



# Linee guida

Per un approccio all'apprendimento orientato alle competenze nel settore del volontariato

Dicembre

2020



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## Produzione del progetto Job Bridge (CC-SA-BY)



### Autori

Dimitar Zlatanov, CATRO (Bulgaria)

Oonagh Aitken, Vounteering Matters (Regno Unito)

Piotr Sadowski, Vounteering Matters (Regno Unito)

Alicia Cabrera Mateos, Chamber of Commerce and Industry of Caceres (Spagna)

Elena Montero Sánchez, Chamber of Commerce and Industry of Caceres (Spagna)

Daniela Frascaroli, Conferenza dei Collegi Universitari di Merito CCUM (Italia)

Fabio Monti, Conferenza dei Collegi Universitari di Merito CCUM (Italia)

Julianne Lagadec, La Ligue de l'enseignement (Francia)

Julien Meyer, La Ligue de l'enseignement (Francia)

Pauline Boivin, Lifelong Learning Platform (Belgio)

Sabine Wiemann, BUPNET (Germania)

Sarah Wild, Blinc eG (Germania)

Le linee guida sono state create nell'ambito del progetto Job Bridge "Job Bridge for volunteers" ("Job Bridge per volontari"), coordinato da [BUPNET](#), Germania, in collaborazione con La Ligue de l'enseignement (Francia), CATRO (Bulgaria), Lifelong Learning Platform (Belgio), Conferenza dei Collegi Universitari di Merito CCUM (Italia), Chamber of Commerce and Industry of Caceres (Spagna), Vounteering Matters (Regno Unito), Blinc eG (Germania) nel periodo 1° dicembre 2018 - 28 febbraio 2021 e finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del Programma Erasmus+, con il numero di contratto: 2018-1-DE02-KA204-005214.

Il sostegno della Commissione Europea alla produzione della presente pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono unicamente le opinioni degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

<b>Prefazione</b> .....	<b>2</b>
<b>Introduzione</b> .....	<b>3</b>
<b>Cosa si intende per approccio di apprendimento orientato alle competenze (competence-oriented learning)?</b> .....	<b>5</b>
<b>Come implementare un progetto di apprendimento per volontari usando un approccio Competence-Oriented Learning?</b> .....	<b>7</b>
<b>Fase 1: Progettare l'esperienza</b> .....	<b>7</b>
Obiettivi .....	7
Cosa fare .....	7
<b>Fase 2: Monitoraggio dell'esperienza</b> .....	<b>10</b>
Cosa non fare .....	12
<b>Passaggio 3: Rivedere la missione</b> .....	<b>13</b>
Cosa fare .....	13
Cosa non fare .....	14
Studio di caso: ESN (Erasmus Students Network) - Ufficio internazionale (Bruxelles, Belgio). .....	14
<b>Conclusione</b> .....	<b>17</b>
<b>Appendice</b> .....	<b>18</b>
Allegato 1.....	18
Allegato 2.....	18
Allegato 3.....	19
Allegato 4.....	20
Allegato 5.....	21
Allegato 6.....	22
Allegato 7.....	26

## Prefazione

Il volontariato è un modo importante per le persone per svilupparsi, costruendo nuove relazioni e acquisendo una serie di life skills che possono migliorare la loro occupabilità. Il volontariato serve a fare importanti esperienze in campi sconosciuti e a sviluppare competenze sociali, personali e organizzative.

La percezione comune è che "le hard skills ti faranno ottenere un colloquio di selezione, ma hai bisogno delle soft skills per ottenere - e mantenere - il lavoro". A differenza delle cosiddette "hard skills", che descrivono le competenze e le abilità tecniche di una persona utili a svolgere in modo specifico compiti definiti di un lavoro, le competenze "soft" o "trasversali" sono ampiamente applicabili indipendentemente dal titolo professionale e dal settore. Durante l'esperienza di volontariato, il tipo di competenze che i volontari acquisiscono in modo predominante sono le "soft skills" piuttosto che competenze "job-specific" (ossia quelle connesse a uno specifico lavoro) o quelle base (abilità di calcolo, scientifiche, leggere e scrivere).

La sfida legata alle soft skills è il loro riconoscimento e la loro validazione. Il riconoscimento e la validazione delle competenze e delle esperienze dei volontari sono ancora molto limitati nell'UE. Il motivo è che le competenze acquisite dai volontari sono prevalentemente competenze soft/trasversali e quindi, in generale, sono più difficili da misurare o valutare e ci sono limitate conoscenze condivise o studi longitudinali circa i metodi di valutazione o validazione di successo in questo campo.

Nell'ambito del progetto Europeo biennale Job Bridge, i partner coinvolti hanno sviluppato un approccio completo incentrato sull'utente per validare i processi di apprendimento non-formale e informale nelle attività di volontariato e basato sul sistema di validazione LEVEL5, compresa una documentazione web verificata, sia per chi apprende (i volontari) sia per coloro che li supervisionano, i "facilitatori". L'approccio si basa su due concetti: il concetto di apprendimento orientato alle competenze (competence-oriented learning) e la validazione dello sviluppo delle competenze. Il concetto di competence-oriented learning si basa sull'idea che le persone apprendono attraverso l'esperienza e la scoperta, mentre la validazione mira a rendere visibile questo apprendimento, a dare un maggiore riconoscimento al processo di apprendimento e a rivelare il potenziale di apprendimento dei contesti di volontariato.

Queste linee guida forniranno indicazioni su come implementare l'apprendimento orientato alle competenze nell'ambito del volontariato e spiegheranno come può avvenire la validazione dell'apprendimento e i benefici che i volontari possono ottenere dalla validazione del loro processo di apprendimento.

## Introduzione

Le linee guida sono rivolte alle organizzazioni (pubbliche o private) che ospitano volontari e al personale che lavora in tali organizzazioni come facilitatori/supervisor dei volontari. Più precisamente, la categoria "organizzazioni o enti pubblici e privati che ospitano volontari" può comprendere organizzazioni giovanili, organizzazioni basate unicamente sui volontari, ONG, reti europee, imprese, amministrazioni ed enti pubblici.

Il presente documento mira a fornire linee guida a tali organizzazioni su come migliorare e valorizzare meglio le competenze dei volontari utilizzando un approccio di apprendimento orientato alle competenze (competence-oriented learning - COL). Esso spiega inoltre come accompagnare il percorso di apprendimento dei volontari dalla progettazione e implementazione alla valutazione, predisponendo dei "progetti di apprendimento".

Il concetto di competence-oriented learning si basa sull'idea che i volontari apprendono attraverso l'esperienza e la scoperta. Essi sono attivamente coinvolti nella situazione di apprendimento e imparano cooperando e interagendo con gli altri. All'interno di un approccio di apprendimento orientato alle competenze ci si focalizza sul miglioramento delle prestazioni effettive di una persona in una situazione reale. Questo significa che i volontari acquisiscono e costruiscono conoscenze, controllano e scambiano le nuove idee che hanno generato con quelle degli altri, mentre i facilitatori forniscono feedback e input adeguati necessari per aiutare i volontari ad aumentare il loro livello di performance.

### Perché implementare l'approccio competence-oriented learning e la validazione con i vostri volontari?

Implementare l'approccio di apprendimento orientato alle competenze e la validazione nel settore del volontariato offre molti vantaggi sia per **l'organizzazione** che per i **volontari**.

