Adige APS  
Autori: Sara Passler, Sandra Moszner, Monika Zöggeler, Gabi Waldner  
Foto: Stephanie Eder, Barbara Mathá, Fotolia, shutterstock  
Grafica: Christoph Alber, artservice.alber@gmail.com  
Traduzione: Camilla dell'Eva

Estate 2024

Questa brochure è finanziata dall'Agenzia per la Famiglia della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Fondazione Cassa di Risparmio.





praktische Unterstützung nach der Geburt  
sostegno concreto dopo la nascita  
N sustèni cuncret do avèi parturì

## Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Le colonne di Family Supportt</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Gruppo Target</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Approccio e principi operativi</b>	<b>5</b>
5.1	Da pari a pari	5
5.2	Diversità delle famiglie	6
5.3	Gratuito, ma non senza valore	6
5.4	Collaborazione e rete	7
<b>6</b>	<b>Organizzazione promotrice</b>	<b>8</b>
6.1	Finanziamento	9
6.2	Sensibilizzazione del pubblico	9
6.3	Salvaguardia del Diritto alla Privacy	10
6.4	Salvaguardia dei Diritti dell'Infanzia	10
<b>7</b>	<b>Il professionista</b>	<b>11</b>
7.1	Compiti e responsabilità	11
7.2	Profilo delle competenze	12
7.3	Accompagnamento di una famiglia	13
7.3.1	Accompagnamento in collaborazione con il Sostegno Familiare Precoce	14
<b>8</b>	<b>Volontariato e Gruppo di Volontari</b>	<b>15</b>
8.1	Descrizione dei compiti dell'attività volontaria	15
8.2	Condizioni quadro per il lavoro volontario	15
8.3	Creazione di un gruppo di volontari	16
8.4	Accompagnamento dei volontari	17
8.5	Disponibilità	18
8.6	Chiusura	18
<b>9</b>	<b>Criteri di qualità</b>	<b>19</b>
<b>10</b>	<b>La rete Elki</b>	<b>20</b>
<b>11</b>	<b>Possibili ostacoli e soluzioni</b>	<b>21</b>
<b>12</b>	<b>Riflessioni conclusive e prospettive</b>	<b>22</b>
	Bibliografia	22

# 1. Introduzione

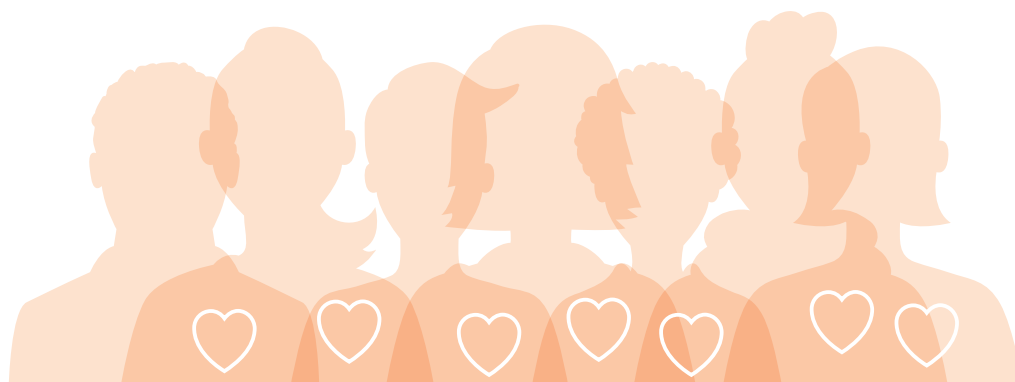
*“Se vuoi ciò che non hai mai avuto,  
allora fai ciò che non hai mai fatto!”*

*Nossrat Peseschkian<sup>1</sup>*

Quando le giovani famiglie si trovano nella fase di transizione alla genitorialità e dispongono di poche risorse sociali, hanno bisogno, oltre che di aiuto e consulenza professionale, anche di un supporto concreto per affrontare le molteplici, spesso nuove e inusuali, sfide quotidiane. Le nuove strutture familiari, la migrazione o la mancanza di contatti nel contesto sociale più prossimo possono portare a un sovraccarico e all'isolamento delle famiglie. All'interno di una rete locale per la prevenzione del sovraccarico delle famiglie (Gruppo di lavoro Grenzwert) è emersa la concreta esigenza di supporto pratico nella quotidianità. Presso Elki Lana è stato sviluppato, testato e infine integrato nell'attività ordinaria un progetto pilota triennale denominato Family Support. Family Support è nato dal dialogo con famiglie, volontari e partner nel campo educativo e socio-sanitario. Nel 2019, la rete Elki è stata incaricata dall'Agenzia per le Famiglie della Provincia Autonoma di Bolzano di estendere Family Support ad altri comuni dell'Alto Adige.

Le organizzazioni interessate vengono messe in rete ed accompagnate nella costruzione di Family Support attraverso la trasmissione di know-how, la condivisione di esperienze e un supporto professionale. Inoltre, la rete Elki supporta le organizzazioni già attive nel mantenere e sviluppare ulteriormente gli standard qualitativi di Family Support. Al 2024, Family Support è presente in 10 comprensori e ulteriori implementazioni sono in fase di sviluppo. In questi anni sono stati creati e consolidati in Alto Adige anche i Team di Sostegno Familiare Precoce / Frühe Hilfen (vedi capitolo 5.4) e Family Support è stato integrato in questa rete di offerte di supporto per le famiglie.

In questo documento vengono elaborate e messe a disposizione di potenziali nuovi interessati le esperienze e le conoscenze acquisite e testate.



## 2. Le colonne di Family Support

Il gruppo di volontari	Il professionista	L'organizzazione responsabile	La rete Elki	I partner della rete	Lavoro di sensibilizzazione
<p>I volontari supportano le famiglie nella gestione pratica della vita quotidiana per un periodo di tempo limitato, con l'obiettivo di alleggerirne il carico e rafforzarle. Il gruppo di volontari garantisce un senso di appartenenza e offre uno spazio per il rafforzamento reciproco e l'intervisione.</p>	<p>È responsabile della creazione e implementazione locale del progetto Family Support. Si occupa principalmente del coordinamento del processo di supporto tra i volontari e le famiglie, della gestione dei volontari e del lavoro in rete.</p>	<p>L'organizzazione responsabile radica il progetto Family Support in un'area, che di solito corrisponde a un distretto, ma in casi eccezionali può coprire più zone. Essa crea le condizioni necessarie per il lavoro del professionista e per l'attività dei volontari.</p>	<p>È responsabile dell'espansione del progetto Family Support. Un team di coordinamento prepara le organizzazioni responsabili e i professionisti ai loro compiti, li collega tra loro e li supporta nell'implementazione e nello sviluppo della qualità. Inoltre, fornisce documenti per la documentazione, la valutazione e le attività di comunicazione pubblica.</p>	<p>L'obiettivo di Family Support, così come di molti altri partner della rete, è rafforzare le famiglie in modo preventivo. Family Support è integrato nella rete del Sostegno Familiare Precoce e collabora con i partner della rete a livello provinciale.</p>	<p>Negli ambiti della prevenzione e della promozione della salute il lavoro di sensibilizzazione dell'opinione pubblica attraverso attività di comunicazione è un impegno comune, finalizzato a sostenere le famiglie nel migliore dei modi.</p>

# family support

All'interno della rete esiste una vivace cultura dello scambio e del confronto, che garantisce lo sviluppo continuo, la verifica e la qualità del progetto Family Support.





