

# LA FAD:

## Formazione a distanza



### La formazione continua

Per i volontari AVIS questa esigenza di formazione è importante perché un volontario adeguatamente formato è in grado di svolgere in modo più **efficace** il suo compito, di trasmettere con **coerenza** e con **entusiasmo** i valori associativi e, non ultimo, di partecipare in modo più **consapevole** e soddisfacente alla rete associativa. Inoltre l'emergenza sanitaria causata dal Covid ha rilevato come le attività di chiamata dei donatori e l'accesso tramite prenotazione alla donazione siano strategiche per rispondere all'esigenze del sistema nazionale trasfusionale, anche in fase di carenza di scorte. AVIS Nazionale si pone dunque l'obiettivo di fornire linee guida, metodologie e strumenti ai dirigenti associativi e volontari, con lo scopo di rafforzare e qualificare le attività strategiche e specifiche della Mission della nostra rete associativa.

### Che cos'è la FAD

FAD sta per Formazione a Distanza, un metodo di formazione che utilizza le tecnologie informatiche per trasmettere idee, contenuti e valori. Abbiamo cercato di rendere piacevole questa formazione utilizzando testi, immagini, animazioni e filmati. Vi proponiamo attività interattive in cui dovete mettervi in gioco, raccontare la vostra esperienza e mettere a disposizione di altri le vostre conoscenze. Proponiamo un **percorso formativo organico e strutturato**, sicuramente perfettibile anche con il supporto e la collaborazione di quanti vorranno aderire a questa proposta formativa.

## Cosa vi offriamo

La formazione che AVIS mette a disposizione dei volontari e delle strutture sul territorio è accessibile tramite una **piattaforma online**, che potete visualizzare con **qualsiasi browser** da PC e da tablet.

Il percorso formativo è composto da **n. 5 corsi** relativi a temi centrali dell'attività associativa: **Conoscere AVIS, Competenze trasversali, Promozione, Accoglienza, Chiamata-Convocazione**.

Una volta completato un modulo potrete accedere al modulo seguente, sino ad arrivare al termine del corso che vi consentirà di conseguire un attestato di completamento.

Il percorso sarà monitorato, in collaborazione con Tutor esperti, supportando i processi di apprendimento ed eventuali esigenze formative.

## L'organizzazione del percorso formativo AVIS

Il percorso formativo si articola in **cinque corsi**:

<b>1</b>	<b>CONOSCERE AVIS</b>	<b>Durata: circa 1 ora</b>
<b>2</b>	<b>COMPETENZE TRASVERSALI</b>	<b>Durata: circa 1 ora</b>
<b>3</b>	<b>PROMOZIONE</b>	<b>Durata: circa 1 ora</b>
<b>4</b>	<b>ACCOGLIENZA</b>	<b>Durata: circa 1 ora</b>
<b>5</b>	<b>LA GESTIONE DELLE CHIAMATE</b>	<b>Durata: circa 1 ora</b>

Ogni corso si conclude con due questionari, uno di apprendimento e uno di gradimento, e con una sezione "Materiali di riferimento" da cui si possono scaricare i file PDF con le slide dei moduli in autoapprendimento, una volta completato il relativo modulo.

# 1 Conoscere AVIS

In questo percorso viene approfondita la storia dell'associazione, i suoi valori e la relazione tra volontari e donatori. Vengono inoltre illustrati i concetti chiave per l'identificazione dei donatori.

## MI PRESENTO

1. **Questionario conoscitivo**
2. **Forum "Piacere di conoscerti!"** (*Attività collaborativa*)

## CONOSCO LA MIA REALTÀ

1. **Conosci AVIS?**
2. **AVIS, impariamo a conoscerla**

## I PIU VICINI: I DONATORI

1. **Un donatore: mille motivi**
2. **I tuoi donatori** (*Attività collaborativa*)

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

1. **Gestione dei reclami**
2. **Botta e risposta** (*Attività collaborativa*)

# 2 Competenza trasversali

In questo percorso vengono approfonditi i concetti chiave per l'ascolto e la comunicazione efficace, strumenti indispensabili per gestire in maniera proattiva le relazioni con altri volontari e con i donatori.