#### Vantaggi per l'organizzazione

- ✓ Migliora la qualità della formazione e del supporto ai volontari (es. identificando meglio i loro bisogni individuali o collettivi).
- ✓ Migliora il processo di reclutamento e la fidelizzazione dei volontari (es. come esito della valutazione dei risultati/progressi dei volontari).
- ✓ Migliora la reputazione esterna dell'organizzazione.
- ✓ Aumenta la professionalità del personale e dei facilitatori dei volontari.
- ✓ Sostiene l'organizzazione nel migliorare la misurazione del proprio impatto sociale (sia quantitativamente che qualitativamente).
- ✓ Dimostra l'impatto dei programmi di volontariato ai donatori o ad altri sponsor o partner.

#### Vantaggi per i volontari

- ✓ Rafforza lo sviluppo delle loro competenze, ad esempio aiutando i volontari a fissare obiettivi e ad autovalutare i loro progressi.
- ✓ Migliora la consapevolezza delle loro competenze e dell'apprendimento (identificare e riconoscere le competenze chiave e trasversali).
- ✓ Rafforza la loro occupabilità sviluppando soft skills e creando esperienze di apprendimento non formale.
- ✓ Alimenta il loro sviluppo personale (fiducia in se stessi, inclusione sociale, ecc.) e le "life skill" (competenze interpersonali, sociali).
- ✓ Aumenta la loro sensazione di essere riconosciuti, con una migliore autostima.

Ulteriori informazioni sui vantaggi per i volontari e le organizzazioni sono disponibili nel Rapporto di studio Job Bridge relativo allo [stato dell'arte](#).

Le Linee Guida forniscono dettagli sui diversi passaggi e strumenti necessari per impostare un percorso di apprendimento per i volontari.

**In queste Linee Guida...**

- Conoscerai come applicare un approccio competence-oriented learning al "progetto di apprendimento" di un volontario;
- scoprirai metodi e strumenti pratici per il riconoscimento e la validazione delle competenze e degli esiti di apprendimento;
- troverai le istruzioni dettagliate per supportare lo sviluppo delle competenze e dell'apprendimento dei volontari dal momento del reclutamento fino alla fine della loro mission, al fine di facilitare il riconoscimento e la validazione delle loro competenze.

Le Linee Guida sono complementari al corso di formazione online Job Bridge per facilitatori di volontari. [Puoi registrarti alla piattaforma di e-learning](#) qui.

## Cosa si intende per approccio di apprendimento orientato alle competenze (competence-oriented learning)?

L'orientamento alla competenza implica un nuovo approccio all'insegnamento e all'apprendimento, diverso dall'approccio tradizionale orientato ai contenuti. L'apprendimento orientato alle competenze si basa sull'idea che chi apprende impara per esperienza e scoperta. Chi apprende è attivamente coinvolto nella situazione di apprendimento. Si impara meglio in contesti significativi e cooperando e interagendo con gli altri e con il loro ambiente.

Le **caratteristiche principali** di un approccio Competence-Oriented Learning\* sono:

- **Contesti significativi:** affinché l'apprendimento avvenga si raccomanda ai facilitatori/formatori di creare o cercare contesti significativi in cui i discenti sperimenteranno la rilevanza e il significato delle competenze da acquisire in modo naturale.
- **Spazio all'iniziativa e alla creatività:** affinché acquisiscano competenze è necessario dare ai discenti lo spazio per prendere l'iniziativa. Si tratta di una condizione vitale, poiché la competenza implica il prendere l'iniziativa, l'essere creativi, il ricercare la realizzazione delle proprie ambizioni.
- **Apprendimento costruttivo:** l'apprendimento è concepito come un processo di costruzione delle proprie conoscenze in interazione con il proprio ambiente, piuttosto che come un processo di assimilazione delle conoscenze che gli altri cercano di trasmettere.
- **Apprendimento cooperativo e interattivo** (con pari, insegnanti e altri attori): l'idea alla base dell'apprendimento basato sulle competenze è aiutare chi apprende a sviluppare e costruire le proprie conoscenze e cercare modi per sfruttare al meglio la competenza degli altri all'interno del proprio percorso di apprendimento. Questo è il costruttivismo sociale. La cooperazione e l'interazione sono sia ambiti sia veicoli di apprendimento.
- **Apprendimento tramite la scoperta:** i processi di apprendimento aperto richiedono un apprendimento che può essere caratterizzato come scoperta attiva invece che come apprendimento ricettivo. Ciò non implica che i contenuti di apprendimento non debbano essere resi disponibili e accessibili. Ciò significa che il modo di acquisire queste conoscenze o competenze non può essere solo un processo di erogazione di informazioni, ma deve sempre essere incorporato in un approccio basato sulla scoperta.
- **Apprendimento riflessivo:** l'apprendimento basato sulla competenza richiede anche un'enfasi sui processi di apprendimento in quanto tali. Riflettendo sulle proprie esigenze, motivazione, approccio, sviluppo, risultati, ecc. si sviluppano competenze/strategie di apprendimento che possono essere considerate meta-competenze.
- **Apprendimento personale:** nelle teorie orientate alle competenze l'apprendimento è concepito come un processo di costruzione delle proprie conoscenze e competenze personali. L'informazione, la conoscenza e le strategie diventano significative per una persona solo se diventano parte integrante del proprio corpo personale di conoscenze e competenze. Nell'istruzione ciò implica che i discenti devono essere in grado di identificarsi con i contesti, le persone, le situazioni e gli interessi che sono inclusi nei settori di apprendimento coinvolti.

(\* sulla base di un articolo di Jaap van Lakerveld, EU Leonardo project PROVIDE)

## *"Dall'imparare ad agire all'agire per imparare"*

Se consideriamo queste caratteristiche chiave all'interno del contesto del **volontariato**, possiamo vedere che il volontariato offre un quadro ideale per un approccio competence-oriented: il volontariato avviene nel mondo reale e coinvolge persone reali. Esso richiede l'interazione dei volontari con l'organizzazione di volontariato, il facilitatore, altri volontari e le persone con o per le quali il volontario lavora, sponsor, datori di lavoro, ecc. I volontari svolgono compiti che hanno uno scopo e rispondono a un bisogno. Hanno l'opportunità di sperimentare diverse situazioni impegnative, mettendo in pratica le proprie competenze e ottenendo un'ampia esperienza e nuove competenze.

Le organizzazioni di volontariato devono stabilire una struttura che sostenga i volontari e consenta la crescita personale e l'apprendimento. Ciò include il garantire che ai volontari vengano assegnati compiti significativi e uno spazio sufficiente per prendere l'iniziativa. Dovrebbero fornire feedback e motivare i volontari a riflettere sul loro apprendimento e sulla loro esperienza.

Il processo che porta all'acquisizione di competenze comporta quattro elementi fondamentali:

- Motivazione
- Spazio per l'iniziativa
- Azione
- Riflessione

In generale, le attività di volontariato hanno un inizio e una fine definiti. Pertanto, possono idealmente essere pianificati come un progetto - un progetto di apprendimento (learning project). Il learning project è infatti "un progetto" che comprende le fasi principali di un ciclo di vita del progetto quali:

- Pianificazione – progettare l'attività di apprendimento, formulare le competenze da migliorare, preparare i sistemi di riferimento, ecc.
- Implementazione - applicazione di quanto previsto nella pratica - attuazione delle attività di volontariato.
- Valutazione e documentazione – dimostrare ciò che è cambiato/migliorato.

Ulteriori informazioni sui progetti di apprendimento verranno fornite nel prossimo paragrafo.

