



ABSTRACT DI RICERCA
**COMPETENZE TRASVERSALI DEGLI OPERATORI VOLONTARI
IN SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE**

SOMMARIO

<i>Prefazione</i>	2
<i>Introduzione</i>	3
<i>La formazione dello staff di emersori ASC APS</i>	5
<i>Il percorso di emersione, la pratica assistita</i>	7
Sinergie ASC APS	8
La figura dell'emersore	8
Gli operatori volontari coinvolti nella sperimentazione	9
Programma dell'orario di intervento	9
<i>Le competenze dei giovani del Servizio Civile Universale (SCU) al servizio del Paese</i>	11
Il progetto di ricerca	11
Il QPCC: l'analisi delle competenze trasversali degli operatori volontari	11
I focus group CON GLI OPERATORI VOLONTARI	12
Focus group con gli emersori	13
Le interviste ai testimoni privilegiati	13
La sperimentazione della procedura di riconoscimento delle competenze	14
<i>Conclusioni</i>	16
ALLEGATO	18



PREFAZIONE

Il servizio civile è un cantiere di formazione alla cittadinanza attiva delle nuove generazioni, per avere nel Paese migliori cittadini, ma anche dei migliori lavoratori e anche delle persone migliori. E' una grande opportunità che non dobbiamo perdere. Ma per fare questo è necessario reputare il servizio civile come una esperienza che accompagni i giovani a trasformare la capacità di sognare in capacità di progettare

Per questo il FTS e ASC APS hanno investito nella formazione di operatori di Terzo Settore, accreditati nell'Albo del SCU, impegnati nella realizzazione dei programmi di SCU, per accompagnare i giovani del SCU, nei prossimi anni, alla piena consapevolezza delle competenze che sono state individuate dal Dipartimento Politiche Giovanili e Servizio Civile Universale e alla loro attestazione formale e alla capacità dei giovani di rappresentazione, verso le Istituzioni e il mondo del lavoro, del capitale sociale di cui sono portatori.

Crediamo inoltre, nella necessità di coinvolgere altri attori istituzionali e sociali, a cominciare dalla Pubblica Amministrazione, dagli enti filantropici, dal mondo dell'istruzione e della formazione, dalle imprese e dai soggetti della comunicazione, in questa azione di dare ai giovani piena consapevolezza del valore delle competenze di cittadinanza e spendibilità delle competenze trasversali per la costruzione del loro futuro di vita e professionale.

Questo ci porterà a valorizzare il capitale umano e sociale degli operatori e dei dirigenti delle organizzazioni nel rapporto intergenerazionale e verso le istituzioni, il mondo economico e quello della comunicazione

Abbiamo per questo voluto definire, attraverso una sperimentazione strutturata, il profilo e la sostenibilità su larga scala di questa, fra le funzioni richieste ai propri operatori che si relazionano con i giovani del SCU (a cominciare dall'OLP), facendo emergere il profilo di accompagnatore alla emersione e attestazione delle competenze di cittadinanza maturate dai giovani SCU



INTRODUZIONE

ASC APS da tempo persegue l'obiettivo di valorizzare il capitale umano acquisito dagli operatori volontari durante l'anno di servizio obiettivo che diventa strategico con l'Avviso pubblicato dal Dipartimento Politiche Giovanili e Servizio Civile Universale il 18 ottobre 2018

Infatti, la specifica individuazione della tipologia di competenze fatta nell'Avviso permette ad ASC APS di collocare in un percorso istituzionale l'autonoma iniziativa attuata già dal 2006 di rilasciare attestazioni di competenze ai giovani del SCN. L'Avviso del Dipartimento stabilisce che, almeno in fase di avvio, l'attestazione debba essere rilasciata a tutti gli operatori volontari. Non è una metodologia in linea con le esperienze attive in altri settori, ma comunque ASC APS, attraverso un accordo con Emit Feltrinelli, si è attrezzato per aderire a questa condizione. Nello stesso tempo però riteniamo importante testare anche modalità basate sulla richiesta volontaria del singolo operatore volontario. Per questo la partecipazione al programma sperimentale ha l'obiettivo di realizzare un modulo che metta in condizione ASC APS e gli enti di accoglienza, nelle varie figure coinvolte (dirigenti, Olp, formatori, destinatari) di accompagnare i giovani in servizio nella valorizzazione e attestazione delle competenze di cittadinanza individuate dalla normativa del Dipartimento, modulo che risponda ai criteri di:

- coerenza con le disposizioni del Dipartimento, contribuendo anche al loro aggiornamento,
- di scientificità del referenziale, di attuazione del processo e del risultato di attestazione,
- di integrazione con le altre funzioni richieste sia all'ente accreditato che agli enti di accoglienza dalla normativa del SCU
- di sostenibilità organizzativa ed economica
- di riproducibilità su larga scala.

