

# CIVES AD CURAM

per il riconoscimento delle competenze  
di cittadinanza dei volontari  
in Servizio Civile Universale



**SCLE**<sup>ONLUS</sup>  
**ROSI**  
**MULTI**  
**IPLA**  
associazione  
italiana

un mondo  
libero dalla SM

#PRIORITALIA

AI SM. INSIEME, UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA



# **CIVES AD CURAM**

per il riconoscimento delle competenze  
di cittadinanza dei volontari  
in Servizio Civile Universale

## **Associazione Italiana Sclerosi Multipla APS**

### **A cura di:**

Margherita Ascoli, Simone Avenoso, Paolo Bandiera, Renato Benzi,  
Francesca Garofalo, Giulia La Magna, Luisa La Via, Silvia Lupino,  
Marcella Mallen, Marcella Mazzoli, Elena Pignattelli, Filippo Salone

Si ringraziano in particolare la professoressa Giuditta Alessandrini di AsVis,  
le dottoresse Luisa La Via e Francesca Garofalo;  
la dottoressa Giulia La Magna, per aver rendicontato, nell'ambito  
del tirocinio curriculare svolto in Fondazione Prioritalia, il progetto  
*Cives ad curam* dando così un fondamentale contributo di scrittura  
a questa pubblicazione.

**Progetto e coordinamento editoriale:** Manuela Capelli

**Grafica e impaginazione:** Laura Peruzzo

**Chiuso in tipografia:** luglio 2022

Copyright AISM, 2022

**Pubblicato e distribuito da:** Associazione Italiana Sclerosi Multipla APS

Via Operai, 40 16149 Genova

Tutti i diritti sono riservati.

È vietata la riproduzione con qualsiasi mezzo, anche se parziale,  
senza il permesso scritto dell'editore.

*Cives ad curam* • ISBN 978-88-7148-160-9

## INTRODUZIONE

<b><i>Cives ad curam</i>, un modello sperimentale da cui partire</b>	<b>7</b>
- La collaborazione AISM-Prioritalia di Paolo Bandiera e Marcella Mallen	7

## PREMESSA

- Competenze per la vita, competenze per la relazione e la cura: il servizio civile universale di Giuditta Alessandrini	10
---	----

## PARTE 1

<b>Il Servizio Civile Universale</b>	<b>15</b>
1.1 Generalità e cenni storici	15
1.2 Servizio civile, soft skills e occupabilità	16

## PARTE 2

<b>Modalità di riconoscimento e valorizzazione del Servizio Civile Universale</b>	<b>20</b>
2.1 L'attestato di svolgimento del Servizio Civile Universale	20
2.2 Il riconoscimento delle competenze	20
2.3 La certificazione delle competenze	23

## PARTE 3

<b>Il Progetto</b>	<b>25</b>
3.1 Il contesto	25
3.2 Gli obiettivi	25
3.3 Il team di progetto	26
3.4 Il metodo	26
3.5 Il modello	27
3.6 Gli strumenti	28
3.7 Le modifiche al modello in seguito alle misure restrittive imposte dal contenimento della diffusione del virus Covid-19 e gli sviluppi successivi	30
3.8 La testimonianza di Luisa La Via, componente del team di progetto, sull'esperienza formativa.	32

## CONCLUSIONI **34**

### APPENDICE 1

Griglia di osservazione delle competenze civiche e sociali del volontario di servizio civile	35
---	----

### APPENDICE 2

Modulo per la compilazione della griglia di osservazione delle competenze civiche e sociali del volontario di servizio civile	41
--	----

### APPENDICE 3

Questionario per oip	46
----------------------	----

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI **51**



### *Cives ad curam, un modello sperimentale da cui partire*

#### **LA COLLABORAZIONE AISM-PRIORITALIA**

Paolo Bandiera e Marcella Mallen

AISM – Associazione Italiana Sclerosi Multipla, Ente di Terzo Settore presente sull'intero territorio nazionale impegnato nella lotta alla sclerosi multipla e patologie correlate - è da sempre in prima fila nell'affermazione e tutela dei diritti; nella promozione, qualificazione, organizzazione di risposte di cura e assistenza; nell'indirizzare, finanziare, realizzare programmi e progetti di ricerca scientifica. Nata nel 1968, l'Associazione nel proprio quadro di missione istituzionale ha sin dai primi anni di attività fortemente creduto e investito nell'istituto dell'obiezione di coscienza prima e del Servizio Civile poi, sino a collocarsi oggi tra i primi Enti Nazionali impegnati nella realtà del Servizio Civile Universale con accreditamento quale ente di prima classe e un numero di giovani che annualmente aderiscono e prendono parte ai programmi e progetti di servizio civile presso le proprie sedi territoriali oscillante tra i 300 e i 400.

Nel corso degli anni, l'impegno e la vocazione costitutiva di AISM sui temi su cui poggia l'istituto del Servizio Civile ha visto un crescente riconoscimento, un rafforzamento della dimensione statutaria, andando, con la revisione dello Statuto del 2019, a configurarsi come una delle fondamentali linee di missione in cui si declinano le attività istituzionali dell'Ente, nel più ampio quadro della Riforma del Terzo Settore e del Codice del Terzo Settore (D. Lgs. 117/2017).

Il Servizio Civile Universale, per AISM, rappresenta infatti un investimento sui diritti umani, un impegno concreto per la costruzione di una società civile più giusta e inclusiva. Vi è una dimensione e un radicamento del Servizio Civile nell'Associazione di tipo finalistico e fortemente identitario, in assoluta consonanza con il sistema di valori e il codice etico che permea il comportamento individuale e collettivo.

AISM, partendo da questa visione, ha continuato negli anni a credere nel Servizio Civile, con una continuità di progettazione che sviluppa l'idea della difesa della patria in uno con la propria missione istituzionale: l'affermazione dei diritti e il contrasto alla discriminazione ed esclusione, il supporto all'autonomia e l'empowerment, l'attenzione allo studio e analisi dei fenomeni sociali e la formulazione di proposte di norme e politiche in chiave di advocacy, sono i pilastri su cui poggiano i programmi e progetti di Servizio Civile Universale. Una missione che pertanto diventa essa stessa esercizio concreto di difesa della patria in modalità non armata e non violenta.

Nel corso degli anni AISM ha investito sempre di più nell'emersione, valorizzazione e valutazione di processi formativi trasversali che naturalmente sono connotati all'esperienza di Servizio Civile; processi in cui i concetti di "imparare facendo", essere maestro di vita, attraversare dimensioni esperienziali abilitanti, sono gli elementi centrali su cui è stato costruito tutto l'impianto di formazione che ha come presupposto unificante la convinzione che tutte le persone possano, attraverso l'acquisizione di conoscenze e competenze e attraverso il confronto e la riflessione, partecipare a forme di cambiamento utili a sé e alla realtà in cui operano. La rilevanza dei modelli formativi ed educativi in AISM, infatti, deriva dal fatto che essi si basano sulla partecipazione e il coinvolgimento dei giovani: sono, in altri termini, concepiti, realizzati, valutati assieme come esercizio di impegno condiviso e corresponsabilità. In un contesto associativo

fortemente radicato verso la crescita degli individui, in cui sono considerati fondamentali per il processo di apprendimento e crescita umana lo sviluppo e il sostegno della motivazione, la trasmissione e costruzione delle conoscenze, il consolidamento e approfondimento dei saperi. In sostanza, il lavorare su se stessi, mettendosi in gioco, per diventare persone e quindi cittadini migliori.

All'interno di questa cornice, nel 2018 AISM ha sottoscritto un Protocollo strategico di collaborazione con Prioritalia su tematiche legate alla promozione della cultura della diversità, della valorizzazione del lavoro di persone con disabilità, di programmi e azioni congiunti in tema di inclusione, partecipazione sociale, cittadinanza agita. Si tratta di un Protocollo ambizioso che si ripromette di sviluppare progetti di tipo culturale sotto la comune egida e visione di essere entrambi, nel rispetto delle autonomie e fisionomie istituzionali, attori con una forte vocazione alle "leadership civiche", un modello originale di gestione e sviluppo testato da Prioritalia, fondato sulla partecipazione attiva e la collaborazione progettuale tra soggetti diversi, che punta ad aggregare quella rete degli innovatori, impegnata nelle imprese e nelle realtà del Terzo Settore, che ha deciso di mettersi al servizio della collettività.

Per costruire assieme sperimentazioni, attivare iniziative pilota, esplorare nuove strade, che vadano a generare nuovo impatto sociale e bene comune, anche attraverso la diffusione e disseminazione delle idee e dei metodi. Questa consonanza di valori e visioni non poteva quindi rimanere estranea all'ambito del servizio civile: una tra le più nobili esperienze di vita che consente al cittadino di esercitare il diritto e dovere di partecipazione attiva alla società civile. E su questa base nasce il progetto collaborativo *Cives ad curam*, dedicato all'emersione, riconoscimento, validazione e messa in trasparenza delle competenze, competenze che sono per entrambi gli Enti fattore strategico di forte connotazione. Senza competenze non c'è lavoro produttivo, non c'è equità né qualità, non c'è spazio per la partecipazione civica, non c'è ambiente favorevole all'innovazione e alla creatività. Senza competenze non si può costruire una cultura inclusiva e sostenibile in grado di valorizzare la diversità di genere, di genti, di generazioni e di abilità.

Nel progetto, ospitato dall'ecosistema AISM, Fondazione Prioritalia ha svolto il ruolo di soggetto terzo coinvolto nell'attestazione delle competenze agli operatori volontari in quanto Fondazione costituita per la promozione e la valorizzazione alla cultura manageriale in un'ottica di impatto sulla cittadinanza e di sviluppo della comunità. Una alleanza inedita che poggia sull'assunto secondo cui per gestire le sfide della complessità e della sostenibilità appare indispensabile mettere insieme capitale sociale, fatto di responsabilità, valori, relazioni, e innovazione e affinché ciò accada servono competenze manageriali, quali la concretezza, l'approccio sistemico, la visione prospettica, le capacità organizzative e di gestione e sviluppo delle persone. Ciò ha orientato verso l'adozione di una metodologia volta all'ascolto e alla collaborazione in un'ottica di reciprocità, che ha consentito di approfondire la conoscenza delle rispettive realtà coinvolte, creando un dialogo inteso a costruire sulle peculiarità e le unicità, cercando punti di incontro ma facendo leva sulle diversità. Ascolto e osservazione sul campo hanno, da un lato, facilitato la progettazione e la stesura di un modello di competenze realistico, chiaro e di facile applicazione e, dall'altro, spinto a dare il giusto rilievo a una azione di formazione specifica



sugli operatori coinvolti nella comprensione delle competenze e sulle tecniche di osservazione delle stesse. Un tratto qualificante del modello messo a punto, che rappresenta a nostro avviso il valore aggiunto apportato dalla managerialità all'iniziativa.

E vi è stata una convergenza naturale nel comune obiettivo di identificare il grado di possesso di competenze civiche e sociali da parte dei singoli volontari e di come "allenarle" durante il servizio civile fino a ottenere una attestazione delle competenze agite. Oltre alla rilevanza formale di tale attestazione, ci preme sottolineare l'importanza sostanziale di questo passaggio, in quanto la consapevolezza delle proprie competenze, e di quelle che si vogliono ancora acquisire, costituisce per i giovani il primo fondamentale passo per una loro applicazione in tutti i campi della loro vita, professionale e personale.

Viviamo, infatti, in un mondo sempre più complesso, caratterizzato da profonde trasformazioni economiche, sociali e culturali, tra nuovi saperi, nuovi paradigmi e nuove tecnologie, un mondo esposto a cambiamenti climatici, ai flussi migratori, all'aumento delle povertà e ad incertezze geopolitiche. Per imparare a gestire la complessità in cui viviamo - in famiglia, a scuola, sul lavoro, nella società -, serve fare esperienza, a condizione che si vivano le esperienze con l'atteggiamento giusto, che risiede nella consapevolezza delle competenze che stiamo sviluppando durante l'esperienza che stiamo facendo.

Riteniamo dunque che la dote che questo progetto porta ai giovani volontari sia significativa: la capacità di comunicare efficacemente, di instaurare relazioni positive e di fiducia, di ascoltare esperienze e prospettive differenti grazie alla comprensione delle caratteristiche specifiche dell'altro, del contesto e della struttura di progetto in cui avviene l'interazione. Ed inoltre, non si può dimenticare, il potenziale che la cura di questa attitudine alle competenze civiche, è in grado di riversare e trasferire al di fuori dell'ecosistema progettuale.

Il giovane oggi partecipante, domani potrà essere il cittadino che si impegna a rendere effettivi i diritti di cittadinanza, a concretizzarli ed esercitarli in modo sempre più consapevole e costruttivo. Il progetto vuole infatti generare, quale outcome duraturo, un interesse proattivo anche in successive attività volte a favorire e concretizzare la realizzazione dei diritti sociali, il sostegno alle persone in condizioni di debolezza, la capacità di costruire bene comune a partire da legami di solidarietà e reciprocità, finendo così per accrescere il patrimonio civico del Paese.

Una esperienza di valore, dunque, in cui AISM e Prioritalia hanno riversato il proprio DNA, trasformando questa pratica di attestazione e valorizzazione delle competenze civiche non soltanto in una ulteriore opportunità per i giovani, ma anche in un modello estensibile e adottabile da altre realtà sia nel contesto del servizio civile che, in prospettiva, all'intero mondo del volontariato.

Una esperienza generativa che ha, inoltre, contribuito ad attivare relazioni di fiducia tra persone provenienti da ambienti organizzativi differenti e aperte all'apprendimento e al confronto in modo consapevole e generoso.

Al team di progetto un caloroso e sincero ringraziamento per la passione e la motivazione con cui, malgrado il momento difficile, ha saputo portare avanti e guidare l'iter progettuale fino al traguardo della prima attestazione consegnata a tutte e tutti i giovani in servizio civile.

### COMPETENZE PER LA VITA, COMPETENZE PER LA RELAZIONE E LA CURA: IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

di Giuditta Alessandrini

Il Progetto AISM - Prioritalia per il riconoscimento delle competenze di cittadinanza dei volontari in Servizio Civile Universale affronta uno dei temi fondamentali per la ricerca e la pratica pedagogica contemporanea, lo sviluppo di un sistema valoriale e metrico di *emersione e valorizzazione delle competenze* e la trasferibilità che tale sistema può avere nella direzione di employability dei giovani. Il tema delle competenze affascina e fa discutere chi si occupa di formazione ed è diventato un *focus dalla valenza strategica* per l'occupabilità e i *diritti di cittadinanza*. In questa introduzione vogliamo ricordare brevemente alcuni concetti chiave del documento relativo al Progetto per evidenziarne il valore sia dal punto di vista di un approccio di buona pratica che dal punto di vista dei riferimenti teorici. Il Servizio Civile Universale come è descritto in modo chiaro e articolato dal Progetto *Cives ad Curam* di AISM e Prioritalia, può essere un'esperienza di vita e di cura particolarmente significativa per *creare contesti abilitanti delle capabilities dei giovani*<sup>1</sup>. Come ha indicato Ulrich Neisser, uno dei più importanti psicologi fondatori del cognitivismo e citato in apertura, la persona viene plasmata e addirittura "creata" dalle esperienze cognitive nelle quali si impegna.

#### L'idea di competenza

L'idea di competenza è una nozione di carattere *polisemico* largamente praticata nelle esperienze di formazione e studiata in letteratura<sup>2</sup>. La competenza è stata definita nella letteratura manageriale come una caratteristica intrinseca *individuale* che è causalmente collegata a una performance efficace e che è misurata sulla base di un criterio prestabilito. Sul finire degli anni novanta, emerge un nuovo interesse di pedagogisti e psicologi sul tema delle cosiddette *competenze trasversali* indicate anche in alcuni documenti europei come competenze-chiave, ovvero specificatamente della *persona*. Questa nozione consente in termini analitici il processo di definizione della professionalità sia nei percorsi formativi che nei processi di analisi organizzativa.