Il percorso si rivolge a tutti i volontari AVIS (anche dirigenti associativi esperti) perché tratta competenze fondamentali, indispensabili per una buona relazione con i donatori a tutti i livelli.

## ASCOLTO E COMUNICAZIONE EFFICACE

1. **Ascolto attivo**
2. **Comunicazione efficace**
3. **Comunicazione efficace: le presentazioni**
4. **Tocca a te: come presenteresti un tema che ti sta a cuore...** (*Attività collaborativa*)
5. **Workshop: presentazioni avisine** (*Attività collaborativa*)

## FEEDBACK E TEAM BUILDING

1. **Team Building e feedback**

## 3 Promozione

In questo percorso vengono illustrati i principi base della promozione attraverso i diversi canali disponibili e vengono approfondite le motivazioni di un tale investimento. Fare promozione in AVIS significa essere contaminatori positivi e diventare portatori dei valori connessi all'azione di volontariato e alla condivisione. Nel corso è presente un approfondimento riguardo la gestione delle criticità che si incontrano inevitabilmente nell'utilizzo dei media e dei social network. Il percorso si rivolge ai volontari AVIS che fanno attività di promozione, sia di persona sia utilizzando social media o ancora che gestiscono i rapporti con i media.

### PROMUOVERE AVIS

1. **Promozione, perché?**
2. **Destinatari, media e messaggi**
3. **I social media**

### LA COMUNICAZIONE

1. **Analizziamo la comunicazione**
2. **Tempi, budget e risultati**
3. **Perchè spendere per la promozione**

## 4 Accoglienza

In questo percorso vengono fornite indicazioni e stimoli per la buona riuscita dell'accoglienza, con particolare accento sulla profilazione dei donatori e sulle informazioni da veicolare in fase pre- e post-donazione. Un atteggiamento, quello dell'accoglienza, necessario ad AVIS per comunicare efficacemente con il donatore e, allo stesso tempo, un metodo apprezzato dal donatore che in questo modo si orienta nel percorso della donazione e si sente gratificato per il suo indispensabile gesto. Il percorso si rivolge ai volontari AVIS che accolgono i donatori e li accompagnano prima e dopo la donazione.

### MI PREPARO ALL'ACCOGLIENZA

1. **Caratteristiche e fasi**
2. **Gli spazi e le persone**
3. **E noi, come siamo messi? (Questionario)**

### UN DONATORE FELICE

1. **Un donatore informato è un donatore felice**
2. **Casi reali di accoglienza (Attività collaborativa)**
3. **Questionario di valutazione per il donatore**

## 5 La gestione delle chiamate/convocazione

Il percorso propone una riflessione sull'approccio alla chiamata-convocazione e vengono forniti gli strumenti per migliorare la programmazione delle convocazioni, con un approfondimento sulla chiamata. La chiamata è un grande gesto di accoglienza che mette in relazione i compiti dell'Associazione e la disponibilità del donatore: AVIS chiama per soddisfare un fabbisogno sanitario preciso. Il donatore risponde con un gesto d'amore.

Il percorso si rivolge ai volontari AVIS che si relazionano con i donatori e in particolare che effettuano le chiamate per la donazione.

### VERSO UN APPROCCIO COMUNE

1. **La programmazione delle chiamate**
2. **Come facciamo le chiamate?**

### LA CONVOCAZIONE

1. **La convocazione**
2. **La telefonata di convocazione**
3. **Com'è andata?**

### COME VALUTARE LE CONVOCAZIONI

1. **Valutazione delle performance: il metodo KPI**
2. **Come vanno le tue convocazioni? (Questionario)**

## Come iscriversi?

Potrai inviare la tua richiesta d'iscrizione al seguente link dal 29 dicembre 2020:  
[https://avis.ct2.education/app/form\\_iscrizioni](https://avis.ct2.education/app/form_iscrizioni)

Gli utenti registrati riceveranno un nome utente e una password con cui potranno accedere alla piattaforma FAD Linee guida e ai corsi inseriti.

L'attestato di formazione potrà essere scaricato una volta concluso ognuno dei 5 corsi che formano il percorso formativo.

I corsi FAD saranno attivi per 12 mesi.