Questo percorso interno al mondo del Servizio Civile Universale si incontra con quello che il Forum del Terzo Settore Nazionale sta realizzando con il Progetto FQTS in collaborazione con il Dipartimento di Scienze della Formazione di Roma Tre verso i quadri dirigenti degli Enti di Terzo Settore.

Per questo il Forum Nazionale del Terzo Settore e ASC APS ritengono maturi i tempi per generare una azione complementare al filone principale di FQTS, azione finalizzata a formare operatori di Terzo Settore e di Enti Pubblici, accreditati nell'Albo del Servizio Civile Universale (SCU), impegnati nella realizzazione dei progetti/programmi di SCU (in primo luogo, ma non unicamente, gli Operatori Locali di Progetto), per accompagnare i giovani del SCU, nei prossimi anni, alla piena consapevolezza delle citate competenze, alla loro attestazione formale e alla capacità dei giovani di rappresentazione, verso le Istituzioni e il mondo del lavoro, il capitale sociale di cui sono portatori.

In coerenza con la mission di soggetti promozionali, il Forum Nazionale del Terzo Settore e ASC APS convengono, inoltre, nella necessità di coinvolgere altri attori istituzionali e sociali, a cominciare dalla Pubblica Amministrazione, gli enti filantropici, il mondo dell'istruzione e della formazione, le imprese, i soggetti della comunicazione, in questa azione di dare ai giovani piena consapevolezza del valore delle competenze di cittadinanza e spendibilità delle competenze trasversali per la costruzione del loro futuro di vita e professionale.

In particolare, verso il Dipartimento Politiche Giovanili e Servizio Civile Universale, istituzione responsabile della attuazione dello SCU e più in generale verso il Sistema del SCU il programma si prefigge di definire, attraverso una sperimentazione strutturata, il profilo e la sostenibilità su larga scala della sperimentazione,



fra le funzioni richieste ai propri operatori che si relazionano con i giovani del SCU (a cominciare dall'OLP), facendo emergere il profilo di accompagnatore alla emersione e attestazione delle competenze di cittadinanza maturate dai giovani SCU.

Crediamo per questo utile procedere in questo documento ad una breve disamina prima di tutto del processo di formazione messo in atto per gli "emersori"¹ ed in seconda battuta inseriamo un abstract del lavoro di ricerca che ha accompagnato la sperimentazione a cura del Dipartimento di Scienze della formazione di Roma Tre e a seguire le conclusioni che ne sono emerse.

¹ Con questo termine si vuole indicare gli esperti nella individuazione messa in trasparenza e accompagnamento alla validazione delle competenze



LA FORMAZIONE DELLO STAFF DI EMERSORI ASC APS

Il processo che ha portato alla formazione e alla pratica assistita di 17 emersori è fatto di plurimi percorsi formativi.

Nel 2018 ASC APS ha partecipato, con due dei suoi collaboratori, al percorso dedicato alla formazione di esperti in materia di accompagnamento dei processi di individuazione, messa in trasparenza e convalida delle competenze acquisite da parte dei responsabili, degli operatori e degli utenti delle organizzazioni del Terzo Settore, condotto a Salerno da FQTS.

Questo incontro con il Forum del Terzo Settore ha generato un rapporto virtuoso attraverso il quale si sono avviate diverse linee formative interne alla struttura associativa di ASC APS.

La seconda generazione ha avuto l'opportunità di vivere il processo da entrambe le prospettive: beneficiario ed emersore.

Questo gruppo, selezionato tra Quadri e OLP delle ASC APS, è stato infatti beneficiario della pratica assistita dei primi due emersori formati in FQTS e successivamente inserito nel percorso formativo interno di ASC APS.

Il percorso organizzato da FQTS-ASC APS ha avuto l'obiettivo di formare i partecipanti affinché, una volta terminata la pratica assistita nel ruolo di emersori, potessero ricoprire quello di supervisor delle generazioni successive.

Nella tabella che trovate in appendice si possono osservare i diversi percorsi formativi composti da: moduli di formazione online; compilazione e analisi degli strumenti tramite piattaforma; incontri in presenza; incontri a distanza; pratica assistita.

La rete associativa di ASC APS si è attivata per indicare i nominativi di collaboratrici e collaboratori disponibili a investire tempo e competenze nel percorso formativo.

Sebbene le diverse generazioni siano state formate con percorsi diversi, possiamo individuarne le parti comuni e fondamentali²:

² La formazione tramite i **moduli MOOC** ha permesso a tutti di ricevere una base formativa su temi quali: life long learning; concetto di competenza; teorie e tecniche delle dinamiche di gruppo; tecniche di gestione del colloquio; strumenti per l'identificazione delle competenze; politiche europee e nazionali per il riconoscimento delle competenze.