### 3. Obiettivi

*“Non c'è vento favorevole  
per chi non sa verso dove navigare.”*

Seneca

Family Support formula obiettivi di impatto.

Questi costituiscono le basi per un lavoro progettuale orientato ai risultati. Essi definiscono la direzione e consentono il monitoraggio e la valutazione

#### **Obiettivi di impatto a livello del gruppo target (Outcomes):**

- ✓ I genitori sono alleggeriti e rafforzati.
- ✓ I genitori si sentono meno isolati e soli.
- ✓ La rete sociale della famiglia si espande in modo sostenibile.
- ✓ I genitori ri-conoscono le proprie risorse e possono attingervi.
- ✓ In caso di sovraccarico, la famiglia ha la possibilità, attraverso informazioni, mediazione e collaborazione con altri servizi, di accedere ai servizi e alle prestazioni necessarie.
- ✓ Sensibilizzazione all'approccio preventivo: prestare attenzione ai propri limiti e accettare e utilizzare le risorse necessarie è un segno di forza. L'accettazione del supporto e dell'aiuto è considerata meno stigmatizzante.

#### **Obiettivi di impatto a livello sociale (Impact):**

- ✓ La società si sente corresponsabile del benessere delle giovani famiglie.
- ✓ La società presta attenzione e riconosce il valore delle famiglie nel periodo dopo la nascita.
- ✓ La società è più consapevole dell'importanza dei contatti interpersonali per una comunità solidale.
- ✓ Le persone si impegnano a favore delle giovani famiglie offrendo il proprio tempo, e la società riconosce e apprezza questa attività di volontariato.



## 4. Gruppo Target

Family Support si rivolge a donne in gravidanza e a tutte le famiglie con neonati e lattanti (fino al primo anno di vita), rappresentando così un'offerta di prevenzione primaria. Sono incluse anche le famiglie in situazioni di vita particolari. In collaborazione con il Sostegno Familiare Precoce, è possibile assistere anche le famiglie con bambini fino a 3 anni (cfr. Cap. 5.4).

## 5. Approccio e principi operativi

In Family Support il benessere dei bambini e dei genitori è al centro dell'attenzione. Secondo il principio "se i genitori stanno bene, possono prendersi cura del loro bambino", Family Support sostiene, allevia e rafforza principalmente i genitori.

### 5.1 Da pari a pari

Con il supporto di Family Support, i genitori rimangono fondamentalmente responsabili delle proprie azioni.

- ❑ Le esigenze dei genitori vengono prese sul serio e l'accompagnamento inizia da queste.
- ❑ I genitori decidono in che modo e attraverso quali modalità desiderano essere sostenuti e rafforzati nel contesto di Family Support, e cosa fa loro bene.
- ❑ I genitori non vengono mai messi sotto tutela.
- ❑ I professionisti e i volontari affinano la loro attenzione sulle risorse della famiglia.
- ❑ I professionisti e i volontari supportano i singoli membri della famiglia nel riconoscere e comunicare i propri bisogni.

*"È un segno di forza cercare e accettare supporto  
per mantenere le proprie energie!"*

*un principio fondamentale di Family Support*

Family Support pone l'accento sul parlare di sostegno anziché di aiuto. In un processo di aiuto, un "aiutante" forte si contrappone a un "bisognoso" debole. In Family Support si trasmette l'idea che accettare supporto è un segno di forza. Il sostegno implica un accompagnamento orientato alle risorse della famiglia nel senso dell'empowerment. Family Support parte dal presupposto che le famiglie siano fondamentalmente in grado di gestire autonomamente la propria vita. Tuttavia, a volte le famiglie necessitano di un supporto temporaneo per ripristinare questa condizione



## 5.2 Diversità delle famiglie

Le famiglie sono estremamente varie, e ciascuna di esse è unica. Per rispondere alle diverse realtà, è essenziale confrontarsi con il tema della diversità delle famiglie e dell'inclusione.

È importante:

- ❑ Mostrare apprezzamento e rispetto per i diversi stili di vita da parte di tutte le persone coinvolte.
- ❑ Offrire formazione sul tema della diversità a professionisti e volontari, per abbattere stereotipi e pregiudizi.
- ❑ Utilizzare vari canali di comunicazione per raggiungere famiglie differenti.
- ❑ Tenere conto della diversità nella selezione dei volontari, per garantire una buona corrispondenza tra famiglia e volontario.

## 5.3 Gratuito, ma non senza valore

Family Support è un servizio gratuito per le famiglie, in modo che il denaro non rappresenti un ostacolo all'accettazione del supporto.

Tuttavia, Family Support implica uno scambio reciproco o, meglio, un dono reciproco.

*“Non do solo alla famiglia, ma ricevo anche molto.  
Questa madre mi ha donato una grande fiducia.  
Mi ha affidato il suo neonato,  
e so che non è una cosa scontata,  
e l'ho vissuto come un grande dono.”*

*Citazione volontaria F.*

I costi relativi a Family Support sono coperti da finanziatori pubblici e privati (vedi capitolo 6.1).

## 5.4 Collaborazione e rete

*“Prima le famiglie vengono supportate e rafforzate, meglio è!”*

Family Support si basa su una rete interdisciplinare in cui sono coinvolti diversi partner dei settori socio-pedagogico, sanitario e della prevenzione attorno alla nascita e nella primissima infanzia (ambito del Sostegno Familiare Precoce/“Frühe Hilfen”). Negli ultimi anni, il Sostegno Familiare Precoce è stato gradualmente sviluppato in Alto Adige e ne è stata definita la collaborazione con Family Support.

### **Cos'è il Sostegno Familiare Precoce?**

Il Sostegno Familiare Precoce in Alto Adige raccoglie offerte e misure per (futuri) genitori con bambini fino a tre anni nei settori sociale, sanitario e educativo/di assistenza alla prima infanzia. L'obiettivo è supportare le famiglie in modo tempestivo e precoce, per promuovere il benessere dei bambini e consentire loro una crescita il più sana possibile. Un'attenzione particolare è riservata a quelle famiglie che affrontano difficoltà psicosociali, finanziarie o altre problematiche. Il Sostegno Familiare Precoce dispone di un Team in ogni comunità comprensoriale, composto da diversi professionisti dei servizi socio-sanitari.





I **futuri genitori** e le **famiglie con bambini di compresa tra 0 e 3 anni** ricevono informazioni e indicazioni immediate sulle offerte e i servizi disponibili, supporto e consulenza riguardo alla gestione di neonati e bambini piccoli, aiuto diretto e concreto, anche nell'ambito familiare, per affrontare questioni pratiche quotidiane e possibili situazioni di stress o difficoltà. L'obiettivo principale è trovare **insieme** alle famiglie la risposta migliore alle loro richieste. Si tratta di un'offerta gratuita.

Per ulteriori informazioni: <https://sociale.provincia.bz.it/it/tutela-minori>

Il professionista di Family Support è integrato nella rete locale del Sostegno Familiare Precoce ed è, in parte, anche membro del relativo Gruppo di lavoro. Collabora inoltre con il Team locale del Sostegno Familiare Precoce.

Tutti i partner della rete sono importanti moltiplicatori per Family Support, sia per raggiungere le famiglie e motivarle ad accettare l'offerta, sia per reclutare potenziali volontari.

