



dossier

Rivista trimestrale
Anno 5 numero 3 dicembre 2014



Quando il volontariato entra nel curriculum

**Abilità e capacità convalidate
sono utili per studio e carriera**

*Rivista curata dai Centri servizi per il volontariato
di Bologna, Marche, Messina, Milano e Rovigo*



**Centro Servizi per il Volontariato
della provincia di Bologna**

www.volabo.it



www.csv.marche.it



www.csvmessina.it



www.ciessevi.org



Centro
di Servizio
per il Volontariato
di Rovigo

www.csvrovigo.it



Vdossier

rivista periodica
dei Centri di servizio per il volontariato di Bologna, Marche, Messina, Milano e Rovigo
Dicembre 2014
anno 5
numero 3
ISSN2239-1096
Registrazione del Tribunale di Milano
n. 550 del 01/10/2001

Editore

Associazione Ciessevi
piazza Castello 3
20121 Milano
tel. 02.45475850
fax 02.45475458
email comunicazione@ciessevi.org
www.ciessevi.org

Direttore Responsabile

Ivan Nissoli

Redazione

Elisabetta Bianchetti
Paolo Marelli
Marta Moroni

Hanno collaborato

Paola Atzei
Monica Cerioni
Clementina Marinoni
Agnese Morandotti
Glenda Pagnoncelli
Elisabetta Perulli
Cristiana Ranieri
Pergio Reggio

Fotografie

immagine di copertina: © 2005 - 2014 123RF Limited

Progetto editoriale

Paolo Marelli

Progetto grafico

Francesco Camagna
Simona Corvaia

Impaginazione

Michele Barigelli

Stampa

Fabbrica dei Segni coop. Sociale
via Baranzate 72/74 20026 Novate Milanese (MI)

Stampa in carta certificata FSC (Forest Stewardship Council) che garantisce tra l'altro che legno e derivati non provengano da foreste ad alto valore di conservazione, dal taglio illegale o a raso e da aree dove sono violati i diritti civili e le tradizioni locali. Inchiostri derivati da fonti rinnovabili (oli vegetali).

È consentita la riproduzione totale, o parziale, dei soli articoli purché sia citata la fonte. Si ringraziano inoltre gli autori per il prezioso contributo a titolo gratuito.

L'editoriale

Certificare abilità e competenze apprese con il volontariato. Una risorsa per il Welfare **A PAGINA 5**

L'analisi

La strategia dell'Europa per riconoscere i "saperi" non formali e informali **A PAGINA 9**

Perulli

L'Italia sulle orme dell'Europa. Terzo settore protagonista per far decollare le validazioni **A PAGINA 23**

Focus

Le associazioni investano nelle mansioni trasversali per servizi di qualità **A PAGINA 34**

La sfida

Per una comunità più competente i Csv stringano legami fra non profit, scuola e lavoro **A PAGINA 43**

La ricerca

Dalla flessibilità all'autonomia: così le associazioni valorizzano le "prestazioni" dei volontari **A PAGINA 50**

Calza

L'impegno nella solidarietà una voce cruciale e utile da inserire nel curriculum **A PAGINA 61**

Certificare in Lombardia

Riconoscere le proprie capacità un punto di forza da spendere nella ricerca di un impiego **A PAGINA 67**

Certificare in Emilia

Per accertare le qualifiche è necessario superare un esame con prova pratica e colloquio **A PAGINA 73**

Reggio

Quando le esperienze nel sociale sono una chance da sfruttare nella professione e nello studio **A PAGINA 76**

Esperienza 1

Progetto Attitude, la via lombarda per attestare la competenza del fare. Così il portfolio è più europeo **A PAGINA 84**

Esperienza 2

CVol, il "libretto" che valorizza le competenze e il patrimonio di conoscenze **A PAGINA 89**

L'editoriale

Certificare abilità e competenze apprese con il volontariato

Una risorsa per il Welfare

di **Remo Agnoletto, Giancarlo Funaioli, Enrico Marcolini, Santi Mondello, Ivan Nissoli**

Valorizzare la propria storia di volontario, raccogliendo l'insieme di attività, compiti e ruoli svolti in un'organizzazione non profit. Riconoscere e ufficializzare le competenze acquisite nell'esperienza di volontariato che si fa o che si è fatta. Saperi non formali e informali, conoscenze trasversali o tecniche da inserire nel proprio curriculum vitae, per "investirli" nei contesti che ciascuno riterrà più opportuni: nella professione, o nello studio, oppure nella ricerca di un lavoro in questi tempi di disoccupazione galoppante. Ma non è tutto. C'è un aspetto da non sottovalutare: per legittimare quel corpus di competenze apprese facendo il volontario occorre intraprendere un percorso. Un cammino che aiuterà il volontario a essere più consapevole e sicuro delle capacità e delle conoscenze che si possiedono. Ciò consentirà di rafforzare e di proporre se stessi al meglio laddove vale ciò che si è e che si sa fare come persona, come cittadino e come lavoratore, sia in Italia che all'estero.

Eppure lungo questo percorso, il primo passo da compiere è una pausa di riflessione: è necessario pensare alle attività di volontariato che si svolgono all'interno di un'associazione.

Bisognerebbe cominciare a porsi alcune domande: sono più capace nelle relazioni interpersonali, nel comunicare con empatia, oppure sono più competente nel progettare un'attività, un servizio; o, ancora, nel gestire l'associazione? Sono più abile nel redigere il bilancio e seguire le procedure amministrative, oppure nel presentare in pubblico i nostri progetti?

Infatti non va mai dimenticato che le conoscenze, come le abilità apprese negli anni, sono date spesso per scontate o, peggio, non ritenute importanti.

E invece sono cruciali, non solo per te e per la tua associazione, ma per tutta la società. Validare le competenze vuol dire riconoscere che il volontariato non è frutto solo di buona volontà, solidarietà, gratuità, altruismo, ma anche di impegno e dedizione competente, con conoscenze e capacità che sono un pilastro che sostiene il nostro Welfare, una risorsa preziosa che affianca operatori professionisti in un ampio ventaglio di settori, una risposta concreta ed efficace ai problemi delle persone che diventano veri e propri modelli di intervento.

Ma che valore hanno le competenze apprese nel volontariato, oggi, in Italia e all'estero? Qual è il riconoscimento a livello europeo dell'attività di volontariato? E che cos'è cambiato in Italia con la riforma del lavoro del 2012? Le risposte a questi interrogativi sono illustrate e spiegate nelle pagine che seguono che evidenziano anche i diversi modelli di certificazione e le esperienze più significative introdotte nelle varie regioni.

In sintesi, però, possiamo dire che l'ambito del volontariato è riconosciuto a tutti gli effetti, come un contesto di apprendimento lungo tutto l'arco della vita da valorizzare anche nel campo formativo e lavorativo. Ecco perché le competenze acquisite con l'esperienza del volontariato possono essere riconosciute come competenze valide, al pari dell'istruzione, per la certificazione di una qualifica spendibile in ambito professionale.

E si possono presentare in curriculum e per illustrare e perseguire una

crescita lavorativa.

Ma la validazione è utile anche per le organizzazioni di volontariato perché valorizza le capacità e abilità che ogni volontario mette a disposizione dell'associazione e dei beneficiari.

Inoltre l'esplicitazione delle competenze che si acquisiscono nell'attività dell'associazione dà valore alla qualità dell'operato dell'associazione stessa, agli occhi di ogni volontario o aspirante tale, agli occhi dei beneficiari dell'attività, agli occhi di potenziali donors o istituzioni interessate a collaborare con l'ente.

Infine rende possibile, al responsabile risorse umane dell'associazione, l'accompagnamento dei volontari verso un percorso di crescita personale supportato da formazioni, esperienze e un periodico rinnovo dell'ingaggio associativo. Così come i Centri di servizio per il volontariato devono sempre più farsi promotori di questa mission.

E un ringraziamento è d'obbligo a Elisabetta Perulli e Cristiana Ranieri di Isfol, a Clementina Marinoni di Fondazione Politecnico Milano e Piergiorgio Reggio dell'Università Cattolica. 

GRANDANGOLO

Reggio P.G., Righetti E.
L'esperienza valida
Carocci 2013

Perulli E.
**Rappresentare, riconoscere
promuovere le competenze**
Franco Angeli, 2007

Bentivoglio C.
**Le competenze invisibili.
Formare le competenze che
tutti cercano**
Franco Angeli, 2013

Berthoz A.
La semplicità
Codice, 2011

Capperucci D.
**La valutazione delle
competenze in età adulta.**
Edizioni Ets, 2007

Castoldi M.
**Curricolo per competenze:
percorsi e strumenti**
Carocci editore, 2013

Cepollaro G.
**Le competenze non
sono cose: lavoro,
apprendimento, gestione
dei collaboratori**
Guerini e associati, 2008

**«La competenza si può definire
come una combinazione
di conoscenze, abilità, attitudini,
responsabilità e autonomia
in un contesto
di carriera e volontariato»**

L'analisi

La strategia dell'Europa per riconoscere i "saperi" non formali e informali

di **Elisabetta Bianchetti**

L'istruzione e la formazione non sono sufficienti al mondo del lavoro. E' quello che pensa un quarto dei cittadini europei che hanno risposto all'indagine di Eurobarometro "European area of skills and qualifications" (Spazio europeo delle abilità e delle qualifiche) pubblicata a giugno 2014. Il sondaggio mostra che circa il 23% dei residenti Ue ritiene che l'istruzione o la formazione ricevuta non li abbia dotati delle abilità necessarie per trovare un lavoro in linea con le loro qualifiche. Mentre, oltre la metà di chi ha risposto (56%), ritiene che le proprie qualifiche sarebbero riconosciute in altri Stati membri. Il 6% ha tentato di lavorare o studiare in un altro Paese

L'Unione europea preme perché i cittadini siano in grado di certificare ciò che hanno imparato nell'attività non profit. Sono apprendimenti utili nel lavoro e nello studio

Ue senza riuscirci a causa del mancato riconoscimento delle qualifiche da parte del potenziale datore di lavoro o dell'istituzione d'istruzione, oppure perché non di-

sponeva di informazioni sul riconoscimento delle proprie qualifiche all'estero. I risultati dell'indagine sono confermati da quelli della consultazione online condotta separatamente dalla Commissione "Verso uno spazio europeo delle abilità e delle qualifiche" rivolta al mondo dell'istruzione e della formazione. La consultazione collezionava i diversi punti di vista sugli ostacoli che le persone incontrano per far riconoscere in Europa le loro abilità e qualifiche.

Si registra un forte consenso a favore di interventi volti a semplificare gli strumenti europei di riconoscimento delle abilità e delle qualifiche, a renderli più coerenti e più agevoli all'uso e ad assicurare una maggiore attenzione ai bisogni degli allievi, degli studenti, dei lavoratori e dei datori di lavoro. Le persone intervistate hanno inoltre chiesto che l'ambito dell'istruzione e della formazione dia maggiore rilievo a ciò che si apprende realmente piuttosto che al numero di ore di formazione.

Nel corso degli anni sono state avviate diverse iniziative europee per promuovere il riconoscimento delle abilità e delle qualifiche, come per esempio il Quadro europeo delle qualifiche, i sistemi per il rilascio e l'accumulo di crediti in relazione ai corsi seguiti, la garanzia di qualità e la documentazione delle abilità e delle competenze. Ma rimangono ancora importanti strozzature: l'attuazione di queste iniziative è risultata lenta, ci sono ancora troppi ostacoli alla mobilità educativa e lavorativa e le attuali iniziative non sono adattate agli sviluppi dell'apprendimento digitale e all'internazionalizzazione (la mobilità degli studenti tra i paesi dell'Ue e i Paesi terzi, diplomi comuni rilasciati da università di diversi Paesi). Tra gli altri risultati dell'indagine Eurobarometro è il caso di menzionare che:

- gli aspetti più importanti dell'istruzione e della formazione, secondo i cittadini dell'Ue, riguardano in particolare la capacità degli insegnanti di stimolare l'impegno e la motivazione degli studenti. Questo è l'aspetto che richiede i maggiori miglioramenti (51%). Altri ambiti suscettibili di sviluppo sono i contesti dell'apprendimento, in cui si dovrebbe stimolare la creatività e la curiosità (41%) e l'esperienza lavorativa praticata presso un'impresa o un'organizzazione (37%);

Documenti Ue sul riconoscimento delle competenze

ANNO	CONTENUTO
<p>2000 Memorandum del Parlamento e del Consiglio europeo</p>	<p>Incentiva la promozione dell'apprendimento dall'esperienza e le iniziative per la sua valorizzazione</p>
<p>2004</p>	<p>Istituisce il sistema degli European passports:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Europass (Curriculum, Skills, Passport) • Youthpass <p>intesi come strumenti che il cittadino può impiegare per meglio comunicare e presentare le proprie qualifiche e competenze</p>
<p>2006 Raccomandazione per l'apprendimento permanente del Consiglio europeo</p>	<p>Individua le otto competenze chiave</p>
<p>2009 Commissione Europea e Cedefop</p>	<p>Linee guida per la convalida degli apprendimenti non formali e informali</p>
<p>2010</p>	<p>Inventario europeo sulla convalida degli apprendimenti</p>
<p>2012 Raccomandazione del Consiglio sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale</p>	<p>Raccomandazioni agli Stati membri per implementare un sistema condiviso di riconoscimento delle competenze</p>

- una grande maggioranza di cittadini dell'Ue (95%) ritiene che sia possibile acquisire abilità al di fuori dell'istruzione formale, in particolare le competenze in lingue straniere e le abilità da usarsi in diversi posti di lavoro;
- soltanto il 9% afferma di conoscere il livello del quadro europeo delle qualifiche cui corrispondono le qualifiche in suo possesso e appena il 21% ha sentito parlare del quadro europeo delle qualifiche;
- nel complesso si registra una scarsa consapevolezza sulla panoplia di strumenti che possono essere utilizzati per documentare le abilità e le qualifiche. Lo strumento menzionato più di frequente è l'Europass Cv (15%);
- complessivamente il 44% dei cittadini dell'Ue afferma di aver cercato informazioni tout court in materia d'istruzione, formazione o orientamento professionale. Solo poco più della metà di coloro che hanno risposto (56%) dichiara di aver trovato le informazioni richieste con facilità.