Secondo il dibattito pedagogico in materia, la competenza è un sapere combinatorio in cui entrano conoscenze tecniche, teoriche, metodologiche e procedurali, abilità operative ma anche relazionali che permettono alle persone di agire in contesti sempre diversi (Alessandrini, 2016). Dal punto di vista del discorso formativo, il concetto di competenza, soprattutto se declinato come competenza trasversale può essere visto come "condizione evolutiva del soggetto adulto in formazione". Michele Pellerey sottolinea correttamente nei suoi scritti la *natura relazionale* della competenza professionale: emerge in questa prospettiva una

<sup>1</sup> Il termine *capacitazione* viene utilizzato come traduzione in italiano del termine *capability*, nozione introdotta da A. Sen e sviluppata da M.C. Nussbaum. Il termine sta ad indicare la libertà di un individuo di scegliere ed agire: le *capabilities* possono essere interne (come capacità intellettuali, emotive, fisiche, di interagire con l'ambiente) o combinate, in quanto intrecciate con le condizioni socio-economiche che rendono possibile la messa in atto delle capacità stesse.

<sup>2</sup> Sul concetto di competenza esiste una bibliografia vastissima cfr. la bibliografia presente in: G. Alessandrini, *Manuale. op.cit.*: tra gli altri si veda anche il classico Boyatzis (1982), Ajello, Cevoli, Meghnagi (1992), Di Francesco (1994). Sul bilancio di Competenza cfr. Alberici, Serreri (2003).

relazione triangolare tra la competenza della persona, la situazione lavorativa e professionale specifica della persona e la pratica che caratterizza il settore professionale (Pellerey,2004). La competenza, dunque – nella sua essenza – è la capacità di un soggetto di combinare potenzialità (da qui la dimensione della plasticità/evolutività), partendo dalle risorse cognitive, emozionali e valoriali a disposizione (saperi, saper essere, saper fare, saper sentire) per realizzare non solo *performance* controllabili ma anche intenzionalità verso lo sviluppo di obiettivi che possono essere propri e della propria organizzazione. Si tratta, in altri termini, della capacità di mobilitare progettualità in azioni concrete, rilevabili e osservabili (cioè saperi in azione).

Il riconoscimento delle competenze *comunque e ovunque acquisite* rappresenta un oggetto di dibattito di *concrete politiche di intervento* a livello dell'Unione Europea così come nell'ambito dei principali Paesi occidentali. L'intero discorso di tipo accademico sul tema della definizione delle competenze a livello europeo è stato comunque recepito anche dal legislatore italiano – che ne dà conto nell'approccio concettuale inserito nel Decreto del 2013 citato nel testo del Progetto “*Cives ad curam*” di AISM e Prioritalia – e che apre un varco definitivo a una rappresentazione articolata della competenza. Nel decreto del gennaio 2013<sup>3</sup>, infatti, la competenza è rappresentata come «comprovata capacità di utilizzare – in situazioni di lavoro, di studio e nello sviluppo professionale e personale – un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale ed informale».

### **L'esperienza come cardine del processo di apprendimento**

Il valore dell'esperienza reale di apprendimento è un tema rilevante all'interno della storia della riflessione sui metodi didattici in pedagogia, in particolare nel contesto dell'educazione degli adulti. Basti pensare alle rivoluzionarie (per l'epoca) riflessioni di J.J. Rousseau nell'Emile (1762), ai Saggi di Michel Montaigne (1684), fino alla teorizzazione elaborata da J. Dewey sull'*experiential learning*. Per comprendere meglio i fenomeni di apprendimento che avvengono in una situazione *esperienziale*, ricordiamo brevemente alcuni aspetti della prospettiva cognitivista nelle teorie dell'apprendimento: questa prospettiva è il paradigma interpretativo che meglio si presta a cogliere il senso dei processi di apprendimento. Le teorie cognitiviste sottolineano, infatti, in particolare la *natura costruzionista* di questo processo. Bisogna partire da un breve cenno alla teoria della *Gestalt*, in quanto questa affida un ruolo rilevante in riferimento alle modalità attraverso le quali il soggetto *struttura a livello percettivo la situazione in cui agisce: apprendere* è, quindi, riconoscere realtà globali che si presentano in configurazioni determinate di cui l'individuo si appropria. Di qui gli studi – di grande interesse – sul “pensiero produttivo” (Wertheimer) e la sottolineatura dell'*insight*, cioè dell'intuizione immediata nell'atto apprenditivo. Ma torniamo alla *prospettiva cognitivista*: quali sono dunque le domande-chiave che orientano la lettura dell'apprendimento dal punto di vista dei processi di

3 Schema di decreto legislativo recante Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, ai sensi dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92, approvato dal Consiglio dei Ministri dell'11 gennaio 2013.

acquisizione della conoscenza? I processi di cognizione – in effetti – possono definirsi come processi di *elaborazione di informazioni*; questi possono identificarsi con processi manipolatori delle rappresentazioni simboliche di agenti cognitivi individuali (l'altro) e collettivi (il gruppo). Quando elaboro un segnale acquisito non faccio altro che modificare il valore simbolico di questa conoscenza attraverso quanto ricevo *da altre persone* nei contesti in cui vivo. L'ipotesi fondamentale espressa dall'orientamento cognitivista è la focalizzazione su *mappe condivise o schemi concettuali* che si identificano con rappresentazioni mentali più o meno esplicite a disposizione del gruppo. L'apprendimento, dunque, avviene all'interno di un *contesto formativo* in quanto gli elementi acquistano *significato all'interno della relazione* che questo contesto assume. In questo ordine di ragionamenti acquistano valore, come opportunamente messo in evidenza dal Progetto, le *soft skills* ovvero le abilità correlate alla dimensione emozionale e motivazionale del soggetto.

Le *soft skills* - possiamo dire con certezza - sono al centro dell'attenzione di chi opera nell'area delle risorse umane. Anche i Rapporti internazionali sul futuro del lavoro indicano nuovi universi semantici associati al valore di queste abilità nel lavoro del futuro. Alcuni documenti come un Position Paper dell'OCSE sottolineano come tali *soft skills* debbano essere formate nelle persone fin dagli anni della scuola e che quindi possano diventare un'area significativa del curriculum di base delle nuove generazioni che seguiranno i *millenials* (ILO,2018). Tali ambiti sono stati recentemente correlati anche al dibattito sulle "*Character skills*", ovvero alle cosiddette skill non cognitive.

### **Le tre aree dell'apprendimento, formale, informale e non formale**

Il primo documento nel quale viene presentata in modo ufficiale la tripartizione dell'apprendimento è il *Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente* del 2001. Il CEDEFOP ha lavorato alla elaborazione e al costante aggiornamento dell'*European Inventory on Validation of non-formal and informal learning*, strumento che raccoglie, illustra e mette in condivisione i diversi sistemi, processi, dispositivi e approcci alla convalida degli apprendimenti non formali e informali in uso nei diversi contesti europei<sup>4</sup>. Contrariamente all'apprendimento *formale e non formale*, l'apprendimento *informale* non è necessariamente intenzionale e può pertanto non essere riconosciuto, a volte dallo stesso interessato, come apporto alle sue conoscenze e competenze<sup>5</sup>.

È chiaro che il tema della *emersione e valorizzazione* degli apprendimenti relativi a tale ambito va anche letto e interpretato in funzione degli scenari relativi

4 I principi per la validazione sanciti nel 2004 sono: a) la validazione deve essere attuata su base volontaria; b) la privacy dell'individuo deve essere rispettata; c) l'accesso alla validazione deve essere equo e garantito per tutti; d) gli stakeholders devono partecipare alla definizione dei sistemi e dei dispositivi di validazione; e) i dispositivi devono prevedere meccanismi di orientamento e consulenza per gli individui; f) i dispositivi devono rispondere a requisiti di qualità; g) il processo, le procedure e i criteri utilizzati per la validazione devono essere chiari, trasparenti e garantiti da criteri di qualità; h) i dispositivi di validazione devono legittimare e garantire gli interessi e la partecipazione di tutti gli stakeholders coinvolti; i) il processo di validazione deve essere imparziale ed evitare conflitti di interessi; l) coloro che gestiscono la valutazione devono avere specifiche competenze e preparazione professionale.

5 Il valore fondamentale dei processi informali, in quanto dimensione conversazionale nei processi di apprendimento e quindi contesto che caratterizza la relazione tra le persone nelle situazioni di lavoro, è stato riconosciuto in importanti documenti europei (vedasi in particolare le *Conclusions on a strategic framework for European cooperation in education and training* del 2011, ed anche la raccomandazione del Consiglio europeo del 20 dicembre 2012 sulla convalida dell'apprendimento non formale ed informale, 2012/C 398/01).

al capitale umano nel paese e al bisogno di ampliarne la possibilità di sviluppo verso la direzione dell'upskilling. Le Linee Guida non hanno carattere di obbligatorietà ma possono essere utilizzate e prese a riferimento dai singoli Paesi, sulla base delle diverse e specifiche necessità. I temi chiave su cui si deve basare un *processo di validazione* sono la visibilità, ossia la possibilità di rendere visibili e trasparenti apprendimenti ovunque e comunque appresi, e la documentazione, ossia la necessità di documentare tali apprendimenti con prove tangibili (titoli, qualifiche formali, attestazioni, testimonianze, ecc.). L'idea di *trasparenza* delle qualifiche, il principio della *mobilità* e, infine il riferimento attraverso la *referenziazione ai sistemi di classificazione delle attività economiche e delle professioni EQF* trovano nel Documento citato finalmente piena rappresentazione e un concreto dimensionamento.

In modo corretto nel Progetto Prioritalia si afferma che: la “formazione, e conseguenzialmente le competenze ad essa associata, che il servizio civile favorisce nei volontari, è senz'altro utile nel mondo del lavoro attuale e futuro”. Dalle ricerche sui nuovi modi di sviluppare attività di *recruiting* (e di *e-recruiting*), emerge chiaramente come alcune aree di competenza come l'empatia, la capacità di creare una relazione di fiducia e il networking siano ad esempio soft skills richieste dalle grandi aziende, soprattutto da parte di quelle che operano nei processi di innovazione e nel settore tecnologico. Queste aree di competenza necessitano per formarsi e diventare stabile componente della persona di fiorire attraverso processi di apprendimento esperienziale.

### **Competenze trasversali e “formazione alla vita”**

Le competenze *trasversali* sono *legate alla personalità di un individuo* e quindi difficilmente sviluppabili con una formazione strutturata di tipo disciplinare. Devono viceversa essere sviluppate con una formazione connessa alla capacità di collocarsi nell'ambiente di lavoro (*work based learning*). Da qui l'attenzione alle caratteristiche dei processi di apprendimento di tipo situato e fortemente legati alla pratica (E.Wenger, 2006). In primo luogo la competenza è dunque una *caratteristica intrinseca individuale* in quanto è una parte integrante e *duratura* della personalità di un individuo, del quale può predire il comportamento in un'ampia gamma di situazioni e di comportamenti di lavoro. Stiamo parlando, in sostanza, della categoria concettuale della *bildung*, in quanto *formazione-costruzione* del sé nel mondo *durante tutto* il corso della vita, ovvero di un processo di educazione-formazione integrale della persona. “*Bildung*” è un termine tedesco derivante dal verbo *bilden* che vuol dire formare: si tratta di un concetto fondamentale nel lessico pedagogico. Sta a significare sostanzialmente la cultura come processo formativo dell'uomo, ovvero la dimensione teleologica che è propria dell'educabilità umana. Il concetto è entrato a pieno titolo dal XVIII secolo nel linguaggio specialistico della pedagogia (si veda il pensiero di Leibniz, Rousseau, Kant ma anche di Goethe e altri nell'ambito dell'illuminismo tedesco) ed è stato ripreso e rielaborato nel Novecento.

Attraverso la mediazione della formazione può avvenire un *processo graduale* di analisi degli oggetti da apprendere, di apprendimento trasformativo del sé fino

all'acquisizione di capacità. Chi apprende può elaborare esperienze di *scaffolding* ("impalcature" letteralmente) che accompagnano quel lavoro complesso di *problem solving*, e di *problem setting* richiesto dalla pratica. Lo sviluppo umano può essere interpretato, dunque, secondo diverse prospettive (da quella etico-filosofica a quella giuridico-economica), che implicano ambiti correlati alla vita sociale nella sua complessità. Il tema dello sviluppo umano – in altri termini – sottolinea l'esigenza da parte di chi ha responsabilità educative di *potenziare le capacità umane come strumento di cittadinanza*. Ci sembra che il lavoro realizzato dal Progetto di Prioritalia che con questo breve scritto si presenta, possa – attraverso le griglie di osservazione predisposte – non solo mappare le competenze dei giovani che hanno vissuto e che vivranno l'esperienza del servizio ma fornire anche indicatori utili allo sviluppo stesso.

La valorizzazione della capacità di fare delle persone è condizione e tramite del pieno sviluppo della capacità d'agire (agency) dei soggetti al di là delle caratteristiche peculiari e delle differenze di cui questi ultimi sono portatori (genere, etnia, età, ecc.). L'*agentività* (agency) è la capacità di un soggetto di agire sviluppando le sue potenzialità e competenze e trasformandole in funzionamenti, ovvero in reali e concrete opportunità anche per la collettività.

Il servizio civile – come si evince dalla lettura del Progetto *Cives et curam* – potenzia i processi di agency e li rende trasparenti, visibili e replicabili.

Il progetto AISM-Prioritalia offre alla comunità civile, insieme all'analisi teorica e di contesto del valore della formazione nel servizio civile, anche strumenti concreti di identificazione e descrizione dei dizionari di competenze fruibili con chiarezza in prospettiva futura.

La Griglia di osservazione delle competenze civiche costituisce un *format condivisibile* dal punto di vista teorico e metodologico e utilizzabile concretamente ai fini delle procedure di "mapping" del profilo di competenze acquisito dai giovani a conclusione del Servizio Civile. Il lavoro veramente pregevole del Progetto AISM-Prioritalia potrà costituire un'utile e significativa pista di riflessione per i numerosi operatori del settore, oltre a poter costituire anche una promettente area di sperimentazione per la ricerca pedagogica.

Sono convinta che sia fondamentale per chi opera nelle risorse umane la consapevolezza critica di una visione meramente performativa degli obiettivi della formazione e come sia auspicabile una visione "espansiva" delle competenze verso l'idea di valorizzazione del potenziale di ciascuno, e quindi di capacitazione e di sviluppo umano. Il lavoro realizzato da Prioritalia può essere considerato anche come una proposta di grande interesse in questa suggestiva direzione.

**Giuditta Alessandrini** è professore ordinario Senior di Pedagogia generale e sociale presso l'Università degli Studi Roma TRE e professoressa Straordinaria presso Universitas Mercatorum.

È Senior Expert e membro del segretariato di AsVis.

giuditta.alessandrini@uniroma3.it; giuditta.alessandrini@unimercatorum.it

## 1.1 GENERALITÀ E CENNI STORICI

Il Servizio Civile Universale (SCU) è un istituto della Repubblica dedicato alla difesa della Patria, che costituisce un'esperienza di vita unica; è frutto di una scelta deliberata e consapevole, che i giovani tra i 18 e i 29 anni non compiuti possono svolgere in favore della propria comunità, in Italia o all'estero.

In particolare, il Servizio Civile Universale è *“finalizzato, ai sensi degli articoli 52, primo comma e 11 della Costituzione, alla difesa non armata e nonviolenta della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli, nonché alla promozione dei valori fondativi della Repubblica, anche con riferimento agli articoli 2 e 4, secondo comma, della Costituzione”* (D.L. n.40 del 6 marzo 2017).

Svolgere il servizio civile significa quindi, attraverso un progetto di impegno volto a rispondere a un determinato bisogno di un territorio, prendersi cura del bene comune, contribuire in prima persona allo sviluppo di ambienti sociali migliori e più efficaci, adoperarsi per la diffusione di una cultura della solidarietà e testimoniare una spiccata attenzione nei confronti della pace.