Il contatto interdisciplinare tra i professionisti è utile per favorire lo scambio di contenuti e per alleviare, rafforzare e supportare le famiglie in modo tempestivo e mirato.

I partner di rete importanti per Family Support includono:

**- Settore sociale e sanitario:**

- Servizi socio-sanitari: servizi sociali e consulenza genitori-bambini/servizi di prevenzione
- Ostetriche libere professioniste
- Consulitori familiari
- Servizio psicologico
- Reparto di ostetricia e ginecologia dell'ospedale
- Ginecologi e pediatri privati
- Ambulatorio psichiatrico per la salute mentale in gravidanza e post partum, con sede a Bolzano

**- Settore educazione, assistenza e socializzazione:**

- Offerte per genitori e bambini (Elki, gruppi di gioco, ecc.)
- Tagesmütter, asili nido, doposcuola
- Scuole materne e scuole
- Associazioni e organizzazioni locali

**- Settore enti pubblici:**

- Comune
- Comunità comprensoriale

Per il successo della collaborazione in rete:

- I partner agiscono in modo proattivo tra loro.
- I partner della rete conoscono il lavoro di Family Support e viceversa.
- Il professionista di Family Support ha familiarità con le realtà locali ed è in contatto con i relativi enti
- Tutti i partner costruiscono fiducia reciproca attraverso il contatto personale, permettendo così di risolvere situazioni problematiche concrete.
- Se possibile, vengono stipulati accordi scritti per la concreta collaborazione.



## 6. Organizzazione promotrice

L'organizzazione promotrice radica il progetto Family Support nella rispettiva zona. Idealmente, si tratta di un'associazione che offre altri servizi destinati al medesimo gruppo target, come ad esempio un Elki o un centro per famiglie.

Quando un'organizzazione richiede di assumere la gestione di Family Support, la rete Elki effettua una verifica delle risorse con l'organizzazione interessata, esaminando diverse condizioni. Vengono poste le seguenti domande:

- Esiste un bisogno concreto di supporto pratico quotidiano per le famiglie dopo la nascita nella zona?
- Quali sono le motivazioni e gli obiettivi dell'organizzazione nel voler implementare Family Support?
- Esiste la disponibilità ad investire a lungo termine nello sviluppo e nella crescita locale di Family Support?
- L'organizzazione ha esperienza nel lavoro con i volontari, in particolare nella gestione professionale del volontariato?
- Ci sono consapevolezza e volontà di avviare un'iniziativa aperta a TUTTE le famiglie, indipendentemente dallo status sociale, cultura, appartenenza religiosa o altre caratteristiche?

L'organizzazione promotrice delega alla rete Elki la formazione amministrativa e di contenuto, nonché il supporto continuo del professionista. Si impegna a mantenere un regolare scambio di informazioni rilevanti con il professionista e la rete Elki per monitorare lo sviluppo del progetto Family Support.

I compiti dell'organizzazione promotrice includono:

- Organizzazione e gestione del personale
- Definizione e verifica degli obiettivi e del loro raggiungimento in accordo con il professionista e la Rete Elki
- Garantire la protezione di tutte le parti coinvolte
- Finanziamento e organizzazione delle risorse: reperimento di fondi pubblici e privati, spazi, personale
- Sensibilizzazione del pubblico sui seguenti temi: promozione della salute, valore del volontariato, importanza di una rete sociale per le famiglie, accettare supporto come segno di forza
- Organizzazione della collaborazione con altre strutture e servizi socio-sanitari
- Rispetto dei diritti personali
- Tutela dei minori

I seguenti fattori favoriscono il successo di Family Support:

- Struttura organizzativa chiara: l'organizzazione ha una divisione delle funzioni ben definita, con responsabilità e flussi di comunicazione noti. È presente una cultura attiva del feedback.
- Motivazione della dirigenza: i comitati direttivi/consigli di amministrazione e i team, sono convinti della necessità e dell'impatto del progetto. Si identificano con Family Support e possono trasmetterne il valore.
- Riconoscimento pubblico: il lavoro dell'organizzazione promotrice è riconosciuto dal Comune e da altri sostenitori, e l'organizzazione ha una base finanziaria stabile.
- Competenza amministrativa: il personale amministrativo è esperto nella gestione delle richieste di finanziamento e delle rendicontazioni. In generale, è preferibile un finanziamento stabile integrato nelle attività ordinarie, piuttosto che uno con carattere progettuale.
- Comunicazione pubblica efficace: l'organizzazione utilizza canali già consolidati e possiede competenze per la comunicazione pubblica, con attività regolari sui social media e a mezzo stampa.
- Rete di contatti: esiste una persona responsabile con risorse di tempo per lavorare in rete, sia con il Sostegno Familiare Precoce/"Frühe Hilfen" sia con i decisori politici locali (Comuni, comunità comprensoriali).



Le seguenti azioni sono particolarmente importanti:

## 6.1 Finanziamento

Per la pianificazione e la successiva implementazione di Family Support, devono essere fornite adeguate condizioni strutturali, risorse di tempo e mezzi economici.

La presentazione di richieste, il rispetto delle scadenze e la gestione amministrativa sono responsabilità dell'ente promotore.

I fondi necessari dipendono dalla dimensione del Comune e dalle strutture esistenti e sono destinati ai seguenti scopi:

- Personale amministrativo
- Professionista
- Formazione e supervisione (se necessario)
- Rimborso spese (ad esempio per spostamenti)
- Spazi di lavoro e locali per incontri con famiglie e volontari, comprensivi di telefono e internet
- Materiale di consumo e didattico
- Comunicazione e promozione pubblica
- Riconoscimento ai volontari

## 6.2 Sensibilizzazione del pubblico

L'attività di sensibilizzazione mira a creare le condizioni necessarie affinché Family Support venga utilizzato. Gli obiettivi principali sono i seguenti:

- I genitori devono essere informati sull'offerta.
- I genitori devono riconoscere i propri bisogni, senza considerarli un fallimento personale, e vedere in Family Support una risorsa.
- La società deve comprendere che il periodo dopo la nascita è particolarmente delicato per genitori e figli, e richiede protezione e supporto.

A livello sociale, la sensibilizzazione promuove:

- L'importanza per i genitori di prendersi cura di se stessi e attivare il supporto necessario.
- Un'immagine realistica del periodo post-parto, che oltre alla gioia, include anche le molteplici sfide.
- La necessità di supporto familiare o sociale per le giovani famiglie.

Attraverso media professionali si diffondono fiducia e familiarità tra genitori, familiari e società. Diversi canali (bollettino comunale, giornali, radio, volantini, social media come Facebook e Instagram, siti web) permettono di raggiungere diverse tipologie di genitori e volontari.

Il passaparola tramite volontari, famiglie e partner di rete è una componente fondamentale della sensibilizzazione. È inoltre prevista la partecipazione a eventi locali, come la "Mutternacht", la "Festa dell'incontro", la "Fiera del volontariato" e a conferenze sul tema.

Per i materiali informativi viene utilizzata un'immagine coordinata (logo, marchio, formattazione comune).