L'indagine Eurobarometro è stata condotta in tutti e ventotto gli Stati membri tra il 26 aprile e l'11 maggio 2014. Sono state consultate con la tecnica dell'intervista diretta 28 mila persone di diversa estrazione sociale. C'è, inoltre, da sottolineare che negli ultimi anni la Commissione europea, in collaborazione con gli Stati membri, ha posto un'enfasi crescente sulla trasparenza e sul riconoscimento delle competenze e delle qualifiche acquisite dalle persone nel corso della formazione e nella vita professionale.

Ecco perché incoraggiare la trasparenza e il riconoscimento delle competenze e delle qualifiche è in linea con l'obiettivo generale di aumentare la mobilità della forza lavoro in Europa. Tanto che fino ad oggi, una serie di iniziative sono state avviate al fine di semplificare la trasparenza e il riconoscimento delle competenze e delle qualifiche in tutta Europa. Queste includono:

- a) **Quadro europeo delle qualifiche:** aiuta nel confronto nazionale sistemi di qualifiche, quadri e dei loro livelli per rendere le qualifiche più leggibili e comprensibili in diversi Paesi e sistemi europei.

- b) **Validazione dell'apprendimento non formale e informale:** lo scopo è quello di rilevare l'intera gamma di conoscenze, abilità e competenze di una persona, a prescindere dal fatto che i saperi siano acquisiti all'interno o all'esterno del sistema di istruzione formale.
- c) **Europass:** un insieme di cinque documenti standardizzati e un passaporto a disposizione con competenze gratis in 26 lingue. Progettato per consentire agli utenti di presentare le proprie conoscenze, qualifiche ed esperienze in tutta Europa.
- d) **Sistemi di credito:** ECTS per l'istruzione superiore e ECVET per la formazione professionale e la formazione. Si tratta di strumenti che aiutano a progettare, descrivere e fornire programmi studio e rilasciare qualifiche. L'uso dei sistemi di credito, in collaborazione con i quadri delle qualifiche basato sui risultati, facilita il riconoscimento delle stesse.
- e) **Sistemi di garanzia:** qualità nell'istruzione superiore e nella formazione professionale.

Sulla base di tali iniziative, la Commissione europea ha avviato una consultazione sullo Spazio europeo di competenze e qualifiche tra dicembre 2013 e aprile 2014. L'obiettivo della consultazione è stato di raccogliere i pareri delle parti interessate sulle problematiche affrontate dagli studenti e dai lavoratori per quanto riguarda la trasparenza e il riconoscimento delle loro competenze e qualifiche. In particolare, per coloro che si spostano all'interno degli Stati membri dell'Ue, sulla adeguatezza delle relative politiche e strumenti europei, e sui potenziali vantaggi di sviluppare un "spazio europeo di competenze e qualifiche".

L'indagine ha preso in esame anche le risorse e gli strumenti disponibili per i cittadini europei. La consapevolezza del Quadro europeo delle qualifiche è limitata: solo il 21% ha sentito parlare del quadro, di cui il 9% dice di non sapere il livello EQF a cui le loro qualifiche corrispondono. Rispetto alle varietà di strumenti che possono essere utilizzati per documentare competenze e qualifiche, il più citato è stato il Europass Cv (15%). La consapevolezza di questi metodi varia notevolmente tra gli Stati, per esempio, il 52% degli intervistati in

Lituania sono consapevoli del Europass Cv, rispetto al 4% nel Regno Unito, mentre in Italia è del 28%.

In tutta l'Ue, circa un quarto degli intervistati (24%) hanno utilizzato un servizio di orientamento professionale. Un dato varia notevolmente nei diversi Paesi: in alcuni solo il 3% degli intervistati dice di aver usato un servizio di orientamento professionale. La maggioranza dei cittadini europei ha comunque un'opinione positiva sull'utilità dei servizi di orientamento.

Il 44% dei cittadini europei dichiara infine di aver cercato notizie su istruzione, competenze o formazione. Ciò include un 5% che afferma di aver cercato informazioni per capire se le loro abilità o qualifiche sarebbero state riconosciute in altri Stati membri dell'Ue, informazioni che, secondo il 39% degli intervistati, sono più difficile da trovare. Rispetto alla conoscenza sui punti di informazione europei, solo il 6% afferma di essere a conoscenza dei Centri di contatto Europass e il 4% ha invece sentito parlare di Eures, Europe Direct e Eurodesk.

Alla luce di questo scenario, appare in tutta la sua evidenza quanto mai necessario porsi il seguente quesito: perché parliamo di competenze e perché le leghiamo all'esperienza di volontariato? Competenza è un termine diffuso nella vita quotidiana e nel linguaggio della formazione si colloca nell'ambito dell'apprendimento, considerato come l'attività più importante degli esseri umani ed è ciò che li caratterizza. Infatti la competenza è uno dei possibili risultati dell'apprendimento (insieme a conoscenze, abilità e attitudini) che avviene anche nella vita quotidiana di ognuno di noi.

Per l'Unione europea l'esigenza di riconoscere e validare l'apprendimento non formale ed informale è stata definita come parte integrante della strategia europea di Lisbona, poi rinforzata dalla strategia "Europa 2020". L'importanza per l'Europa di una cittadinanza qualificata e competente si estende oltre l'apprendimento acquisito in modi non formali o informali. I cittadini devono essere in grado di dimostrare ciò che hanno imparato per poter utilizzare questo apprendimento nella loro carriera, per l'istruzione e la propria formazione. Per farlo, devono avere accesso ad un sistema che identifica, documenta, valuta e certifica (convalida) tutte le forme di apprendimento.

Questo è ciò che l'Unione europea ha invitato gli Stati membri a mettere in atto entro il 2018. I Paesi membri dovranno quindi istituire sistemi che permettano agli individui di identificare, documentare, valutare e certificare e quindi convalidare, tutte le forme di apprendimento.

A tale proposito l'Europa ha previsto, soprattutto dopo l'Anno Europeo per il Volontariato 2011, diversi interventi e progetti inerenti la valorizzazione e certificazione delle competenze dei volontari collaborando o supportando anche sperimentazioni locali. Esistono infatti alcune strategie a sostegno della certificazione che sono rivolte:

- **agli individui**, per instaurare e rafforzare la conoscenza del tema delle competenze e la consapevolezza di quelle che si posseggono o che si vogliono sviluppare, aiutandole a renderle visibili alla comunità;
- **alle organizzazioni**, per aiutarle a considerare quelle competenze acquisite dai propri volontari al di fuori delle attività di volontariato. Per sostenerle nello sviluppare propri sistemi di formazione e accertamento delle competenze compatibili con le referenze nazionali di riferimento;
- **alle istituzioni**, affinché possano garantire ai volontari con competenze certificate l'accesso facilitato a percorsi formativi o al mondo del lavoro.

Il volontariato è ampiamente riconosciuto come fonte di diversi benefici per la società e per le persone. In virtù della sua natura complessa ed essenzialmente estesa a ogni sfera della vita sociale, il volontariato si presta a essere una palestra ideale per l'apprendimento di competenze. Ma queste rimarrebbero perlopiù invisibili e implicite senza un percorso strutturato di riconoscimento.

L'analisi del Cedefop (European Centre for the Development of Vocational Training) del 2011, relativa all'"European Inventory of validation of non formal and informal learning", mostra che la grande maggioranza dei Paesi dell'Unione Europea sta procedendo nel processo di implementazione di quadri nazionali omnicomprensivi di tutti i livelli: dalla prima qualificazione all'*higher education*. Dallo studio emerge anche che tutti i Paesi dell'Unione europea stanno in

qualche misura affrontando il tema e mettendo in campo normative e dispositivi per consentire al cittadino la valorizzazione delle competenze comunque e dovunque apprese.

Che cosa si sta facendo in Italia

In questi ultimi anni in Italia, seppur in ritardo, sono stati varati una serie di provvedimenti legislativi in materia di istruzione, formazione professionale e lavoro che costituiscono una risposta alle sollecitazioni da parte dell'Unione europea. Si tratta di interventi che mirano a porre le condizioni di un sistema integrato per l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita (*lifelong*) e in ogni luogo (*lifewide*). Un sistema basato sul riconoscimento, sulla promozione e sull'accrescimento delle competenze del capitale umano acquisite in tutti i contesti formali di istruzione e formazione professionale, sul lavoro, nella vita quotidiana e nel tempo libero.

La prospettiva europea viene, per la prima volta, esplicitamente e integralmente introdotta nel nostro Paese con la legge di riforma del mercato del lavoro (n. 92 varata nel luglio 2012) che stabilisce i termini per la creazione di un sistema di validazione dell'esperienza e di certificazione delle competenze. In seguito è stata approvata l'Intesa dalla Conferenza Unificata Stato-Regione (del 20 dicembre 2012) che delinea gli obiettivi per rendere effettivo il diritto della persona all'apprendimento permanente, che è poi confluito nel decreto legislativo 13/2013 che ha disegnato il campo concettuale e il percorso attuativo. Ma a partire da questo primo risultato, bisognerà continuare a lavorare per ampliare e condividere il patrimonio di esperienze, coinvolgere e includere ampi settori della società e dell'economia che già oggi dimostrano grande interesse a partecipare ai processi di riconoscimento ed emersione del valore delle competenze nel nostro Paese.

La palla è ora nelle mani della Conferenza Stato-Regioni, in particolare al Tavolo interistituzionale, che dovrà definire il sistema nazionale di apprendimento permanente, tenendo conto dell'insieme dei soggetti pubblici e privati di istruzione, formazione e lavoro attivi sul territorio e dei servizi che capaci di erogare e di garantire la coerenza delle elaborazioni e dei risultati dei gruppi tecnici di lavoro, compreso di quelli del Comitato tecnico nazionale (DLgs n.13/2013).

Cos'è una competenza?

A questo riguardo è quanto mai necessario definire che cos'è una competenza: essa è la capacità di una persona di utilizzare in maniera creativa il patrimonio dei tre tipi di saperi (sapere = conoscenze, saper fare = abilità e saper essere = attitudini) per affrontare al meglio una data situazione. La competenza è quindi un aspetto soggettivo e difficile da dimostrare. La si può rintracciare solo osservando e riflettendo sulle azioni concrete. Alla luce di ciò si può affermare che ogni persona sviluppa competenze nelle esperienze della vita, che siano o meno ricercate in maniera intenzionale, ma su cui si è chiamati a riflettere. Oppure che può dimostrare di essere competente illustrando ad altri il proprio comportamento.

Come si definisce una competenza

Esistono numerose definizioni di competenza proposte negli anni e da diversi soggetti. Per connettersi a un quadro comune è opportuno riferirsi alle indicazioni europee, a cui tutti i sottosistemi nazionali e regionali devono conformarsi. Essi delineano la competenza come: combinazione di conoscenze, abilità e attitudini appropriate al contesto; comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale. Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche (EQF) le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.

L'apprendimento permanente come "diritto della persona"

La prospettiva dell'apprendimento permanente implica un vero cambiamento di paradigma, che si incentra su quattro elementi: il primo è il focalizzarsi sul soggetto in fase di apprendimento; il secondo riguarda l'assunzione della prospettiva dell'apprendimento lungo l'arco della vita (lifelong learning), il terzo concerne l'estensione delle sedi e delle modalità dell'apprendimento da quelle formali a quelle non formali e informali (lifewide learning), il quarto si riferisce alla trasparenza e comparabilità degli apprendimenti a livello europeo, al fine di agevolare la mobilità (per lavoro e per apprendimento), valorizzare il capitale umano e l'investimento in istruzione e formazione

Mapa delle competenze

<p>Competenze chiave</p> <p>necessarie per vivere nella società contemporanea</p>	<ol style="list-style-type: none">1. comunicazione nella lingua madre2. comunicazione in lingue straniere3. matematica scienze e tecnologia4. digitali5. imparare ad imparare6. interpersonali, interculturali, sociali e civiche7. senso di iniziativa e imprenditorialità8. consapevolezza ed espressione culturali
<p>Competenze trasversali</p> <p>possono attuarsi in diversi contesti e per diversi compiti</p>	<ul style="list-style-type: none">• applicazione delle conoscenze• capacità e competenze sociali e relazionali• competenze e capacità di pensiero• lingua e comunicazione
<p>Competenze tecniche</p> <p>specifiche per la mansione e il ruolo ricoperto dalla persona</p>	<p>Esistono elenchi specifici di tali competenze.</p> <p>Nel caso dei volontari, ad esempio, alcuni sistemi europei hanno individuato il profilo del coordinatore e manager dei volontari</p>

in chiave europea e contribuire così a rendere più solido e competitivo il sistema produttivo e a contrastare la crisi.