Il **Laboratorio di orientamento** ha offerto le conoscenze di base sulle tecniche e gli approcci per accompagnare il beneficiario in un percorso di consapevolezza delle competenze maturate, sostenendo la capacità di elaborazione di strategie ed inserendosi nel più ampio contesto del *life long learning*.

Il **Laboratorio di bilancio di competenze** ha fornito le conoscenze di base relative ai metodi e agli strumenti per ricostruire, identificare e analizzare gli apprendimenti pregressi relativi a contesti formali, non formali e informali. La base metodologica sostiene l'emersore nell'accompagnamento del beneficiario alla scoperta o riscoperta delle risorse possedute, con l'obiettivo di facilitare la presa di coscienza e l'*empowerment*.

Il **Laboratorio biografico** ha permesso di comprendere e sperimentare, tramite role play, l'approccio biografico che si basa sulla narrazione da parte del beneficiario dei propri percorsi di vita. La narrazione ha come effetto una sorta di riordino e di attribuzione di senso alla propria esperienza di vita.

Analisi dettagliata degli strumenti attraverso role play e auto-compilazione, gli emersori hanno analizzato e compreso il funzionamento dei 15 strumenti che accompagnano i beneficiari alla domanda di validazione. La compilazione degli strumenti, accurata e attenta, sostiene il processo di "scavo" e recupero delle informazioni e narrazioni di cui si compone la biografia di ognuno.



Forum Terzo Settore



- MOOCs: moduli di formazione online
- Laboratorio di orientamento
- Laboratorio di bilancio di competenze
- Laboratorio biografico
- Analisi dettagliata degli strumenti
- Pratica assistita

La formazione è stata svolta utilizzando vari canali: incontri in presenza, incontri in videoconferenza e la piattaforma formativa MOODLE di FQTS.

Pratica assistita: ciascuno degli emersori ASC APS ha accompagnato 5 beneficiari nel percorso che parte dall'incontro Zero e si è concluso con l'invio, a cura degli operatori volontari, della domanda di validazione all'Università di Roma Tre.



IL PERCORSO DI EMERSIONE, LA PRATICA ASSISTITA

Dopo mesi di preparazione degli emersori, di costruzione degli strumenti e indicazione delle procedure, nel mese di **settembre 2019**, si è avviata la sperimentazione del modello di emersione e attestazione delle competenze dei giovani SCU in collaborazione fra ASC APS, Forum Nazionale del Terzo Settore e Università di Roma Tre.

Hanno partecipato a questa fase 63 operatori volontari individuati dalle associazioni locali ASC APS su tutto il territorio nazionale.

ASC APS si è occupato della fase di ammissione al percorso e della creazione degli abbinamenti emersore-beneficiario.

Le associazioni locali ASC APS hanno quindi organizzato i vari **Incontri informativi** (nominato incontro 0) al fine di spiegare il senso del percorso e l'impegno richiesto.

Il percorso di accompagnamento alla convalida delle competenze ha impegnato emersori e beneficiari con **quattro incontri in presenza** e scambi continui, con scadenze prefissate, tramite la **piattaforma FQTS** ed altri strumenti comunicativi di messaggistica istantanea ad es. WhatsApp e Skype.



Il primo incontro, momento di innesto di una relazione di fiducia, ha utilizzato le tecniche del **colloquio biografico** per guidare il beneficiario nel viaggio di ricognizione fra le esperienze di vita.

Al termine di ogni incontro il beneficiario ha ricevuto in consegna nuovi strumenti da compilare e inviare tramite piattaforma all'emersore.

Gli strumenti iniziali hanno avuto l'obiettivo di allargare l'orizzonte, invitando uno sguardo riflessivo del presente sul passato, donando nuovo senso e prospettiva alle esperienze vissute. I successivi hanno permesso di focalizzare l'attenzione sull'esperienza di SCU.

In ogni fase, l'emersore è stato supportato da **sessioni di supervisione** ³utili a mantenere la giusta rotta nel rapporto col beneficiario, sciogliendo dubbi sulla compilazione degli strumenti o sulla modalità di conduzione dei colloqui.

³ La supervisione è stata coordinata da FQTS ed ha coinvolto 3 supervisori: 2 ASC ed uno FQTS



Il **referenziale delle competenze** è stato riferimento per collocare gli agiti degli operatori volontari all'interno di una cornice ben definita.

L'ultimo incontro è stato preparatorio per la compilazione della domanda di validazione corredata da artefatti ed evidenze.

Entro il 15 gennaio 2020, 54 degli operatori volontari coinvolti nella fase sperimentale hanno inviato la loro richiesta di validazione all'Università di Roma Tre e hanno visto le competenze validate.