La rete Elki fornisce il materiale informativo alle organizzazioni e alle figure professionali per uso e diffusione



### 6.3 Salvaguardia del Diritto alla Privacy

Family Support si basa su un rapporto di fiducia reciproca tra tutte le parti coinvolte. La privacy e la protezione dei dati sono garantite attraverso le seguenti misure:

- I volontari e le figure professionali trattano sempre le informazioni riguardanti le famiglie in modo confidenziale e sono vincolati al segreto professionale.
- Il professionista raccoglie e gestisce le informazioni sulle famiglie e le conserva in modo adeguato.
- I genitori sono informati riguardo ai dati che vengono raccolti o trattati e all'uso che ne viene fatto.
- La raccolta e la gestione dei dati delle famiglie e dei volontari avviene esclusivamente per l'esecuzione delle attività legate a Family Support.
- Se è necessario coinvolgere altri servizi o professionisti, ciò deve avvenire in accordo con i genitori, i quali danno il loro esplicito consenso scritto alla trasmissione dei dati a terzi.

### 6.4 Salvaguardia dei Diritti dell'Infanzia

Family Support non ha un mandato di controllo. Tuttavia, se i volontari o il professionista rilevano che il benessere del bambino è in pericolo, sono obbligati a coinvolgere altri servizi. Se i genitori non acconsentono alla trasmissione dei dati, si applica il principio: "Forse contro la loro volontà, ma non senza informarli". Solo in casi di emergenza o situazioni di pericolo imminente viene effettuata una segnalazione ai servizi competenti senza informare preventivamente i genitori.



## 7. Il professionista

Il professionista si assume la responsabilità dell'implementazione qualitativa di Family Support, tra l'altro attraverso una cultura dello scambio e del confronto con i volontari, le famiglie, l'organizzazione di supporto e la rete Elki.

### 7.1 Compiti e responsabilità:

Il professionista promuove la visibilità di Family Support nel proprio territorio di competenza e sensibilizza la società locale (cfr. Capitolo 6.2).

Diffonde l'approccio di base di Family Support (cfr. Capitolo 5) e si assicura che questo sia integrato nelle reti esistenti a livello locale (cfr. Capitolo 5.4).

Insieme all'organizzazione di supporto, si assume la responsabilità della gestione delle risorse finanziarie, si preoccupa della salvaguardia dei diritti alla personalità delle famiglie e dei volontari, nonché della protezione dei minori (cfr. Capitolo 6).

Svolge un ruolo chiave per il successo del lavoro volontario con le famiglie.

#### a) Accompagnamento delle famiglie

- ▶ Accessibilità e contatto con la famiglia
- ▶ Verifica del fabbisogno di supporto della famiglia in relazione al mandato di Family Support
- ▶ Progettazione e verifica della compatibilità tra la famiglia e il volontario
- ▶ Accompagnamento dei volontari all'interno della famiglia
- ▶ Se necessario, colloqui intermedi per garantire il successo dell'accompagnamento
- ▶ Conclusione di un accompagnamento
- ▶ Se necessario, trasferimento di informazioni ad ulteriori offerte di supporto e, su richiesta, cura dei contatti

#### b) Accompagnamento dei volontari

- ▶ Reclutamento e selezione dei volontari
- ▶ Valutazione delle competenze operative dei volontari
- ▶ Primo approccio e contatto con i volontari
- ▶ Formazione e qualificazione, sviluppo di conoscenze e competenze
- ▶ Coordinamento dell'impiego dei volontari
- ▶ Organizzazione, conduzione e moderazione degli incontri di gruppo
- ▶ Sviluppo e mantenimento di una cultura di riconoscimento, dello scambio e del confronto
- ▶ Sviluppo del gruppo di volontari, spirito di gruppo e senso di appartenenza

#### c) Garanzia di qualità

- ▶ Partecipazione a corsi di aggiornamento per i professionisti organizzati dalla rete Elki
- ▶ Partecipazione a incontri di scambio per professionisti (intervisione) e supervisione (se necessario)
- ▶ Partecipazione a corsi di formazione esterni
- ▶ Presenza ad incontri di volontari in altre zone
- ▶ Colloqui di feedback con la rete Elki
- ▶ Documentazione e valutazione di singoli processi e dell'intero processo





## 7.2 Profilo delle competenze

a) Formazione specifica come educatore, assistente sociale, ostetrica, psicologo o equivalente.

### b) Competenze professionali

Conoscenze di base su:

- ▶ Sfide e possibili stress legati alla gravidanza, al parto e alla genitorialità
- ▶ Bisogni fondamentali e sviluppo di neonati e bambini piccoli
- ▶ Relazione genitore-bambino e ruoli familiari
- ▶ Diversità delle famiglie

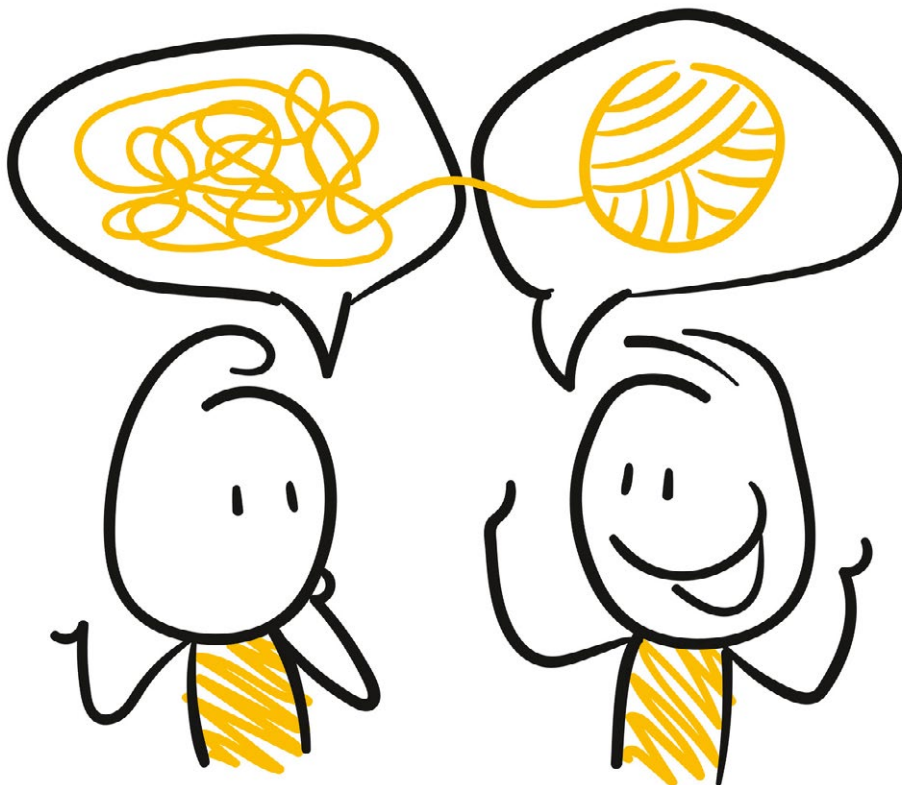
### c) Competenze metodologiche

- ▶ Lavoro orientato alle risorse
- ▶ Documentazione e gestione di dati sensibili
- ▶ Comunicazione e conduzione di colloqui
- ▶ Gestione di gruppi e dinamiche di gruppo
- ▶ Capacità di lavorare in autonomia
- ▶ Flessibilità nei tempi di lavoro

### d) Competenze sociali

- ▶ Atteggiamento rispettoso e orientato alle risorse
- ▶ Capacità di lavorare in team e disponibilità alla cooperazione
- ▶ Empatia unita alla capacità di mantenere una distanza professionale
- ▶ Capacità di accettare critiche
- ▶ Competenza interculturale
- ▶ Consapevolezza delle proprie responsabilità

### e) Disponibilità a formazione continua e supervisione





## 7.3 Accompagnamento di una famiglia

### a) Contatto e primo colloquio

La famiglia contatta il professionista. Viene concordato un primo incontro, che può svolgersi a domicilio o presso gli spazi dell'ente, secondo le preferenze della famiglia. Il primo colloquio serve a conoscersi reciprocamente e a chiarire le aspettative nei confronti di Family Support. In questo contesto, il professionista spiega il funzionamento di Family Support e il proprio ruolo.