Perché valorizzare le competenze dei volontari

Le organizzazioni di volontariato da sempre si confrontano con il turnover dei volontari e il mantenimento della presenza di quelli già attivi. Il riconoscimento delle competenze può contribuire a rafforzare la motivazione del volontario e il suo impegno nell'associazione. L'apprendimento, infatti, può rendere più arricchente per i volontari l'esperienza nel non profit, considerato che può diventare un'occasione di crescita e di sviluppo delle competenze. La valorizzazione delle competenze è anche una forma di riconoscimento ed è chiaro quanto il riconoscimento sia importante per la maggioranza delle persone.

Se il contributo che il volontario offre non viene riconosciuto, potrebbe perdere la sua motivazione. Un efficace sistema di riconoscimento è un elemento essenziale quindi nei programmi di volontariato, soprattutto in quelli rivolti ai giovani. Infatti sono sempre di più i ragazzi che cercano nel volontariato occasioni di crescita e apprendimento. Perciò un'attenzione verso le competenze potrebbe rappresentare un modo per coinvolgere maggiormente i giovani nella propria associazione.

Per i volontari, i vantaggi sono molteplici e sono correlati sia alla sfera professionale, sia a quella psicologica. Le competenze certificate aumentano le possibilità di trovare un lavoro, la consapevolezza delle proprie risorse, rafforzano l'identità, l'autostima, la motivazione a essere volontario e il senso di cittadinanza.

Il ruolo "non formale" proposto dal volontariato nell'apprendimento permanente è quindi uno dei fattori di novità e di maggiore qualità. Infatti l'offerta formativa non formale arricchisce i contesti culturali e sociali dei territori, svolgendo un ruolo specifico e non sostituibile, che integra il ruolo dell'offerta formale, pubblica e privata. In tale contesto, le associazioni possono entrare in contatto con cittadini spesso a rischio di esclusione sociale, grazie anche alle metodologie non frontali e interattive, alla flessibilità dei percorsi formativi, alle relazioni interpersonali e all'integrazione tra prestazioni sociali

e offerte culturali. L'offerta non formale contribuisce, spesso in collaborazione con quella formale, a rimotivare all'apprendimento fasce di cittadini economicamente o culturalmente deboli, promuovendo la partecipazione dei cittadini stessi ai processi di cambiamento attraverso la cultura e la formazione (stili di vita, comportamenti a rischio, codici dei nuovi linguaggi). Inoltre offre occasioni di apprendimento valorizzabili anche ai fini dell'acquisizione delle competenze chiave per l'apprendimento permanente nonché delle competenze identificabili nei Repertori regionali, correlati al Repertorio nazionale.

Apprendimento permanente, le reti territoriali

La legge 92/2012 indica nelle reti territoriali la modalità organizzativa attraverso cui costruire il sistema integrato dell'apprendimento permanente, precisandone l'oggetto (l'insieme dei servizi relativi agli ambiti di apprendimento formali, non formali e informali) la finalizzazione in termini di politiche di riferimento (i servizi devono essere «collegati organicamente alle strategie per la crescita economica, l'accesso al lavoro dei giovani, la riforma del welfare, l'invecchiamento attivo, l'esercizio della cittadinanza attiva, anche da parte degli immigrati») e le priorità: il sostegno alla costruzione, da parte delle persone, dei percorsi di apprendimento, facendo emergere i fabbisogni di competenza in correlazione con le necessità dei sistemi produttivi e dei territori. E anche con particolare attenzione alle competenze linguistiche e digitali, al riconoscimento dei crediti e certificazione e alla fruizione dei servizi di orientamento permanente.

L'intesa della Conferenza Stato-Regioni del dicembre 2012 precisa che le reti territoriali comprendono l'insieme dei servizi pubblici e privati di istruzione, formazione e lavoro attivi sul territorio, tenendo conto che alla loro realizzazione concorrono anche le università nella loro autonomia e idonei servizi di orientamento e consulenza, partenariati nazionali, europei e internazionali a sostegno della mobilità delle persone e dello sviluppo sociale ed economico. In questo percorso sono interlocutori importanti anche le imprese e le Camere di commercio; l'Osservatorio sulla migrazione interna nell'ambito del territorio nazionale e le strutture territoriali degli enti pubblici di ricerca. Quindi parlare di sistema locale di lifelong learning assume il

senso di un'operazione strategica per consentire lo sviluppo di un territorio, investendo sul patrimonio immateriale di saperi di cui il territorio è espressione. Ricondurre a sistema tutto questo e poterlo gestire è sicuramente un'operazione complessa, ma per sostenere uno sviluppo locale integrato, democratico e sostenibile occorre partire dalla valorizzazione delle risorse e dai saperi che il territorio possiede e utilizza, sia per esprimere i propri bisogni, sia per formulare possibili risposte. 

Per saperne di più

Documenti europei

- Commissione Europea, Comunicazione: Europa 2020. Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, Bruxelles, 3 marzo 2010, COM(2010) 2020.
- Consiglio Europeo, Raccomandazione sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale del 20 dicembre 2012, (2012/C 398/01).
- Eyv 2011 Alliance, Policy Agenda for Volunteering in Europe - P.A.V.E.
- Parlamento Europeo – Consiglio Europeo, Decisione relativa ad un quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze (Europass) del 15 dicembre 2004, n. 2241/2004.
- Parlamento Europeo – Consiglio Europeo, Raccomandazione relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente del 18 Dicembre 2006, n. 962/2006, Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea 394/10.
- Parlamento Europeo – Consiglio Europeo, Raccomandazione sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente del 23 aprile 2008, allegato1, 2008/C 111/01, Brussels.

Apprendimento permanente

- Legge 28 giugno 2012, n. 92 recante Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita
- Decreto interministeriale del 13 febbraio 2013 del Ministro del lavoro e delle politiche sociali di concerto con il Ministro dell'istruzione dell'università e della ricerca che recepisce l'Intesa in Conferenza Unificata del 20/12/2012 riguardante le politiche per l'apprendimento permanente e gli indirizzi per l'individuazione di criteri generali e priorità per la promozione e il sostegno alla realizzazione di reti territoriali, ai sensi dei commi 51 e 55 dell'art. 4 della L. n. 92/2012

Certificazione delle competenze

- Decreto legislativo del 16 gennaio 2013, n. 13 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, a norma dell'articolo 4, comma 58 e 68 della legge 28 giugno 2012, n. 92
- Decreto interministeriale (MLPS MIUR) del 13 gennaio 2014, di costituzione del Comitato Tecnico Nazionale a i sensi dell'art. 3, c. 5, d.lgs. 13/2013 del 16 gennaio 2013

Orientamento permanente

- Decreto interministeriale del 13 febbraio 2013 del Ministro del lavoro e delle politiche sociali di concerto con il Ministro dell'istruzione dell'università e della ricerca che recepisce l'Accordo in Conferenza Unificata del 20/12/2012 concernente la definizione del sistema nazionale sull'orientamento permanente
- Accordo in Conferenza Unificata del 5 dicembre 2013 recante "Definizione delle linee guida del sistema nazionale dell'orientamento permanente"

Perulli

L'Italia sulle orme dell'Europa Terzo settore protagonista per far decollare le validazioni

di **Elisabetta Perulli** ricercatrice Isfol

Nella strategia di Europa 2020 i Paesi comunitari si sono impegnati a migliorare in modo determinante la qualità e l'efficacia, degli investimenti finalizzati allo sviluppo delle competenze dei cittadini e a realizzare a questo scopo un complesso processo di riforma dei sistemi di offerta. In particolare, i processi di innovazione sono orientati ad una forte convergenza verso due elementi chiave:

- 1 l'ampliamento dei processi di apprendimento ad ogni fase e in ogni contesto di vita;
- 2 la centralità della persona e, quindi, delle risorse da essa possedute con particolare riferimento alle competenze e alla possibilità della loro certificazione.

Il non profit deve giocare un ruolo chiave nel sistema che "premia" le competenze. Ma occorre selezionare e formare figure professionali per svolgere questo compito

Quella europea è una strategia di lungo periodo, che ha

avuto inizio già a partire dall'anno 2000 con il Consiglio europeo di Lisbona, ma rafforzata negli ultimi anni dalla situazione di crisi economica e occupazionale che rende ancora più urgente e prioritaria l'innovazione dei sistemi di apprendimento e la loro qualità e trasparenza anche rispetto al mercato del lavoro.

A testimonianza della crescente rilevanza di questi obiettivi è notevole l'insieme di strumenti regolatori, messi a punto in questi ultimi anni dalla Commissione e dal Parlamento europeo in tema di trasparenza dei titoli e delle qualifiche, di qualità dei percorsi di istruzione e formazione e di innovazione dei contesti di apprendimento, processi che disegnano nel loro insieme un sistema integrato di opportunità di apprendimento rivolto a rendere agibili le strategie di lifelong learning.

Considerando questo processo dal vertice dei diritti della persona, si può affermare che tra i diritti fondamentali del cittadino europeo si configura oggi in modo rilevante quello all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita, quello al riconoscimento delle competenze dovunque e comunque acquisite e quello alla mobilità per studio e per lavoro, che implica la possibilità di viaggiare in Europa con un patrimonio di saperi e titoli trasparente e riconoscibile al fine di appartenere ad una vera e propria comunità europea di apprendimento e di lavoro.

In tale contesto il Quadro europeo delle qualificazioni per l'apprendimento permanente - EQF (European qualification framework for lifelong learning) - assume una rilevanza primaria, quale cornice di riferimento condivisa per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini europei a veder riconosciuti i propri percorsi formativi e le esperienze di vita e di lavoro nell'intero territorio comunitario.

Anche e soprattutto a valle del periodo di pesante crisi economica e occupazionale che si è abbattuto sull'Europa negli ultimi cinque anni, la comunità istituzionale e scientifica è sempre più convinta che non basti promuovere costantemente l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita attiva (come già da anni ribadito e praticato attraverso importanti processi europei quale Lisbona 2001), ma occorra necessariamente renderlo visibile, valorizzarlo e innestarlo in un circuito sociale di comunicazione e significatività che agevoli i processi di

evoluzione sociale e professionale assicurando a individui e sistema produttivo resilienza e flessibilità nei confronti degli eventi critici. Risulta evidente che competenze estremamente pregiate e ampiamente spendibili, in questa prospettiva di “reazione alla crisi”, sono spesso le più “invisibili” ed è per questo che la stessa Commissione europea invita in modo pressante i Paesi membri ad allestire ed attivare sistemi in grado di far emergere e porre in valore le competenze che gli individui maturano nelle esperienze di lavoro ma anche nel volontariato e nell’esercizio della cittadinanza attiva così come nella vita privata.

Proprio per favorire la progressiva convergenza di approcci e metodologie, negli anni a seguire la Commissione e CEDFOP (Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale e permanente) hanno lavorato alla elaborazione e 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. L’Inventory (il cui ultimo aggiornamento è relativo al 2010 ed è stato pubblicato a giugno 2011) ha permesso poi di evidenziare in che modo i “principi comuni” sono stati applicati e recepiti nei diversi contesti europei e come, i differenti contesti nazionali, si sono orientati e attivati rispetto al concetto di validazione.

Lo scambio sistematico di informazioni realizzato tramite l’Inventory, ha portato alla redazione, nel 2009, da parte del CEDEFOP, delle “European guidelines for validating non formal and informal learning”. Tali linee guida forniscono un punto di riferimento e una check list per lo sviluppo di metodi e sistemi di validazione degli apprendimenti non formali e informali nei diversi Stati membri. 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.

In questo scenario, il 20 dicembre 2012 è stata pubblicata la Raccomandazione del Consiglio dell’Unione europea sulla validazione dell’apprendimento non formale e informale. L’obiettivo principale della Raccomandazione consiste nella richiesta ai Paesi Ue di:

«Istituire, entro il 2018 — in conformità alle circostanze e alle specificità nazionali e nel modo da essi ritenuto appropriato — modalità per la convalida dell'apprendimento non formale e informale che consentano alle persone di:

- a) ottenere una convalida delle conoscenze, abilità e competenze acquisite mediante l'apprendimento non formale e informale, compreso, se del caso, mediante risorse educative aperte;
- b) ottenere una qualifica completa o, se del caso, una qualifica parziale, sulla base della convalida di esperienze di apprendimento non formale e informale, fatte salve altre disposizioni legislative dell'Unione applicabili in materia, in particolare la direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali».

L'Advisory Group dell'European Qualification Framework, tavolo tecnico di coordinamento europeo per l'implementazione dell'EQF, è designato quale organismo principale di accompagnamento e monitoraggio delle azioni proposte dai singoli Stati membri. Di particolare rilevanza appare l'investimento in termini di osservazione di tutte le attività svolte e la verifica puntuale dell'impatto e dei benefici dei sistemi di validazione. Già nella Raccomandazione è stato incluso un corposo documento relativo alla valutazione dell'impatto dei sistemi nazionali di validazione a livello europeo in termini di costi benefici.