SINERGIE ASC APS

La strutturazione dell'intero processo è stata possibile grazie ad un lavoro sinergico tra ASC APS e le sue associazioni locali, al fine di sviluppare una sperimentazione nazionale aderente e rispettosa dei diversi percorsi locali, sostenibile e ripetibile. Allo stesso modo il rapporto instaurato durante l'anno di Servizio Civile tra i diversi livelli organizzativi e gli operatori volontari stessi ha agevolato il coinvolgimento di quest'ultimi.

La scelta dei territori

L'iniziale collaborazione tra ASC APS Nazionale e le ASC APS Regionali di Piemonte e Lombardia, iniziato col coinvolgimento nel percorso formativo FQTS, ha portato all'organizzazione di un primo momento di riflessione sul tema delle competenze nel SCU, un convegno svolto a Milano nel mese di giugno 2018.

Successivamente sono state coinvolte altre ASC APS Regionali o Locali del nord/centro/sud Italia (Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Abruzzo, Campania, Sicilia, Calabria); la presenza capillare di ASC APS sul territorio nazionale e il rapporto collaborativo tra i diversi livelli organizzativi ha permesso di strutturare già in fase di sperimentazione il processo a livello nazionale.

LA FIGURA DELL'EMERSORE

L'individuazione delle risorse umane da coinvolgere nel percorso formativo per diventare emersori, in capo alle ASC APS locali e Regionali in coordinamento con ASC APS Nazionale, ha tenuto conto prevalentemente di due aspetti:

- la conoscenza generale del Servizio Civile Universale (normativa, progetti e attività svolte dagli operatori volontari)
- caratteristiche personali (es. empatia, sospensione del giudizio, ecc.) necessarie per lo svolgimento del ruolo.

L'individuazione di emersori che condividessero la visione valoriale dell'associazione e conoscessero a fondo l'istituto del SCU ha consentito di concentrare la formazione sull'acquisizione di elementi tecnici (es. gestione del colloquio, conoscenza degli strumenti, ecc.).



GLI OPERATORI VOLONTARI COINVOLTI NELLA SPERIMENTAZIONE

Anche l'individuazione degli operatori volontari da coinvolgere nel percorso è stata effettuata dalle ASC APS locali e Regionali partendo da alcune indicazioni di ASC APS, con l'obiettivo di individuare un campione che fosse rappresentativo non solo della realtà ASC APS ma anche dell'intero SCU. Le indicazioni erano le seguenti:

- Due terzi donne, un terzo uomini
- Copertura di tutte le fasce d'età (18-28)
- Servizio in progetti differenti
- Titoli di studio che vadano, se presenti, dalla licenza media inferiore al master
- Distribuzione territoriale fra area metropolitana e comune periferico
- Giovani ancora impegnati in un corso di studi e cessati corsi di studi

PROGRAMMA ORARIO DELL'INTERVENTO

a) impegno orario richiesto ai beneficiari:

- **1 ora** di partecipazione **all'incontro zero**, durante il quale viene spiegato il percorso e presentato il patto di servizio - può essere svolto assieme agli altri beneficiari.

- **6 ore** complessive per lo svolgimento dei **4 incontri di emersione** della durata di circa 1-1 1/2 ora ciascuno

- **48 ore** per la **compilazione degli strumenti** - si tratta di una stima molto approssimativa. Varia da beneficiario a beneficiario. Questo tempo include il tempo di riflessione e scrittura, ma anche il tempo di ricerca delle evidenze da allegare alla propria domanda di validazione. Include, inoltre, il tempo di revisione a seguito dei feedback ricevuti dall'emersore.

Totale: 55 ore

impegno orario richiesto all'emersore nel percorso col beneficiario:

- **1 ora** per l'**incontro zero** che può avvenire con più beneficiari allo stesso tempo

- **6 ore** complessive per lo svolgimento dei **4 incontri di emersione** della durata di circa 1-1 1/2 ora ciascuno

- **23 ore** per la **revisione degli strumenti, invio feedback, preparazione colloquio, compilazione diario di bordo.**

Totale: 30 ore per ciascun beneficiario

Stima dell'impegno richiesto al supervisore nell'accompagnamento della pratica assistita dell'emersore



Forum Terzo Settore



- **4 ore** complessive per **4 sessioni di supervisione** della durata di circa 1 ora
 - **4 ore** per **lettura e verifica diari di bordo**
 - **7 ore** per monitorare la compilazione degli strumenti e analizzare i primi incontri emersore/beneficiari
- Totale: 15 ore** per ciascun emersore supervisionato



LE COMPETENZE DEI GIOVANI DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE (SCU) AL SERVIZIO DEL PAESE

Paolo Di Rienzo- Università degli Studi Roma Tre – Dipartimento di Scienze della Formazione

IL PROGETTO DI RICERCA

Sulla base della letteratura scientifica di riferimento e degli orientamenti espressi in ambito nazionale ed internazionale, si può sostenere una natura multidimensionale delle competenze trasversali, in cui risultano emergere, tra gli altri, fattori di tipo cognitivo, volitivo, motivazionale ed emotivo. A tali fattori si aggiungono altre dimensioni per gli operatori volontari del servizio civile, specificamente richiamate dalle norme più recenti, che presentano un richiamo esplicito rispetto alle competenze di cittadinanza e a quelle chiave per l'apprendimento permanente. Su tali basi, oggetto della ricerca è stato un insieme articolato di competenze, definito referenziale delle competenze trasversali degli operatori volontari del servizio civile e costituito da sei aree così articolate: competenza interpersonale/sociale; competenza personale; competenza civica; competenza imparare ad imparare; competenza interculturale; competenza comunicativa.