Per comprendere fino in fondo il significato dell'esperienza in analisi si riportano gli articoli sopracitati:

- Art.52, 1° comma, della Costituzione: *“La difesa della Patria è sacro dovere del cittadino”.*
- Art.11 della Costituzione: *“L'Italia ripudia la guerra come strumento di offesa alla libertà degli altri popoli e come mezzo di risoluzione delle controversie internazionali; consente in condizioni di parità con gli altri Stati, alle limitazioni di sovranità necessarie ad un ordinamento che assicuri la pace e la giustizia fra le Nazioni; promuove e favorisce le organizzazioni internazionali rivolte a tale scopo”.*
- Art.2 della Costituzione: *“La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale”.*
- Art.4, secondo comma, della Costituzione: *“Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, una attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società”.*

Si tratta quindi di un'esperienza altamente formativa e dai molteplici risvolti civici dedicata proprio ai giovani cittadini, i quali per la durata massima di 12 mesi scelgono volontariamente di impegnare il loro tempo per fini solidaristici e sociali.

La nascita del Servizio civile in Italia deve essere riconosciuta all'impegno e al coraggio di quei giovani che, negli anni Sessanta dello scorso secolo, hanno utilizzato lo strumento dell'obiezione di coscienza, per rifiutare l'allora obbligatoria chiamata alle armi in difesa della Patria, come sancito dall'art.52 della Costituzione Italiana.

Da allora, una serie di fatti storici hanno condotto il Parlamento italiano alla sospensione dell'obbligatorietà del servizio militare, parallelamente alla promulgazione della Legge n.64 del 6 marzo 2001, determinando di fatto la nascita del Servizio Civile Nazionale.

Come riportato in essa, il servizio civile è *“finalizzato a:*

- a) *concorrere, in alternativa al servizio militare obbligatorio, alla difesa della Patria con mezzi ed attività non militari;*
- b) *favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale;*
- c) *promuovere la solidarietà e la cooperazione, a livello nazionale ed internazionale, con particolare riguardo alla tutela dei diritti sociali, ai servizi alla persona ed alla educazione alla pace fra i popoli;*
- d) *partecipare alla salvaguardia e tutela del patrimonio della Nazione, con particolare riguardo ai settori ambientale, anche sotto l'aspetto dell'agricoltura in zona di montagna, forestale, storico-artistico, culturale e della protezione civile;*
- e) *contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani mediante attività svolte anche in enti ed amministrazioni operanti all'estero".*

## 1.2 SERVIZIO CIVILE, SOFT SKILLS E OCCUPABILITÀ

Come accennato, il servizio civile è caratterizzato da un'importante dimensione educativa e formativa. Questo rappresenta infatti un momento unico di crescita e di apprendimento per qualsiasi giovane cittadino.

In particolare, il servizio civile è un caso specifico di apprendimento: si tratta infatti di un'autentica esperienza di apprendimento non formale.

Il decreto legislativo D.Lgs. 16-01-2013 n.13 *"standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze"* definisce questa forma di apprendimento come *"quello caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi indicati al comma 52, in ogni organismo che persegue scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese"*.

Il servizio civile si colloca perfettamente in questo contesto, al punto che le sue caratteristiche lo rendono, come recita la stessa campagna di comunicazione *"una scelta che ti cambia la vita. Tua e degli altri"*.

Da plurime ricerche scientifiche condotte proprio sui giovani che hanno svolto il servizio civile, emerge con chiarezza e inequivocabilmente l'acquisizione o il potenziamento di varie competenze, per lo più di tipo *soft*, a seguito dell'esperienza stessa e la consapevolezza che siano competenze da tesaurizzare per il loro futuro.

Le ricerche mostrano infatti lo sviluppo di competenze come l'empatia, la motivazione, le capacità dialogiche quali la disponibilità all'ascolto e al confronto, la capacità di trovare orizzonti condivisi, di risoluzione dei conflitti, di negoziazione, di lavorare in gruppo, di riconoscere e rispettare le diversità, la responsabilità, di portare a termine mansioni, l'organizzazione, la pianificazione, la capacità di gestire efficacemente il tempo, il *problem solving*, il senso civico. Queste competenze sono utili in tutti i contesti della vita quotidiana e nei percorsi di autorealizzazione personale, ma specialmente nel mondo del lavoro attuale e non sono riferibili a compiti o professioni specifiche.

Elena Dall'Amico, in relazione proprio al mondo del lavoro, definisce le *soft skills* come un *"insieme di abilità e saperi non tecnici che sostengono una partecipazione efficace sul lavoro. Non sono specifiche rispetto al tipo di lavoro e sono fortemente connesse alle qualità e agli atteggiamenti personali (fiducia, disciplina,*



autogestione...), alle abilità sociali (comunicazione, lavoro in gruppo, gestione delle emozioni...) e gestionali (gestione del tempo, risoluzione di problemi, pensiero critico...). Per la loro intangibilità, alcune di queste capacità sono difficili da quantificare, riconoscere, valutare e sviluppare”<sup>6</sup>. È innegabile quindi che il servizio civile produce nei volontari competenze per lo più di tipo soft e porta concretamente a compimento il fine enunciato nel punto e) del decreto legislativo ad esso correlato, 6 marzo 2001 n.64, denominato “Istituzione del Servizio Civile Nazionale”, cioè contribuisce realmente “alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani”.

Tale formazione civica, sociale, culturale e professionale è senz’altro utile nel mondo del lavoro attuale e futuro.

Per averne prova è sufficiente confrontare le *skills* che emergono come risultato del servizio civile con le *skills* che il World Economic Forum ha definito, nel report del 2020 “*The Future of Job*”<sup>7</sup>, indispensabili nel lavoro dei prossimi 5 anni, quindi fino al 2025.

Ci si può infatti rendere conto che molte delle competenze che i volontari hanno la possibilità di sviluppare con il servizio civile sono incluse nella top 15 delle competenze enunciate dal Forum.

Ci si riferisce in particolare al *problem solving*, all’iniziativa, intesa come volontà da parte dei giovani di mettere se stessi alla prova e misurarsi con i propri limiti, all’intelligenza emotiva, intesa sia come capacità di comprendere gli stati emotivi propri e altrui, sia di relazionarsi in senso generale con l’altro, all’orientamento al servizio e alla negoziazione.

Già da alcuni anni è in corso, a livello italiano ed europeo, una profonda discussione sul tema delle competenze che le persone dovrebbero saper agire per garantirsi il pieno sviluppo. Si tratta di un tema importante perché ha implicazioni a cascata che investono i temi della formazione, dell’istruzione, dell’orientamento al lavoro e del benessere sociale. In Europa il risultato di questo percorso è stata l’elaborazione delle 8 competenze chiave europee, che gli Stati Membri dell’Unione Europea sono chiamati a recepire, facilitandone l’acquisizione da parte di tutti i cittadini. Il testo di riferimento è la *Raccomandazione relativa alle competenze chiave per l’apprendimento permanente* approvata dal Parlamento Europeo il 22 maggio del 2018. Ma cosa sono le competenze chiave nella visione della comunità Europea? Sono definite così: «*quelle di cui tutti hanno bisogno per la realizzazione e lo sviluppo personali, l’occupabilità, l’inclusione sociale, uno stile di vita sostenibile, una vita fruttuosa in società pacifiche, una gestione della vita attenta alla salute e la cittadinanza attiva. Esse si sviluppano in una prospettiva di apprendimento permanente, dalla prima infanzia a tutta la vita adulta, mediante l’apprendimento formale, non formale e informale in tutti i contesti, compresi la famiglia, la scuola, il luogo di lavoro, il vicinato e altre comunità*».

È evidente come il progetto *Cives ad Curam* si colloca pienamente nel solco delle indicazioni del Parlamento Europeo e a sviluppare nei ragazzi, e quindi ad atte-

<sup>6</sup> Dall’Amico, E. (2016). Quali sono le Soft Skill più richieste dalle imprese? Indagine transnazionale sulle richieste del mercato del lavoro rispetto a professionalità medio-alte e migranti. Report del progetto Erasmus + VALORIZE HIGH SKILLED MIGRANTS. Torino: Ceipiemonte Scpa. (p.7).

<sup>7</sup> World Economic Forum. Disponibile su: <https://www.weforum.org>.

stare, soprattutto due delle competenze evidenziate dall'Europa: in particolare la *Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare*, intesa come capacità di organizzare le informazioni e il tempo, di gestire il proprio percorso di formazione e carriera. Vi rientra, nello stesso tempo, anche la spinta a inserire il proprio contributo nei contesti in cui si è chiamati a intervenire, nelle comunità in cui si vive, così come l'abilità di riflettere su se stessi e di autoregolamentarsi; e la *Competenza in materia di cittadinanza* intesa come insieme di skills che consentono di agire da cittadino consapevole e responsabile, partecipando appieno alla vita sociale e politica del proprio Paese.

Il quadro sopra delineato consente di affermare che la formazione, e conseguenzialmente le competenze ad essa associata che il servizio civile favorisce nei volontari, è senz'altro utile nel mondo del lavoro attuale e futuro oltre che nei percorsi di crescita umana e partecipazione attiva alla comunità di riferimento. In base a queste premesse, il servizio civile, nonostante non nasca come misura né diretta né indiretta di politica attiva del lavoro, permette di potenziare la capacità individuale di svolgere un ruolo attivo nel mondo del lavoro.

D'altra parte, l'anno di servizio civile permette di compiere un'esperienza di cittadinanza attiva e rappresenta una enorme opportunità formativa ed educativa, nonché un momento unico per la costruzione dell'identità adulta di un giovane ragazzo, con considerevoli effetti positivi anche sull'acquisizione di capacità e competenze spendibili anche in ambito professionale.

Si tratta quindi di una scelta di vita che può contribuire a orientare i giovani, oggi spesso confusi e disillusi nei confronti delle aspettative future e dei vari percorsi professionali percorribili, e a contrastare il triste e dannoso fenomeno sociale dei *neet*, "giovani che non hanno un lavoro, né seguono un percorso scolastico o formativo"<sup>8</sup>, che vede l'Italia fra i paesi europei più colpiti<sup>9</sup>, specialmente in questo periodo storico caratterizzato, come analizzato in precedenza, da incertezza e precarietà.

Di fronte a considerazioni di questo tipo, gli enti di servizio civile hanno la responsabilità nei confronti non solo dei giovani, ma della società tutta, di porre cura e attenzione alla diffusione di questa pratica, affinché quanti più giovani possibili ne vengano innanzitutto a conoscenza ed entrino a far parte del cambiamento che desiderano vedere nel mondo.

L'esigenza di esaltare e riscoprire ancor di più il servizio civile si rende particolarmente necessaria nel periodo storico attuale, in cui la pandemia da Covid-19 ha causato l'aumento del numero di persone in condizione di povertà<sup>10</sup>.

A tal proposito, Paolo Bandiera, Direttore Affari Generali e Relazioni Istituzionali AISM e Coordinatore responsabile del Servizio Civile Universale AISM, sostiene che "dobbiamo capire tutti, come "sistema Italia", che oggi più che mai abbiamo bisogno del servizio civile per l'emergenza e per il post emergenza. E questo significa che l'Istituto del servizio civile ha bisogno di certezze economiche, di una dotazione finan-

<sup>8</sup> European Union Terminology. Disponibile su: <https://iate.europa.eu/home>.

<sup>9</sup> Eurostat. Disponibile su: <https://ec.europa.eu/eurostat>.

<sup>10</sup> The World Bank. Disponibile su: <https://www.worldbank.org>.

*ziaria strutturale, costante, per i prossimi anni, per garantire la partenza di almeno 50 mila e auspicabilmente di 80 mila giovani ogni anno: se glielo consentiremo, i nostri giovani daranno un grande apporto alla ricostruzione di un tessuto civile di nuova prossimità, dove nessuno rimarrà indietro o solo con le proprie fragilità”<sup>11</sup>.*

Alla luce di quanto appena riportato, appare chiaro ed evidente che altro onere o onore che spetta a tutto il sistema del Servizio Civile Universale è la valorizzazione, e quindi il riconoscimento, delle competenze dei giovani acquisite in un contesto non formale come quello del servizio civile, per meglio orientare e supportare questi ultimi verso la ricerca di specifici percorsi professionali.

Il riconoscimento e la convalida di tali competenze non è un percorso semplice, ma, come afferma Licio Palazzini, Presidente di ASC, Arci Servizio Civile e presidente uscente della CNESC, la Conferenza Nazionale degli Enti di Servizio Civile<sup>12</sup>, all'interno di un convegno promosso da ASC e svoltosi a Milano il 12 giugno 2018, *“è un dovere che abbiamo nei loro confronti”<sup>13</sup>.*

I giovani, prosegue, *“sanno apprendere, impegnarsi, mettersi in gioco e operare per il bene comune. Valori e capacità che il mondo delle imprese e del Terzo Settore devono maggiormente considerare. Realizzare questo obiettivo è un bene per tutti”.*

Tale processo è utile per tutti i giovani in servizio civile ma in particolare per quelli con bassi livelli di scolarizzazione che quindi non dispongono di titoli spendibili nel mondo del lavoro.

Le forme di riconoscimento e valorizzazione del Servizio Civile sono varie e dalle caratteristiche diverse, soprattutto dal punto di vista della spendibilità nel mondo del lavoro. Presentiamo nei capitoli che seguono una spiegazione dettagliata delle varie modalità di attestazione.

<sup>11</sup> Fonte AISM: [https://www.aism.it/oggi\\_come\\_ieri\\_domani\\_la\\_sfida\\_del\\_servizio\\_civile\\_aism\\_la\\_sua\\_storia\\_le\\_prospettive](https://www.aism.it/oggi_come_ieri_domani_la_sfida_del_servizio_civile_aism_la_sua_storia_le_prospettive)

<sup>12</sup> CNESC. Disponibile su: <https://www.cnesc.it>.

<sup>13</sup> Vita. Disponibile su: <http://www.vita.it/it/>.

## 2.1 L'ATTESTATO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

In base al D.Lgs n.77/2002 (*"Disciplina del Servizio civile nazionale a norma dell'articolo 2 della legge 6 marzo 2001, n. 64"*) a tutti i volontari che hanno portato a termine il progetto di servizio civile loro assegnato viene riconosciuto di diritto il rilascio del cosiddetto *"attestato di svolgimento del servizio civile universale"* che conferma l'avvenuto compimento dell'attività.

Tale attestato, come scritto sul sito del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, il quale ne è direttamente competente, è autonomamente prelevabile dal giovane volontario tramite il sito internet del servizio civile a partire da 3 mesi dopo il termine del servizio e in ogni caso non oltre i 24 mesi successivi.

Tale attestato può essere allegato al *curriculum vitae* ed è riconosciuto non solo in ambito scolastico e dei percorsi di istruzione, ad esempio presso le Università in termini di crediti formativi, ma anche in campo lavorativo: in particolare, in sede di concorsi pubblici dà diritto a un maggior punteggio poiché è equiparato al servizio prestato presso gli Enti Pubblici.

La sua valenza, per quanto riguarda i bandi comunali, è invece a discrezione del comune specifico.

## 2.2 IL RICONOSCIMENTO DELLE COMPETENZE

Oltre all'esperienza stessa, meritano una valorizzazione anche e soprattutto le competenze, di cui si è ampiamente discusso precedentemente, acquisite dai volontari in seguito al servizio civile.

Tali competenze vengono spesso sottovalutate dall'opinione pubblica, ma anche dai volontari stessi.

Nell'attuale contesto del mondo del lavoro, sempre più orientato, come esaminato in precedenza, verso le *soft skills*, *"rendere riconoscibili le competenze, diventa un fattore chiave per il sostegno all'occupabilità e ai processi tradizionali al lavoro dei cittadini"*<sup>14</sup>.