L'Italia e le sfide per il futuro

In Italia c'è da molti anni un ricco dibattito e un sostanziale accordo fra tutte le istituzioni e gli attori sociali sull'importanza in linea di principio di poter certificare competenze e validare apprendimenti acquisiti in contesti non formali e informali. Tuttavia alcune barriere storiche si sono frapposte per lungo tempo al raggiungimento di questo obiettivo, richiamato peraltro sin dall'Accordo per il lavoro del 1996:

- il valore legale dei titoli ottenuti attraverso l'educazione formale e i percorsi formativi;
- la tradizionale debolezza della formazione continua e dell'edu-

cazione e formazione per gli adulti, che in Italia non è diffusa e consolidata come in altri paesi europei;

- la pluralità delle istituzioni coinvolte in questa materia a livello nazionale, regionale e locale.

In questi anni le istituzioni nazionali e regionali, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, le parti sociali e le associazioni datoriali a livello nazionale, nonché i rappresentanti delle Regioni, hanno in più occasioni cercato di stabilire un insieme di standard di riferimento per condividere e armonizzare le pratiche di certificazione delle competenze e per promuovere iniziative di validazione dell'apprendimento non formale e informale; ci sono stati importanti documenti di rilancio di questa prospettiva nonché numerose iniziative specifiche legate a filiere, territori, settori. In particolare negli ultimi tre anni la crisi economica ha acuito la disparità tra domanda e offerta di competenze e di fatto la questione della manutenzione e valorizzazione delle competenze ha assunto una connotazione prioritaria anche nelle agende politico-istituzionali.

A coronamento di questa lunga stagione di rilancio del tema la legge 92/2012 di riforma del mercato del lavoro del 28 giugno 2012 avvia un concreto percorso di carattere sistemico e normativo prevedendo un insieme di disposizioni per l'apprendimento permanente tra cui la definizione di un sistema nazionale di certificazione delle competenze e validazione degli apprendimenti non formali e informali. Il testo della legge individua i temi della validazione dell'apprendimento non formale e informale e del sistema nazionale di certificazione delle competenze come due elementi fondamentali per assicurare e concretizzare l'apprendimento permanente in funzione del mantenimento di condizioni di occupabilità dei cittadini. Forse per la prima volta nel nostro Paese queste materie sono affrontate in modo complessivo e nella prospettiva indicata dall'Unione europea, innescando il processo di definizione di regole nazionali e cogenti (standard) utili a stabilire le caratteristiche e i soggetti coinvolti nei processi di certificazione, al fine di garantire trasparenza e spendibilità alle competenze comunque acquisite e ampia accessibilità ai

servizi di validazione e certificazione. Il percorso che porta alla realizzazione di diversi pacchetti attuativi e tra questi grande priorità è assegnata al Decreto Legislativo sul sistema nazionale di certificazione delle competenze e validazione degli apprendimenti non formali e informali che vede la luce il 16 gennaio 2013.

Un ruolo essenziale del Decreto Leg. 13/13 è quello di disegnare un insieme di regole, comuni a tutte le istituzioni italiane competenti, per assicurare ai cittadini l'esercizio del diritto al riconoscimento sociale e istituzionale di tutte le loro competenze, comunque e ovunque apprese.

Il Decreto infatti al Capo II riunisce gli articoli relativi agli standard del sistema nazionale di certificazione delle competenze. Tali standard sono esplicitamente richiamati all'art. 68 comma a) della legge delega 92/2012. In particolare:

- l'articolo 4 stabilisce che gli strumenti regolativi del sistema di certificazione sono gli standard minimi nazionali che, nel rispetto delle competenze costituzionali dei diversi soggetti pubblici coinvolti, danno forma ai livelli essenziali delle prestazioni o ai requisiti per l'abilitazione o accreditamento di quanti saranno impegnati nella realizzazione dei servizi di validazione e certificazione;
- l'articolo 5 reca la definizione della prima tipologia di standard, quelli relativi al processo di validazione e certificazione. Tale processo è articolato in tre fasi funzionali ad un corretto esercizio tecnico della funzione di validazione e certificazione in linea con tutti i principali orientamenti europei e comunitari. Nell'ambito di ciascuna fase è previsto il caso in cui siano da trattare apprendimenti maturati in contesti non formali e informali, caso che prevede una particolare attenzione alla ricostruzione delle esperienze della persona e alla metodologia di accertamento e valutazione;
- l'articolo 6 definisce l'ambito e i requisiti minimi per l'attestazione di qualificazioni e competenze nell'ambito del sistema nazionale di certificazione. Si precisa che questo punto costituisce un aspetto di grande rilievo rispetto alle attuali difficoltà del nostro sistema di qualificazione poiché è finalizzato a migliorare la trasparenza, leggibilità e portabilità nazionale delle informazioni ri-

portate nei certificati e attestati. Al comma 4, in particolare, sono definiti gli elementi informativi minimi da indicare in tali documenti e si stabilisce la tracciabilità nel tempo di tali informazioni attraverso la registrazione in conformità alla struttura informativa del Libretto Formativo del Cittadino;

- l'articolo 7 declina gli standard minimi di sistema che sono necessari per assicurare ovunque servizi omogenei e di qualità pur nella diversità dei soggetti istituzionali responsabili della loro erogazione. Tali standard si traducono in altrettanti impegni vincolanti da parte dei soggetti pubblici titolari della validazione e certificazione impegni che riguardano le condizioni di fruizione dei servizi, l'informazione ai cittadini, i requisiti professionali degli operatori preposti, la presenza di un adeguato sistema informativo pienamente interoperabile, il diritto di accesso agli atti e di tutela della privacy, l'attendibilità delle procedure valutative, l'affidamento dei servizi a terzi in regime di abilitazione o accreditamento con il mantenimento della responsabilità e titolarità dei servizi stessi.

Inoltre il Decreto n. 13 al Capo III istituisce il “Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali” che costituisce il quadro di riferimento unitario per la certificazione delle competenze. Il Repertorio parte come l'insieme dei repertori già esistenti e sinora codificati dalle istituzioni titolari delle qualificazioni (Ministero dell'Istruzione e Università, Regioni, Ministero del Lavoro e Ministero dello Sviluppo Economico), ma nel tempo dovrà essere sottoposto ad un lavoro di progressiva standardizzazione descrittiva in modo da consentire maggiore permeabilità tra sistemi e riconoscimento dei crediti. Il sistema di certificazione avviato tramite il Decreto n.13/2013 sarà compiutamente implementato attraverso un Comitato Tecnico Nazionale composto da tutte le autorità nazionali e regionali competenti ovvero quelli che sono definiti nel Decreto “Enti Pubblici Titolari” delle qualificazioni (Ministero dell'Istruzione e Università, Regioni, Ministero del Lavoro e Ministero dello Sviluppo Economico).

Inoltre, al fine di favorire il massimo coinvolgimento degli attori istituzionali regionali in questo processo, è stata approvato e avviato il

“Piano di lavoro per l’implementazione del Repertorio nazionale dei Titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali - art. 8 del DLgs 13/2013 - verso l’attuazione del Sistema nazionale di certificazione delle competenze”, approvato dagli assessori in IX Commissione Istruzione, Formazione e Lavoro in Luglio 2013 e il relativo cronoprogramma aggiornato e inviato dal Ministero del Lavoro alla Commissione Ue in gennaio 2014 con scadenza novembre 2014. Tale piano di lavoro, i cui risultati si concretizzeranno a breve in un atto normativo di valore nazionale, si sviluppa intorno a due obiettivi prioritari:

- a) Correlabilità e progressiva standardizzazione delle qualificazioni contenute nei repertori regionali quale base utile alla implementazione del Repertorio Nazionale di cui al decreto legislativo 13/2013
- b) Definizione di un quadro di riferimento, in funzione della programmazione Fse, degli standard di processo, di attestazione e di sistema, quale base utile alla elaborazione delle linee guida di cui al decreto legislativo 13/2013.

Il quadro normativo che si sta delineando a livello nazionale in Italia inciderà sul percorso già avviato di coordinamento delle regole e dei servizi regionali di validazione e certificazione delle competenze che in alcuni casi sono già in campo e accessibili.

In questi ultimi anni, tutte le regioni italiane, che rappresentano il principale punto di snodo dei servizi sul territorio per il lavoro e la formazione professionale, stanno affrontando all’interno del proprio sistema lavoro o formazione professionale, il tema della certificazione e validazione delle competenze, contestualizzando e differenziando strumenti e approcci. Sulla base di una recente indagine qualitativa si evidenziano diverse fasi di avanzamento delle politiche e pratiche regionali in materia e ciò dimostra che è oggi quanto mai necessario produrre norme nazionali che realizzino una cornice di regole a tutela della attendibilità delle procedure e quindi delle pari opportunità per i beneficiari finali.

Alcune regioni sono in uno stadio iniziale di approccio strategico al tema, che viene affrontato per piccoli passi, magari partendo da specifiche filiere e tipologie formative. Altre regioni invece sono giunte

ad una formalizzazione delle strategie attraverso specifiche delibere e atti normativi che includono la validazione all'interno del sistema regionale di certificazione pur non avendo ancora messo in atto tali indicazioni programmatiche. Altre regioni ancora, dopo aver formalizzato e normato specifici dispositivi di validazione degli apprendimenti non formali e informali, hanno avviato concrete azioni volte alla messa a regime del sistema anche "testando" gradualmente sul campo la validità degli approcci strategici e metodologici definiti.

Oltre agli approcci di sistema realizzati su base regionale, vi sono numerosi altri contesti, anche settoriali, che negli ultimi anni sono divenuti, nel nostro Paese, vivace laboratorio per la creazione e la sperimentazione di interessanti pratiche di validazione delle competenze da esperienza: si va dalle pratiche realizzate in ambito aziendale dove è possibile rilevare esperienze di valutazione/validazione delle competenze che prevedono una integrazione di obiettivi e benefici tra azienda e lavoratore, ai programmi transnazionali comunitari come il programma Lifelong Learning.

Proprio nell'ambito di questo programma, tra i progetti finanziati nel periodo dal 2000 al 2010 a valere sulle azioni decentrate di competenza dell'Agenzia nazionale italiana (progetti pilota e progetti di trasferimento dell'innovazione), un gran numero di iniziative hanno lavorato proprio sulla tematica della validazione dell'apprendimento da esperienza, con sfumature e contributi specifici assai articolati e diversificati nel corso del tempo. Questa tendenza è risultata confermata e, anzi anche rafforzata, con la programmazione 2007-2013 soprattutto in riferimento alla nuova azione "Leonardo da Vinci" sul trasferimento dell'innovazione. Il focus è proprio sull'implementazione di metodologie per il riconoscimento e, dunque, per la effettiva validazione dell'apprendimento, con particolare attenzione verso i white e green jobs.

Ancora emerge prepotentemente l'importanza delle iniziative del Terzo settore, che sta divenendo sempre più attiva fucina di pratiche di validazione delle competenze da esperienza, proponendo iniziative spesso dedicate a persone particolarmente fragili come i migranti e le persone in mobilità, espulse dal mercato del lavoro, o a target specifici come i volontari delle organizzazioni non governative e

del servizio civile nazionale. Dato il quadro illustrato e pensando al grande lavoro ancora da fare, alcune sfide che è possibile oggi lanciare al dibattito scientifico, istituzionale e operative possono essere le seguenti. Massima attenzione dovrà essere posta al tema della sostenibilità di nuovi servizi di validazione e certificazione, occorre allestire procedure e strumenti validi e seri ma allo stesso tempo non eccessivamente costosi per assicurare la reale fattibilità degli stessi e una adeguata diffusione senza la quale questi resterebbero opportunità di nicchia. Occorre selezionare e formare professionalità adeguate a sostenere queste nuove funzioni possibilmente a partire da una riconversione e riqualificazione delle professionalità già esistenti e operanti nei sistemi di istruzione e formazione, nell'orientamento e nei servizi di incontro domanda/offerta di lavoro. Sono tutte realtà che mostrano i segni di una forte crisi di settore che si ripercuote su professionisti e operatori che in questi nuovi servizi potrebbero invece trovare spazio e adeguato impiego delle loro competenze.

E' necessario individuare meglio e praticare metodi e strumenti, nonché nuove modalità organizzative, adeguate a trattare utenti adulti e apprendimenti derivanti da esperienza. La pedagogia tradizionale e l'organizzazione didattica che caratterizza i sistemi educativi e formativi in Italia è ancora troppo legata ad una utenza di giovani.

E' fondamentale trovare sistemi per assicurare un maggiore coinvolgimento del Terzo settore così come delle imprese nelle pratiche di validazione delle competenze. Questi contesti sono produttori e recettori di competenze e sono potenzialmente forti alleati nella transizione di paradigma verso la centralità dell'individuo e delle sue competenze, ma sono ancora troppo lontani dall'aver un ruolo stabile in questa transizione nel nostro Paese. Una solida e ben regolata cooperazione tra pubblico e privata è invece la chiave che ha consentito il decollo dei sistemi di validazione in diversi Paesi europei.