Il progetto di ricerca è stato ideato e condotto nell'ambito delle attività del Laboratorio di Metodologie Qualitative della Formazione degli Adulti (Dipartimento di Scienze della Formazione, Università degli Studi Roma Tre), in collaborazione con il Forum Nazionale del Terzo Settore e ASC APS.

1.1. Finalità e obiettivi

La ricerca ha avuto la finalità di sviluppare uno studio scientifico sulla definizione di un referenziale delle competenze trasversali degli operatori volontari di ASC APS, congruente con una procedura di riconoscimento delle stesse.

Tale finalità è stata tradotta in due obiettivi specifici:

1. definire le aree e le componenti delle competenze trasversali degli operatori volontari di ASC APS;
2. adottare una procedura di qualità per il riconoscimento e delle competenze degli operatori volontari di ASC APS.

Per realizzare gli obiettivi così individuati, le attività si sono articolate in due fasi:

1. ricerca empirica di tipo quali-quantitativo: studio sulle competenze trasversali realizzato tramite questionario strutturato; focus group; intervista semi-strutturata.
2. emersione e riconoscimento delle competenze trasversali: formazione degli emersori; accompagnamento dei richiedenti il riconoscimento delle competenze; supervisione dell'attività degli emersori; individuazione, documentazione e valutazione delle competenze trasversali.

IL QPCC: L'ANALISI DELLE COMPETENZE TRASVERSALI DEGLI OPERATORI VOLONTARI

Nell'ambito delle attività di formazione realizzate con gli operatori volontari del servizio civile è stato somministrato il "Questionario di Percezione delle proprie Competenze e Convinzioni" (QPCC) (Pellerey,



2001). La scelta di utilizzare il QPCC è stata determinata dall'interesse e al contempo dall'esigenza di indagare, tramite uno strumento standardizzato, i fattori che incidono sull'agire degli operatori volontari e che caratterizzano alcune delle loro competenze trasversali. Tali fattori sono di tipo affettivo-emozionale, volitivo, cognitivo e motivazionale.

I risultati mostrano un quadro complessivamente positivo rispetto a tutti i fattori considerati. Valori di attenzione riguardano solo il senso di inadeguatezza: più della metà dei volontari (68% sopra la media e 18% nella media) si percepisce inadeguato nello svolgere alcune attività peculiari del proprio lavoro. Un livello elevato di inadeguatezza può influenzare negativamente lo stato motivazionale e la disponibilità ad impegnarsi nel lavoro.

I FOCUS GROUP CON GLI OPERATORI VOLONTARI

I focus group complessivamente svolti sono stati 11, distribuiti in 10 differenti regioni italiane. I partecipanti totali sono stati 56.

Dall'analisi quantitativa effettuata, risulta che le competenze più frequentemente agite nell'esperienza del servizio civile sono quelle interpersonali/sociali (30%), quelle personali (25%) e quelle imparare ad imparare (18%). Minore rilievo assumono le aree della comunicazione (14%), delle competenze interculturali (11%) e delle competenze civiche (2%).

Sul piano dell'analisi qualitativa, abbiamo condotto il nostro lavoro interpretativo su due filoni di domanda:

1. le aree di competenza del referenziale che connotano in modo più significativo i discorsi prodotti dai volontari durante i focus group e di conseguenza quali di quelle aree presentano maggiore grado di differenziazione linguistica;
2. le dimensioni di senso sottese ai discorsi prodotti dai volontari nel riferirsi alle aree di competenza.

Riguardo al primo punto possiamo dire che risultano rappresentate le aree delle competenze civiche, delle competenze interculturali e quelle dell'imparare ad imparare, con una preminenza dei discorsi intorno alle competenze civiche, poi in misura minore dei discorsi attorno alle competenze interculturali e infine, ancor meno, dei discorsi su imparare ad imparare. Sono queste che sembrano produrre maggiore articolazione e variazione lessicale nei discorsi dei partecipanti ai focus group.

Riguardo al secondo punto, lo spazio semantico generato dai discorsi dei volontari attorno alle sei aree delle competenze trasversali e strategiche di un operatore di servizio civile universale appare determinato prevalentemente da due fattori rappresentazionali e di sintesi, e dunque due dimensioni di senso, ossia: conoscenza e relazione.