Più precisamente, Antonello Rodriguez scrive che *"in un mondo in cui le persone sono costrette sempre più spesso a cambiare lavoro, in un mercato del lavoro sempre più dinamico nel quale non esiste più il posto fisso, c'è la necessità di capitalizzare ogni forma di apprendimento acquisito in qualsiasi ambito [...]: nel mondo del lavoro, attraverso un tirocinio, nel mondo del volontariato, del servizio civile e in famiglia, poiché anche facendo esperienze di vita si acquisiscono competenze"*<sup>15</sup>.

Per tali motivi *"i temi del riconoscimento e della certificazione delle competenze hanno [...] assunto una sempre maggiore rilevanza nei nostri giorni, e occupano un ruolo primario e attivo nel dibattito – scientifico e non – in Europa"*<sup>16</sup>.

14 Marcone, V. M. (2020). L'approccio Work-Based Learning nell'ambito delle policies per il lifelong learning. Capacitare le competenze nel Terzo settore. *Lifelong Lifewide Learning*, 16(35), 269-288, (p.272).

15 Rodriguez, A. (2019). A partire dal D.lgs. 13/2013 "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze", cosa è successo negli ultimi sei anni in Lombardia? Quali sono le potenzialità della validazione e certificazione delle competenze nei servizi per il lavoro? In O. Rivolta (Ed.), *Validare e certificare le competenze. Modelli, tendenze e applicazioni pratiche* (p.21-27). Milano: Ancilab. Disponibile su: <https://www.ancilab.it/validare-e-certificare-le-competenze/>. (p.22).

Con il D.Lgs n.40/2017 (*“Istituzione e disciplina del servizio civile universale”*), sottolinea Titti Postiglione, già Direttore dell’Ufficio per il Servizio Civile Universale, *“c’è la volontà che questo straordinario istituto sia universalmente riconosciuto, [...] come strumento per maturare competenze”*<sup>17</sup>.

Tale volontà *“compare esplicitamente nella norma che appunto parla di riconoscimento e valorizzazione delle competenze per il servizio civile”* (ibidem).

Il decreto in questione, al comma 2 dell’art. 18, consente infatti ai giovani di ottenere *“il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite durante lo svolgimento del servizio civile universale, in funzione del loro utilizzo nei percorsi di istruzione e in ambito lavorativo”*.

Come specificato nell’allegato 6 (*“Riconoscimento e valorizzazione delle competenze”*), presente sul sito del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, tali competenze possono essere riconosciute attraverso tre modalità:

- Attestato *standard*;
- Attestato specifico;
- Certificazione da parte di soggetti titolati ai sensi e per gli effetti del D.Lgs n.13/2013.

L’Ente di servizio civile sceglie, nel momento in cui partecipa al bando, che tipo di riconoscimento conferire ai ragazzi.

Come scritto nell’allegato appena citato, per quanto riguarda l’attestato *standard* e quello specifico, questi sono entrambi rilasciati dall’Ente iscritto all’albo, cioè dall’Ente proponente il progetto (nella figura del Responsabile legale dell’Ente o in alternativa dal Responsabile del coordinamento del Servizio Civile Universale) e sottoscritti dallo stesso Ente e dell’Ente di accoglienza (nella figura dell’Operatore Locale di Progetto, in alternativa dal Responsabile legale dell’Ente di accoglienza).

L’attestato specifico può essere rilasciato e sottoscritto anche da un Ente terzo, in particolare da un soggetto giuridico pubblico e privato, anche non accreditato/iscritto agli albi del servizio civile, che, da statuto, effettua attività di valutazione o di bilancio delle competenze o attività ad esse riconducibili come la formazione, l’orientamento formativo, l’orientamento professionale, l’incontro domanda-offerta di lavoro, anche a titolo non esclusivo.

In questo caso l’Ente di servizio civile deve inserire, nel progetto che presenta al Dipartimento, la denominazione dell’Ente terzo, un’autocertificazione con cui quest’ultimo Ente afferma di avere i requisiti prima citati e una lettera di impegno o un accordo tra gli Enti che assicurano l’impegno a fornire l’attestato, le modalità con cui tale operazione verrà garantita e infine il contributo specifico fornito dall’Ente terzo.

L’attestato *standard* testimonia che il volontario ha avuto l’opportunità di maturare durante l’anno di servizio alcune conoscenze e capacità.

<sup>16</sup> Borri, M., Orlandi, K. (2018). *Competenze di Base e competenze trasversali: riconoscimento e trasferibilità nei diversi sistemi. Lifelong Lifewide Learning*, 14, (32), 12-24. (p.12).

<sup>17</sup> Postiglione, T. (2019). *Quali sono le aspettative del Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio Civile Universale in tema di valorizzazione e certificazione dell’esperienza? Quali sono le competenze che possono essere sviluppate durante l’anno di servizio civile?.* In O. Rivolta (Ed.), *Validare e certificare le competenze. Modelli, tendenze e applicazioni pratiche* (p.73-77). Milano: Ancilab. Disponibile su: <https://www.ancilab.it/validare-e-certificare-le-competenze/>. (p.74).

In particolare:

- Conoscenze relative ai rischi connessi alle attività di servizio, ai sensi del D.Lgs n.81/2008;
- Conoscenze dell'Ente e del suo funzionamento, dell'area di intervento del progetto, del territorio all'interno del quale si svolge il progetto, capacità di gestione del tempo in relazione all'orario di servizio.

In ultimo, nell'attestato *standard* si dichiara l'impegno del progetto nei confronti dello sviluppo delle competenze sociali e civiche individuate fra le otto competenze chiave per l'apprendimento permanente nella "Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente" (e all'Allegato "competenze chiave per l'apprendimento permanente – un quadro di riferimento europeo").

Secondo tale documento, in particolare nell'allegato, tali competenze sociali e civiche "includono competenze personali, interpersonali e interculturali e riguardano tutte le forme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, in particolare alla vita in società sempre più diversificate, come anche a risolvere i conflitti ove ciò sia necessario. La competenza civica dota le persone degli strumenti per partecipare appieno alla vita civile grazie alla conoscenza dei concetti e delle strutture socio-politici e all'impegno a una partecipazione attiva e democratica".

L'attestato specifico aggiunge all'attestato *standard* una seconda parte nella quale l'Ente può indicare almeno due tra le competenze chiave di cittadinanza (individuate nel Decreto Ministeriale n.139 del 22 agosto 2007 del MIUR che recepisce la "Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente") che il volontario ha potuto maturare durante il servizio civile, attraverso la realizzazione di specifiche attività. Queste competenze sono:

1. Imparare ad imparare;
2. Progettare;
3. Comunicare;
4. Collaborare e partecipare;
5. Agire in modo autonomo e responsabile;
6. Risolvere problemi;
7. Individuare collegamenti e relazioni;
8. Acquisire ed interpretare l'informazione.

Per completezza, si riporta qui di seguito una descrizione di ognuna di esse (D.M. n.139 del 22/08/2007):

**Imparare ad imparare:** "organizzare il proprio apprendimento, individuando, scegliendo ed utilizzando varie fonti e varie modalità di informazione e formazione (formale, non formale ed informale), anche in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie e del proprio metodo di studio e di lavoro";

**Progettare:** "elaborare e realizzare progetti riguardanti lo sviluppo delle proprie attività di studio e di lavoro, utilizzando le conoscenze apprese per stabilire obiettivi significativi e realistici e le relative priorità, valutando i vincoli e le possibilità esistenti, definendo strategie di azione e verificando i risultati raggiunti";

**Comunicare:**

- *“Comprendere messaggi di genere diverso (quotidiano, letterario, tecnico, scientifico) e di complessità diversa, trasmessi utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) mediante diversi supporti /cartacei, informatici e multimediali)”*;
- *“Rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni; ecc; utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) e diverse conoscenze disciplinari, mediante diversi supporti (cartacei, informatici e multimediali)”*;

**Collaborare e partecipare:** *“interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri”*;

**Agire in modo autonomo e responsabile:** *“sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale e far valere al suo interno i propri diritti e bisogni riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, le regole, le responsabilità”*;

**Risolvere problemi:** *“affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate, raccogliendo e valutando i dati, proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline”*;

**Individuare collegamenti e relazioni:** *“individuare e rappresentare, elaborando argomentazioni coerenti, collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti diversi, anche appartenenti a diversi ambiti disciplinari, e lontani nello spazio e nel tempo, cogliendone la natura sistemica, individuando analogie e differenze, coerenze ed incoerenze, cause ed effetti e la loro natura probabilistica”*;

**Acquisire e interpretare l'informazione:** *“acquisire ed interpretare criticamente l'informazione ricevuta nei diversi ambiti ed attraverso diversi strumenti comunicativi, valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti e opinioni”*.

La procedura e le modalità attraverso le quali è possibile verificare lo sviluppo di tali competenze non sono definite da criteri univoci ma vengono definite rispetto al contesto e realtà specifica.

## 2.3 LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

Il terzo sistema di riconoscimento, vale a dire la certificazione da parte di soggetti titolati ai sensi e per gli effetti del D.Lgs n.13/2013, si inserisce in un contesto molto più complesso rispetto all'attestazione tramite attestato standard e specifico.

Il processo di certificazione va ben oltre l'attestato specifico, in quanto, come da indicazioni CEDEFOP<sup>18</sup> la certificazione implica il *“rilascio di un certificato, un diploma o un titolo che attesta formalmente che un ente competente ha accertato un insieme di risultati dell'apprendimento (conoscenze, know-how, abilità e/o competenze) conseguiti da un individuo rispetto a uno standard prestabilito”*.

Inoltre, come riportato sul sito del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il

18 Centro Europeo per lo Sviluppo della Formazione Professionale. 2014. Disponibile su: <https://www.cedefop.europa.eu/it>. (p.43).

Servizio Civile Universale, “la certificazione delle competenze è definita come un atto pubblico che garantisce la trasparenza e il riconoscimento dell’apprendimento, coerentemente con gli obiettivi stabiliti dall’Unione Europea. Una certificazione, un diploma o una qualifica attesta formalmente che la valutazione e la convalida sono state effettuate da un ente pubblico o da un soggetto autorizzato”.

Il termine “attestato”, in riferimento all’attestato *standard* e specifico, come sottolinea Postiglione durante il suo intervento all’interno del seminario del 21 febbraio 2019 dal titolo “Validare e certificare le competenze. Modelli tendenze e applicazioni pratiche”, è stato scelto proprio con l’intenzione di distinguere questi due documenti da un certificato.

Va tenuto presente che il percorso che porta alla certificazione è notevolmente complesso poiché implica anzitutto la volontà del ragazzo di impegnarsi anche a conclusione dell’esperienza e la presenza di un Ente autorizzato a rilasciare e sottoscrivere certificati di competenza.

Ben più rilevante è però la necessità di disponibilità economica dell’Ente di servizio civile, che sceglie questa possibilità, verso l’Ente individuato per certificare. Tale aspetto, cioè la scarsa sostenibilità della certificazione per gli Enti di servizio civile, unitamente all’estrema eterogeneità dei modelli e formule rinvenibili nei diversi contesti regionali, rappresenta un fattore molto problematico a causa del quale, nella maggior parte dei casi, questi ultimi scelgono di rilasciare ai giovani volontari l’attestato *standard* o specifico, nonostante questo possieda senza dubbio un valore inferiore rispetto alla certificazione, oppure di ripiegare su altre modalità di riconoscimento.

In ogni caso, l’attestato *standard* e specifico rappresentano una fase intermedia tra la totale assenza di valorizzazione e la certificazione, quindi un primo importante passo verso quest’ultima.

In definitiva quindi il volontario, a seconda delle decisioni dell’Ente, può ricevere un attestato *standard*, uno specifico oppure una certificazione delle competenze.

A partire dal 2020, AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla<sup>19</sup>, è stata uno degli Enti di servizio civile che ha scelto di riconoscere le competenze dei giovani in servizio civile tramite l’attestato specifico .

Il modello costruito per tale scopo costituirà l’oggetto del prossimo capitolo.

<sup>19</sup> Fonte AISM: <https://www.aism.it/sites/default/files/Progetto-Insieme-breve.pdf>



## 3.1 IL CONTESTO

Per la realizzazione di un efficace modello di riconoscimento delle competenze, AISM si è rivolta a Prioritalia<sup>20</sup>, Fondazione costituita da Manageritalia<sup>21</sup>, Federazione dirigenti, quadri ed executive professional del commercio, trasporti, turismo, servizi e terziario avanzato e CIDA<sup>22</sup>, Confederazione italiana dei dirigenti e delle alte professionalità, due tra le principali organizzazioni di rappresentanza della dirigenza italiana.

La scelta di Prioritalia è relativa al fatto che tale Fondazione promuove “l’impegno civile e sociale della comunità manageriale” e, da statuto, effettua attività di valutazione o di bilancio delle competenze o attività ad esse riconducibili come la formazione, l’orientamento formativo, l’orientamento professionale, l’incontro domanda-offerta di lavoro, anche a titolo non esclusivo.

Ha così preso avvio un progetto di collaborazione tra i due Enti volto a promuovere l’incontro tra una realtà no profit e una visione manageriale tipica degli ambienti profit.

Il progetto ha avuto inizio nella primavera del 2019, si è sviluppato per tutto il corso dell’anno 2020 per raggiungere una piena operatività nel corso degli anni 2021 e 2022.

## 3.2 GLI OBIETTIVI

La richiesta che AISM ha posto a Prioritalia prevedeva, in linea generale, la realizzazione di un sistema/modello di osservazione e valutazione delle competenze degli operatori volontari in virtù dell’attestazione specifica delle competenze maturate.

Gli obiettivi specifici erano i seguenti:

1. Costruzione di un sistema di osservazione e valutazione delle competenze dei giovani volontari focalizzato in modo preferenziale sulle competenze civiche e a quelle chiave di cittadinanza, come previste dal Decreto Ministeriale n.139 del 22 agosto 2007 del MIUR, che recepisce la “Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l’apprendimento permanente”<sup>23</sup> (e all’Allegato “competenze chiave per l’apprendimento permanente – un quadro di riferimento europeo”).

Le competenze chiave di cittadinanza, come previsto dal Decreto Ministeriale sopracitato, sono:

- Imparare ad imparare;
- Progettare;
- Comunicare;
- Collaborare e partecipare;
- Agire in modo autonomo e responsabile;

<sup>20</sup> Prioritalia. Disponibile su: <https://prioritalia.it>.

<sup>21</sup> Manageritalia. Disponibile su: <https://www.manageritalia.it>.

<sup>22</sup> Cida. Disponibile su: <http://www.cida.it>.

<sup>23</sup> Unione Europea. Disponibile su: <https://eur-lex.europa.eu/homepage.html>.

- Risolvere problemi;
  - Individuare collegamenti e relazioni;
  - Acquisire ed interpretare l'informazione.
2. Costruzione della griglia prevista dal modello di attestato specifico inserito nell'allegato;
  3. Rilascio di specifiche attestazioni di competenza, anche attraverso la stretta collaborazione con il personale dedicato di AISM che ne avrebbe curato la realizzazione operativa anche avvalendosi del software specifico dedicato alla gestione del servizio civile.

### 3.3 IL TEAM DI PROGETTO

Per l'esecuzione del progetto è stato messo a punto un team di lavoro composto da varie figure con ruoli e professionalità differenti.

Per AISM:

- Paolo Bandiera, Direttore Affari Generali e Relazioni Istituzionali AISM;
- Marcella Mazzoli, Direttore Gestione Sviluppo Territoriale;
- Renato Benzi, Responsabile Risorse Umane volontarie e dipendenti territoriali;
- Simone Avenoso, Specialista Risorse Umane;
- Margherita Ascoli, Coordinatore Area Risorse Umane;
- Elena Pignattelli, Consulente AISM già dipendente della stessa Associazione.

Per Prioritalia:

- Marcella Mallen, Presidente Prioritalia;
- Luisa La Via, Psicologa, Multicultural Leadership Coach;
- Francesca Garofalo, Professional coach ICF, HR senior consultant;
- Silvia Lupino, Responsabile Segreteria Generale e Organizzativa;
- Giulia La Magna, Dottoressa in psicologia, consulente per l'orientamento scolastico e professionale;
- Filippo Salone, Responsabile Relazioni Esterne e Rapporti Istituzionali.