Bisogna costantemente essere pronti ad abbattere le barriere fisiche e culturali che impediscono l'accesso a queste nuove opportunità e per barriere fisiche intendiamo anche quelle normative come, ad esempio, il vincolo dei 12 Cfu (Credito formativo universitario) massimi riconoscibili per l'accesso di titoli accademici in Italia. Ma anche sul piano culturale ci sono indubbiamente molte resistenze in ogni ambi-

to quando si affronta la questione del diritto delle persone al riconoscimento delle competenze ovunque e comunque acquisite, nelle istituzioni, nelle comunità professionali, nel dialogo sociale. Occorre potenziare il ruolo dei soggetti che si occupano di impresa sociale, Terzo settore e volontariato nella realizzazione e diffusione di servizi di individuazione e validazione delle competenze particolarmente per la parte che riguarda la ricostruzione e documentazione delle esperienze di lavoro finalizzate alla composizione dei dossier documentali per la validazione. 

GRANDANGOLO

Bjornavold J.
Making learning visibile
Cedefop, 2000

Cambi F.
Saperi e competenze
Laterza, 2004

Cedefop
Validation of non-formal and informal learning in Europe, 2008

European Guidelines for validating non-formal

and informal learning
Office for Official, 2009

Learning while working
Success stories on workplace learning in Europe
Publications Office of the European Union, 2011

Isfol
Esperienze di validazione dell'apprendimento non formale ed informale in Italia ed in Europa
Collana Temi e Strumenti, 2007

Verso l'European qualification framework. Il sistema europeo dell'apprendimento: trasparenza, mobilità riconoscimento delle qualifiche e delle competenze
Collana Isfol I libri del FSE, 2009

Validazione delle competenze da esperienza: approcci e pratiche in Italia e in Europa
Ed. Isfol FSE-Rubbettino, 2013

Focus

Le associazioni investano nelle mansioni trasversali per servizi di qualità

di **Cristiana Ranieri** ricercatrice Isfol

La valorizzazione degli apprendimenti acquisiti si configura come una forma di diritto delle persone a “capitalizzare e spendere” le proprie competenze professionali, indipendentemente dalle modalità con cui sono state acquisite e sviluppate. Per competenze si intende una «capacità di utilizzare conoscenze ed abilità acquisite nei contesti: formale (studio scolastico ed universitario), non formale (ogni altro organismo che persegua scopi educativi e formativi come: volontariato, servizio civile nazionale, privato sociale, imprese ed apprendistato) ed informale (qualunque esperienza durante l’arco della vita)» (dal D.Lvo 13/13).

Il non profit è scuola di vita: sviluppa competenze sociali, spirito di iniziativa, intraprendenza e capacità di apprendere che favoriscono coesione e inclusione sociale

Il tema del riconoscimento alle persone degli esiti degli apprendimenti acquisiti indipendentemente dalla modalità e dai percorsi seguiti si è andato configurando come una del-

le sfide più importanti che i sistemi di istruzione, formazione e lavoro sono stati chiamati ad affrontare. Non si tratta solo di una sfida “teorica” ma anche dell’esigenza sociale di non disperdere (e di valorizzare adeguatamente) un patrimonio di saperi che appartiene alle persone, alle imprese, alle organizzazioni e alla comunità. La valorizzazione di tempi e spazi dell’apprendimento si allarga sino a comprendere ogni ambito di vita ed ogni tempo dell’esperienza. Oggi, ovunque si parli di lifelong learning e di lifewide learning, le espressioni fanno riferimento al fatto che l’apprendimento riguarda l’intera durata della vita. Nel superamento di una dimensione temporale definita, l’apprendimento riguarderebbe anche tutti gli ambiti della vita.

Vi sono attenzioni al tema delle competenze negli insiemi di declinazione più diffuse quali quelli del sapere – saper essere – saper fare o delle competenze di base, trasversali e professionalizzanti e, parallelamente, ai percorsi di acquisizione di esse e, quindi, di riconoscimento unitamente ai contesti, in primis del sistema dell’istruzione e della formazione. L’approccio dell’apprendimento permanente, sostenuto dall’E.Q.F. (European Qualifications Framework, cioè il Quadro europeo delle qualifiche), introduce un ulteriore elemento di rafforzamento alle opportunità di apprendimento e promuove una nuova dimensione della cittadinanza, valorizzando la risorsa umana in quanto ricca di esperienza, competenza e motivazione.

L’operazione teorica e metodologica della formulazione, dell’individuazione e del riconoscimento delle competenze non formali e informali si inserisce in una visione che permette di conseguire le dimensioni della conoscenza, dell’esperienza e della competenza. La filosofia di fondo alla base del riconoscimento è nel potere trasformativo delle competenze trasversali, quelle cioè che connettono principalmente la capacità di apprendimento ed il contesto d’esperienza. Tale tensione innovativa sollecita nuovi approcci che siano in grado mettere in trasparenza (togliere dall’opacità) preziosi e dinamici contenuti del sapere nel confronto diretto con l’apprendimento permanente ponendo a questione una diversa operazione, quella della ricostruzione. È relativamente a queste connessioni con esperienze individuali (oltre che culturali, di sistema e di governance) nelle quali il riconoscimento ai fini della certificazione passa per l’operazione

teorica e metodologica della validazione che richiama anche l'aspetto complementare della formazione non formale ed informale. Nello sviluppo della cultura della validazione, ci sono competenze chiave: combinazione di conoscenze, abilità e attitudini appropriate al contesto. Tra esse, cinque su otto, consistono nelle competenze sociali e civiche, nello spirito di iniziativa e intraprendenza, nella consapevolezza ed espressione culturale, nella capacità di apprendere. Non a caso, esse si caratterizzano per il contributo fondamentale dell'esperienza nella loro formazione.

La questione del riconoscimento è un tema ampio e, secondo l'approccio, può partire da differenti finalità e implicare differenti metodologie, e quindi anche implicare il valore che assume. Questa precisazione può essere utile per differenziare casi, ambienti e, per esempio, cogliere appieno l'attenzione posta all'acquisizione di crediti e titoli formativi nel servizio civile, ad aspetti importanti della riforma scolastica che riguardano l'alternanza scuola-lavoro, o ancora a specifiche policy di inclusione sociale per l'accesso a formazione e lavoro di soggetti in condizione e/o a rischio di esclusione sociale. Nei profili del riconoscimento delle competenze non formali e informali, il tema (non solo tecnico o teorico) tocca il campo organizzativo delle istituzioni, delle imprese e del Terzo settore. Vi sono progettualità sostenute, per esempio, nei programmi per l'apprendimento permanente che si sono sviluppate nel corso del tempo ponendo attenzione alle esperienze del volontariato (e anche del servizio civile) quale campo di apprendimento attraverso cui le persone, in particolare i giovani, migliorano e/o acquisiscono competenze a vantaggio del proprio sviluppo personale, formativo e professionale, nonché della propria partecipazione.

Anche alla luce della riforma sul Terzo settore, l'impresa sociale e il servizio civile universale emergono aspetti che, in estrema sintesi, focalizzano l'attenzione alla valorizzazione delle diverse esperienze di volontariato sia nei termini di educazione e promozione, con il coinvolgimento delle strutture scolastiche e delle stesse organizzazioni di volontariato, che con esplicito riferimento alla previsione di benefit per i volontari, tutti, quali: crediti formativi universitari; tirocini universitari e professionali; riconoscimento delle competenze

acquisite. In rapporto a tali attenzioni poste, e per facilitare l'ingresso sul mercato del lavoro dei volontari, la realizzazione di tirocini o di corsi di formazione per volontari, vi è espressa anche quella della necessaria governance di tale processo/sistema, di collaborazione di regioni, province autonome con le associazioni di categorie degli imprenditori, associazioni delle cooperative e del Terzo Settore.

Apprendimenti e reti sociali: quando la prossimità è formativa

Ad oggi, in cosa si rappresenta l'impegno della "dimostrazione" delle competenze non formali ed informali sviluppate nell'esperienza del volontariato? Alla base ci sono i seguenti tre interrogativi:

- a) quanto lo sforzo di "misurazione" configura questa operazione teorica e metodologica in tale ambito come un campo di declinazione del tutto originale?
- b) quanto quel "tempo" in sé ha una sua corrispondenza certificabile ossia pone l'accento su un percorso di acquisizione e/o di conseguimento e/o di realizzazione?
- c) quanto la natura del luogo di apprendimento "pesa" su una previsione di impatto in percorsi di accesso al mondo del lavoro: può rappresentare un valore aggiunto e premiante nella selezione del personale?

Dalle evidenze empiriche emerge la propensione delle organizzazioni di Terzo settore a promuovere o realizzare attività formative di vario tipo (CSVnet, Unioncamere, Isfol). Nello specifico delle Odv, per la maggioranza di esse la formazione è una leva strumentale allo sviluppo di conoscenza e di apprendimenti concreti. Ma non solo, la formazione è finalizzata alla comprensione dei principi organizzativi, delle dinamiche organizzative, all'approfondimento di temi, dei contenuti di sussidiarietà e della propria mission. La promozione del volontariato, intesa come conoscenza, orientamento e accompagnamento all'esperienza del volontariato è una delle attività più importanti per i Centri di servizi per il volontariato. Oltre ad aiutare le persone a scegliere di fare volontariato, è anche un modo per far crescere la cultura della solidarietà fra i cittadini. L'offerta, da essi mediata, può inserirsi in ambiti di attività più estesi: dall'ambiente alla cultura, dalla salute alla disabilità, dall'emarginazione alle povertà,

alla famiglia, all'infanzia, alla tutela dei diritti e all'educazione. Per fare questo occorre ricalibrare la formazione - a cominciare da quella dei Csv - spostandola sugli aspetti culturali e identitari del volontariato avendo chiaro valori, compiti e ruoli. Nell'ambito delle attività formative, i Csv hanno scelto di attivare in collaborazione con le organizzazioni di volontariato e le loro reti, valorizzando così le competenze formative delle associazioni. Le strategie di rafforzamento del capitale umano, nelle definizioni di tali processi, sono intese come (output/outcome) di qualificazione organizzativa, gestionale e relazionale. Nell'ottica dei profili multidimensionali della domanda di welfare, un indicatore della reattività del Terzo settore (in senso lato) rispetto ai temi e ai problemi sociali emergenti è rappresentato nella capacità di generare prossimità dinamica. Per meglio "accreditare" tanto le esperienze quanto le organizzazioni quali ambienti di apprendimento e di crescita sono indubbiamente da rafforzare i profili della ricostruzione della mission e della vision. Rispetto ad essi, infatti, il volontariato arricchisce la vita di relazione, accresce competenze, trasmette, trasferisce ed estende le proprie conoscenze, in una filosofia di accrescimento reciproco, di "uso" prioritario della potenzialità intrinseca di cambiamento orientato al benessere collettivo.

L'eterogeneità e la polivalenza di motivazioni che sottostanno le scelte individuali al volontariato possono rappresentarsi come istanza altruistica e/o partecipativa (il "per gli altri") ma anche autorealizzativa o autocentrata (il "per sé"). Si riscontrano anche motivazioni prevalenti connesse con la fisionomia generazionale (Frisanco, 2009) dei volontari: con l'istanza valoriale e di testimonianza che muove gli anziani, quella partecipativa e realizzativa maggiormente presente nel mondo adulto, quella espressiva e auto-formativa dei giovani.

Vi è da annotare che nelle azioni formative la competenza trasmessa è sempre "immersa" di campo e, nell'immediato tangibile nel proprio tempo di operato, va nella direzione di accompagnare all'acquisizione di funzionamenti cognitivi-elaborativi più connessi a pratiche di "riflessività". Per tali periodi di esperienza è importante che si faccia leva anche sullo sviluppo di consapevolezza del sistema welfare e nel mondo del lavoro, e che quindi si sostenga in tal senso anche un'attività di orientamento. È evidente che nella misura in cui i volontari

sono immersi nella realtà in cui operano - anche attraverso sistematiche attività di ascolto - e tale esperienza di contatto è in grado di intercettare i bisogni, siano in grado oltre alla testimonianza di tradurre proposte. In tal senso, la prossimità è formativa, può avvicinare la dimensione gestionale a quella operativa ed incidere nelle prospettive basate sui diritti, sulla partecipazione e sulla cittadinanza attiva, che vedono le persone tutte, partecipi e protagonisti della propria vita e delle proprie scelte. Osservando lo sviluppo del Terzo settore, oltre ai numeri importanti e ai trend positivi rilevati dall'ultimo censimento Istat su occupazione e volontariato, è da evidenziare la crescita delle organizzazioni in complessità dei ruoli e quindi delle funzioni di tipo organizzativo e gestionale richieste per operare con qualità e continuità per la realizzazione della loro mission. Come dimostra l'incremento dei master universitari dedicati, sono spazi di azione che richiedono competenze specifiche ma nello stesso tempo sono fonte di preziosi apprendimenti, sia tecnici e professionalizzanti ma che anche appaiono necessari a più livelli. Tali apprendimenti agiscono nella cultura dei servizi e traducono linguaggi e contenuti del caring che derivano dalla relazione operatore-utente e servizio-destinatario nell'ottica della qualità. La rilevanza e l'utilità che tali competenze stanno assumendo contribuiscono a qualificare l'esperienza di volontariato: nella relazione tra sapere, rete e territorio queste competenze hanno il pregio di rendersi sociali. Motivi che appaiono di ulteriore importanza connessi con la capacità dell'organizzazione di far crescere il "capitale umano" e di produrre "capitale sociale".