## Come implementare un progetto di apprendimento per volontari usando un approccio Competence-Oriented Learning?

Un progetto di apprendimento è un'attività pianificata che porta a esiti concreti durante lo svolgimento delle attività di volontariato. Al fine di costruire un learning project il facilitatore e il volontario insieme dovrebbero identificare, ad esempio, obiettivi di apprendimento, attività per l'apprendimento, tempi, risorse disponibili, esiti di apprendimento attesi, metodi di valutazione, documentazione degli apprendimenti, momenti di feedback e di riflessione, ecc.

Di seguito spieghiamo come impostare un progetto di apprendimento con un approccio di apprendimento orientato alle competenze e forniamo alcuni suggerimenti per un learning project di successo. Abbiamo individuato **tre fasi per la creazione di un progetto di apprendimento**:

- **Fase 1:** Progettare l'esperienza
- **Fase 2:** Monitorare l'esperienza
- **Fase 3:** Rivedere la missione/il compito

### Fase 1: Progettare l'esperienza

Fissare obiettivi appropriati è fondamentale per il successo di qualsiasi progetto di volontariato. Eppure molti volontari potrebbero aspettarsi che gli obiettivi siano forniti dall'organizzazione piuttosto che collegarli ai propri valori e piani di sviluppo personale. Un atteggiamento attivo assunto dal facilitatore all'inizio del progetto può incoraggiare il volontario ad assumersi la responsabilità delle proprie attività e a sfruttare al meglio le opportunità di sviluppo disponibili.

Presentiamo diversi suggerimenti su come i facilitatori possono aiutare il volontario a creare un progetto in linea con i suoi obiettivi e le sue abilità, in modo che possano iniziare l'attività sicuri che porteranno al risultato desiderato.

### Obiettivi

- efficace corrispondenza tra progetti e talenti;
- costruire il processo attorno ai driver interni del volontario;
- selezionare il ruolo più appropriato per il volontario;
- delineare un piano d'azione con obiettivi definiti;
- individuare il tipo di sostegno necessario in futuro;
- identificare le aree di sviluppo delle competenze.

### Cosa fare

#### 1. Identificare la motivazione del volontario

L'azione umana è guidata dai valori. Questo è particolarmente vero nel volontariato. Questo è il motivo per il quale suggeriamo di individuare i valori che motivano una persona a donare il proprio tempo e le proprie competenze a un progetto di volontariato. Questi valori probabilmente continueranno a guidare verso il raggiungimento dei

propri obiettivi in futuro. I valori sono un ottimo punto di partenza per identificare un progetto adatto a un volontario.

Un facilitatore può utilizzare molti strumenti diversi per scoprire cosa guida un volontario, come una conversazione non strutturata. Tuttavia, l'esperienza suggerisce che molte persone hanno difficoltà a pensare consapevolmente ai valori e avere determinati punti di riferimento è utile. L'utilizzo delle schede Moving Motivator, [che sono disponibili per il download gratuito qui](#), fornisce ai volontari 10 tipi ben definiti di motivazione che possono usare per iniziare a pensare a ciò che li ha portati alla vostra organizzazione. Sugeriamo inoltre di utilizzare alcune domande guida disponibili nell'Appendice ([Allegato 1](#)) per gestire la conversazione.

## 2. Identificare i punti di forza e di debolezza del volontario e dove si trova il suo potenziale di sviluppo

Comprendere punti di forza, limiti e potenzialità di una persona è fondamentale per poter fissare obiettivi futuri. Se un volontario sa in cosa è bravo e cosa trova impegnativo, può capire più facilmente come può essere utile al proprio team e quali attività rappresentano un uso inefficace del tempo. Identificando il loro potenziale, possono selezionare obiettivi in grado di massimizzarlo. Questo è il motivo per cui è importante utilizzare uno strumento che aiuti il volontario ad analizzare in che modo le proprie qualità possono influenzare il loro sviluppo futuro e il progetto nel quale stanno facendo la propria attività di volontariato.

L'esperienza suggerisce che molti volontari, soprattutto provenienti da contesti svantaggiati, tendono a concentrarsi sui loro punti deboli e hanno difficoltà a riconoscere il proprio potenziale. Sono loro che hanno bisogno di ulteriore sostegno per orientare i loro pensieri in una direzione più costruttiva.

Come analizzare le qualità del volontario? Alcuni dei più riflessivi saranno in grado di farlo da soli. Per un gruppo più diversificato, può essere utile fare affidamento su un supporto consolidato. Un'opzione è la tradizionale analisi SWOT, che evidenzia i punti di forza e di debolezza del volontario. Un'altra opzione è il modello di analisi PPCO che consente al volontario di porre maggiore enfasi sul potenziale del futuro. Quest'ultimo è stato integrato con domande guida ed è disponibile nella sezione Appendice ([Allegato 2](#)).

## 3. Impostare un piano di azione (Action Plan) concreto

Un progetto di volontariato ha maggiori probabilità di avere successo e di raggiungere i suoi obiettivi se questi sono ben definiti in anticipo. Una preparazione efficace renderà le attività future molto più facili da svolgere. Una volta che il volontario sa cosa lo spinge all'azione e dove si trova il suo potenziale, esso si trova in una buona condizione per fissare obiettivi concreti per il proprio progetto. Più un obiettivo è specifico e dettagliato, più facile sarà per il volontario preparare le attività necessarie per realizzarlo. Inoltre, un volontario che sa cosa fare si sentirà molto più sicuro e motivato e in futuro richiederà meno supervisione.

Il **modello SMART** per la definizione degli obiettivi (vedi Appendice, [Allegato 3](#)) fornisce domande pratiche che possono consentire al volontario di sfruttare al meglio la propria esperienza. È usato in molti contesti diversi, quindi è probabile che alcuni volontari lo abbiano incontrato in passato. Una volta conosciuto, questo metodo può essere efficacemente usato in molti ambiti della propria vita professionale.

## 4. Aiutare a identificare le risorse di cui il volontario ha bisogno per realizzare il progetto

L'attuazione pratica di un Action Plan d'azione richiede determinate risorse. Se si realizza che non è possibile averle a disposizione, è improbabile che il piano possa dare i suoi frutti. Questo è il motivo per cui è più efficace utilizzare al meglio le risorse esistenti. A volte il volontario possiede competenze e abilità che possono essere una risorsa chiave per raggiungere gli obiettivi, ma non riesce a realizzarli. È bene iniziare con ciò che è già disponibile, perché

questo produce un senso di fiducia. Quando sono necessarie meno risorse esterne, è più facile concentrarsi su di esse e compiere gli sforzi necessari per acquisirle.

Ancora una volta, mentre i volontari più esperti potrebbero essere in grado di eseguire tale analisi da soli, la maggior parte potrà trarre vantaggio da alcune domande guida. L'Appendice (Allegato 4) contiene uno strumento per analizzare che tipo di risorse interne ed esterne sono già disponibili per il volontario e quali devono essere acquisite in futuro.

## 5. Identificare quali competenze è probabile il volontario sviluppi

All'intersezione tra motivazione, abilità e obiettivi del volontario si trova il potenziale per lo sviluppo delle competenze. Una volta che si sa in quale direzione il volontario vorrebbe svilupparsi e quali saranno le sue responsabilità all'interno del progetto di volontariato, è relativamente facile identificare le competenze che è più probabile esso migliori.

Nell'ambito del progetto Job Bridge, abbiamo sviluppato un **quadro di riferimento delle competenze composto da 22 competenze** legate all'attività di volontariato. Tale quadro si basa sull'**approccio di validazione LEVEL5**. Nell'approccio LEVEL5 la competenza ha tre dimensioni - cioè l'apprendimento con testa, mani e cuore – ossia il livello cognitivo, l'attività e il livello affettivo.