### 3.4 IL METODO

La metodologia adottata si è basata sulla continua collaborazione, sull'ascolto e sull'osservazione diretta e concreta della realtà di AISM da parte del team Prioritalia, generando risultati ben al di sopra degli obiettivi e delle aspettative iniziali. Data l'importanza del progetto e l'opportunità di costruire qualcosa di innovativo nell'ambito dell'associazionismo e vista la replicabilità del risultato atteso, il sistema di rilevazione delle competenze è stato studiato per i progetti di servizio civile in partenza per il 2020 promossi da AISM ma in un'ottica improntata al volontariato in senso più generale.

Il modello proposto ha tenuto in considerazione diverse e rilevanti questioni.

Dal momento che i responsabili dell'osservazione e della valutazione dovevano essere, per ragioni di sostenibilità economica, le risorse umane interne all'Associazione, in particolare gli Operatori Locali di Progetto (da ora in poi OLP), il modello doveva necessariamente essere di semplice utilizzo e fruibile da chiunque,

a prescindere da background e percorsi formativi particolari.

Si fa presente che gli OLP sono volontari o dipendenti, particolarmente presenti e disponibili all'interno dell'Associazione, caratterizzati da una maturata esperienza nelle attività interne e rappresentano - in un rapporto di 1 OLP ogni 4 volontari in servizio civile - un importante punto di riferimento per questi ultimi durante tutto l'anno.

In relazione alla figura dell'OLP, che come specificato può provenire dai più eterogenei percorsi formativi, si è posta la necessità di distinguere tra osservazione e valutazione delle competenze.

La valutazione "indica la modalità attraverso la quale si raccolgono, si interpretano e si attribuisce un valore ai dati acquisiti attraverso un processo di verifica diretto a comprendere il carattere delle prestazioni, della proposta didattica e della sua organizzazione al fine di giungere alla formulazione di un giudizio"<sup>24</sup>.

L'osservazione consiste piuttosto nella mera descrizione di un comportamento o di un fenomeno, quindi rappresenta un passo antecedente alla valutazione.

Pertanto, si è ritenuto conveniente limitare il modello all'osservazione delle competenze, escludendo la parte valutativa.

La decisione è stata supportata anche dalla riflessione collettiva in merito al senso comune del termine "valutazione", culturalmente legato alla performance, aspetto che nell'ambito del volontariato legittimamente manca e deve mancare. In ultimo, sono state designate le figure dei trainer, presenti in minor numero all'interno dell'Associazione, come punto di riferimento per gli OLP in caso di necessità relative alla gestione e uso del modello.

### 3.5 IL MODELLO

In virtù di tali considerazioni, il modello proposto ha previsto diverse fasi:

1. Presentazione del progetto da parte di AISM a tutti i volontari e OLP per informare tutta l'Associazione sul programma in atto;
2. Formazione, a cura di alcuni membri del team di lavoro da parte di Prioritalia:
  - a) rivolta ai volontari, circa le competenze che sarebbero state oggetto di osservazione da parte degli OLP durante l'anno;
  - b) rivolta a OLP e trainer, relativa alle competenze, all'uso di una griglia e di una scheda appositamente predisposte dal team per effettuare l'osservazione delle competenze;
3. A circa metà dell'anno di servizio civile: 1° momento di osservazione delle competenze da parte degli OLP per ogni volontario e restituzione al giovane di quanto osservato;
4. Poco prima del termine dell'anno di servizio civile: 2° momento di osservazione delle competenze da parte dell'OLP, confronto con 1° momento e restituzione al giovane di quanto osservato;
5. A conclusione del servizio: consegna dell'attestato specifico.

<sup>24</sup> Nuova Didattica. Disponibile su: <http://nuovadidattica.lascuolaconvoi.it>.

## MODELLO PROGETTUALE



### 3.6 GLI STRUMENTI

Gli strumenti realizzati sono stati:

1. La griglia di osservazione delle competenze civiche e sociali del volontario di servizio civile, esaminabile in appendice 1;
2. Il modulo per la compilazione della griglia di osservazione, riportato in appendice 2.

Per la realizzazione della griglia il gruppo di lavoro si è inizialmente ispirato ad alcuni modelli di bilancio di competenze già esistenti, in particolare:

- il modello di competenza commissionato da AISM a Hay Group, società di consulenza di direzione globale attualmente acquisita dalla società di consulenza organizzativa Korn Ferry<sup>25</sup> principalmente per le figure dirigenziali;
- il documento pubblicato nell'ottobre 2019 sulle competenze trasversali realizzato dal Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università Roma Tre per conto del Forum Nazionale del Terzo Settore nell'ambito della ricerca "*Il referenziale delle competenze dei volontari*" che aveva come scopo la costruzione di un profilo delle competenze dei volontari<sup>26</sup>.

Dopo un'accurata analisi, il *team* ha valutato entrambi i documenti non pienamente confacenti per l'applicazione sulle attività dei giovani in servizio civile poiché eccessivamente simili ai modelli di valutazione correlati ai sistemi premianti tipici degli ambienti organizzativi.

Ci si è quindi resi conto della necessità di dar vita a un modello esclusivo, nuovo, svincolato da altri, in grado di rappresentare in maniera più completa la complessa realtà del volontariato.

È nata così la griglia di osservazione delle competenze civiche e sociali del volontario di servizio civile in AISM.

Tale griglia, come specificato precedentemente, è uno strumento a uso degli

<sup>25</sup> Korn Ferry. Disponibile su: <https://www.kornferry.com>.

<sup>26</sup> Disponibile su: <https://forumterzosettorecampania.it>.

OLP ed è stata elaborata in modo tale che chiunque, a prescindere dal proprio livello di istruzione, possa comprenderla e utilizzarla con semplicità.

In essa si è cercato di esplicitare dettagliatamente, anche attraverso esempi chiarificatori, le 12 competenze ritenute maggiormente agite da un qualsiasi giovane volontario in servizio civile, afferenti a 4 macro aree tematiche.

È possibile schematizzare la griglia in questione come segue:

#### **1. Area Relazioni Interpersonali**

1. Empatia
2. Intelligenza Culturale
3. Comunicazione Interpersonale e Ascolto Attivo
4. Lavoro Di Gruppo e Negoziazione

#### **2. Area Autonomia**

5. Responsabilità e Affidabilità
6. Flessibilità
7. Problem Solving
8. Capacità Organizzative

#### **3. Area Identità Associativa**

9. Condivisione Dei Valori
10. Senso Di Appartenenza

#### **4. Area Cittadinanza Attiva**

11. Senso Civico
12. Partecipazione Attiva

Ogni competenza prevede 3 livelli, o descrittori di *performance* (alto, medio, basso) in base al grado di padronanza della stessa. Anche di tali livelli sono state fornite indicazioni per la compilazione delle griglie sulla base di esempi di comportamenti osservabili.

Le differenze tra i tre livelli in alcuni casi, come per la responsabilità e affidabilità, sono relative al grado di precisione e accuratezza del compito assegnato, in altri, come nel caso dell'empatia, a una migliore gestione della condotta.

In quest'ultimo caso, si è fatto riferimento soprattutto alla capacità di gestione della comunicazione non verbale e delle proprie emozioni in relazione alla sofferenza dell'utente. Nel livello alto la persona mantiene il contatto visivo, si avvicina verso l'altro, il suo linguaggio e tono sono adeguati alla situazione. Infine, non mette in atto comportamenti che denotano un coinvolgimento eccessivo rispetto al disagio dell'utente, tipici invece del livello basso. Quest'ultimo descrive una persona che si mostra distaccata e non partecipativa anche fisicamente nei confronti delle parole e sentimenti dell'altro. In altri casi, il livello basso corrisponde a una persona che si lascia coinvolgere in modo esagerato dalla sofferenza dell'altro, ad esempio scambia il proprio numero di telefono o fa visita all'utente fuori dall'orario di servizio in un contesto di non appropriatezza.

Il livello medio corrisponde a una situazione intermedia tra i due livelli: di chi, soltanto a volte è in grado di comprendere e reagire adeguatamente alle emozioni proprie e altrui, al punto che, ad esempio nella consapevolezza del bisogno emotivo dell'altro, si confronta con l'OLP o con i colleghi per ricevere consigli sulle giuste modalità di relazione per poter essere più efficace.

Infine, per quanto riguarda il modulo per la compilazione della griglia di osserva-

zione, questo è stato strutturato come una tabella all'interno della quale riportare le osservazioni dell'OLP per ogni singolo volontario.

Le compilazioni si basano prevalentemente sull'osservazione diretta e in prima persona da parte degli OLP dei ragazzi durante i vari servizi, unite ai *feedback* forniti dai giovani volontari agli OLP dopo aver concluso una certa attività, nei casi in cui gli OLP scelgano di non accompagnarli.

Tale scheda è da redigere, secondo l'idea progettuale, due volte, quindi una prima volta circa a metà e una seconda volta al termine dell'anno di servizio civile, poco prima rispetto alla consegna degli attestati.

Il modulo è uno strumento fondamentale per la formalizzazione da parte degli OLP delle osservazioni e per la condivisione con i giovani.

Esso include il contenuto della griglia ma, dal momento che è concepito come uno strumento da utilizzare all'interno del confronto con i ragazzi, in un'ottica di crescita e sviluppo e non di valutazione e giudizio, si è pensato di utilizzare come descrittori del comportamento del giovane le voci "sopra le aspettative", "in linea con le aspettative", "sotto le aspettative" e "non osservabile".

### **3.7 LE MODIFICHE AL MODELLO IN SEGUITO ALLE MISURE RESTRITTI- VE IMPOSTE DAL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS CO- VID-19 E GLI SVILUPPI SUCCESSIVI**

In seguito all'emergenza epidemiologica provocata dal Covid-19, il modello preventivo ha dovuto subire inevitabilmente alcune modifiche, che non hanno tuttavia compromesso la buona riuscita del risultato.

La formazione, inizialmente prevista in presenza, è stata convertita in modalità digitale e resa unica per volontari in servizio civile e OLP.

Tale formazione, erogata su una piattaforma messa a punto da AISM aveva lo scopo, attraverso contenuti essenziali, coinvolgenti e interattivi, di aiutare i giovani volontari e gli OLP a comprendere meglio la natura, il valore e l'importanza del progetto e cosa ne avrebbero potuto trarre.

Nello specifico, essa ha incluso una spiegazione e descrizione delle singole competenze, a partire dalle 4 macro aree, anche attraverso l'utilizzo di video esplicativi con rimando ad esempi concreti.

Ad oggi, AISM ha ricevuto feedback e riscontri positivi e soddisfacenti da parte dei volontari che hanno completato la formazione.

Durante i mesi di marzo e aprile 2020 i giovani volontari non hanno potuto svolgere il proprio servizio, a causa delle sospensioni previste dal *lockdown* nazionale<sup>27</sup>.

Successivamente, una volta avvenuta la ripresa, alcuni servizi sono stati sospesi, altri sono stati invece modificati in modo che potessero essere espletati da remoto, con l'ovvia conseguenza che i ragazzi hanno lavorato per lo più in modalità individuale anziché in gruppo, non potendo neanche mettere in pratica alcune delle competenze individuate dal modello, come il lavoro di gruppo.

27 Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale. Disponibile su: <https://www.politichegiovanili.serviziocivile.gov.it/?UID>.

Purtroppo, dal momento che il sistema progettato si basava su un'osservazione continuativa, gli OLP non hanno potuto effettuare i due momenti di osservazione, poiché anche loro hanno espletato il proprio ruolo soprattutto da remoto e hanno incontrato i ragazzi dal vivo in rarissime occasioni.

Nonostante ciò, gli OLP si sono confrontati con essi costantemente al fine di monitorare il loro percorso e fare insieme un regolare punto della situazione.

Questo non ha reso possibile la compilazione della scheda di osservazione proposta ma sta permettendo, anche grazie al supporto di un questionario appositamente messo a punto da AISM e visionabile in appendice 3, la formulazione di feedback circa le competenze dei ragazzi, sufficienti e adeguati per rilasciare a ognuno di loro l'attestato specifico come da programma.

Le ipotesi sulle modifiche da apportare al modello, a partire dall'anno ora in corso e per i prossimi, sono molteplici e conseguenti a svariate considerazioni.

Viste le particolari condizioni in cui si è svolto il servizio civile nell'anno 2020, i membri di AISM del team di progetto riferiscono, come accennato, che i giovani volontari non hanno avuto la concreta possibilità di agire molte delle competenze previste dal modello proposto.

Tuttavia, dai racconti dei ragazzi e come ipotizzabile, è possibile evincere che le difficoltà del loro operato hanno paradossalmente permesso lo sviluppo di competenze non preventivate dal modello proposto in origine, come la resilienza e la gestione dell'incertezza, per citarne solo alcune.

Ciò che senza dubbio i giovani volontari hanno mostrato in questa delicata pagina di storia è un profondo senso civico nei confronti della comunità, verso la quale si sono sentiti responsabili e solidali.

Essi, infatti, non si sono tirati indietro di fronte alla sfida che li rendeva protagonisti ma hanno contribuito con coraggio e maturità a fare la cosa giusta: assistere le persone. Un'esperienza così forte dal punto di vista emotivo ha anche rafforzato la tendenza a fare volontariato anche dopo il servizio.

I giovani volontari hanno quindi fatto proprie le parole di Paolo Bandiera ispirate al lavoro condotto dal Comitato per la Difesa Civile non Armata e Non Violenta cui lo stesso ha partecipato, apparse in un articolo sul sito AISM il 27 aprile 2020, in seguito alla circolare del 4 Aprile del Dipartimento<sup>28</sup>, che riattivava i progetti di servizio civile sospesi a partire dal 10 Marzo: *"è il momento in cui la nostra patria, cioè le persone, soprattutto le più fragili, vanno difese dalla pandemia del Coronavirus e dai suoi effetti sulla nostra comunità. Per questo esiste il servizio civile: per rispondere al dovere costituzionale di "solidarietà" (art 2) e di difesa della patria (art. 52) che ogni cittadino ha come individuo che appartiene ad una collettività"*<sup>29</sup>.

Queste informazioni sono estremamente utili per aggiornare il modello di osservazione delle competenze per l'anno 2022, inserendo nuove competenze.

Va evidenziato che, come riferiscono i membri di AISM del team di progetto, anche gli OLP hanno avuto modo di sperimentare nuove competenze rispetto a quelle solitamente agite, come la capacità nella *leadership* digitale, nella condu-

<sup>28</sup> Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale. Disponibile su: <https://www.politichegiovanili.serviziocivile.gov.it/?UID>.

<sup>29</sup> AISM. Disponibile su: <https://www.aism.it>.

zione di progetti a distanza e di riunioni attraverso dispositivi informatici, quindi nell'uso della tecnologia in senso generale, oppure nella capacità di tenere alta la motivazione dei ragazzi, solo per fare qualche esempio.

In relazione a questo, si è riflettuto sul fatto che il servizio civile possa generare anche negli stessi OLP - impegnati nel compito di osservare le competenze dei volontari - uno sviluppo di competenze proprie, quindi il team di progetto sta ipotizzando la costruzione di un modello di osservazione per queste figure (compito eventualmente affidabile ai *trainer*) e di un'attestazione finale.

In tal senso, il modello ultimo potrebbe risultare rigenerativo, quindi in grado di portare benefici all'intera Associazione e non soltanto ai giovani volontari in servizio civile.

Si ritiene inoltre che il progetto abbia generato, nei giovani volontari, una certa consapevolezza circa le proprie potenzialità e i propri limiti.

Tale consapevolezza può essere molto utile non soltanto in termini di conoscenza dell'identità personale ma anche come orientamento al mondo del lavoro.