Descrivere il senso nella sfera delle evidenze misurabili

La "funzione pubblica" sussidiaria nelle evoluzioni del welfare comunitario e plurale, focalizza tra i ruoli sociali emergenti quello delle organizzazioni di economia sociale e solidale (comunemente citati come Terzo settore, volontariato, impresa sociale) mettendone in rilievo aspetti che hanno a che fare con le strutture ed i processi organizzativi. Nel complesso, in questi anni, si devono affrontare sfide legate alla necessità di mantenere standard di qualità anche in presenza di minori risorse, nonché di confrontarsi con mutamenti culturali che riguardano le modalità di valutare performance con criteri

di valore aggiunto sociale. La questione torna a riguardare la qualificazione del lavoro (retribuito e volontario) e la valorizzazione del capitale umano. Nel parallelo evolversi di un sistema di accreditamento dei servizi, con il quadro delle qualifiche professionali, “per mettere a valore le competenze” esistono a livello regionale anche servizi di formalizzazione e certificazione.

Nella riorganizzazione del sistema integrato dei servizi (sanità, sociale, istruzione e lavoro) il ruolo e le funzioni del lavoro sociale si innestano in importanti iniziative curate dal Terzo settore incorporando la capacità di verificare la realizzazione di percorsi di partecipazione nell’ottica dell’esercizio dei diritti. Inserendo, quindi, il tema delle competenze come ambito da considerare come investimento per affrontare la sostenibilità di servizi di qualità, ci si addentra nei profili delle competenze informali e non formali ponendo a tema le relazioni tra il tempo donato e contesti di welfare, lavoro e formazione.

E’ una complessità che riguarda l’oggetto dell’impegno sistemico operativo e dei differenti livelli di coordinamento locale che concorrono (tra cui la governance dei Csv) a vantaggio della partecipazione e della comunità. Nei profili di funzionamento le Odv danno misura dell’attrazione che esercita su chi si candida a fare volontariato: dati sul profilo di impegno (4 milioni di persone) riguardano la misura del tempo stimato in grado di produrre complessivamente più di 3 milioni di ore settimanali di volontariato. Al di là della rilevanza assunta anche in ordine di impatto sul Pil (il riferimento è al manuale Ilo sulla valorizzazione e monetizzazione del lavoro volontario) questo elemento non può che interessare nuovamente il versante della motivazione, l’attrazione esercitata dalla finalità (mission) a cui tende la specifica organizzazione e quanto e come essa concretamente la realizza (vision).

Questo aspetti di attrazione mettono in risalto la necessità, per le Odv che vogliono “reclutare” nuovi volontari, di saper comunicare efficacemente la propria missione. Non si tratta solo di attività di “people raising” e/o di “marketing sociale” poiché concentrare l’attenzione a questi contenuti di comunicazione richiede un lavoro piuttosto nuovo: riconoscere, valorizzare e rendere visibili apprendimenti. Le Odv basandosi sui contenuti dell’impegno spontaneo dei propri volontari sono indotte a svolgere un’attività incessante di sensibilizzazione e di

reclutamento in grado di rinnovare la risorsa umana fondamentale. Per questo, cogliere la rilevanza dei cambiamenti subentrati nell'esperienza volontaria rappresenta un punto di incontro tra organizzazioni e persone, e a sua volta tale incontro è una gestalt che riguarda un empowerment di comunità. Tali informazioni aiutano a valutare il grado di sostegno che la collettività, nelle sue diverse articolazioni, fornisce all'organizzazione, quindi, il suo grado di consenso e di legittimazione nel confrontarsi nei sistemi di accountability.

C'è di fatto che le stesse organizzazioni si siano qualificate all'interno di importanti circuiti sia informale che formali di formazione, e che abbiamo sviluppato una tensione comunicativa (anche) sugli aspetti di "produzione" legati al capitale umano. Tale lavoro di attenzione specifica è propria dei processi di rendicontazione sociale che sono tesi a "dimostrare" la qualificazione di valore aggiunto sociale generato. Le risorse umane rappresentano al tempo stesso una risorsa incardinata nella mission: sia per quanto riguarda la partecipazione e la cittadinanza, sia per quanto riguarda la realizzazione di funzioni. L'impegno a "dar conto" della relazione con esse rappresenta un importante spazio di osservazione (cfr. linee guida nella redazione di bilanci sociali CSVnet 2008 e Agenzia Terzo settore 2010) e concorrere alla finalità di rendere visibile che la "produzione sociale", pur non producendo costi e alimentando lo sviluppo secondo i modelli di economia di mercato, contribuisce alla crescita intelligente ed alla crescita inclusiva (è questa una finalità di Europa 2020).

Nelle traiettorie dei cambiamenti auspicati nella strategia Europa 2020 per pervenire a una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, le unità di misura sono interconnesse. In linea generale, il cambiamento è diventato un concetto chiave nell'ambito delle azioni di sistema come necessità di promuovere un dialogo operativo tra sistemi al fine di garantire la collaborazione tra attori e processi.

Le azioni di sistema sottostanti alla validazione degli apprendimenti acquisiti anche in contesti extrascolastici, ovvero in contesti non formali e informali (sulla base di principi e criteri direttivi), rappresentano quindi elementi fondamentali per promuovere e individuare processi, linguaggi e strumenti utili anche nell'ambito delle politiche attive e di inclusione sociale. 

«Si potrebbero avviare servizi di orientamento, accompagnamento, consulenza per riconoscimento, e certificazione delle competenze, realizzazione di percorsi formativi e metodologie ad hoc»

La sfida

Per una comunità più competente i Csv stringano legami fra non profit, scuola e lavoro

di **Paola Atzei** responsabile Area formazione e innovazione Csv Volabo

Nelle richieste di orientamento, nei percorsi di formazione e nei racconti di chi fa volontariato che arrivano ai Centri di servizio e alle associazioni, si legge spesso il desiderio di fare un'esperienza esistenziale contingente ed evolutiva nello stesso tempo. Un'esperienza che permetta di sentirsi utile, aiutando le persone in difficoltà o risolvendo problemi sociali, così come di esprimere se stesso, di partecipare e decidere. C'è una parte di persone che svolge volontariato o si accinge a farlo, che è consapevole di mettere a disposizione capacità e conoscenze professionali e sa anche che ne acquisirà di nuove tipiche del volontariato, una pratica di apprendimento insita nella scelta di impegnarsi. Ma vi è anche chi, pur molto attivo, è meno consapevole sia del valore e del contributo del suo agire sia delle capacità che movimen-

I Centri di servizio potrebbero anche promuovere percorsi di accesso al "sapere", favorire inclusione sociale e lavorativa e riconoscere la flessibilità delle competenze acquisite

ta per la costruzione della sua comunità. Soffermandosi a riflettere sull'impegno dedicato in associazione, in entrambi i casi, la maggior parte dei volontari riconosce di farlo mettendo in gioco, sia con il fare che con il formarsi, molte parti di sé da un punto di vista relazionale e affettivo, operativo e organizzativo, motivazionale.

Come evidenziato dagli studi scientifici, dalle disposizioni normative e legislative europee e nazionali, dalle pratiche del lavoro sociale ed educativo (con adolescenti, generazione neet, persone in esecuzione penale o messa alla prova, anziani) e dei servizi di orientamento occupazionale (cassintegrati, disoccupati), fare volontariato può rappresentare un'esperienza di vita che dona maggiori occasioni di relazioni umane, di benessere psico-fisico, di partecipazione alla vita sociale. Ancor di più se svolta in contesti organizzati, come le associazioni di volontariato (e di Terzo settore in generale), veri luoghi di apprendimento in cui sviluppare ruoli sociali diversi, potenziare legami di prossimità, maturare come cittadini responsabili e solidali.

Impegnarsi nel volontariato può rappresentare quindi, un'esperienza generativa di competenze che rende le persone più capaci di progettualità, autorealizzazione, consapevolezza e riflessività, e più capaci di orientarsi in modo dinamico e flessibile in contesti e situazioni di incertezza.

Oggi al mondo del volontariato è riconosciuto un ruolo forte all'interno dell'apprendimento permanente, come ambito non formale e informale in cui acquisire competenze fondamentali nel rafforzare l'individuo nella sua capacità di "stare al mondo". Compito di una "società della conoscenza" diventa favorire l'emersione e la valorizzazione pubblica delle conoscenze di tutti i membri di quella società (Reggio, 2013).

La competenza da concetto tecnico a paradigma sociale

Sono molte le definizioni e categorizzazioni che vengono date alla parola competenza. E' stata definita un concetto-valigia e multiforme, ma è importante metterla a fuoco per evitare di banalizzarne l'acquisizione nel volontariato e i metodi di riconoscimento e formalizzazione (validazione, certificazione) che si stanno sperimentando e sviluppando nel non profit.

Tra le tante definizioni questi ci sembrano più significative:

- la combinazione di conoscenze e capacità utilizzate per svolgere attività che producono un risultato osservabile e valutabile;
- la capacità di assumere responsabilità autonome per gestire situazioni date;
- la capacità di utilizzare risorse personali (conoscenze, capacità) connetterle alle risorse dell'ambiente (informazioni, strumenti, tecnologie) per raggiungere determinati risultati.

Definizioni che ben si sposano con l'ambito del volontariato se pensiamo, per esempio, a chi svolge attività di animazione per bambini o per anziani; o ha colloqui in sportelli di ascolto; organizza eventi culturali; cura il piano di comunicazione o di fund raising; redige il bilancio; gestisce e coordina i volontari.

Le competenze sono state classificate in molte categorie, fra cui, la più usata, le distingue in competenze di base, trasversali, tecniche; ma abbiamo anche: competenze di diagnosi, fronteggiamento, relazionali e comunicative; e ancora competenze di analisi, soluzione di problemi, presa di decisione, ascolto, collaborazione con gli altri, solo per citarne alcune per coglierne la complessità e i nessi con la pratica - operativa e formativa - e le potenzialità del volontariato.

E se pensiamo alla capacità sviluppata da molti volontari di gestire e stare in situazioni o relazioni difficili e complesse, con spesso modalità innovative e creative, conveniamo che anche nel volontariato, tra le competenze più importanti che si migliorano con la consapevolezza, vi sono la capacità di usare le proprie competenze in contesti e situazioni differenti, la capacità di riflettere e di apprendere ad apprendere. Quello che si impara a conoscere, a saper fare e a saper essere diventa parte integrante del proprio modo di essere e di affrontare la vita, questa la consapevolezza di molti volontari. E' la riflessività oggi la vera strategia di vita e sviluppo delle persone, perché permette di generare nuovi significati e nuove domande che rinforzano processi individuali di apprendimento permanente (Alberici 2013)

Ma l'attualità del concetto di competenza sta nella sua valenza strategica e "politica", mossa dall'ipotesi che possa rispondere alla necessità dei cittadini di far fronte ai cambiamenti socio-economici attuali e al vissuto di instabilità e inadeguatezza in ogni aspetto della vita so-

ziale (Perulli 2007). Vi è una domanda sociale forte che passa attraverso richieste e opportunità di competenza in molti contesti: educativo e scolastico, occupazionale, lavorativo e professionale, di benessere psicologico. La competenza viene proposta come nuovo paradigma del rapporto tra la persona, le organizzazioni e la società e con funzioni strategiche, fondamentali soprattutto in un contesto di vulnerabilità e precarietà. In una società dove il confine tra inclusione ed esclusione si assottiglia sempre più e con il venir meno degli abituali punti di riferimento sui quali sviluppare identità, relazioni ed esperienze, (ambiti lavorativi, familiari e di socializzazione), la competenza come costruito sociale viene a svolgere due funzioni pregnanti: una stabilizzante e rassicurante, perché oggettivizza, solidifica la possibilità di fronteggiare il senso di disagio e sentirsi meno disarmati; e una promotrice di sviluppo e di cambiamento, orientando le persone verso tre dimensioni chiave: la competenza come consapevolezza di sé e della relazione, come imparare ad imparare e come tenere la rotta del cambiamento (Perulli 2007).

Valorizzare le competenze nella cultura del volontariato

Come questa percezione di precarietà va a intaccare le relazioni, le regole della convivenza sociale, l'impegno solidale e comunitario delle persone?

Questioni che chiamano in causa anche il volontariato e il Terzo settore, già da tempo impegnato nella ridefinizione di strategie di risposte e nella costruzione di un welfare più comunitario, partecipativo e sussidiario.

Quali approcci e azioni possono mettere in atto il volontariato e il Terzo settore per valorizzare la pratica di cittadinanza attiva come luogo di apprendimento generativo, di empowerment, di inclusione e partecipazione di cittadini portatori, spesso inconsapevoli, di potenzialità e saperi e non solo fragilità?

L'approccio per competenze potrebbe oggi essere strategico e cruciale per valorizzare e "posizionare" il volontariato nel variegato patrimonio umano, sociale ed economico del Terzo settore, attraverso processi culturali e di sensibilizzazione tra i vari stakeholder, ad iniziare dallo stesso volontariato, e processi di riconoscimento sociale e for-

male delle competenze, con studi e metodologie attendibili legati alla validazione e certificazione delle competenze.

In che modo i Centri di servizio per il volontariato si potrebbero attivare, se già non lo fanno, per implementare nuove funzioni di affiancamento, sostegno e promozione della valorizzazione del volontariato come luogo di apprendimento permanente?