In questo contesto, ogni competenza viene brevemente descritta e contiene un elenco di ciò che un discente dovrebbe sapere, di ciò che può fare e che tipo di atteggiamento dovrebbe avere. Inoltre, esiste un sistema di riferimento che classifica conoscenze, competenze e atteggiamenti in **cinque livelli di competenza**, che possono essere utilizzati come base per valutare i livelli di competenza. Si consiglia di non scegliere più di due o tre competenze diverse.



Anche se potrebbe aiutare spingere i volontari in una certa direzione, è sempre importante ricordare che la decisione spetta a loro. Solo loro che possono decidere in quale direzione si svilupperanno, anche se questa non è la direzione che il facilitatore vede come la più rilevante.

## 6. Condurre una valutazione delle competenze pre-volontariato

Dopo aver identificato le competenze che il volontario probabilmente svilupperà, potrebbe essere funzionale effettuare una **valutazione iniziale** per essere poi in grado di misurare i progressi futuri. Questo potrebbe non essere fattibile in tutte le circostanze – talvolta è meglio investire un po' di tempo all'inizio del progetto per esplorare i concetti di apprendimento competence-oriented. Per maggiori dettagli si rimanda alle prossime fasi.

Se si vuole seguire l'approccio di validazione LEVEL5 è necessario effettuare **due valutazioni**: LEVEL5 esamina i progressi e rende visibile lo sviluppo delle competenze scelta all'interno dell'attività di volontariato. L'impatto del volontariato diventa chiaramente evidente consentendo così al volontario di riconoscere gli esiti di apprendimento a livello cognitivo, pratico e affettivo.

## ✘ Cosa non fare

### 1. Perseguire gli obiettivi dell'organizzazione indipendentemente dal potenziale del volontario

Le organizzazioni di volontariato spesso si trovano sopraffatte da compiti e le persone per eseguirli sono poche a causa del turnover, della bassa motivazione dei volontari, della natura mutevole dei compiti, ecc. In queste circostanze i facilitatori tendono spesso a pensare solo alle esigenze dell'organizzazione e dimenticano che lavorano con delle persone che hanno i loro bisogni. Tuttavia, questa è una strategia autolesionista, in quanto a meno che i volontari non siano apprezzati e abbiano l'opportunità di apprendere, non avranno motivo di impegnarsi per gli obiettivi dell'organizzazione.

### 2. Concentrati sugli obiettivi personali del volontario a spese dell'organizzazione

A meno che tu non sia un consulente di carriera, il tuo lavoro non è quello assicurare che il volontario raggiunga il suo pieno potenziale. L'attività di volontariato è il punto di incontro tra obiettivi del volontario e dell'organizzazione. Il compito del facilitatore è identificare tali obiettivi in modo che possano trarne il massimo beneficio entrambi. Tuttavia, l'empatia a volte spinge i facilitatori a identificarsi troppo strettamente con gli obiettivi personali delle persone con cui stanno lavorando. È saggio ricordare che la vostra responsabilità è prima di tutto nei confronti della vostra organizzazione. Non devi soddisfare ogni desiderio del volontario: se il volontario desidera sviluppare le proprie abilità di suonare la chitarra, ma si è offerto volontario per insegnare la lingua madre ai rifugiati, dovrà concentrarsi sulle loro abilità di insegnamento.

### 3. Dimenticare la pianificazione ed entrare direttamente in l'azione

C'è sempre del lavoro da fare e i volontari sono spesso impazienti di entrare in azione. Tuttavia, saltare la fase di preparazione renderà le ulteriori attività molto più difficili da realizzare. È molto più difficile vedere il quadro generale e avere uno sguardo strategico quando si è attivamente impegnati nella gestione quotidiana di un progetto. La tentazione del "possiamo sempre pianificare più tardi" è grande, ma quel tempo potrebbe non arrivare mai. Quindi, quando si progetta un progetto di volontariato, è sempre necessario allocare tempo sufficiente per la preparazione.

### 4. Rimanere bloccato sulle mancanze del volontario

L'obiettivo di scoprire le debolezze del volontario e le risorse delle quali è carente è aiutarli a conoscere i loro limiti ed evitare alcune trappole, come le aspettative irrealistiche. Tuttavia, non bisogna soffermarsi troppo a lungo sugli aspetti negativi. È normale incontrare sfide quando si prova qualcosa di nuovo e nessuno è perfetto fin dall'inizio. È necessario avere pazienza e lasciare spazio a errori e crescita.

## Fase 2: Monitoraggio dell'esperienza

Garantire supporto nel follow-up per il riconoscimento e la validazione delle competenze dei volontari implica una serie di obiettivi al fine di garantire la qualità dell'esperienza di volontariato, tra cui:

- Sostenere i volontari nel loro impegno;
- Garantire che i volontari siano consapevoli dei loro progressi e delle sfide che affrontano;
- Essere in grado di adattare il quadro di riferimento delle competenze durante il progetto, in accordo con i volontari e in base agli obiettivi che stanno perseguendo;
- Capitalizzare nella memoria il percorso di carriera e lo sviluppo delle competenze del volontario.

## ✓ Cosa fare

### 1. Creare un calendario di supporto per il volontario per pianificare il tempo dedicato al riconoscimento e alla validazione delle competenze.

- **Informare i volontari e integrare il supporto per il riconoscimento e la validazione delle competenze nella loro esperienza di volontariato**

È essenziale che i volontari si sentano sostenuti e che abbiano l'opportunità di discutere le difficoltà che incontrano, i loro successi e le loro sfide e di vedere i loro progressi.

Fin dall'inizio della missione, il facilitatore può redigere un calendario di tutti i colloqui o gli incontri che saranno dedicati a supportare il riconoscimento e la validazione delle competenze del volontario. Entrambi rassicureranno e motiveranno il volontario – il quale conosce il tempo che gli verrà dedicato - e consentiranno al facilitatore di organizzare il proprio sostegno nel processo di riconoscimento e validazione delle competenze del volontario.

*Esempio di calendario provvisorio, che consente di calibrare la durata della missione in base alle attività pianificate per il volontario, alle scadenze e ai vincoli legati al progetto e all'organizzazione ospitante (eventi, chiusure annuali, ecc.) e al tempo necessario per supportare il riconoscimento e la validazione delle competenze:*

<b>Durata totale della missione:</b>			
<b>Durata settimanale (in ore):</b>			
<b>Giorni di missione:</b>			
	<i>Attività generali e scadenze previste dall'organizzazione che si svolgono durante il periodo nel quale si svolge l'attività di volontariato (Assemblea Generale, festival, chiusura di locali, ecc.).</i>	<i>Attività previste nell'ambito della missione svolta dal volontario. Scadenze nell'ambito del progetto di volontariato (attività organizzate, preparazione di materiale didattico, ecc.).</i>	<i>Tempo di supporto per il riconoscimento e la validazione delle competenze del volontario.</i>
<b>Settimana o mese 1</b>			
<b>Settimana o mese 2</b>			
<b>Settimana o mese 3</b>			
<b>Settimana o mese 4</b>			
<b>...</b>			

- **Mantenere la flessibilità nel calendario definito**

Naturalmente, questa proiezione nel tempo deve rimanere adattabile, in base alle esigenze osservate potrebbe essere necessario aggiungere interviste o posticipare gli appuntamenti secondo gli orari variabili del facilitatore e del volontario.