La competenza viene prevalentemente simbolizzata attorno a questi due concetti-chiave, per ciascuno dei quali abbiamo potuto individuare, attraverso la lettura dei risultati dell'analisi testuale, due estremi, due polarità di senso: la conoscenza presenta un'articolazione che va dal suo connotarsi in termini di teorie, principi, valori, idee (polarità astratto), ad un suo connotarsi in termini di pratiche, di fare, di azioni (polarità concreto); la dimensione della relazione presenta un'articolazione che va dal suo connotarsi in termini di



riferimento strettamente soggettivo, della relazione con se stessi (polarità del sé), ad un suo connotarsi in termini di relazionalità con l'altro (polarità altro).

Complessivamente sembra emergere un quadro che presenta elementi convergenza interpretativa tra l'analisi quantitativa e qualitativa. Per le competenze interpersonali e personali i volontari sembrano avere una simbolizzazione di qualcosa di noto, acquisito e dunque anche poco articolato nei loro discorsi. Di contro risulterebbero meno agite da loro le competenze civiche e dall'analisi dei processi di significazione sottostanti i discorsi prodotti nei focus group emerge una simbolizzazione come ignoto. Ossia i volontari raccontano di non agire queste competenze e articolano riflessioni attorno ad esse estremamente diversificate, rispetto al resto delle competenze, rivelando un tendenziale disorientamento e una tendenza a collocare tali competenze verso una sua rappresentazione in termini di possesso di conoscenze astratte, di principi, di leggi, di valori.

FOCUS GROUP CON GLI EMERSORI

Nel focus group condotto con gli emersori si conferma l'importanza dello strumento del referenziale per l'esplicitazione delle competenze possedute da parte di volontari, evidenziando che proprio per tale ragione, esso andrebbe presentato ed illustrato ai volontari sin dall'avvio dell'esperienza di servizio civile. Ciò in quanto, secondo gli emersori, tale strumento svolgerebbe una duplice funzione:

- capacità di presa di consapevolezza rispetto a sé e alle proprie performance;
- capacità di orientamento rispetto all'attività di volontariato e dunque di interpretare coerentemente il proprio mandato nel quadro del servizio civile.

Dal punto di vista degli emersori la competenza più complicata per i volontari sembra essere rappresentata da imparare ad imparare (difficile da comprendere/rappresentarsi).

Importante ed utile risulta essere stata per gli emersori la formazione che è stata loro erogata, sia per qualità che per funzionalità. Complessivamente indicherebbero di potenziare ulteriormente la parte pratica.

LE INTERVISTE AI TESTIMONI PRIVILEGIATI

Le interviste realizzate sono state cinque e sono state rivolte ai seguenti testimoni privilegiati:

- Dott.ssa Immacolata Postiglione, Direttore Ufficio per il servizio civile universale della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- Dott.ssa Claudia Fiaschi, Portavoce Forum nazionale del Terzo Settore;
- Dott. Stefano Tabò, Presidente CSVnet;
- Dott. Licio Palazzini, Presidente ASC APS;
- Prof. Massimiliano Fiorucci, Direttore Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Roma Tre.

Una prima analisi testuale di tipo qualitativo è stata condotta al fine di rilevare alcune categorie di significato. In sintesi, si riscontra una netta convergenza nel ritenere la formazione una risorsa per l'individuo e la collettività in funzione della realizzazione della cittadinanza attiva: dunque un'opportunità di trasformazione e di cambiamento nella direzione della solidarietà, della partecipazione e del perseguimento del bene comune. L'esperienza formativa nel servizio civile è caratterizzata dall'assunzione di responsabilità, in uno spazio applicativo che connota tipicamente i contesti extra-scolastici, in cui si fa esercizio e sviluppo di competenze: contesti applicativi di tipo relazionale, in cui si esperisce l'alterità. Tali contesti sono governati



da una logica di progetto non competitiva e richiedono la presenza di soggetti esperti (OLP), che sappiano accompagnare il processo di formazione non di tipo istruttivo. È necessario, poi, che la natura progettuale del servizio civile trovi le forme e le strategie migliori perché si attualizzi in un'esperienza significativa e che sia oggetto di investimento a tutti i livelli organizzativi, affinché diventi esperienza consolidata nel nostro paese. L'efficacia dell'esperienza di servizio civile è correlata anche all'aspetto temporale che intercorre tra l'ideazione del progetto, l'effettiva scelta di parteciparvi e la realizzazione dello stesso.

Ampliare lo sguardo in una prospettiva di formazione integrale dell'individuo, che pone attenzione alle competenze trasversali, costituisce un passo in avanti, un modo per guardare all'individuo non solo dal punto di vista dei saperi tecnico-pratici, ma soprattutto del saper essere e del saper vivere insieme con gli altri. Si tratta per certi versi di un'esperienza unica poiché il servizio civile promuove l'effettiva acquisizione di competenze strategiche cruciali per la cittadinanza attiva.