Si tratta di:

- ▶ Comprendere le esigenze della famiglia.
- ▶ Verificare se queste possono essere soddisfatte da Family Support.
- ▶ Stabilire un primo rapporto con la famiglia, in modo da creare fiducia per una futura collaborazione.



La collaborazione viene concordata per iscritto tra la famiglia e il professionista. Il professionista informa la famiglia sui passi successivi e sulle tempistiche.

Nel caso di famiglie con due genitori, entrambi devono essere informati e d'accordo sulla collaborazione. Viene offerta flessibilità temporale per consentire la partecipazione di entrambi al primo colloquio.

### b) Profilo della famiglia

Il professionista crea un profilo della famiglia con le informazioni ricevute, nel quale vengono riassunte tutte le informazioni sulla famiglia e documentati i passaggi successivi.

### c) Compatibilità tra famiglia e volontari

Il professionista seleziona la persona più adatta dal pool di volontari. Viene quindi concordato un incontro conoscitivo. La compatibilità significa in questo contesto che i bisogni e le aspettative delle famiglie devono essere in linea con le aspettative e le competenze dei volontari. Una compatibilità positiva è vantaggiosa sia per le famiglie che per i volontari e ha quindi un grande impatto sul successo della collaborazione.

### d) Incontro di conoscenza tra famiglia e volontari

Il professionista informa il volontario sulla famiglia. Il primo incontro di conoscenza avviene solitamente a casa della famiglia. La famiglia riassume le proprie esigenze per il volontario. Successivamente, il volontario si presenta. Ad entrambe le parti è concesso del tempo per rifletterci. Se non si realizza una compatibilità, il processo viene ripetuto con un altro volontario. Se entrambe le parti esprimono il proprio consenso, inizia il processo di supporto per la famiglia.

### e) Colloqui intermedi e lavoro di rete

Il processo di supporto avviene in un intervallo di tempo definito (di norma 3 mesi) in modo autonomo tra la famiglia e i volontari. Il professionista, tuttavia, ricorda sia ai volontari che alle famiglie tramite telefonate periodiche e promemoria che possono rivolgersi a lui in qualsiasi momento per domande o difficoltà. Se necessario, possono essere modificati e adattati i termini della collaborazione, come le mansioni dei volontari o il periodo di tempo previsto. Se la famiglia ha bisogno di ulteriori servizi di supporto, riceve informazioni dal professionista sui rispettivi servizi e offerte. Su richiesta, può anche essere agevolato il contatto con ulteriori servizi oppure può essere fornito un accompagnamento.

### f) Conclusione del processo di supporto

Dopo il periodo stabilito (di norma 3 mesi), il professionista verifica telefonicamente se la collaborazione può essere conclusa come concordato e organizza un colloquio congiunto con il volontario e la famiglia.

Se ci sono motivi che giustificano un'estensione del supporto nell'ambito di Family Support, si verifica con il volontario se è possibile una proroga. In tal caso, vengono concordati con la



famiglia obiettivi concreti e un chiaro intervallo di tempo affinché il supporto possa concludersi in un secondo momento.

Durante il colloquio finale, l'attenzione si concentra sulla riflessione comune. La famiglia e il volontario condividono le loro esperienze.

Il professionista presta particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- ▶ al benessere dei membri della famiglia
- ▶ al grado di sollievo procurato alla famiglia e al suo rafforzamento
- ▶ alla fiducia nel saper affrontare le sfide future

Alla famiglia viene consegnato un modulo di feedback anonimo (digitale o, su richiesta, in formato cartaceo), con la richiesta di compilarlo. Dopo la conclusione, il professionista si occupa di compilare la griglia di documentazione.

In seguito al colloquio, la famiglia e il volontario possono incontrarsi un'ultima volta. Così si conclude Family Support. Se la famiglia e il volontario desiderano rimanere in contatto, ciò avviene indipendentemente da Family Support.

### 7.3.1 Accompagnamento in collaborazione con il Sostegno Familiare Precoce

Il Team del Sostegno Familiare Precoce e il professionista di Family Support forniscono alle famiglie, se necessario, informazioni preliminari e contatto con ulteriori servizi. Il contatto iniziale delle famiglie avvenuto attraverso Family Support o il Sostegno Familiare Precoce non esclude l'utilizzo di altri servizi. La famiglia si rivolge, possibilmente in modo autonomo, al servizio di pertinenza. Se esiste già fiducia in un servizio, su richiesta può essere offerto anche un colloquio congiunto con l'altro servizio.

Non è previsto che il Team del Sostegno Familiare Precoce possa direttamente mettere in contatto una persona volontaria di Family Support con la famiglia. Deve sempre avvenire un primo colloquio con il professionista di Family Support, così da mantenere la consueta procedura (primo colloquio / valutazione / abbinamento con il volontario ...).

Nella collaborazione si presta attenzione a non indurre le famiglie a richiedere servizi, ma viene loro presentata la possibilità di scelta. Si garantisce inoltre che le famiglie diano il loro consenso scritto nel caso in cui si ritenga utile uno scambio di informazioni tra i professionisti. Fondamentalmente, si preferisce sempre discutere insieme ai genitori la loro situazione familiare.

#### **Espansione del gruppo target in cooperazione con il Sostegno Familiare Precoce**

Il gruppo target principale di Family Support sono le famiglie dalla gravidanza fino al primo anno di vita del bambino. Il gruppo target del Sostegno Familiare Precoce sono le famiglie con bambini da 0 a 3 anni. Se le famiglie con bambini più grandi (1-3 anni) hanno contattato il Sostegno Familiare Precoce, appare sensato un supporto pratico nella vita quotidiana da parte di volontari e ci sono le risorse, la famiglia può essere accompagnata da Family Support.

Il professionista prenderà una decisione sulla possibilità di un accompagnamento basandosi sulle seguenti considerazioni:

- ▶ È disponibile un volontario idoneo?
- ▶ Può essere utile un supporto temporaneo orientato alla situazione familiare?
- ▶ I temi delle famiglie sono appropriati per i volontari e non sono fuori portata?



## 8. Volontariato e Gruppo di Volontari

### 8.1 Descrizione dei compiti dell'attività volontaria

I volontari supportano le famiglie per facilitare la transizione nella vita quotidiana con un neonato. Essi offrono momenti di pausa nella routine quotidiana, permettendo ai genitori di recuperare energie e rafforzarsi. La maggior parte dei compiti consiste nel dedicare del tempo ai genitori, stando loro vicino, conversando con loro, ascoltandoli e valorizzandoli. Le attività possono variare ad ogni incontro. Di solito, il supporto è pratico e comprende, tra l'altro:

- ✓ Ascolto e conversazione, interazione sociale
- ✓ Prendersi cura del neonato, in modo che i genitori possano avere tempo per se stessi e utilizzare questo tempo in modo individuale
- ✓ Portare o preparare un pasto per la famiglia
- ✓ Accompagnare la famiglia a vari appuntamenti
- ✓ Prendersi cura dei bambini più grandi
- ✓ Fare la spesa o accompagnare la famiglia durante gli acquisti

Nella loro attività, i volontari non sostituiscono il personale professionale e non svolgono il lavoro di educatori per l'infanzia, babysitter o collaboratori domestici.