## 2. Organizzare colloqui regolari con il volontario per valutarne la motivazione e i progressi e per essere in grado di adattare la missione del volontario in base alle sue aspirazioni e alle possibilità dell'organizzazione ospitante

- Preparare il contenuto delle interviste di supporto al volontario

Durante le interviste, dovrebbero essere affrontati diversi temi al fine di valutare i progressi del volontario. È possibile utilizzare il modello di supporto volontario riportato nell'[Allegato 6](#).

È possibile comunicare ai volontari gli argomenti del colloquio in anticipo in modo che possano prepararsi.

- Preparare i verbali dei colloqui di supporto e metterli a disposizione del volontario

Al termine di ogni colloquio è importante preparare una documentazione scritta/sintesi del colloquio e comunicarla al volontario interessato. Se non si hanno a disposizione strumenti digitali specifici per monitorare il riconoscimento e la validazione delle competenze dei volontari, si può creare uno spazio di archiviazione online per ogni volontario nel quale verranno conservati tutti i report. È importante che i volontari possano avere una visione d'insieme del loro percorso di volontariato e di sviluppo e quindi anche uno spazio in cui possano trovare tutti i resoconti del tempo dedicato al riconoscimento e alla validazione delle loro competenze.

## 3. Organizzare il tempo per l'autovalutazione dei volontari o per la valutazione tra pari

- Sostenere l'uso di strumenti e metodologie per l'autovalutazione o la valutazione tra pari

Esistono diversi strumenti e metodologie per effettuare un'autovalutazione delle proprie competenze o peer review.

**Esempi di strumenti o metodologie:** Catalogo degli strumenti di valutazione forniti nel corso di formazione Job Bridge nel modulo 4.3 Valutazione dei risultati dell'apprendimento.

## Cosa non fare

### 1. Perdere tempo replicando questo sostegno a un gruppo di volontari

Un facilitatore del volontariato può essere chiamato a gestire un gruppo di volontari, che può essere più o meno numeroso. In questo caso, bisogna assicurarsi che siano disponibili le risorse giuste per non perdere tempo e per garantire che tutti ricevano la stessa qualità di supporto.

### 2. Non prendersi cura del proprio benessere nella propria funzione di facilitatore e non prevenire la possibilità di burn-out.

Accompagnare e monitorare i volontari è un compito entusiasmante. I facilitatori devono essere consapevoli dei propri bisogni e non trascurarli nel loro intento di aiutare i volontari. Il facilitatore deve fare attenzione a non investire troppo in un progetto, che spesso richiede molto tempo, al fine di tutelare il proprio benessere ed evitare la possibilità di esaurimento. Per favorire questo processo, [alcuni suggerimenti interessanti possono essere trovati in questo PDF online](#).

## Passaggio 3: Rivedere la missione

La valutazione della fine dell'incarico è particolarmente importante per garantire il riconoscimento delle competenze acquisite dal volontario. Ci sono diversi obiettivi che circondano questa valutazione:

- **Per valutare il percorso di apprendimento basato sulle competenze:**
  - Documentare le competenze acquisite attraverso compiti concreti svolti;
  - Certificare le competenze acquisite ponendo i volontari al centro dell'ecosistema locale di riconoscimento delle competenze (datori di lavoro, stakeholder della formazione, ecc.).
- **Valorizzare le competenze acquisite:**
  - Rendere visibili la motivazione dei volontari e le competenze acquisite grazie a strumenti dedicati (certificato LEVEL5 per i discenti; il Badge LEVEL5 "Savvy Volunteer" relativo all'apprendimento, Youthpass, ecc.).
  - Comunicare le competenze acquisite (attraverso reti professionali, sapendo come esprimerle nei colloqui, ecc.).

### Cosa fare

#### 1. Conoscere e padroneggiare gli strumenti per certificare e valorizzare le competenze acquisite dai volontari

Esistono diversi strumenti per la certificazione e la valorizzazione delle competenze acquisite durante un'esperienza di engagement. Nel progetto Job Bridge abbiamo utilizzato: l'approccio di validazione LEVEL5 che consente di erogare al discente il certificato, incluso il cubo LEVEL5 che visualizza gli sviluppi di competenza a livello cognitivo, affettivo e di attività, e il badge Job Bridge "Savvy Volunteer". Inoltre, ci sono altri strumenti come un portfolio Animafac, il passaporto del volontario e delle competenze, Open Badges, ecc. Qualunque sia lo strumento scelto, è essenziale sapere come funzionano questi strumenti per gestirli in modo adeguato.

I moduli di formazione offerti dal progetto Job Bridge consentono di familiarizzare con alcuni di essi, i quali sono stati testati in diversi paesi europei. Lo strumento principale descritto in dettaglio è LEVEL5: si può trovare un intero modulo dedicato a LEVEL5, ai suoi processi, passaggi e strumenti. [È possibile trovare i moduli sulla piattaforma di apprendimento Job Bridge.](#)

#### 2. Organizzare e preparare il colloquio finale

Il colloquio finale viene strutturato in anticipo al fine di avere un impatto nel supporto fornito ai volontari. Può quindi essere utile avere una griglia di valutazione (cfr. Allegato 5 in appendice).

Il colloquio finale consentirà ai volontari di documentare le nuove competenze acquisite, ad esempio, di spiegare i compiti svolti con successo in relazione ed esse. A tal fine è possibile utilizzare la matrice di riferimento LEVEL5: la sua implementazione è spiegata nei moduli di formazione offerti dal progetto Job Bridge.

La registrazione di questa valutazione dovrebbe essere accessibile ai volontari, con tutti i loro percorsi di apprendimento basati sulle competenze, tramite uno strumento specifico (certificati LEVEL5, portfolio, open badge, piattaforma digitale, ecc.) o tramite la documentazione di ogni fase di supporto all'interno di uno spazio di archiviazione online.

### 3. Spiegare ai volontari come comunicare le nuove competenze acquisite

Il vantaggio di un percorso volto allo sviluppo delle competenze dei volontari consiste nel fatto che sono meglio in grado di inserirsi nel mondo professionale, il che rende essenziale lavorare per valorizzare le competenze acquisite attraverso la loro esperienza di volontariato. Ai volontari deve essere insegnato come pubblicizzare questo apprendimento e come sfruttarlo al meglio: le competenze appena acquisite hanno un significato per un futuro datore di lavoro o per programma di formazione in quanto sono trasferibili. La valutazione finale sarà quindi anche l'occasione per discutere con i volontari di come evidenziare queste competenze in una lettera di accompagnamento, in un CV, durante un colloquio o sui social network.

### 4. Dare al volontario l'accesso all'ecosistema degli stakeholder locali necessari per la realizzazione del loro progetto per il futuro.

Il facilitatore, attraverso la struttura nella quale è impegnato, dispone di una rete locale da attivare, che può facilitare l'integrazione socio-professionale dei volontari in seguito allo svolgimento del progetto. Questa rete deve essere lavorata regolarmente, cioè deve essere resa consapevole dell'approccio di apprendimento orientato alle competenze utilizzato dalla struttura e quindi dei benefici durante tutto l'arco della vita di un'esperienza di volontariato.

## Cosa non fare

### 1. Utilizzare i sistemi di riferimento LEVEL5 come strumento di valutazione

In nessun caso i sistemi di riferimento LEVEL5 devono essere utilizzati come strumenti di valutazione. Servono come base per una valutazione, ma non come uno strumento di valutazione. Ciò significa che le domande per un colloquio, ad esempio, dovrebbero derivare dai sistemi di riferimento. In generale, è importante scegliere un metodo appropriato per valutare lo sviluppo delle competenze dei volontari. Per i volontari con basse competenze linguistiche, possono essere utilizzati metodi interattivi che non richiedono conversazioni impegnative, ma che li incoraggiano a esprimere i loro esiti di apprendimento in modo giocoso.