In virtù di ciò, sarebbe interessante avviare nei prossimi anni un lavoro di ricerca allo scopo di approfondire gli effetti percepiti dai giovani volontari in merito alla consapevolezza generata dal progetto e, più in generale, l'impatto prodotto sugli individui e la collettività.

In ultimo, ma di grande rilevanza, tra le varie ipotesi per il futuro vi è certamente l'idea di una ulteriore evoluzione del modello in una modalità tale da poter anche portare a una certificazione delle competenze, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs n.13/2013.

### **3.8 LA TESTIMONIANZA DI LUISA LA VIA, COMPONENTE DEL TEAM DI PROGETTO, SULL'ESPERIENZA FORMATIVA.**

“Il progetto AISM – Prioritalia sul Servizio Civile Universale ha rappresentato un unicum nel mondo del No Profit in quanto si è inserito in un più ampio progetto di miglioramento e ampliamento dell'efficacia del servizio stesso.

Il Servizio Civile Universale è infatti definito come la scelta volontaria di dedicare alcuni mesi della propria vita al servizio di difesa, non armata e non violenta, della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana, attraverso azioni per le comunità e per il territorio. Si pone quindi obiettivi altissimi, e l'idea di poter contribuire a renderlo ancora più utile ed efficace sia per chi riceve il servizio (le persone in stato di bisogno o difficoltà) sia per chi lo eroga (i giovani volontari) è stato forse la leva più potente per il team di progetto che ci ha lavorato.

Si è trattato di una vera e propria alleanza strategica tra Profit e No Profit che ha visto da un lato l'innesto delle competenze trasversali nel mondo del volontariato e dall'altro ha costituito una occasione di orientamento dei giovani nel mondo del lavoro.

Infatti, nel definire le competenze necessarie a svolgere al meglio il proprio ruolo di volontari si è reso non solo un servizio ad AISM, che ha migliorato la qualità delle prestazioni dei propri volontari, ma ha anche fornito ai volontari stessi degli strumenti preziosi per favorire un loro più efficace inserimento nel mondo del



lavoro dove quelle competenze sono ben conosciute e richieste. Il tutto arricchito da una attestazione specifica delle competenze maturate durante il percorso. Per fare ciò si è provveduto anche a formare gli OLP sulle competenze e sulle tecniche di osservazione delle stesse e si è quindi operata una azione di formazione specifica che ha avuto come risultato una crescita a più vie degli OLP coinvolti.”

Per cercare di affrontare al meglio il progetto, con il team di lavoro abbiamo adottato una metodologia volta all’ascolto e alla collaborazione in un’ottica di reciprocità. È stato infatti fondamentale approfondire la conoscenza delle rispettive realtà coinvolte creando un dialogo che mirasse a costruire sulle peculiarità e le unicità cercando punti di incontro ma facendo leva sulle diversità. Ciò è avvenuto grazie alla disponibilità di entrambe le parti a creare occasioni di incontro che sono spesso avvenute presso le sedi AISM e che ci hanno dato la possibilità di conoscere la realtà dell’Associazione dal suo interno mettendoci in condizione di incontrare tutte le persone che ne fanno parte. In tal modo siamo venuti in contatto con metodologie, norme di comportamento, valori, linee guida e aspetti amministrativo/organizzativi così come elementi più personali quali le storie delle persone malate di sclerosi multipla, incluse le loro famiglie, e delle sfide che affrontano giornalmente così come le storie dei volontari che se ne occupano. Ascolto e osservazione sul campo hanno facilitato la stesura di un modello di competenze realistico che è stato accolto con apertura e apprezzamento dai nostri interlocutori e ci ha permesso di mettere in piedi un sistema di formazione all’utilizzo del modello che risultasse chiaro, utile e di facile applicazione.

L’approccio basato sull’ascolto attivo ha facilitato la creazione di un clima di fiducia che ci ha permesso di entrare in sintonia con i nostri interlocutori e poter proporre soluzioni, attività e visioni adatte ai loro bisogni anche se in parte nuove o apparentemente distanti dalla loro realtà.

L’erogazione della formazione, che è avvenuta in modalità on line per le note ragioni dovute alla pandemia, ha rappresentato il momento della verità per il team di progetto.

Abbiamo cercato di rendere l’esperienza la più pratica e interattiva possibile in modo da fornire ai partecipanti una occasione concreta di comprendere il modello e fare pratica su casi reali creati appositamente per loro. La risposta è andata al di là delle aspettative. Abbiamo incontrato persone aperte e pronte all’apprendimento e al confronto tra loro e con noi, preparate e motivate al ruolo e che hanno condiviso le loro esperienze in modo consapevole e generoso.

Insomma abbiamo concluso il progetto con la piacevole sensazione di avere partecipato a qualcosa di grande, che abbiamo portato avanti con determinazione ed entusiasmo e che siamo certi abbia costituito un terreno fertile sul quale basare ulteriori collaborazioni e opportunità di crescita.

Il Progetto *Cives ad Curam* rappresenta un'esperienza di forte innovatività nel panorama del servizio civile e presenta come tratti distintivi

- da un lato il modello stesso di partnership tra una primaria associazione del Terzo Settore come AISM e una realtà quale la Fondazione Prioritalia impegnata sui temi della sostenibilità, della rigenerazione civica, delle trasformazioni digitali;
- dall'altro la valorizzazione degli elementi identitari di AISM e il portato culturale di Prioritalia la cui combinazione ha portato a un modello di attestazione delle competenze spendibile in una prospettiva di vita e di affermazione personale, anche sotto il profilo del percorso lavorativo.

Questa pubblicazione ha proprio lo scopo di far conoscere un progetto che nasce da AISM ma che guarda oltre l'orizzonte della sclerosi multipla e dei confini associativi, e che nello stesso tempo non è rivolto soltanto agli addetti ai lavori e agli operatori del sistema di servizio Civile Universale, ma all'intero mondo del Terzo Settore, del volontariato, e più in generale all'intera collettività e istituzioni.

AISM crede fortemente nello sviluppo e messa in trasparenza delle competenze, di cui il Progetto *Cives ad Curam* rappresenta un esempio concreto e tangibile, tanto da inserire questa dimensione all'interno della "Carta dei Diritti delle persone con sclerosi multipla e patologie correlate, loro familiari e caregiver". Il punto 6 della pubblicazione cita testualmente *"Tutte le persone con SM e patologie correlate, loro familiari e caregiver hanno diritto a un accesso durante tutta la vita al sistema di competenze e conoscenze civiche e trasversali e a esperienze di volontariato, di servizio civile, di cittadinanza attiva, anche valorizzando il ruolo dell'Associazione di Rappresentanza"*.

L'anno di servizio civile 2021/2022 ha visto la piena concretizzazione del Progetto, dopo le complessità del periodo pandemico: i giovani avviati hanno finalmente avuto modo di veder riconosciute le competenze maturate durante il periodo di svolgimento del loro percorso di servizio civile.

Il modello è stato infatti utilizzato dagli Operatori Locali di Progetto nelle due fasi previste dal Progetto per poter osservare i comportamenti agiti dai giovani durante l'espletamento delle attività indicate all'interno dei Progetti di Servizio Civile a cui hanno preso parte.

È in corso, al momento della redazione del seguente testo, l'attestazione specifica delle competenze civiche e sociali con le valutazioni degli OLP valutatori, per tutti gli operatori volontari che hanno terminato il servizio il 24 maggio 2022.

Ed è a tutti i giovani impegnati nei progetti di SCU e agli stessi OLP che rivolgiamo il ringraziamento profondo per avere, attraverso la loro esperienza, impegno, e capacità di mettersi in gioco, consentito di varare concretamente il modello offrendo nel contempo spunti per ulteriori affinamenti e evoluzioni che AISM e Prioritalia intendono sviluppare nell'immediato futuro, nel solco delle priorità dell'Agenda della SM e patologie correlate 2025 che espressamente richiama come priorità l'educazione e formazione inclusiva e in particolare "la promozione e sostegno dell'accesso a esperienze di apprendimento informali, al volontariato, al servizio civile universale, anche attraverso istituti di maggiore favore come la tutela delle minori opportunità".

Un progetto quindi che vuole creare nuove opportunità in un quadro di eguaglianza e potenziamento delle abilità ed empowerment individuale e collettivo.

## APPENDICE 1

### GRIGLIA DI OSSERVAZIONE DELLE COMPETENZE CIVICHE E SOCIALI DEL VOLONTARIO DI SERVIZIO CIVILE

#### AREA RELAZIONI INTERPERSONALI

Capacità di comunicare efficacemente, di instaurare relazioni positive e collaborare con interlocutori differenti, grazie alla comprensione delle caratteristiche specifiche dell'altro, del contesto e della relazione in cui avviene l'interazione.

EMPATIA			
<p>Capacità di porsi in maniera immediata nello stato d'animo o nella situazione di un'altra persona, gestendo efficacemente emozioni positive e negative in diverse situazioni.</p> <p>Capacità di padroneggiare gli impulsi e reagire in modo equilibrato anche in situazioni stressanti e di evidente sofferenza.</p> <p>Capacità di mantenere un adeguato confine tra sé e l'altro, evitando coinvolgimenti personali, comprendendo il proprio ruolo di volontario, quindi i propri limiti e i confini necessari.</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>È in grado di comprendere, anche grazie alla lettura di specifici segnali (esempi: espressione del viso, gestualità), lo stato emotivo dell'altro quindi l'emozione che sta vivendo e/o manifestando l'interlocutore, per il quale mostra sensibilità e solidarietà. Risponde, sia sul piano emotivo che su quello contenutistico, in modo adeguato (esempi: si avvicina con il corpo per manifestare partecipazione e interesse, adatta il linguaggio e il tono della voce alla situazione, mantiene il contatto visivo). È riflessivo e paziente, padrone di sé e rispettoso degli altri. Eroga una prestazione di qualità con serenità e calma, anche nei momenti stressanti. Sa gestire le proprie reazioni emotive.</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>Si dimostra abbastanza tollerante verso gli altri e possiede discrete capacità di gestione delle proprie emozioni. A volte è in grado di autoregolarsi nell'espressione delle proprie emozioni e nel coinvolgimento personale nei confronti dell'altro. Può, a volte, apparire freddo o incapace di una risposta emotiva adeguata (esempi: condivide con l'OLP o altri colleghi la difficoltà di apparire solidale verso l'altro ma è consapevole del bisogno di sensibilità dell'altro, chiede consigli sulle giuste modalità di relazione al fine di essere più efficace).</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>È indifferente alle emozioni dell'altro, si mostra distaccato, non partecipativo e con un atteggiamento di chiusura. Viceversa è iper-empatico, quindi può apparire impulsivo e poco tollerante verso gli stati emotivi altrui e sentirsi sopraffatto dalle emozioni, non riuscendo a gestire la sofferenza che il servizio gli procura. Non riesce a mantenere il giusto confine tra sé e l'altro, quindi si lascia invischiare nelle vicende personali di quest'ultimo (esempi: scambia il proprio numero di telefono o fa visita all'altro fuori dall'orario di servizio, non riesce a sopportare la sofferenza che vive l'altro e questo gli provoca un senso di frustrazione evidente che condivide con il suo OLP o altri volontari, a volte il suo disagio sfocia in pianto, passa molto tempo a parlare del malessere dell'altro e cerca di trovare a tutti i costi soluzioni che allevino il suo dolore).</p>

INTELLIGENZA CULTURALE			
<p>Capacità di operare in modo efficace in situazioni caratterizzate da diversità culturali (dal punto di vista della nazionalità, etnia, organizzazione, generazione, religione, orientamento sessuale, genere, abilità, etc.).</p> <p>Capacità di adattare il linguaggio alle caratteristiche e alle specificità dell'altro.</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>È motivato ad apprendere e adattarsi a scenari culturali nuovi e diversi. Si mostra sicuro delle proprie capacità di adattamento in contesti multiculturali. Conosce approfonditamente e metodicamente il contesto in cui opera e il modo di pensare e comportarsi delle persone. Riflette su un'interazione multiculturale sia prima che dopo il suo verificarsi. Pianifica, verifica le supposizioni e adatta le proprie aspettative e il proprio comportamento nel corso delle interazioni riflettendo successivamente sulle esperienze. Possiede un ampio repertorio di atti linguistici (sa comunicare in una lingua a sé straniera e sa utilizzare una terminologia specifica per ogni contesto) e comportamenti verbali e non verbali da applicare in base al contesto specifico e sa come adattarli ad ogni situazione.</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>Mostra un interesse moderato alle interazioni multiculturali, ma ne comprende l'importanza e l'utilità nel contesto in cui opera) che la porta a operare in contesti di diversità in quanto orientato al compito. Se opportunamente stimolato riesce a comprendere come leggere il contesto in cui opera e ad adattare il proprio comportamento alla situazione pianificando le giuste azioni e riflettendo sulle conseguenze del proprio operato. Cerca di adattare il proprio stile comunicativo al contesto e alla situazione.</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>Dimostra una scarsa motivazione e curiosità verso le culture diverse e limita il proprio comportamento a eseguire il compito che gli è stato assegnato evitando di entrare in relazione con l'altro se non espressamente richiesto. Non si interroga sulle conseguenze delle sue azioni e tende a reiterare comportamenti noti senza cercare di adattare il proprio comportamento alla situazione e al contesto. Mostra scarsa conoscenza del contesto in cui opera e delle caratteristiche personali e culturali delle persone alle quali si relaziona. Difficilmente adatta il proprio stile di comunicazione al contesto scegliendo il repertorio linguistico più appropriato.</p>

## COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E ASCOLTO ATTIVO

<p>Capacità di utilizzare efficacemente il linguaggio verbale e l'espressione non verbale (gestualità, tono della voce, ecc.) rispetto alle diverse finalità della comunicazione e a seconda del contesto.</p> <p>Capacità di ascoltare con attenzione e partecipazione comunicativa.</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>Ha uno stile comunicativo fluido e articolato anche con utenti nuovi e che vertono in situazione di estrema sofferenza. Comprende le posizioni dell'altro e gestisce con facilità il contraddittorio.</p> <p>Ascolta attivamente, quindi con attenzione e concentrazione, l'altro, intervenendo in modo adeguato e pertinente solo quando effettivamente richiesto.</p> <p>Lascia parlare l'altro finché termina il discorso, senza interromperlo.</p> <p>Fa domande di approfondimento, riformula opportunamente il messaggio dell'altro con parole diverse per verificarne la comprensione e gestisce con padronanza sia aspetti verbali che non verbali del messaggio. Manifesta interesse senza esporre il proprio giudizio. Modifica il proprio pensiero basandosi sui feedback ricevuti.</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>Esprime una comunicazione non sempre efficace sul piano dei contenuti, con argomentazioni pertinenti ed espresse in modo abbastanza chiaro, con il giusto equilibrio di analisi e sintesi.</p> <p>Ha discreta capacità di esprimere la propria opinione, accompagnandola talvolta con modalità non verbali coerenti con ciò che dice.</p> <p>Si limita alla semplice ricezione delle informazioni, senza evidente partecipazione. Fornisce feedback all'interlocutore inerenti, solo parzialmente, il contenuto della conversazione.</p> <p>Si mostra incalzante nell'offrire la propria risposta e opinione personale.</p> <p>Esprime giudizi in base alle proprie esperienze personali senza tenere conto di ciò che sta comunicando l'altro.</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>Se può, tende a evitare le situazioni di scambio comunicativo: nelle discussioni infatti resta in disparte, non partecipa, può apparire impegnato a fare altro, distratto, quindi mostrarsi indifferente alla conversazione (esempi: usa il cellulare mentre l'altro cerca di parlargli, guarda l'orologio, ha lo sguardo altrove mentre l'interlocutore gli parla). Quando interviene, lo fa in maniera confusa e disordinata, con comunicazioni incomplete nei contenuti e poco chiare per il ricevente. Spesso tende a manifestare una comunicazione non verbale incongruente con ciò che dice.</p> <p>Non è in grado di rispondere in modo pertinente all'interlocutore, né sul piano contenutistico né su quello emotivo.</p>
---	--	--	---

## AREA AUTONOMIA

Modalità comportamentali che caratterizzano la predisposizione ad agire, al fine di organizzare, eseguire e portare a termine efficacemente il proprio servizio in modo autonomo.