Come già alcune realtà stanno dimostrando, da un punto di vista culturale e di sensibilizzazione, potrebbero essere realizzate iniziative di promozione e informazione dell'approccio per competenze nel volontariato e da un punto di vista programmatico, si potrebbero avviare servizi innovativi di orientamento, accompagnamento, tutoraggio, consulenza per il riconoscimento, la validazione e la certificazione delle competenze; e percorsi formativi con approcci e metodologie ad hoc.

In entrambi i livelli, oltre a competenze e metodologie specifiche di cui dotarsi al proprio interno, sarebbe auspicabile attivare partenariati con soggetti istituzionali, del non profit e del profit per progettare, sperimentare, ricercare finanziamenti e soprattutto per garantire che sistemi di validazione e certificazione delle competenze esperienziali includano anche le competenze acquisite nel volontariato.

Sulla base di esperienze già attive e di un recente "fermento" su questi temi nel contesto italiano, i Csv potrebbero farsi promotori o partecipare ad azioni congiunte e integrate nel territorio che mirino a:

- valorizzare le competenze acquisite nel volontariato. Si potrebbe promuovere l'approccio per competenze nella gestione delle risorse umane e nella rendicontazione sociale (a livello promozionale, formativo e consulenziale); sostenere o attivare processi di formalizzazione delle competenze acquisite attraverso l'esperienza: validazione e certificazione;
- promuovere percorsi di accesso al sapere come diritto dei cittadini e riconoscere pari dignità degli apprendimenti formale, non formale e informale. L'apprendimento permanente, riconosciuto come diritto della persona, pone come centrale la persona che apprende ed estende luoghi, tempi e modi di apprendimento. Si potrebbe dare maggiore visibilità alla formazione erogata dai Csv e dalle realtà del Terzo settore ai cittadini volontari e loro orga-

nizzazioni; costruire maggiori connessioni tra mondo non profit e mondo scolastico-universitario, della formazione professionale, del mondo lavorativo; ampliare le opportunità di accesso formativo ed esperienziale;

- riconoscere la trasferibilità delle competenze da un contesto ad un altro. Molte competenze acquisite con il volontariato (creatività, risoluzione problemi, comunicazione e ascolto, lettura dei bisogni) sono spendibili, riutilizzabili e potenziabili in molti ambiti di vita. Sviluppano potenzialità e resilienza individuale, organizzativa e comunitaria, integrate a quelle tecnico-specialistiche rafforzano profili e ruoli professionali, favoriscono la mobilità occupazionale. Andrebbe assicurata l'attendibilità delle metodologie e dei processi di identificazione e convalida delle competenze esperienziali acquisite nei diversi contesti;
- favorire inclusione sociale e lavorativa. Sostenere le organizzazioni di volontariato che vogliono attualizzare politiche occupazionali e di welfare locali con promozione del volontariato per le fasce svantaggiate, disoccupati, immigrati, persone in esecuzione penale (progetti già attivi in molte realtà) o, in generale, per garantire diritti e migliorare condizioni di occupabilità delle persone.

Per una comunità competente

Contribuire alla riflessione e a nuovi orientamenti all'interno del volontariato e del non profit (supportati da studi, ricerche e pratiche sul campo e direttive legislative) sul valore della competenza come nuovo risultato del rapporto tra individuo, organizzazioni e società, non può che muoversi da interrogativi, per cercare di favorire nuovi approcci, metodi e "oggetti di lavoro" sia per le organizzazioni e che per i Csv.

Quale ruolo può giocare il concetto di competenza nel ridefinire il concetto di solidarietà e di responsabilità individuale e collettiva? Siamo pronti ad includere il desiderio e il bisogno dei singoli di esprimersi, di dare senso esistenziale (anche con attività di volontariato), per "aggiornare" il significato e le motivazioni del perché si fa volontariato, senza pensare di snaturare o sbilanciare il valore della solidarietà verso forme egoistiche? Come supportare contesti e pro-

cessi di apprendimento (sociali, formativi ed esperienziali) per favorire la complementarità tra competenze del singolo, delle organizzazioni di appartenenza e della comunità? Condivisione sociale di competenze e saperi, creazione di spazi di senso e di rielaborazione, rimessa in circolo collettiva delle capacità delle persone, dimensioni già connaturate nel volontariato, ma spesso non alimentate, non orientate consapevolmente alla costruzione di capitale sociale e di comunità competenti.

Infine, tra le sfide maggiori, l'interrogativo su come la valorizzazione delle competenze delle persone nel non profit e in tutti i contesti di vita sociale (gli orientamenti europei e italiani ne confermano la valenza politica a sociale) potrà contribuire a includere la dimensione di capacitazione e di resilienza che gli individui maturano in contesti di complessità e vulnerabilità, nei perimetri - ormai stretti - della convivenza sociale. E come potrà promuovere nuove e necessarie politiche di intervento orientate ad un welfare partecipativo e generativo, che diano ai cittadini ruoli e potere di partecipazione e responsabilità per una comunità

accogliente e competente. Tutto ciò rinforza l'idea sostenendo che le associazioni di volontariato, come opportunità di esperienze generative di apprendimenti individuali e organizzativi potrebbero giocare un ruolo importante nel rimodulare la centralità della persona nelle sue interazioni sociali, promuovendo lo sviluppo e la spendibilità delle competenze come crescita comune verso la costruzione collettiva di contesti solidali di prossimità e della società nel suo insieme. 

GRANDANGOLO

Alberici A.

**La possibilità di cambiare.
Apprendere ad apprendere
come risorsa strategica
per la vita**

Franco Angeli, 2013

Arcidiacono C.

**Volontariato e legami
collettivi**

F. Angeli, 2004

Ehrenberg A.

La società del disagio

Einaudi, 2010

Nussbaum M.

Creare capacità

Il Mulino, 2012

La ricerca

Dalla flessibilità all'autonomia: così le associazioni valorizzano le "prestazioni" dei volontari

di **Agnese Morandotti** tirocinante in Scienze della Formazione, Università Cattolica

La ricerca-azione “Evviva - Esperienza e valore dei volontari: insieme valorizziamo gli apprendimenti” di Ciessevi ha indagato nelle associazioni di Milano e provincia la presenza di pratiche e strumenti per la valorizzazione degli apprendimenti maturati nel contesto del volontariato e ha promosso strumenti di individuazione e documentazione delle competenze acquisite dai volontari. Ma perché le associazioni dovrebbero spendere tempo, energie e risorse per riconoscere le competenze dei propri volontari? Riconoscere le competenze per le associazioni significa dare voce alle conoscenze reali dei volontari consentendo l’ampliamento in qualità e quantità delle risorse collettive, creando reti di collaborazione e cooperazione. Sul versante delle motivazioni personali, un approccio per competenze consente ai volontari di rafforzare

Il progetto “Evviva” di Ciessevi non ha solo fornito alle Odv un modello standard, ma soprattutto strumenti di lettura per costruire il proprio portfolio ideale

la propria identità. Ma vuol dire anche progettare un percorso formativo futuro, riconoscere alcune conoscenze e competenze che potranno essere utilizzate in chiave di mobilità per un reinserimento nel mercato del lavoro. Per le associazioni invece vuol dire non solo cercare nuove risorse, ma formare quelle esistenti, insistendo sul gruppo come strategia. In questo modo si potrà continuare a salvaguardare le peculiarità del volontariato, a partire da quella più importante: la gratuità e il dono, senza pregiudicare una futura messa in regime di pratiche di certificazione.

Partendo dall'assunto che il volontariato è occasione di apprendimento in situazioni sia non formali sia informali, il progetto europeo "Invest", a cui Ciessevi ha partecipato in partnership con una serie di soggetti europei che si occupano di volontariato in Europa, (Hogeschool Rotterdam - Università di Rotterdam di Scienze Applicate; Centre for Frivilligt Socialt Arbejde (CFSA), The National Volunteer Centre in Denmark; The University of Roehampton, London; Fundación Cibervoluntarios, Spagna) ha confermato come le competenze a cui i volontari sono maggiormente interessati sono per l'81,5% quelle interpersonali e relazionali e per il 66,5% quelle di comunicazione interpersonale.

Il volontariato rimane comunque ben caratterizzato da maggiori spazi di autonomia e di risposta ad alcuni bisogni delle persone non risolvibili nei contesti lavorativi. Sebbene molti apprendimenti del volontariato rimangano invisibili ormai è assodato che è considerato come occasione di *learning*. Infatti, attraverso gli apprendimenti acquisiti nella sfera del volontariato si può sostenere lo sviluppo personale, l'educazione e la formazione. L'impegno per una maggiore esplicitazione delle risorse dei volontari deve dirigersi verso la loro identificazione partendo dal riconoscimento e passando dalla validazione, fino alla certificazione. «C'è bisogno di sviluppare strumenti non solo per validare gli apprendimenti acquisiti ma anche per aumentare la consapevolezza, la confidenza e familiarità dei singoli volontari affinché più autonomamente e facilmente trasferiscano gli apprendimenti da un contesto a un altro, come sottolinea Policy Agenda for Volunteering in Europe (P.A.V.E.).

Tornando alle domande di partenza, per un'organizzazione ricono-

scere e gestire le competenze dei propri volontari può aiutare a valorizzare i rapporti umani al suo interno, andando a incidere positivamente sul proprio successo. Un'associazione solitamente esige tre tipi di competenze che possiamo definire le *core competencies* del volontariato: motivare e dare senso; competenze tecnico-operative; competenze organizzative-strategiche.

La ricerca “Evviva” ha sondato la promozione di alcuni strumenti di individuazione e documentazione delle competenze acquisite dai volontari per aiutare le associazioni a gestire le risorse umane. In particolare, sono stati sperimentati cinque strumenti esito del progetto “Invest”:

- 1** - Narrare le esperienze
- 2** - 10 passi
- 3** - Checklist
- 4** - Ave – Accertamento delle esperienze di volontariato
- 5** - Vpl – Portfolio per il volontariato

I primi tre strumenti necessitano della mediazione di un esperto, gli altri due, invece, possono essere somministrabili e compilabili in autonomia.

Narrare le esperienze consiste in una serie di domande che comprendono: la biografia da volontario della persona intervistata, i valori, le storie “di successo”, le risorse emerse e il futuro.

10 passi è una proposta che parte dal Valuation of Prior Learning (www.ec-vpl.eu) ed è costituita da due sezioni dedicate a due target differenti: per il volontario e per l'associazione.

Checklist invece scaturisce dal bisogno di comparare, sistematizzare e sintetizzare le proposte, più significative e presenti negli altri strumenti, di categorizzazione dei risultati dell'apprendimento. Lo strumento aiuta il volontario a individuare quegli elementi che pensa confluiscono in maniera particolare e significativa nel suo bagaglio di competenze. Mentre all'associazione chiede di indicare tutti quegli elementi essenziali che un volontario dovrebbe possedere.

Ave (Accertamento delle esperienze di volontariato) è uno strumento molto più composito, nato nel Regno Unito formato da domande aperte sull'esperienza personale da volontario, una tabella di autovalutazione di ventisei abilità, la costruzione di una mappa mentale,

una scheda di sintesi, un attestato di partecipazione e un piano di formazione futura.

Vpl (Portfolio per il volontariato) elenca dodici competenze generali del volontariato e richiede per ognuna di queste un'autovalutazione e si conclude con una scheda riassuntiva e con un panoramica verso le opportunità future di apprendimento.

Apprendimento, flessibilità e autonomia

L'esito di questo percorso ha messo in evidenza come il volontariato abbia bisogno di uno strumento agile e semplice per acquisire consapevolezza dei propri apprendimenti, ma che questo deve essere il più flessibile possibile. Ciò dipende dalla natura stessa del volontariato, che abbraccia attività e modalità d'azione e organizzazione differenti, e dal ruolo del referente all'interno dell'associazione. Il valore aggiunto di "Evviva" non è stato quello di rintracciare una pratica standard da estendere a tutte le associazioni, quanto fornire alle organizzazioni partecipanti strumenti di lettura per poter autonomamente costruire il proprio dispositivo ideale, senza rinunciare a riferimenti comuni e ai feedback dal mondo del volontariato.

Inoltre è stato verificato come i soggetti partecipanti abbiano dimostrato fatica a scindere gli apprendimenti esercitati nella sfera del volontariato da quelli acquisiti in altri ambiti, o gli elementi emotivi e valoriali da quelli pratici. I partecipanti hanno comunque utilizzato tutti gli strumenti proposti e hanno dimostrato interesse per l'argomento.

Gli strumenti più apprezzati per semplicità e per effetti positivi, sono stati "Narrare le esperienze" e "Checklist", quest'ultimo in particolare per l'impiego in autonomia. Gli strumenti che hanno raccolto più dubbi e critiche, invece sono stati "Vpl" e "10 passi". Sono risultati i più stancanti e che motivano meno a visionare strumenti simili. Per i casi di schede di auto somministrazione, "Ave" e "Vpl", si è reputato insufficiente il tempo dedicato all'impiego durante i colloqui. Ognuno di queste cinque proposte, comunque, si ben adatta a diversi impieghi. Di "Narrare le esperienze", l'intervista molto apprezzata dai partecipanti di "Evviva" e pensata per esplorare esperienze legate a competenze, risalta la funzione di rinforzo alla relazione tra coordi-

natore e volontario in quanto opportunità di accoglienza e ascolto. E' stato indicato nel contempo come strumento semplice da impiegare. "Checklist" è reputato lo strumento più idoneo per le diverse esigenze delle associazioni perché semplice e veloce, anche se presenta alcuni aspetti negativi dovuti proprio alla sua facilità, come l'essere malinteso nei suoi termini o valutato scorrettamente. Checklist può essere impiegato a diversi livelli di profondità, sia per i nuovi volontari sia per quelli storici, oppure come sola griglia di osservazione in mano al coordinatore.