## Studio di caso: ESN (Erasmus Students Network) - Ufficio internazionale (Bruxelles, Belgio).

Un facilitatore di volontari dell'organizzazione ESN ha partecipato alla formazione Job Bridge (febbraio 2020) e ha implementato il progetto pilota nella sua organizzazione. Si trattava di una possibilità di formazione in linea con le sue attività in quanto stavano rivedendo il loro sistema di validazione interno. ESN per il progetto pilota è stato supportato da Lifelong Learning Platform (LLL). Insieme, hanno co-progettato e impostato un piano per l'implementazione del progetto di apprendimento a seguito della formazione Job Bridge avvenuta a febbraio (modello per il [learning project](#)).

Le competenze valutate utilizzando la metodologia LEVEL5 sono state: Apprendimento orientato alle competenze (valutazione iniziale, valutazione finale) e analisi dei dati (si rimanda al [quadro di riferimento LEVEL5 per "Analisi dei dati"](#)) sia per il facilitatore che per il volontario.

Testimonianza del facilitatore in merito all'adattamento degli indicatori LEVEL5 al contesto ESN:

*"Per l'analisi dei dati, abbiamo preso gli indicatori di prestazione dal progetto Job Bridge e li abbiamo adattati alla realtà dell'organizzazione, affinché rispecchiassero meglio i compiti e il carico di lavoro dei volontari che sviluppano questa competenza durante il loro volontariato. La competenza è stata aggiunta nell'inventario delle competenze di ESN, nonché nel questionario di autovalutazione. "*

### FASE 1: PROGETTARE L'ESPERIENZA

Il progetto di apprendimento è stato coprodotto da LLLP ed ESN. LLLP ha ascoltato prima le esigenze delle organizzazioni di volontariato e poi ha contribuito a progettare un piano che rispondeva a questi bisogni. L'obiettivo del progetto di apprendimento era quello di definire la finalità e gli obiettivi del learning project: come possono essere trasferiti i materiali per l'apprendimento e la formazione del progetto Job Bridge dal facilitatore ai volontari; come utilizzare e adattare l'approccio LEVEL5 al contesto ESN; ecc. Per l'ESN, l'obiettivo era migliorare il processo di validazione esistente nella propria organizzazione. In particolare, per quanto riguarda due fasi del processo VNFIL (Validazione dell'Apprendimento Non-Formale e Informale), le fasi di identificazione e valutazione. I cambiamenti nel processo hanno riguardato il processo di reclutamento, il follow-up/monitoraggio durante l'attività di volontariato e alla fine del volontariato.

**Gli obiettivi fissati nel progetto di apprendimento erano:**

1. Aggiungere la dimensione di apprendimento competence-based al reclutamento del personale e dei volontari (es. nuove domande circa le aspettative di apprendimento, lo sviluppo delle competenze)
2. Trasferimento di conoscenze dal facilitatore formato grazie al corso Job Bridge ai volontari (es. attraverso l'erogazione di formazione a volontari e ad altro personale)
3. Valutazione delle competenze più strutturata all'interno di ESN (es. ampliare la scelta dei metodi di valutazione, valutazione più regolare, valutazione iniziale/finale ispirata alle linee guida Job Bridge)
4. Introdurre in modo sostenibile elementi della metodologia Job Bridge negli strumenti, nei processi e nei modelli di ESN (es. metodologia LEVEL5)
5. Guardate come i nuovi miglioramenti relativi alla validazione (sviluppati durante i progetti pilota) possono essere applicati anche a livello nazionale/locale nelle sezioni ESN.

Il personale e i volontari coinvolti nel progetto pilota sono stati: Event and Project Managers, European Solidarity Corp volunteers, Vice-Presidente ESN e I volontari della ESN "Validation Task Force".

Durante l'implementazione del progetto pilota si sono tenuti incontri mensili tra il facilitatore di ESN e LLLP con l'obiettivo di effettuare la valutazione iniziale, continua e post del pilota del facilitatore con una finalità formativa.

### FASE 2: MONITORARE L'ESPERIENZA

Gli incontri tra i facilitatori LLLP ed ESN sono stati quattro e si sono tenuti tra marzo e luglio 2020; questi sono stati meno del previsto principalmente come conseguenza della pandemia Covid. L'obiettivo degli incontri era quello di verificare i progressi, le sfide, di rimanere in contatto e di fare sentire i facilitatori sostenuti. A causa del Covid molte attività sono state annullate, posticipate o trasformate e tali cambiamenti hanno influito sul progetto di apprendimento, che è stato rivisto dopo ogni incontro.

LLLP stava prestando molta attenzione al fatto che l'approccio Job Bridge fosse stato utilizzato dal facilitatore e trasferito ai volontari. Naturalmente, la distanza ha impattato (la formazione face-to-face è stata fatta online ed è stata erogata in una versione più breve rispetto a quella in presenza inizialmente progettata). Uno degli adattamenti

necessari è stata l'organizzazione da parte dell'ESN di una formazione online nei confronti di oltre 80 volontari operanti nell'ambito delle risorse umane proponendo quattro workshop (tutti ispirati alla formazione Job Bridge) su temi quali "Competence-Oriented Learning", "Validation of Volunteer Work/validazione del lavoro dei volontari" e "Learning to Learn/aApprendere ad apprendere". Questa è stata un'opportunità per ESN per presentare questi argomenti ai volontari a tutti i livelli della rete, oltre che ad avviare a introdurre il processo di validazione che avrà luogo nel prossimo anno accademico. I formatori di ESN hanno toccato aspetti quali la gestione delle prestazioni, il volontariato e il mercato del lavoro, gli strumenti e i metodi di validazione, ecc.

### FASE 3: RIVEDERE L'ESPERIENZA

La revisione inizia dall'inizio del piano di un progetto di apprendimento! Nel monitoraggio dell'implementazione del piano di apprendimento da parte di ESN, sono state effettuate osservazioni continue (grazie a incontri regolari con LLLP, come interviste, comunicazioni online). Il piano del progetto di apprendimento è stato aggiornato dopo ogni incontro, gli obiettivi e le attività previste sono state perfezionate ecc. Verso la fine del progetto pilota, ESN ha introdotto un proprio sistema di monitoraggio dei volontari, con il primo test in agosto, quando ha inviato la prima indagine sulle competenze dopo la revisione avviata all'inizio di quest'anno. Si tratta di un sondaggio che i volontari ESN compilano all'inizio (reclutamento), dopo alcuni mesi (valutazione intermedia) e alla fine della loro attività di volontariato (post). L'indagine mira ad aiutare i volontari a riflettere sullo sviluppo delle loro competenze. Complessivamente 77 volontari provenienti da 22 paesi hanno iniziato la loro autovalutazione ad agosto!

Il monitoraggio in questo progetto pilota è stato completato da [un diario dell'apprendimento](#), interviste, colloqui di gruppo e feedback peer-to-peer.

*"La metodologia Job Bridge ci ha ispirato a creare un primo inventario delle competenze per l'intera organizzazione (oltre 15.000 volontari) e implementare consapevolmente l'apprendimento orientato alle competenze. Questo sarà anche un valore aggiunto per la formazione e la creazione di nuove opportunità e ambienti di apprendimento, nonché la valutazione e la validazione delle competenze che i volontari acquisiscono e sviluppano".* Facilitatore ESN.