In questo senso il referenziale delle competenze trasversali risulta essere significativo e appropriato nel complesso della sua molteplice articolazione. Punti di attenzione sono posti rispetto a talune ridondanze e sovrapposizioni riscontrate in alcune aree di competenza, rispetto al carattere astratto e alla natura pressoché disciplinare di alcune risorse descritte nel referenziale.

Il tema dell'emersione delle competenze trasversali e del loro riconoscimento viene rappresentato come una prospettiva di cambiamento e di miglioramento dei sistemi, che costituisce tuttavia ancora una sfida con cui effettivamente confrontarsi. In particolare, a fronte dei risultati positivi ottenuti con la sperimentazione, la messa a sistema di una procedura di riconoscimento delle competenze richiede il necessario investimento da parte dei decisori politici, da un lato, e, dall'altro, la creazione in seno al servizio civile stesso delle condizioni culturali e organizzative affinché tale procedura possa effettivamente svolgersi rispondendo efficacemente alla domanda di apprendimento permanente dei giovani.

LA SPERIMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI RICONOSCIMENTO DELLE COMPETENZE

A favore dei giovani è previsto il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite, anche al fine di consentirne l'utilizzo in ambito lavorativo e nei percorsi di istruzione. Ciò implica l'importanza e la necessità, da una parte, di conoscere, su basi scientifiche, le competenze e, da un'altra parte, di definire metodi e strumenti per fondare la procedura di riconoscimento individuale di quelle stesse competenze sviluppate, in forma spesso tacita, dai giovani volontari, come accade tipicamente nei contesti di apprendimento non formali e informali, quali quelli del servizio civile.

La sperimentazione ha avuto luogo avendo come riferimento generale il quadro normativo italiano sul tema, pur precisando che tale quadro non disciplina in modo specifico il riconoscimento e la validazione delle competenze trasversali, quali quelle concepite nella presente ricerca. A tale riguardo, la procedura di riconoscimento si è articolata prevedendo la fase di individuazione e di documentazione (caratterizzata dalle attività di informazione e orientamento, accompagnamento, ammissibilità della domanda, elaborazione del portfolio/documento di trasparenza) e la fase di valutazione, da parte di una commissione mista, sulla richiesta di riconoscimento.

La sperimentazione ha attribuito un peso specifico all'attività di accompagnamento dei beneficiari da parte degli emersori, per la messa in trasparenza delle competenze trasversali. L'accompagnamento, elemento di qualità, ha permesso di promuovere una più approfondita consapevolezza sulle esperienze di apprendimento dei richiedenti e una più accurata preparazione della documentazione ai fini della presentazione della domanda.

Sono state presentate complessivamente 55 domande.



Forum Terzo Settore



- ASC APS -

Analizzando quali sono le aree di competenza maggiormente riconosciute ai richiedenti, si nota la prevalenza dell'area di competenze interpersonali/sociali e di quella di imparare ad imparare. Tutte le altre aree di competenza risultano, comunque, significativamente documentate da almeno la metà dei partecipanti, fatta eccezione per l'area delle competenze civiche, il cui valore, tuttavia, attesta un incremento rispetto ai risultati ottenuti tramite il focus group. Ciò sembra attestare l'efficacia dell'attività di accompagnamento così come definita dalla sperimentazione.



CONCLUSIONI

In sede di considerazioni finali è opportuno evidenziare una valutazione sull'impianto metodologico e di processo attuativo e indicare le prossime tappe che questa sperimentazione propone ai diversi soggetti coinvolti.

Sezione metodologica

Il modello messo alla prova e il processo attuativo realizzato hanno dato i seguenti risultati positivi:

- Il percorso di emersione delle competenze è stato vissuto dagli operatori volontari con responsabilità ed impegno.
- L'intero percorso, durato circa quattro mesi, ha attraversato momenti di fatica e sconforto. Tuttavia, ripensare i propri vissuti e apprendimenti nei contesti formali, non formali e informali ha offerto ai giovani la possibilità di una importante presa di coscienza ed *empowerment*.
- L'osservazione puntuale di se stessi ha permesso di individuare le risorse personali, di volta in volta attivate, per raggiungere con efficacia gli obiettivi del progetto.
- Ciascun emersore ha ricoperto il ruolo cruciale di facilitatore/navigatore/specchio ed ha supportato il percorso che ha reso esplicito ciò che era implicito. La conoscenza approfondita del SCU e il possesso di alcune caratteristiche personali specifiche si è rivelato necessario per svolgere questo ruolo nel SCU. Non meno importante è stato disporre di tempo adeguato da dedicare alla pratica assistita e alla relazione col beneficiario, oltre ad avere dimestichezza con gli strumenti informatici.
- Proprio la questione tempo è centrale. Il rispetto delle tempistiche date, al pari del corretto utilizzo degli strumenti informatici e della piattaforma FQTS, è imprescindibile nella gestione della pratica assistita; i diversi livelli strutturati a sostegno della pratica assistita (relazione beneficiario/emersore ed emersore/supervisore) richiedono chiarezza iniziale nell'esplicitare le procedure da seguire e rispetto delle stesse da parte di tutti gli attori.
- Allo stesso modo è stato ottimizzato il percorso formativo per gli emersori affinché l'acquisizione delle competenze necessarie non sia insostenibile in termini di impegno orario richiesto. La generazione 4, a cui è stato richiesto un impegno pari a 42 ore, è il risultato dell'evoluzione e dell'affinamento del percorso.
- Il referenziale ha permesso l'attestazione di comportamenti agiti dagli operatori volontari. Si è dimostrato quindi adeguato al Servizio Civile Universale in quasi tutte le tipologie di competenza inserite. Anche dove i dati di partenza sono meno positivi (competenze civiche), la criticità si è notevolmente ridotta quando, attraverso l'accompagnamento degli emersori e i focus group, i giovani hanno potuto collegare la competenza all'agito durante il servizio. Si tratta quindi di affinare le risorse inserite nel Referenziale, assieme ad un maggior investimento in questa direzione dell'accompagnamento degli enti di accoglienza.
- La validazione delle richieste avanzate dagli operatori volontari (54 su 54) ha recepito sia la responsabilità e l'impegno profuso dagli stessi, che la attendibilità delle evidenze depositate a sostegno, così come l'impegno temporale richiesto (media di 55 ore) si è dimostrato compatibile con lo svolgimento del progetto di SCU.



- L'indice di sostituzione (erano 63 gli operatori volontari partecipanti agli incontri Zero, rispetto ai 54 attestati) è dovuto a situazioni oggettive degli interessati (abbandono del servizio).

Le prossime tappe

- Il modello messo alla prova è basato sulla richiesta volontaria dell'operatore volontario, con una base di 54 persone su 1.850. Il passaggio su larga scala richiede misure sistematiche relative ai tempi entro i quali va fatta la dichiarazione di impegno per poter attrezzare il percorso successivo di somministrazione del modulo stesso. Inoltre, va fatta una valutazione dei costi che ne derivano, da inserire in un capitolo del fondo nazionale del servizio civile universale.
- Il modello va condiviso con il Dipartimento Politiche Giovanili e Servizio Civile Universale – Presidenza del Consiglio dei Ministri al fine di promuovere una nuova fase, sistematica e basata sulla richiesta volontaria, delle attuali disposizioni in materia.
- L'output delle competenze validate va condiviso con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e con le Regioni e Province Autonome per l'inserimento nei vari livelli possibili dell'Atlante delle Competenze.
- Il modello e l'output delle competenze validate va condiviso con le organizzazioni socie del Forum del Terzo Settore per favorire il potenziamento delle politiche di valorizzazione del capitale umano e sociale degli operatori volontari in servizio e dei quadri che li accompagnano nel percorso di apprendimento.

In sintesi, la sperimentazione ha fatto emergere la maturata consapevolezza del patrimonio di risorse possedute ed agite, consapevolezza che permetterà ai giovani di muoversi con migliorata efficacia e determinazione nelle scelte di vita, sia in ambito familiare che sociale che economico.



ALLEGATO

cicli	Numero partecipanti	FQTS	Emersione Quadri	MOOC	piattaforma	Incontri in presenza a cura di FQTS	Skype Formativi a cura di FQTS	Pratica assistita
1	2 (1 Lombardia, 1 Piemonte)	X 70-90 ore		X 30 ore	X tutoraggio nel percorso formativo dei corsi coordinati da FQTS	X	X	X pratica con emersori 2) a cui si somma l'attività di supervisione 25-30 ore circa per ciascun beneficiario
2	4 (2 Lombardia, 2 Piemonte)		X	X	X (in presenza e a distanza in modalità elearning)	X Milano e Roma 8 ore	X 6 ore	X - percorso sperimentale con operatori volontari SCU
3	4 (1 Lazio, 1 Campania, 1 Calabria, 1 Sicilia)	X		X	X (formazione in presenza e a distanza in modalità elearning)	X Roma 4 ore	X 6 ore	X - percorso sperimentale con operatori volontari SCU
4	6 (1 Veneto, 2 Emilia Romagna, 1 Abruzzo, 2 Toscana)			X	X (formazione in presenza e a distanza in modalità elearning)	X Bologna e Roma 8 ore	X 6 ore	X- percorso sperimentale con operatori volontari SCU
5	1 (Campania)			X	X (formazione in modalità elearning)		X 12 ore	X percorso sperimentale con operatori volontari SCU