Come gruppo, i volontari si sentono anche corresponsabili della comunicazione pubblica e del lavoro di sensibilizzazione e vengono attivamente coinvolti nello sviluppo ulteriore delle attività.

*“Ascoltare è spesso la cosa più importante che facciamo.”*

*una volontaria di Family Support*

### 8.2 Condizioni quadro per il lavoro volontario

Reclutare, mantenere e sostenere il coinvolgimento dei volontari è una delle sfide più grandi per le organizzazioni di volontariato. La qualificazione, la formazione e l'aggiornamento sono quindi imprescindibili. In Family Support, i volontari sono in dovere di partecipare agli incontri previsti e hanno diritto a condizioni chiare e garantite per la loro attività, tra cui:

- ✓ accordo scritto sul volontariato
- ✓ accompagnamento professionale, ivi compresi colloqui individuali e incontri di scambio
- ✓ formazione e aggiornamento, sviluppo personale e crescita delle competenze
- ✓ possibilità di partecipazione alle decisioni
- ✓ riconoscimento e apprezzamento: il riconoscimento per l'impegno volontario viene espresso in Family Support, tra l'altro, durante i colloqui personali, negli incontri di gruppo, nelle attività di sensibilizzazione e in eventi di ringraziamento.
- ✓ documentazione: tutte le ore di volontariato vengono documentate per iscritto, comprese, tra l'altro, quelle impiegate per le riunioni di gruppo, i colloqui con il personale, i colloqui intermedi, le attività in famiglia o la partecipazione a vari eventi.
- ✓ rimborso spese: tutte le spese sostenute dai volontari (tra cui i costi di viaggio) vengono rimborsate dall'organizzazione in base alla documentazione presentata.
- ✓ assicurazione dei volontari: i volontari sono assicurati contro infortuni, responsabilità civile e tutela legale durante la loro attività.

I volontari si impegnano a partecipare alla formazione, agli incontri di scambio e agli aggiornamenti, nonché ai colloqui con il professionista.



### 8.3 Creazione di un gruppo di volontari

A seconda delle esigenze e delle dimensioni della popolazione, è necessario costruire un gruppo di volontari sufficientemente grande prima di presentare l'offerta al pubblico locale. Secondo l'attuale esperienza, dovrebbero essere disponibili da 7 a 15 volontari per area di intervento.

#### a) Reclutamento di volontari e primo contatto

La motivazione per l'impegno volontario si ottiene meglio attraverso il contatto personale e la conversazione individuale, durante la quale si trasmette il proprio entusiasmo ai volontari. In questo contesto, i volontari già attivi hanno un ruolo importante nel promuovere il loro impegno. Anche i partner di rete dovrebbero essere coinvolti per contattare direttamente potenziali volontari. Inoltre, è importante continuare a lavorare sulla comunicazione pubblica per attrarre nuovi volontari. L'iniziativa viene presentata in giornali o bollettini locali e viene esplicitato l'invito a diventare operatori volontari. I volontari interessati hanno la possibilità di contattare la figura professionale per telefono o di persona. Viene fissato un appuntamento per un colloquio iniziale personale.

#### b) Colloquio iniziale e selezione dei volontari

Il colloquio iniziale serve a conoscere la persona e la sua motivazione, a chiarire competenze e capacità e a fornire informazioni dettagliate su Family Support. La scelta corretta dei volontari è di grande importanza. Per il lavoro impegnativo e delicato con le famiglie sono necessarie molte competenze. In Family Support, i volontari devono avere le seguenti capacità e caratteristiche:

- ✓ Conoscenza pratica della vita quotidiana con un bambino
- ✓ Competenze sociali come empatia, apertura e atteggiamento di apprezzamento
- ✓ Capacità e disponibilità a riflettere sulle proprie azioni, comportamenti e esperienze
- ✓ Stabilità e resilienza
- ✓ Tolleranza
- ✓ Disponibilità di tempo
- ✓ Affidabilità
- ✓ Sensibilità
- ✓ Riservatezza

Durante il colloquio iniziale vengono richieste informazioni sul volontario, come esperienze personali e professionali nel settore famiglia e bambini, esperienze nel volontariato, formazione, interessi, aspettative e motivazione, nonché disponibilità, e queste vengono registrate in un profilo del volontario. Dopo il colloquio iniziale, la persona interessata può avere, se necessario, un periodo di riflessione per decidere se partecipare attivamente a Family Support. Il professionista verifica se le aspettative, gli interessi e le capacità dei volontari corrispondono a quelle di Family Support.

Nel rispetto della tutela dei minori, viene richiesta e verificata una copia aggiornata del certificato penale dei volontari.

#### c) Accordo

Dopo un accordo reciproco, l'impegno volontario viene formalizzato per iscritto. L'incarico e le condizioni quadro forniscono orientamento e chiarezza. Successivamente, il volontario viene invitato a una formazione obbligatoria.



#### d) Formazione

La formazione serve a preparare all'impegno volontario in famiglia e si svolge più volte all'anno come formazione di gruppo, a seconda del numero di interessati. Comprende, tra l'altro, informazioni sui seguenti ambiti:

- ✓ Organizzazione di riferimento, personale responsabile e persone di contatto
- ✓ Quadro giuridico (protezione dei dati, assicurazione, ecc.)
- ✓ Volontariato, compiti e attività (possibilità e limiti)
- ✓ Atteggiamento nel lavoro con le famiglie
- ✓ Sfide e cambiamenti intorno alla nascita e nel periodo successivo
- ✓ Diversità delle realtà familiari



### 8.4 Accompagnamento dei volontari

Un importante criterio di qualità di Family Support è il continuo accompagnamento professionale dei volontari da parte del professionista. L'accompagnamento dei volontari avviene sia a livello individuale, attraverso colloqui personali, sia tramite incontri di gruppo.

#### a) L'accompagnamento personale

Per un accompagnamento personale e individuale è fondamentale una buona raggiungibilità all'interno degli orari concordati e un collegamento con il professionista. Il professionista ha una visione d'insieme della disponibilità temporale dei volontari, conosce la situazione personale di ciascuno e può quindi coordinare l'impegno volontario. Quando una famiglia si rivolge al professionista, quest'ultimo contatta il volontario che, secondo la sua valutazione, sarebbe il più adatto alla famiglia e fornisce le informazioni principali. Se il volontario accetta l'accompagnamento, il professionista lo accompagna nella nuova famiglia e facilita la conoscenza reciproca. Durante questo processo vengono chiariti i termini e le responsabilità del volontario.