### Principali risultati e raccomandazioni:

- **Integrazione della metodologia LEVEL5 nei documenti HR di ESN:** Il facilitatore ESN ha condotto una mappatura HR delle competenze relative alla posizione presso l'ufficio internazionale. Questo "ESN Skills Dictionary" è stato utilizzato per comunicare il progetto Job Bridge all'intera rete, come materiale per il workshop sull'apprendimento tematico orientato alle competenze consegnato ai volontari nel campo HR e per completare l'inventario delle competenze ispirato al LEVEL5.
- **Il monitoraggio parte dal reclutamento del volontario fino alla fine del volontariato.** Si consiglia di aggiungere domande sulle competenze e sulle aspettative di apprendimento già nell'application (o durante il colloquio). È ideale includere anche una valutazione intermedia come trampolino di lancio per una valutazione formativa dei progressi nell'apprendimento dei volontari.
- **Fornire indicazioni interne a facilitatori, personale e volontari su come implementare o far parte dell'approccio all'apprendimento competence-oriented** elaborando e adattando documenti (es. in ESN hanno creato la propria guida per i volontari).

- **Gli esiti di apprendimento della formazione Job Bridge e i materiali forniti hanno svolto un ruolo chiave e possono supportare i facilitatori nella sensibilizzazione e nello sviluppo delle capacità dei volontari e di altri facilitatori** nell'approccio di validazione e di apprendimento orientato alle competenze.
- **I diari di apprendimento** possono essere un buon strumento autoriflessivo per registrare continuamente i compiti e le attività, una versione leggera può essere raccomandata per i volontari, anche i facilitatori possono trovarlo interessante, se vogliono anche monitorare lo sviluppo delle proprie competenze.
- **La mappatura delle risorse umane dei ruoli e dei compiti interni all'organizzazione** può essere utile, ad esempio, per posizioni di volontariato all'interno delle funzioni risorse umane, finanze, comunicazione, IT ed eventi e/o progetti.
- **Il feedback peer to peer** tra i volontari stessi si è spesso dimostrato molto prezioso ai fini della valutazione (sia formativa che riepilogativa).
- Quando si gestisce un gran numero di volontari, o per scopi quantitativi (es. evidenziare l'impatto sociale dell'attività di volontariato), **l'indagine su larga scala sulle competenze può essere una soluzione economica** per valutare in grandi gruppi lo sviluppo delle competenze dei volontari.

## Conclusione

Nel progetto Job Bridge i partner hanno applicato a circa 28 learning project nazionali l'approccio LEVEL5 in diversi contesti con 190 volontari. L'esperienza di questi progetti pilota si riflette nelle linee guida qui presentate. Il report complessivo del progetto pilota a livello europeo può essere scaricato dal sito web [Job Bridge](#). I partner concludono che la validazione nel settore del volontariato è molto rilevante per le persone con poca esperienza lavorativa. Per loro è particolarmente utile perché aumenta significativamente la loro "occupabilità" (ossia le loro possibilità nel mercato del lavoro) in quanto possono dimostrare le loro competenze. Passare attraverso un processo di validazione può aiutarli meglio a valutare le competenze che hanno sviluppato, in particolare le competenze trasversali, in un modo che non può essere raggiunto attraverso l'istruzione formale.

Speriamo che questo documento abbia sollecitato interesse e che l'approccio all'apprendimento e alla validazione qui presentato possa essere sperimentato nell'attività di volontario. Consigliamo di accedere alla piattaforma [di apprendimento Job Bridge](#) per avere una panoramica del nostro approccio e di tutti gli strumenti. In integrazione alle Linee Guida, non c'è nulla che ti impedisca di implementare questo approccio!

## Appendice

### Allegato 1

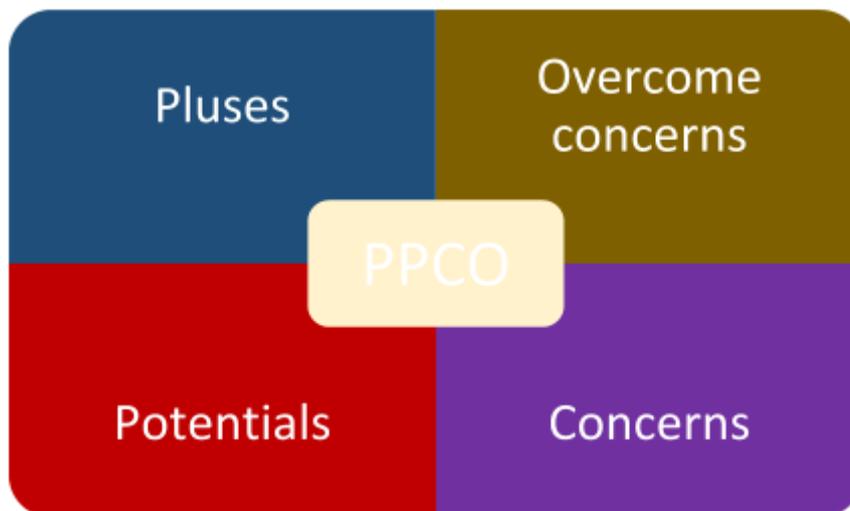
#### Moving Motivator

Di fronte a te ci sono 10 carte che rappresentano vari fattori motivazionali. Scegli i tre fattori motivazionali più importanti per te e spiega il motivo per cui li hai scelti.

- Scegli i tre fattori motivazionali che sono i più importanti per te. Perché hai scelto questi?
- Puoi condividere con me come intendi ciascuno dei tre fattori motivazionali? Quali aspetti includono i fattori motivazionali da te scelti?
- Quale ruolo svolgono i fattori motivazionali che hai scelto nelle tue attività quotidiane come volontario? In che modo li riconosci nelle attività che svolgi?
- In che modo i tre fattori che hai scelto sono collegati ai tuoi obiettivi individuali di crescita personale?

### Allegato 2

#### Personal PPCO Analysis – Pluses, Potentials, Concerns, Overcome Concerns



Plus/Punti forti

Cosa fai estremamente bene?

Quali tratti forti identificano gli altri in te?

Di quale tratto sei più orgoglioso e perché?

### Potentials/Potenzialità

Quali opportunità ti si stanno aprendo?

In quali aree sei più avvantaggiato rispetto ad altri?

Come puoi trasformare i tuoi punti di forza in opportunità?

### Concerns/Preoccupazioni

Quali aree possono danneggiare il tuo sviluppo?

Cosa potenzialmente potrebbe inserirsi nel processo di realizzazione delle tue risorse?

Quale delle tue paure riesce a farti mostrare le tue debolezze?

### Superare le preoccupazioni

Cosa hai fatto in passato per affrontare problemi simili?

Dove potresti acquisire l'esperienza per superare determinate paure?

Puoi trasformare le tue paure in una risorsa per un cambiamento positivo?

## Allegato 3

### Definizione degli obiettivi SMART

Si suggerisce di usare il metodo SMART e per fissare un obiettivo e analizzarlo. Utilizza le seguenti domande guida:

**S**pecific (specifico) - Che obiettivo esattamente è quello che vuoi raggiungere? Perché? Come lo farete? Con chi/con cosa?

**M**easurable (misurabile) - Come misurerai i tuoi progressi? Come stabilirai di aver compiuto progressi verso il raggiungimento del tuo obiettivo? Quali passi devono essere fatti per raggiungere l'obiettivo prefissato?

**A**ttainable (raggiungibile) - Come e in quali circostanze il raggiungimento del tuo obiettivo dipende da te stesso? Quali altre risorse e quali altre persone saranno necessarie per aiutarti a raggiungere il tuo obiettivo?