### RESPONSABILITÀ E AFFIDABILITÀ

<p>Capacità di rispettare gli impegni assegnati e le fasi previste del lavoro. Capacità di portare a termine la consegna ricevuta.</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>Svolge un lavoro di elevata qualità. Interpreta correttamente le istruzioni che riceve per lo svolgimento di un'attività e mantiene sempre gli impegni presi. Si assume in prima persona la responsabilità degli incarichi che gli sono stati affidati e li porta avanti con serietà e determinazione andando, in alcuni casi, oltre le aspettative dell'organizzazione. Sa gestire situazioni e informazioni confidenziali che richiedono riservatezza.</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>Svolge, in generale, un lavoro di qualità intermedia, che può richiedere l'intervento da parte degli altri. Verifica abbastanza regolarmente lo stato di avanzamento dell'operato e dei progetti rispetto a criticità o scadenze. Tende a mantenere gli impegni presi ma a volte può aver bisogno di essere spronato a proseguire con continuità nel suo operato. È in grado, nella maggior parte dei casi, di gestire informazioni riservate, quando ha dei dubbi sa a chi rivolgersi per la risoluzione del problema.</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>Lavora in modo approssimativo: è in grado solo a volte di applicare correttamente le procedure previste e di utilizzare gli strumenti a disposizione. Raramente verifica la qualità del proprio operato e lo stato di avanzamento dei progetti rispetto a criticità o scadenze. Non è in grado di mantenere gli impegni presi. Non sempre porta a termine tutte le attività. Non sa gestire informazioni riservate, quindi non è in grado di capire quando è possibile condividere quest'ultime e quando no.</p>
--	--	--	---

### FLESSIBILITÀ

<p>Capacità di adattarsi al contesto e alle diverse richieste situazionali: implica il saper affrontare le situazioni, problematiche e non, al fine di raggiungere gli esiti attesi.</p> <p>Capacità di reagire a situazioni o esigenze non previste con proposte divergenti, con soluzioni funzionali, con utilizzo originale di materiali, ecc..</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>Risponde alle richieste del contesto, adattando il proprio comportamento e modificandolo nel tempo. Questo è supportato da un'apertura mentale che consente alla persona di comprendere l'ambiente e di agire di conseguenza in modo funzionale. Pertanto è disponibile a rinunciare ai vecchi assunti per approfittare delle opportunità che il contesto offre.</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>È abbastanza flessibile nel modificare i propri comportamenti, mettendo in atto azioni diverse da quelle precedentemente pensate, secondo l'evoluzione delle situazioni. A volte ha difficoltà ad adattarsi ma manifesta la volontà di essere flessibile e si impegna per essere sempre più efficace in quest'area.</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>Poco incline ad adattarsi al contesto e a rispondere in maniera consona alle richieste. Predilige agire in contesti conosciuti e routinari, caratterizzati da procedure ben definite. Agisce sempre secondo la stessa modalità. Non è propenso al cambiamento.</p>
--	--	--	---

### PROBLEM SOLVING

<p>Capacità di individuare e comprendere gli aspetti essenziali dei problemi per riuscire a individuare le priorità, valutare i fatti significativi, sviluppare possibili soluzioni ricorrendo sia all'esperienza sia alla creatività, in modo da arrivare in tempi congrui a una soluzione efficace.</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>In tempi rapidi, individua il problema e lo colloca all'interno di una specifica cornice di riferimento; è inoltre in grado di reagire in modo costruttivo e positivo, individuare la soluzione più efficace, compiendo scelte consapevoli, definendo correttamente le priorità d'azione e strutturando le azioni da intraprendere.</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>Rispettando le scadenze, è in grado di cogliere la natura problematica del contesto e di analizzarne gli elementi caratterizzanti, ma le soluzioni identificate sono talvolta poco strutturate e non sempre adatte.</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>Spesso ha difficoltà a identificare con precisione il nucleo del problema, fallendo nell'analisi degli aspetti che lo caratterizzano e proponendo soluzioni in tempi dilatati. Non trova di conseguenza una soluzione efficace e funzionale.</p>
---	---	--	---

## CAPACITÀ ORGANIZZATIVE

<p>Capacità comportamentali caratterizzate dalla predisposizione ad agire della persona, al fine di organizzare, pianificare, gestire, eseguire e portare a termine efficacemente e con metodo le proprie attività rispettando le tempistiche assegnate e gli obiettivi prefissati.</p> <p>Capacità di operare una sintesi accurata circa un progetto o un servizio, individuando gli aspetti più importanti su cui discutere.</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>Ha un elevato impulso a soddisfare obiettivi e standard lavorativi elevati. Pragmatico e accurato nello svolgere la propria mansione. È in grado di mettere in relazione le attività da fare con le risorse disponibili (tempo, strumentazione, collaborazioni, spese, ecc....). Procedo con ordine e metodo. È orientato a migliorare sempre il proprio servizio. Si mostra puntuale con le consegne e i risultati sono sempre coerenti con gli obiettivi inizialmente prefissati. È in grado di operare una sintesi chiara e significativa dell'attività svolta. Sa individuare gli aspetti importanti da riportare all'OLP, quindi quelli sui quali è necessario discutere. Le informazioni sono precise e chiare.</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>Abbastanza accurato e organizzato, ha un buon impulso a soddisfare i propri obiettivi e standard. Tende a portare a termine i compiti assegnati, non sempre nei tempi stabiliti. È in grado di comprendere solo in parte l'importanza di alcuni aspetti dell'attività. A volte, è solo grazie all'intervento dell'OLP che riesce a capire la rilevanza di alcune informazioni.</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>Poco accurato e organizzato, dà scarsa importanza all'ordine e alla precisione, tende a fornire risultati di scarsa qualità. È in ritardo con le consegne e i lavori finali non sono coerenti con gli obiettivi inizialmente prefissati. Non è in grado di fornire dati di sintesi. Riporta informazioni dell'attività in modo confuso e disordinato senza dare priorità ad alcun aspetto.</p>
--	---	---	---

## AREA IDENTITÀ ASSOCIATIVA

Aderenza della persona ai valori dell'Associazione di appartenenza e il livello di motivazione e partecipazione alla vita associativa.

CONDIVISIONE DEI VALORI			
<p>Capacità di sentirsi in sintonia con i valori e i principi posti a fondamento della vita associativa e di agire in modo coerente.</p> <p>Capacità di elaborare e interiorizzare il codice etico e di rispettare le norme che disciplinano il funzionamento dell'organizzazione riconoscendone il valore per la continuità e lo sviluppo della vita associativa.</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>Conosce a fondo e condivide appieno il codice etico, ne vive i valori facendoli propri e coinvolgendo i colleghi nell'attuazione dei principi etici dell'Associazione. È di esempio per gli altri in quanto a comportamenti che rivelano integrità e coerenza tra pensiero e azione. Si impegna nel rispettare le regole di funzionamento dell'Associazione.</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>Conosce i valori dell'Associazione che riesce a comunicare opportunamente senza però farne necessariamente un modello di vita. Si comporta in genere in modo etico e tende a rispettare le regole di funzionamento dell'Associazione.</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>Dimostra una relativa conoscenza dei valori associativi verso i quali sembra aderire in modo superficiale. A volte assume atteggiamenti polemicamente con gli altri membri della comunità, ponendosi in contrasto con alcune regole o principi dei quali non riconosce l'utilità o il valore.</p>

SENSO DI APPARTENENZA			
<p>Capacità di integrarsi in un gruppo, sentirsi parte, percepire il valore e l'identità, creare legami duraturi e favorire un clima positivo.</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>Dimostra un'alta condivisione della mission dell'Associazione, partecipa attivamente alle attività creando spirito di gruppo. È in grado di creare legami profondi e mantenerli nel tempo e si attiva per creare un clima positivo nel gruppo. Agisce come ambasciatore dell'associazione con l'esterno.</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>Possiede un moderato livello di identificazione con il gruppo del quale è comunque in grado di percepire il valore e con il quale si sforza di collaborare creando relazioni mediamente efficaci.</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>Ha una bassa partecipazione alla vita associativa adotta comportamenti che possono compromettere il clima di gruppo con atteggiamenti di polemica, controdipendenza e/o contrasto. Non si interessa a creare legami con gli altri volontari con i quali si limita ad avere interazioni di tipo operativo.</p>

## AREA CITTADINANZA ATTIVA

Capacità del cittadino di organizzarsi in modo multiforme, di mobilitare risorse umane, tecniche e finanziarie, e di agire con modalità e strategie differenziate per tutelare diritti esercitando poteri e responsabilità volti alla cura e allo sviluppo dei beni comuni.

Indica l'atteggiamento propositivo del cittadino che si impegna a rendere effettivi i diritti di cittadinanza, a concretizzarli ed esercitarli in modo sempre più consapevole e costruttivo. Si traduce in un crescendo di partecipazione in attività dirette a favorire e concretizzare la realizzazione dei diritti sociali dei cittadini, la cura dei beni comuni, il sostegno alle persone in condizioni di debolezza.

### SENSO CIVICO

<p>Capacità di sentirsi coinvolti nella vita della comunità di appartenenza e di condividere una visione e un senso di responsabilità e di solidarietà. Capacità di orientarsi nel ricostruire il quadro normativo di riferimento rispetto alle libertà e i diritti fondamentali sanciti dagli organismi internazionali, dall'Unione Europea e dalle leggi nazionali. Capacità di impegnarsi a rendere più giusta, equa ed inclusiva la realtà in cui opera, mettendosi al servizio del bene comune.</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>È disponibile a mettere a disposizione il proprio tempo e le proprie competenze, con impegno generoso e costante, per rendere effettivi i diritti di cittadinanza soprattutto dei più deboli. Presta un'attenzione costante nello svolgimento delle attività e nella realizzazione di progetti concreti per il bene della propria comunità (esempi: rispetta l'integrità delle strutture fisiche in cui opera, osserva le norme di sicurezza senza lamentarsi ma consapevole della loro utilità). Mostra una conoscenza approfondita dei diritti dei cittadini, si impegna a fondo per proteggerli dai rischi e dalle difficoltà e farli rispettare (esempi: adotta comportamenti corretti durante corsi di formazione, si mobilita spontaneamente al verificarsi di situazioni che possono arrecare disagio alle persone). Mostra di conoscere le priorità e le linee guida per la sostenibilità ambientale e sociale (esempi: fa sempre un uso responsabile delle risorse a disponibilità limitata, utilizza in modo ragionevole i mezzi di trasporto nello svolgimento dei servizi associativi).</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>Dimostra un interesse moderato verso le tematiche legate alla comunità in cui opera ma se opportunamente coinvolto ne riesce a cogliere il valore e l'importanza. Se stimolato contribuisce per quanto di sua competenza ai progetti nei quali è stato coinvolto.</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>Dimostra un impegno saltuario e poco coerente riguardo ai progetti cui partecipa. Ha una scarsa consapevolezza circa l'impatto sociale delle attività in cui viene coinvolto. Ha una scarsa conoscenza dei diritti fondamentali e delle regole della vita della collettività. Si limita a fare il minimo richiesto per concretizzarli e metterli in pratica. Mostra un atteggiamento rassegnato o di rabbia sterile di fronte a verificarsi di azioni e comportamenti che possono ledere i diritti dei cittadini.</p>
--	---	--	--

### PARTECIPAZIONE ATTIVA

<p>Capacità di sapere leggere i contesti, di intercettare e analizzare i bisogni dell'utenza.</p> <p>Capacità di trovare soluzioni per superare le conflittualità /criticità insite nell'esperienza e confronto con l'altro. Capacità di essere pro-attivi e portare contributi innovativi per favorire processi di trasformazione e di cambiamento collettivo.</p> <p>Capacità di promuovere reti con altri enti/associazioni su obiettivi condivisi.</p>	<p><b>ALTO</b></p> <p>Dimostra un atteggiamento pro-attivo prendendo spesso l'iniziativa sforzandosi di contribuire con idee innovative, coinvolgendo tutti gli attori, istituzionali e non, allo scopo di promuovere reti di collaborazione. È un punto di riferimento per gli altri e riesce a mobilitare risorse e persone al fine di attuare le iniziative proposte. Sa mediare e negoziare i conflitti per stimolare la partecipazione (esempi: si fa parte attiva nel trovare elementi di contatto con altri attori coinvolti o da coinvolgere nella realizzazione di progetti; durante le riunioni esprime sempre il proprio punto di vista proponendo soluzioni concrete e accettando volentieri il confronto con mentalità aperta e positiva).</p>	<p><b>MEDIO</b></p> <p>Percepisce e comprende l'importanza della partecipazione attiva ma preferisce essere guidato piuttosto che prendere l'iniziativa. È disponibile e contribuisce nel proprio ambito di azione mettendo in campo le proprie competenze con impegno senza necessariamente portare idee innovative.</p>	<p><b>BASSO</b></p> <p>Non dimostra una particolare partecipazione alle tematiche di cittadinanza attiva verso le quali sembra poco interessato. Ha poco spirito di iniziativa, preferisce modalità di lavoro consolidate, appare poco aperto alle novità e preferisce lavorare da solo che in squadra.</p>
--	---	---	---



## APPENDICE 2

### MODULO PER LA COMPILAZIONE DELLA GRIGLIA DI OSSERVAZIONE DELLE COMPETENZE CIVICHE E SOCIALI DEL VOLONTARIO DI SERVIZIO CIVILE

Volontario: \_\_\_\_\_

OLP: \_\_\_\_\_

#### AREA RELAZIONI INTERPERSONALI

Capacità di comunicare efficacemente, di instaurare relazioni positive e collaborare con interlocutori differenti, grazie alla comprensione delle caratteristiche specifiche dell'altro, del contesto e della relazione in cui avviene l'interazione.

COMPETENZA	1° OSSERVAZIONE DATA: / /	2° OSSERVAZIONE DATA: / /
<p><b>Empatia</b></p> <p>Capacità di porsi in maniera immediata nello stato d'animo o nella situazione di un'altra persona, gestendo efficacemente emozioni positive e negative in diverse situazioni.</p> <p>Capacità di padroneggiare gli impulsi e reagire in modo equilibrato anche in situazioni stressanti e di evidente sofferenza.</p> <p>Capacità di mantenere un adeguato confine tra sé e l'altro, evitando coinvolgimenti personali, comprendendo il proprio ruolo di volontario, quindi i propri limiti e i confini necessari.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>
<p><b>Intelligenza culturale</b></p> <p>Capacità di operare in modo efficace in situazioni caratterizzate da diversità culturali (dal punto di vista della nazionalità, etnia, organizzazione, generazione, religione, orientamento sessuale, genere, abilità, etc.).</p> <p>Capacità di adattare il linguaggio alle caratteristiche e alle specificità dell'altro.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>
<p><b>Comunicazione interpersonale e ascolto attivo</b></p> <p>Capacità di utilizzare efficacemente il linguaggio verbale e l'espressione non verbale (gestualità, tono della voce, ecc.) rispetto alle diverse finalità della comunicazione e a seconda del contesto.</p> <p>Capacità di ascoltare con attenzione e partecipazione comunicativa.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>

<p><b>Capacità di collaborare per il raggiungimento di obiettivi comuni, anche in situazioni di conflitto.</b></p> <p>Capacità di adattarsi in modo costruttivo e funzionale alle esigenze del gruppo, proponendo soluzioni condivise e compromessi positivi, partecipando attivamente e sintonizzandosi con il gruppo.</p>	<input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:	<input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:
	<input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:	<input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:
	<input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:	<input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:
	<input type="checkbox"/> Non osservabile Note:	<input type="checkbox"/> Non osservabile Note:

### AREA AUTONOMIA

Modalità comportamentali che caratterizzano la predisposizione ad agire, al fine di organizzare, eseguire e portare a termine efficacemente il proprio servizio in modo autonomo.