Le responsabilità dei volontari possono cambiare o svilupparsi nel tempo. L'intensità dell'accompagnamento e del supporto per i singoli volontari dipende dalla situazione familiare specifica; i volontari che operano in famiglie in difficoltà necessitano di un maggiore accompagnamento e sostegno rispetto a quelli che si trovano in famiglie più stabili. Se nel corso dell'accompagnamento emergono bisogni ulteriori e inaspettati, che il professionista non è più in grado di gestire, vengono coinvolti professionisti esterni. Una volta all'anno, il professionista svolge un colloquio con ciascun volontario, indipendentemente dal fatto che stia attualmente operando o meno.





### b) Incontri di gruppo

Gli incontri si tengono cinque volte all'anno per circa due ore in uno spazio protetto. La partecipazione è obbligatoria per i volontari. In caso di assenze ripetute, la questione verrà affrontata in un colloquio individuale. All'inizio dell'anno, i volontari ricevono il programma annuale. Prima di ogni incontro, vengono invitati. Gli incontri servono da un lato per la qualificazione di base e lo sviluppo delle competenze dei volontari e dall'altro per facilitare lo scambio e la riflessione su esperienze, vissuti e difficoltà personali.

Durante gli incontri di gruppo i volontari sperimentano un ambiente in cui si sentono a proprio agio, alleggeriti e rinforzati. Lo stesso dovrebbero riuscire a realizzare a loro volta all'interno dell'ambiente familiare in cui si troveranno ad operare. Gli incontri di gruppo hanno un effetto positivo sui volontari, aumentando la loro soddisfazione e la qualità del loro impegno. Sono previsti scambi, conferenze tematiche e esercizi corporei. A seconda del tema, possono essere coinvolti anche esperti esterni.

I temi degli incontri includono, tra l'altro:

- ✓ Famiglia: significato, diversità e strutture
- ✓ Nozioni di base relative alla nascita
- ✓ Bisogni di genitori e bambini
- ✓ Comunicazione e conduzione del colloquio
- ✓ Orientamento alle risorse e empowerment
- ✓ Self care e definizione del proprio ambito di intervento
- ✓ Informazioni sui servizi esistenti

Negli incontri di gruppo sono compresi anche occasionali festeggiamenti. La connessione tra colleghi contribuisce al successo delle attività volontarie.



## 8.5 Disponibilità

La disponibilità dei volontari può variare a seconda della situazione. Inoltre, è possibile per ogni volontario, dopo aver completato un accompagnamento e in consultazione con il professionista, prendersi una pausa. Il professionista deve essere informato sulla disponibilità e tenere conto delle risorse di tempo. Il lavoro volontario è fondamentale per il successo del supporto. Gli impegni presi devono essere rispettati dal volontario, così da garantire sicurezza alla famiglia.

## 8.6 Chiusura

Il lavoro volontario può essere interrotto in qualsiasi momento. Al termine di un accompagnamento avviene sempre un'uscita pianificata.





## 9. Criteri di qualità

In sintesi, i seguenti criteri di qualità sono particolarmente rilevanti:

- ❑ Family Support opera in un campo estremamente delicato: supportare le famiglie nella fase post-natale, con l'obiettivo di alleviare e rafforzare i genitori, senza creare dipendenza dal servizio. Questo impegno volontario è possibile solo grazie al **supporto professionale dei volontari, delle famiglie e del processo da parte del professionista.**
- ❑ **Family Support è un modello in evoluzione:** è programmato un continuo sviluppo. Family Support vive di una **cultura dello scambio e del confronto** da parte di tutti i soggetti coinvolti. Partner di rete, volontari e famiglie vengono costantemente motivati a fornire feedback affinché l'iniziativa possa adattarsi ai bisogni.
- ❑ Attraverso **l'intervisione** regolare dei volontari con il professionista (ogni 2 mesi): vengono discusse le evoluzioni e le difficoltà all'interno del gruppo. Questo rafforza e solleva i volontari e consente al professionista di riconoscere tempestivamente eventuali problematiche. Se necessario, vengono offerti colloqui di **supervisione individuale o di gruppo.**
- ❑ Family Support costruisce con altri partner una rete che sostiene le famiglie. **L'accesso facilitato** per le famiglie, la consulenza da parte del professionista e il continuo **lavoro di rete** consentono alle famiglie di accedere tempestivamente ad ulteriori offerte di supporto e aiuto quando necessario.
- ❑ **Approccio pedagogico:** la famiglia rimane responsabile delle proprie azioni. Family Support offre una risorsa che la famiglia può utilizzare attivamente.
- ❑ Lo sviluppo dei processi e i servizi vengono documentati e valutati: viene anche verificato quali famiglie riescono ad accedere a Family Support. Se un certo gruppo di famiglie non utilizza l'offerta, si riflette sulle possibili cause.
- ❑ Le organizzazioni di riferimento e i professionisti sono accompagnati dalla rete Elki: sono previsti corsi di introduzione al loro ruolo, consulenze individuali, incontri di scambio, formazione e colloqui di feedback, materiali per la comunicazione pubblica, documentazione e valutazione.



## 10. La rete Elki

La rete Elki è responsabile dell'espansione di Family Support e dello sviluppo della qualità. Inoltre, garantisce un'implementazione uniforme nelle diverse aree.

Il team direttivo di Family Support si occupa di:

1. Esplorare possibilità e contattare potenziali nuove organizzazioni partner in aree ancora scoperte
  - Presentare Family Support in reti e a potenziali organizzazioni partner
  - Verificare le risorse con le organizzazioni partner interessate
2. Preparazione per le rispettive funzioni dell'organizzazione partner e del professionista
  - Consulenze e colloqui di feedback
  - Formazione iniziale
  - Fornire documenti uniformi per la documentazione e la valutazione
  - Incontri di scambio
3. Supporto professionale per i professionisti
  - Incontri di networking e intervizione
  - Offerte di formazione continua
  - Colloqui di feedback
  - Consulenze e supervisione se necessario
4. Supporto alle organizzazioni partner
  - Aiuto nella selezione del professionista
  - Consulenza sulle possibilità di finanziamento, domande, rendicontazione e altri temi secondo necessità
  - Scambio sugli obiettivi e raggiungimento degli stessi
5. Visibilità di Family Support a livello provinciale (cfr. Cap. 6.2)
  - Comunicazione a mezzo stampa
  - Gestione dei principali canali social (Facebook, Instagram)
  - Fornitura di materiale fotografico
  - Organizzazione di incontri di volontariato a livello regionale ogni due anni
6. Lavoro di rete a livello provinciale
  - Partecipazione a incontri di rete del Sostegno Familiare Precoce e di altri partner di rete
  - Contatti con le parti interessate responsabili nei settori della politica e dell'amministrazione

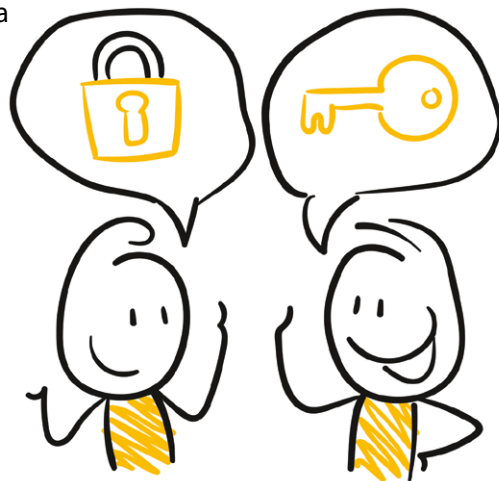
In caso di violazioni degli standard di qualità e delle condizioni quadro sottoscritte nell'accordo, la rete Elki si riserva di adottare misure adeguate. Ciò può portare anche all'esclusione dell'organizzazione partner dall'iniziativa.