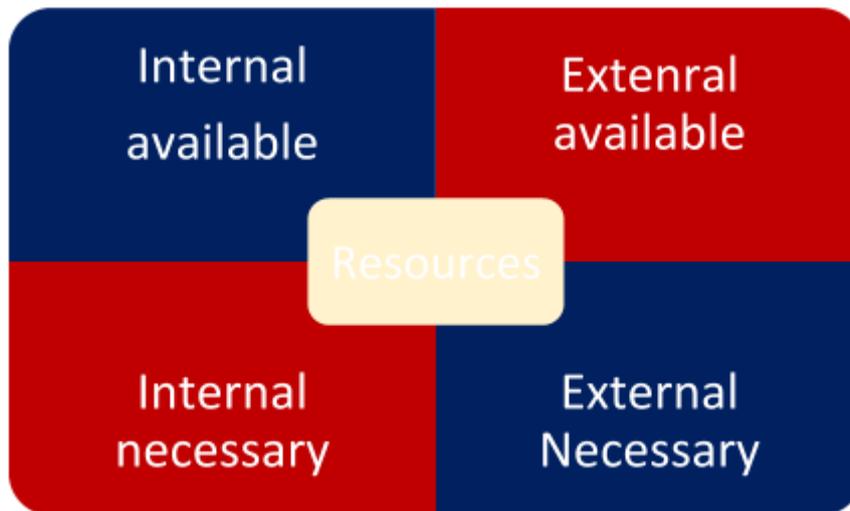
**R**elevant (rilevante) - Perché questo obiettivo è quello giusto per te? Perché vale la pena raggiungere questo obiettivo e perché adesso?

**T**ime-based (basato sul tempo) - Quando hai in programma di raggiungere l'obiettivo?

**E la cosa più importante: l'obiettivo deve essere positivo!**

## Allegato 4

### Resource Analysis/Analisi delle risorse



#### Risorse interne disponibili

- Quali conoscenze e qualifiche hai? Hai un certificato o un diploma in un determinato campo?
- Quali pensi siano le risorse più importanti dei tuoi amici/colleghi?

#### Risorse interne necessarie

- Ci sono competenze più specifiche che devi sviluppare per gestire con successo le attività che dedideri svolgere?
- Quali attività/canali informativi/corsi di formazione potresti frequentare per acquisire le competenze/conoscenze/qualifiche richieste per raggiungere i tuoi obiettivi?

#### Risorse esterne disponibili

- C'è qualcuno a cui chiedi consigli nei momenti difficili?
- Con chi potresti lavorare sulle cause che sono importanti per te?

#### Risorse esterne necessarie

- Da dove/da chi potresti cercare ulteriore supporto per poter avere sostegno durante il processo di raggiungimento dei tuoi obiettivi?
- Ci sono persone o organizzazioni che lavorano in modo simile ai tuoi obiettivi? Saresti capace di raggiungerli insieme a loro?

## Allegato 5

Griglia per la manutenzione e la valutazione delle competenze - fine missione

### VOLONTARIO:

Nome:	
Indirizzo:	
Data di nascita:	
Telefono:	
E-mail:	

### PROGETTO PROFESSIONALE:

Descrizione:

### Esperienze:

<i>Da febbraio a settembre</i>	Servizio Civico - ___ mesi di contratto di volontariato Missione:

**FORMAZIONE**


**ATTIVITA'/HOBBY**


**Allegato 6**

	Prima intervista individuale				Seconda intervista individuale				Terza intervista individuale						
	Data: __/__/__				Data: __/__/__				Data: __/__/__						
	Molto buono	Buono	Abbastanza/Aspetto su cui lavorare	Sufficiente	Situazione non riscontrata	Molto buono	Buono	Abbastanza/Aspetto su cui lavorare	Sufficiente	Situazione non riscontrata	Molto buono	Buono	Abbastanza/Aspetto su cui lavorare	Sufficiente	Situazione non riscontrata
<b>Coinvolgimento generale</b>															
Motivazione															
Disponibilità															
Puntualità															
Senso del servizio pubblico															

Rispetto degli altri, tolleranza															
Conformità con le istruzioni															
Integrazione nel team															
Senso di responsabilità															
Autonomia															
Conoscenza delle missioni															
<b>Conoscenza (conoscenze teoriche, da adattare alla missione)</b>															
Patologie legate alla vecchiaia e all'invecchiamento															
Disturbi psicologici specifici negli anziani															
Esigenze specifiche degli anziani (sonno, dieta...)															
Diritti degli anziani															
Nuovi dispositivi, attori e rapporti interessati															

Corpo umano e capacità di mobilità																			
<b>Saper essere (comportamento)</b>																			
A livello relazionale (percezione, ascolto, comunicazione) nei confronti del pubblico, delle famiglie e dei partner																			
Fiducia																			
Comunicazione non verbale																			
Valutazione e percezione dei bisogni																			
Saper essere consulenti																			
Avere un atteggiamento positivo e valorizzare gli altri																			
Rispetto per la vecchiaia																			
<b>Know-how (competenze tecniche)</b>																			
Organizzare e animare le attività adattate																			

Parlare di temi che riguardano la vita quotidiana														
Accompagnare durante le visite sul campo														
Impostare azioni adattate ai mezzi														
Trasmettere e ritrasmettere informazioni														
Discrezione														
Nozioni di base di informatica														
Conoscenza della lingua francese														

## Allegato 7

Tipo di competenze identificabili nel progetto	Non completato	Tirocinio/ Apprendistato	Padronanza	Confermato
Si ricapitolano le competenze acquisite e si posiziona				
Capacità di adattamento				
Adattarsi ai diversi ambienti di lavoro (luoghi, contesti, natura del progetto...)				
<i>Esempio concreto:</i>				
Adattarsi a diversi tipi di pubblico				
<i>Esempio concreto:</i>				
Adattarsi alle situazioni (flessibilità, disponibilità, reattività...)				
<i>Esempio concreto:</i>				
Essere autonomi nei compiti affidati				
<i>Esempio concreto:</i>				
Competenze organizzative e tecniche				
Comprendere obiettivi ed esigenze del partner				
Definizione degli obiettivi				
Pianificare le attività del progetto (distribuzione delle attività...)				

Rispettare istruzioni, scadenze e valori				
Rispettare le scadenze				
Rispettare i valori				
Rispettare le regole della vita collettiva				
Analizzare una situazione tenendo conto della posta in gioco e dei vincoli				
Saper prendere iniziative				
Essere autonomi				
Essere propositivi				
Definire un metodo di lavoro				
Usare strumenti metodologici				
Identificare le strutture o le persone risorsa				
Valutare la propria azione				
<b>Tipo di competenze identificabili nel progetto</b>	Non completato	Tirocinio/ Apprendistato	Padronanza	Confermato
<b>Competenze relazionali e umane</b>				
Parlare di fronte a un gruppo				
Ascoltare e tenere in considerazione le opinioni degli altri				
Controllarsi in situazioni di tensione				
Spiegare, dimostrare la pedagogia				

Essere curiosi				
Sapere sostenere le proprie idee				
Convincere e ottenere il buy-in				
Guidare un gruppo				
Adattare le proprie competenze comunicative a diversi tipi di pubblico				
Integrarsi in un team di lavoro				
Capacità di informazione				
Ricerca e comprensione delle informazioni				
Trasmissione di informazioni all'interno di un gruppo				
Trasferire informazioni ai partner				
Comunicare oralmente				
Redigere un bilancio, una sintesi...				
Utilizzare gli strumenti IT				

NB: è possibile aggiungere un esempio a ogni competenza di cui si ha padronanza.