COMPETENZA	1° OSSERVAZIONE DATA: / /	2° OSSERVAZIONE DATA: / /
<p><b>Responsabilità e affidabilità</b></p> <p>Capacità di rispettare gli impegni assegnati e le fasi previste del lavoro. Capacità di portare a termine la consegna ricevuta.</p>	<input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Non osservabile Note:	<input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Non osservabile Note:

<p><b>Flessibilità</b></p> <p>Capacità di adattarsi al contesto e alle diverse richieste situazionali: implica il saper affrontare le situazioni, problematiche e non, al fine di raggiungere gli esiti attesi.</p> <p>Capacità di reagire a situazioni o esigenze non previste con proposte divergenti, con soluzioni funzionali, con utilizzo originale di materiali, ecc.</p>	<input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Non osservabile Note:	<input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Non osservabile Note:
--	--	--

<p><b>Problem solving</b></p> <p>Capacità di individuare e comprendere gli aspetti essenziali dei problemi per riuscire a individuare le priorità, valutare i fatti significativi, sviluppare possibili soluzioni ricorrendo sia all'esperienza sia alla creatività, in modo da arrivare in tempi congrui ad una soluzione efficace.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>
--	---	---

<p><b>Capacità organizzative</b></p> <p>Capacità comportamentali caratterizzate dalla predisposizione ad agire della persona, al fine di organizzare, pianificare, gestire, eseguire e portare a termine efficacemente e con metodo le proprie attività rispettando le tempistiche assegnate e gli obiettivi prefissati.</p> <p>Capacità di operare una sintesi accurata circa un progetto o un servizio, individuando gli aspetti più importanti su cui discutere.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>
---	---	---

### AREA IDENTITÀ ASSOCIATIVA

Aderenza della persona ai valori dell'associazione di appartenenza e il livello di motivazione e partecipazione alla vita associativa.

COMPETENZA	1° OSSERVAZIONE DATA: / /	2° OSSERVAZIONE DATA: / /
<p><b>Condivisione dei valori</b></p> <p>Capacità di sentirsi in sintonia con i valori e i principi posti a fondamento della vita associativa e di agire in modo coerente.</p> <p>Capacità di elaborare e interiorizzare il codice etico e di rispettare le norme che disciplinano il funzionamento dell'organizzazione riconoscendone il valore per la continuità e lo sviluppo della vita associativa.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>

<b>Senso di appartenenza</b>  Capacità di integrarsi in un gruppo, sentirsi parte, percepirne il valore e l'identità, creare legami duraturi e favorire un clima positivo.	<input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:	<input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:
	<input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:	<input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:
	<input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:	<input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:
	<input type="checkbox"/> Non osservabile Note:	<input type="checkbox"/> Non osservabile Note:

### AREA CITTADINANZA ATTIVA

Capacità dei cittadini di organizzarsi in modo multiforme, di mobilitare risorse umane, tecniche e finanziarie, e di agire con modalità e strategie differenziate per tutelare diritti esercitando poteri e responsabilità volti alla cura e allo sviluppo dei beni comuni.

Indica l'atteggiamento propositivo del cittadino che si impegna a rendere effettivi i diritti di cittadinanza, a concretizzarli ed esercitarli in modo sempre più consapevole e costruttivo. Si traduce in un crescendo di partecipazione in attività dirette a favorire e concretizzare la realizzazione dei diritti sociali dei cittadini, la cura dei beni comuni, il sostegno alle persone in condizioni di debolezza.

COMPETENZA	1° OSSERVAZIONE DATA: / /	2° OSSERVAZIONE DATA: / /
<b>Senso civico</b>  Capacità di sentirsi coinvolti nella vita della comunità di appartenenza e di condividerne una visione e un senso di responsabilità e di solidarietà. Capacità di orientarsi nel ricostruire il quadro normativo di riferimento rispetto alle libertà e i diritti fondamentali sanciti dagli organismi internazionali, dall'Unione Europea e dalle leggi nazionali. Capacità di impegnarsi a rendere più giusta, equa ed inclusiva la realtà in cui opera, mettendosi al servizio del bene comune.	<input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Non osservabile Note:	<input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:  <input type="checkbox"/> Non osservabile Note:

<p><b>Partecipazione attiva</b></p> <p>Capacità di sapere leggere i contesti, di intercettare e analizzare i bisogni dell'utenza.</p> <p>Capacità di trovare soluzioni per superare le conflittualità/criticità insite nell'esperienza e confronto con l'altro.</p> <p>Capacità di essere pro-attivi e portare contributi innovativi per favorire processi di trasformazione e di cambiamento collettivo.</p> <p>Capacità di promuovere reti con altri enti/associazioni su obiettivi condivisi.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sopra le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> In linea con le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Sotto le aspettative Note:</p> <p><input type="checkbox"/> Non osservabile Note:</p>
--	---	---

### QUESTIONARIO PER OLP

Per l'attestazione delle competenze civiche e sociali che i giovani hanno maturato durante l'anno di attività, trovate di seguito 12 domande (una per ognuna delle competenze individuate insieme a Prioritalia), cui dovrete assegnare un punteggio compreso tra 1 e 3 (alto-medio-basso).

Nel campo note a vostra disposizione potrete dare un giudizio sui comportamenti osservati nei ragazzi in relazione alla specifica competenza.

La compilazione del questionario, obbligatoria per tutti gli OLP, permetterà a Prioritalia - nostro partner progettuale sull'attestazione delle competenze -, dopo aver analizzato le risposte, di produrre un attestato per ogni singolo giovane che ha terminato il servizio.

#### **Empatia**

Capacità di porsi in maniera immediata nello stato d'animo o nella situazione di un'altra persona, gestendo efficacemente emozioni positive e negative in diverse situazioni. Capacità di padroneggiare gli impulsi e reagire in modo equilibrato anche in situazioni stressanti e di evidente sofferenza. Capacità di mantenere un adeguato confine tra sé e l'altro, evitando coinvolgimenti personali, comprendendo il proprio ruolo di volontario, quindi i propri limiti e i confini necessari.

1

2

3

Note obbligatorie

---

---

---

---

#### **Intelligenza culturale**

Capacità di operare in modo efficace in situazioni caratterizzate da diversità culturali (dal punto di vista della nazionalità, etnia, organizzazione, generazione, religione, orientamento sessuale, genere, abilità, etc.). Capacità di adattare il linguaggio alle caratteristiche e alle specificità dell'altro.

1

2

3

Note obbligatorie

---

---

---

---

**Comunicazione interpersonale e ascolto attivo**

Capacità di utilizzare efficacemente il linguaggio verbale e l'espressione non verbale (gestualità, tono della voce, ecc.) rispetto alle diverse finalità della comunicazione e a seconda del contesto. Capacità di ascoltare con attenzione e partecipazione comunicativa.

1

2

3

Note obbligatorie

---

---

---

---

**Lavoro di gruppo e negoziazione**

Capacità di collaborare per il raggiungimento di obiettivi comuni, anche in situazioni di conflitto. Capacità di adattarsi in modo costruttivo e funzionale alle esigenze del gruppo, proponendo soluzioni condivise e compromessi positivi, partecipando attivamente e sintonizzandosi con il gruppo. Capacità di cooperare per un clima di gruppo positivo e di condivisione, stabilendo relazioni positive.

1

2

3

Note obbligatorie

---

---

---

---

**Responsabilità e affidabilità**

Capacità di rispettare gli impegni assegnati e le fasi previste del lavoro. Capacità di portare a termine la consegna ricevuta.

1

2

3

Note obbligatorie

---

---

---

---

**Flessibilità**

Capacità di adattarsi al contesto e alle diverse richieste situazionali: implica il

saper affrontare le situazioni, problematiche e non, al fine di raggiungere gli esiti attesi. Capacità di reagire a situazioni o esigenze non previste con proposte divergenti, con soluzioni funzionali, con utilizzo originale di materiali, ecc.;

- 1
- 2
- 3

Note obbligatorie

---

---

---

---

### **Problem solving**

Capacità di individuare e comprendere gli aspetti essenziali dei problemi per riuscire a individuare le priorità, valutare i fatti significativi, sviluppare possibili soluzioni ricorrendo sia all'esperienza sia alla creatività, in modo da arrivare in tempi congrui ad una soluzione efficace.

- 1
- 2
- 3

Note obbligatorie

---

---

---

---

### **Capacità organizzative**

Capacità comportamentali caratterizzate dalla predisposizione ad agire della persona, al fine di organizzare, pianificare, gestire, eseguire e portare a termine efficacemente e con metodo le proprie attività rispettando le tempistiche assegnate e gli obiettivi prefissati. Capacità di operare una sintesi accurata circa un progetto o un servizio, individuando gli aspetti più importanti su cui discutere.

- 1
- 2
- 3

Note obbligatorie

---

---

---

---

### **Condivisione dei valori**

Capacità di sentirsi in sintonia con i valori e i principi posti a fondamento della



vita associativa e di agire in modo coerente. Capacità di elaborare e interiorizzare il codice etico e di rispettare le norme che disciplinano il funzionamento dell'organizzazione riconoscendone il valore per la continuità e lo sviluppo della vita associativa.

1

2

3

Note obbligatorie

---

---

---

---

### **Senso di appartenenza**

Capacità di integrarsi in un gruppo, sentirsi parte, percepirne il valore e l'identità, creare legami duraturi e favorire un clima positivo.

1

2

3

Note obbligatorie

---

---

---

---

### **Senso civico**

Capacità di sentirsi coinvolti nella vita della comunità di appartenenza e di dividerne una visione e un senso di responsabilità e di solidarietà. Capacità di orientarsi nel ricostruire il quadro normativo di riferimento rispetto alle libertà e i diritti fondamentali sanciti dagli organismi internazionali, dall'Unione Europea e dalle leggi nazionali. Capacità di impegnarsi a rendere più giusta, equa ed inclusiva la realtà in cui opera, mettendosi al servizio del bene comune.

1

2

3

Note obbligatorie

---

---

---

---

### **Partecipazione attiva**

Capacità di sapere leggere i contesti, di intercettare e analizzare i bisogni dell'u-

tenza. Capacità di trovare soluzioni per superare le conflittualità /criticità insite nell'esperienza e confronto con l'altro. Capacità di essere pro-attivi e portare contributi innovativi per favorire processi di trasformazione e di cambiamento collettivo. Capacità di promuovere reti con altri enti/associazioni su obiettivi condivisi.

1

2

3

Note obbligatorie

---

---

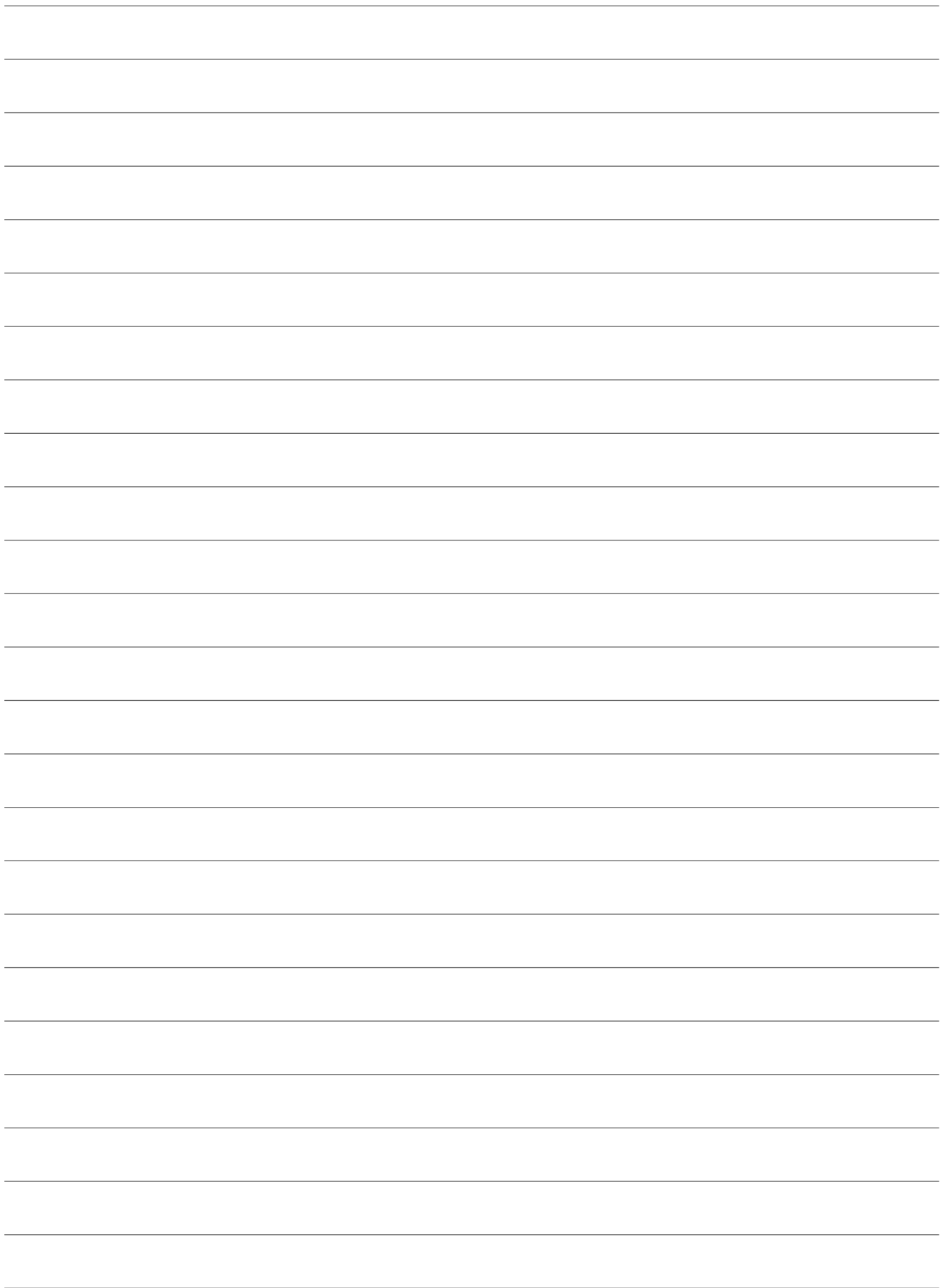
---

---

- Alessandrini, G.** (2014). La “pedagogia” di Martha Nussbaum. Approccio alle capacità e sfide educative. Milano: Franco Angeli.
- Alessandrini, G.** (2016). Nuovo Manuale per l’esperto dei processi formativi. Canoni teorico-metodologici. Roma: Carocci.
- Cedefop** (2017) The changing nature and role of vocational education and training in Europe. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Dewey, J.** (1949) Esperienza ed educazione, La nuova Italia
- European Commission** (2017). European Pillar of Social Rights. Bruxelles: Publications Office of the European Union.
- ILO** (2018) Skills policies and systems for a future workforce
- Malavasi, P.L.** (2007). Pedagogia e formazione delle risorse umane. Milano: Vita e Pensiero.
- Neisser, U.** (1981), Conoscenza e realtà, Il Mulino, Bologna
- Marcone, V.M.** (2019). Work Based Learning, Il valore generativo del lavoro. Milano, Franco Angeli
- Nussbaum, M.C.** (2002). Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone. Bologna: Il Mulino.
- OCSE-PIAAC** (2012). Rapporto Nazionale sulle competenze degli adulti. Roma : I Libri del Fondo Sociale Europeo.
- OECD** (2017b). Strategie per le Competenze dell’OCSE Italia 2017. Sintesi del Rapporto.
- Rousseau, J.J.** (1762). Émile ou de l’éducation. Paris: Editions Gallimard.
- Pellerey, M.** (2004) Le competenze individuali ed il portfolio. Firenze, La nuova Italia, Vittadini
- Wenger, E.** (2006) Comunità di pratica, Apprendimento, Significato ed identità. Raffaello Cortina, Milano











[www.aism.it](http://www.aism.it)