## 11. Possibili ostacoli e soluzioni

In base all'esperienza raccolta, la realizzazione dei criteri di qualità può incontrare i seguenti ostacoli:

- ▶ **Accessibilità delle famiglie:** Nonostante l'ampia pubblicità, ci sono sempre famiglie con neonati che non conoscono Family Support. Una possibile spiegazione è che le informazioni su Family Support non vengano recepite in situazioni di sovraccarico già esistente. Inoltre, durante la gravidanza e l'allattamento, molte cose possono essere dimenticate rapidamente. È quindi ancora più importante informare e sensibilizzare continuamente l'ambiente riguardo a Family Support. Sondaggi nella fascia di popolazione target possono fornire informazioni importanti su come migliorare il lavoro di informazione e sensibilizzazione.
- ▶ **Trovare volontari adatti:** in questo il lavoro di rete e il passaparola si sono dimostrati particolarmente utili. In generale, negli anni si è notata una crescente scarsità di tempo tra le persone, causata, tra l'altro, da un maggiore coinvolgimento nel lavoro retribuito. A seconda di come si svilupperà ulteriormente la società, le persone avranno meno o più tempo per l'impegno volontario.
- ▶ **Equilibrio tra la disponibilità dei volontari e le esigenze delle famiglie:** È difficile prevedere in quale periodo si registreranno quante famiglie. I volontari devono essere motivati a partecipare agli incontri e ai corsi di formazione, anche se non stanno accompagnando alcuna famiglia. La maggior parte dei volontari, secondo l'esperienza, può dare disponibilità per accompagnare una famiglia una volta alla settimana. Alcune famiglie vorrebbero ricevere supporto anche per periodi più lunghi o più frequentemente. Tuttavia, si è dimostrato che già il pensiero che un volontario venga in un determinato giorno ha un grande impatto. Alcuni genitori accettano anche il supporto di due diversi volontari. Inoltre, non deve crearsi una dipendenza tra la famiglia e il volontario.
- ▶ **I limiti nel lavoro volontario sono reali e devono essere costantemente riconosciuti e affrontati.** Un'attenzione particolare deve essere prestata a possibili comportamenti inappropriati da parte dei volontari o al sovraccarico degli stessi.
- ▶ **Sovraccarico della rete di supporto in situazioni di stress elevato:** Ci sono frequentemente situazioni familiari il cui bisogno di accompagnamento supera le possibilità di Family Support. Alcune famiglie necessitano di supporto intensivo o di professionisti che le accompagnino. Per questo sono necessari assistenti familiari professionisti, poiché Family Support può fornire lavoro di qualità solo nell'ambito della prevenzione e i volontari non sono formati per gestire situazioni familiari complesse.
- ▶ **Il professionista ha bisogno di competenze molto ampie per i diversi compiti e deve essere flessibile in termini di tempo, ma ha a disposizione solo un numero limitato di ore (nel 2024 tra 5 e 20 ore settimanali a seconda delle dimensioni dell'area).** Pertanto, di solito combina questa funzione con altre, il che può portare a stress o sovraccarico.
- ▶ **Nelle aree ancora da coprire si dimostra difficile trovare organizzazioni locali adatte.** A volte, i responsabili non riconoscono il bisogno locale o l'incarico sociale dell'organizzazione. Alcune organizzazioni sono esse stesse in un processo di sviluppo e temono di essere sopraffatte da nuovi compiti.



## 12. Riflessioni conclusive e prospettive

Family Support è stato avviato in un periodo in cui c'erano poche risposte alle nuove sfide delle giovani famiglie altoatesine. Le strutture tradizionali e istituzionali offrivano raramente servizi sicuri a cui le famiglie con neonati potessero accedere in modo rapido e senza burocrazia. In quegli anni, insieme a Family Support, è stato creato anche il sostegno familiare precoce/Frühe Hilfen: due importanti offerte complementari per le famiglie.

Il volontariato, come attività spontanea, gratuita e di pubblica utilità, svolta al di fuori della propria famiglia, dell'economia e della pubblica amministrazione, promuove la coesione sociale della nostra società. La



gioia di impegnarsi per gli altri e il senso di comunità costituiscono un valore aggiunto per tutti i soggetti coinvolti.

Ad oggi, nel 2024, Family Support è presente in 12 dei 20 distretti territoriali dell'Alto Adige. L'espansione graduale dell'iniziativa è stata attuata in modo sistematico e attraverso la rete Elki.

I feedback delle circa 300 famiglie assistite sono sempre positivi; attualmente ci sono circa 100 volontari attivi che si impegnano in Family Support.

Una delle sfide future sarà quella di continuare a trovare persone che abbiano il tempo per impegnarsi volontariamente.

La creazione di un servizio di assistenti familiari professionisti per le famiglie in situazioni di forte difficoltà completerebbe il variegato panorama di supporto per le famiglie con bambini piccoli.

### Bibliografia:

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone  
Accompagnamento al volontariato – Guida pratica.  
Merano, 2014

Deutsches Institut für Jugendhilfe und Familienrecht e.V. (DIJuF).  
Datenschutz bei Frühen Hilfen- Praxiswissen Kompakt.  
Nationales Zentrum Frühe Hilfen.  
Köln 2015.

Kaesehagen-Schwehn G., Ziegenhain U.  
Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen  
in den Frühen Hilfen am Beispiel der Evaluation des Projektes  
„Frühe Hilfen in der Caritas“.  
Nationales Zentrum Frühe Hilfen in Kooperation mit dem  
Deutschen Caritasverband e.V.  
Köln 2015

Kanning B., Kapusta A., Möller M., Perzmaier C.  
Handreichung „Qualifizierungen für ehrenamtliche  
Familienpaten“ im Rahmen des bundesweiten Projektes „frühe  
Hilfen in der Caritas“.  
AG „Curriculum Familienpaten“.  
Münster 2012

Keupp H., Behringer L.,  
Frühe Hilfen aus zivilgesellschaftlicher Perspektive. Ein  
Impulspapier zum freiwilligen Engagement im Bereich der  
frühen Förderung und Unterstützung von Kleinkindern und  
ihren Familien.  
Nationales Zentrum Frühe Hilfen.  
Köln 2015

Ladurner C., Tauber S., Hainz W.,  
Frühe Hilfen Südtirol, ein Forschungsbericht.  
Autonome Provinz Bozen- Forum Prävention.  
Bozen Dezember 2016

Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) in der Bundeszentrale  
für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)  
„Frühe Hilfen aus zivilgesellschaftlicher Perspektive“,  
2015

Phineo gAG Berlin in Kooperation mit Bertelsmann Stiftung.  
Kursbuch Wirkung- das Praxishandbuch für alle, die Gutes noch  
besser tun wollen. 3. Auflage,  
März 2015

Schnock B., Atz H.  
Rapporto sul volontariato e sull'impegno solidale in Alto Adige.  
Anno europeo delle attività di volontariato che promuovono la  
cittadinanza attiva 2011.  
Apollis - Centro di ricerca sociale e demoscopia su incarico della  
Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige.  
Bolzano 2011

Link al Sostegno Familiare Precoce:  
<https://sociale.provincia.bz.it/it/tutela-minori>