"10 passi" riceve valutazioni ambigue a seconda che lo si consideri nella sua parte rivolta ai volontari o in quella per l'associazione. Infatti, nel primo caso è reputato troppo complicato e troppo lontano dalla realtà dei volontari milanesi soprattutto pensionati e quindi non interessati a progetti di vita complessi che giungano fino alla certificazione, cioè il decimo passo. Al massimo lo si potrebbe impiegare come traccia di narrazioni. Mentre la sezione per le associazioni è reputata interessante proprio dai coordinatori.

"Ave" è la proposta riconsiderata più stimolante, chiara perché fornita di esempi, completa, che indaga aspetti e modalità tra cui, particolarmente apprezzata, una mappa mentale. La parte più strutturata, la tabella delle abilità, può essere impiegata in maniera semplice o per un approfondimento se implementata con una guida con funzione valutativa. Questo strumento ha ricevuto diverse interpretazioni di utilizzo, tra cui l'essere valido per un primo contatto con i volontari per una conoscenza sui propri apprendimenti e, in un secondo step, per la valorizzazione delle competenze, oppure come test per misurare l'apprendimento o per sondare e gestire i bisogni formativi di gruppo. "Vpl" ha raccolto i pareri più controversi. Per alcuni è lo strumento più incisivo, rapido e facile, per altri il più inutile e incomprensibile.

Inoltre le associazioni che hanno partecipato al percorso di "Evviva" hanno segnalato alcuni elementi che riportiamo qui di seguito:

Perché valorizzare le competenze. Il processo di riconoscimento e validazione delle competenze e degli apprendimenti permette di rendere consapevoli i volontari del loro valore, favorisce prassi di autovalutazione, motiva o demotiva oppure fidelizza. Mentre rende

consapevoli le associazioni delle caratteristiche dei propri volontari, aiuta a monitorarne i progressi e a valorizzarli attraverso riconoscimenti non formali. Promuove piani di formazione personale o collettiva per i volontari.

Adattabilità e autonomia. Non è possibile stabilire a priori e senza un contesto lo strumento migliore, l'ideale è una loro concertazione e adattamento alle realtà in cui sono applicati. Importante è la figura del coordinatore che deve essere formato sia sui temi sia sugli strumenti. La necessità è quindi quella di diversificare gli strumenti in base a diversi fattori: motivazioni alla valorizzazione dei volontari e dell'associazione in base all'esperienza dei volontari, alla loro predisposizione di una diversa funzione per la gestione delle risorse umane, risorse dei destinatari e dei coordinatori, eventuali disabilità sensoriali.

Bisogni delle associazioni. L'impegno per mettere in luce le competenze è apprezzato e utile, ma il bisogno più impellente è quello di scoprire altri elementi, come le passioni e le motivazioni dei volontari per attuare piani di people raising più efficienti e rinforzare il senso di appartenenza.

Applicazioni di sistema. L'individuazione delle competenze e delle altre risorse dei volontari potrebbe dare vita a una raccolta sistematizzata in un database da adoperare all'interno dell'associazione per stendere sia il quadro ideale sia quello attuale delle risorse per il suo funzionamento. Oppure costruire un database che esca dai confini della singola associazione per diventare uno strumento comune per il reperimento tra risorse e mansioni da ricoprire. Una sorta di database territoriale delle competenze.

Resistenze. Partendo dalla constatazione che non è possibile implementare tutte le proposte con tutti i volontari all'interno delle associazioni, emerge un aspetto della cultura del volontariato italiano: quello di faticare a scorgere altri fini se non il puro altruismo. Il volontario è considerato soprattutto un "fare", ogni pausa riflessiva sottrae tempo prezioso ai servizi. Per cui sono maggiormente apprezzati strumenti agili, veloci, interessanti, diluiti e in forma narrativa informale. A questa considerazione è correlato il "pericolo del premio", per cui ogni forma di riconoscimento può essere tacciata di

avariare il contenuto valoriale del volontariato. Da ciò deriva anche una resistenza più sottile e nascosta: lo scivolare sistematico ed esclusivo verso temi valoriali durante le sessioni di riconoscimento delle competenze. La scarsa conoscenza di modelli di competenze in Italia rende viva la paura di probabili accompagnamenti improvvisati e il pregiudizio sulla autovalutazione come occasione di insincerità.

Dal processo di “Evviva” emerge l’esigenza di formare prima i coordinatori e i responsabili dei volontari sulle tematiche e sull’uso dei singoli strumenti, poi offrire consulenze e accompagnamenti specifici, infine avere la possibilità di confrontarsi e condividere le pratiche con altre associazioni. Il volontario è talmente proiettato sul prossimo che dimentica la regola d’oro delle relazioni di cura, ovvero il dover riservare il giusto spazio alla propria educazione e realizzazione.

Terzo settore e scambio di buone pratiche

Il Terzo Settore in Italia rispetto al tema delle competenze manca di una comprensione ed elaborazione dell’argomento e di scambio di buone pratiche. Queste, infatti, sono ancora poco numerose e non interagiscono, sebbene ci siano tentativi per ovviare a tale mancanza e la questione delle competenze inizi ad attrarre i volontari, soprattutto i più giovani, per migliorare il proprio curriculum. Come abbiamo visto (negli articoli precedenti n.d.r.) c’è ancora confusione sull’iter e sulle classificazioni di competenze a livello nazionale anche per gli altri settori, formali e non formali.

L’insistere di alcuni studi sulle competenze specifiche esercitate dai volontari e sulla loro natura trasversale, ma allo stesso tempo eccezionale ed esclusiva del volontariato, ha in sé un aspetto contraddittorio. Essendo appunto considerate trasversali, come possono tali competenze risultare specifiche solamente del volontariato? Ciò andrebbe a negare proprio la loro essenza.

La ricerca “Evviva” ha mostrato come le competenze tipiche dei volontari siano quelle relative alla relazione, comunicazione e azione (collaborare e cooperare, essere consapevole della situazione, creare e mantenere buone relazioni, imparare facendo, avere senso pratico). Quindi la lettura delle competenze peculiari del volontariato è riferita a un volontariato che riesce, in quantità e livelli differenti a seconda

delle attività e delle persone coinvolte, a far esercitare in realtà tutte le competenze.

L'ipotesi è che alcune siano maggiormente attivate proprio perché legate alle dimensioni costitutive del volontariato, quali la relazione, la comunicazione e il "fare". Effettivamente le competenze legate a questi elementi sono quelle definite solitamente "trasversali", termine adottato in Italia - in particolare da Isfol - che include per differenza le competenze che non sono classificate "di base" o "specialistiche", perché trasferibili in più contesti. Quello che ancora manca è l'inserimento di tali competenze all'interno dei quadri degli standard professionali, insufficienza che si riflette, pertanto, anche nella sfera del volontariato.

Avendo constatato questa difficoltà nell'individuare aspetti specifici delle competenze dei volontari, è logico non ricercare tanto un set di riferimenti teorici differenti da quelli già proposti per settori diversi dal volontariato, quanto impegnarsi per realizzare un dispositivo completo, flessibile e che possa tradurre nella pratica e nel linguaggio dei volontari la valorizzazione delle loro competenze. Proprio perché il volontariato è un sistema complesso anche tale proposta dovrà essere complessa e, per riuscire nella sua costituzione, è bene tenere presente alcuni elementi distintivi essenziali. Questi affiorano dalla lettura ragionata dei dispositivi, singoli o nel loro complesso, presi in considerazione dalla sperimentazione di "Evviva".

Prima qualità, si deve porre attenzione ai soggetti attori del dispositivo, vero nucleo portante. La chiave di svolta potrebbe essere costituita da coloro che sono chiamati ad accompagnare i volontari nel percorso di valorizzazione delle competenze, idealmente i coordinatori e responsabili dei volontari. Confrontandosi con un tema ancora caldo e vivace, la loro preparazione e formazione risulterebbe strategica in quanto potrebbero tradurre nel modo migliore la teoria astratta nella pratica contestualizzata. Proposte eterogenee di dispositivi per il riconoscimento delle competenze dei volontari non mancano in Europa. Tanto più risulta complesso e completo il sistema proposto, tanto più risponde a esigenze di validazione delle competenze a scapito, però, di una agevole messa in pratica. Al contempo, un dispositivo semplice può presentare mancanze considerevoli, come l'assenza di

eterovalutazione, ma anche essere più facilmente implementato. Il punto sta, quindi, nell'insegnare ai coordinatori a scegliere di volta in volta e caso per caso le forme migliori di riconoscimento delle competenze. In generale l'accompagnamento nella valorizzazione delle competenze può rivestirsi di una ulteriore funzione, ovvero di essere occasione aggiuntiva di relazione tra i soggetti dell'associazione. Per gli stessi motivi, infine, a livello dei soggetti coinvolti, la dimensione di gruppo dovrebbe essere maggiormente incentivata durante i processi di individuazione e validazione delle competenze.

Seconda qualità, evidenziata dall'eterogeneità delle caratteristiche dei volontari, soprattutto a livello anagrafico e professionale: l'apprezzamento delle competenze dei volontari va a rivolgersi a quello che può essere considerato il target più ampio rispetto a tutti gli altri ambiti. In esso, infatti, confluiscono anche pensionati e anziani, per nulla interessati al conseguimento della certificazione. Il dispositivo ideale dovrà essere predisposto certo ai fini di una certificazione, ma questo elemento non deve risaltare eccessivamente, per non intimorire chi non se ne sente all'altezza o nutre pregiudizi, per vertere più sulle precedenti fasi di riconoscimento e validazione, di cui si devono maggiormente risaltare i benefici individuali e soprattutto collettivi, per scongiurare le resistenze di un altruismo estremo che condannerebbe tali pratiche.

Infine, l'ipotetico dispositivo dovrebbe mostrare chiaramente i riferimenti alle proposte teoriche europee e nutrirsi criticamente delle esperienze di altri Paesi, seppur talvolta ancora poco maturi.

Per quanto riguarda nuove prospettive di ricerca, a livello italiano, numerose potrebbero essere le direzioni da seguire.

Si dovrebbe indagare se e quale tipo di servizi più o meno permanenti possono essere intesi a supporto dei coordinatori da parte dei Centri di servizio per il volontariato locali e con quali differenze essi debbano essere progettati, a seconda dei territori e delle caratteristiche degli enti che ne usufruirebbero. In seguito, si dovrebbero attivare ricerche su come poter al meglio mappare le competenze e programmare software e spazi dedicati, che possano aiutare le associazioni a scambiarsi o coordinarsi le competenze "in eccesso". Vantaggioso è anche esplicitare profili di competenze di volontari, però relativi

a mansioni precise e particolari, declinabili in competenze specifiche e tecniche, per poterli inserire o accordare ai quadri regionali delle qualifiche professionali. E ancora, esplorare quali competenze esprimono maggiormente le differenti fasce d'età, o le diverse provenienze culturali. L'aspetto dello studio delle competenze collettive, ovvero quelle presentate da un sistema preso nel suo insieme, degli enti con volontari sarebbe forse la sfida più intrigante e promettente dal punto di vista euristico e pratico, ma pure la ricerca più difficile da impostare.

Anche nel volontariato è manifesta la difficoltà sia di definire la competenza sia di declinare le specifiche competenze di modo che siano univocamente comprese e che siano allo stesso tempo adeguatamente sintetiche. Uno sguardo sul volontariato permette di stimolare riflessioni verso un maggiore approfondimento e una continua evoluzione delle teorie sulle competenze. È emerso, infatti, un più forte legame tra il concetto di competenza e le dimensioni valoriali ed emotive. L'ipotesi è che la competenza sia un insieme ancora più complesso, dove la considerazione delle

attitudini non è sufficiente a coprirne l'eterogeneità e inoltre, la competenza è fortemente legata al senso soggettivo di possederla. L'eterovalutazione, oltre a fungere da garante per l'oggettivazione delle competenze, può sostenere allora anche l'autovalutazione ai fini di una maggiore sensazione di padronanza di sé e delle situazioni da affrontare. (V)

GRANDANGOLO

Reggio P.

Il quarto sapere. Guida all'apprendimento esperienziale

Carocci, 2012

Reggio P.G., Righetti E.,

L'esperienza valida

Carocci 2013

Brenner Z.

River. Scopri il potenziale dell'apprendimento nel volontariato

Die Berater, 2013

Baggiani D.

Le competenze del volontariato. Un modello di analisi dei fabbisogni formativi

I Quderni, n.51,
anno 2011

**«Chi fa volontariato sacrifica
parte del proprio tempo,
sottraendolo a possibili altre attività.
E oggi il sacrificio in azienda
è un requisito prioritario
ed è valutato un'esperienza importante»**

Calza

L'impegno nella solidarietà una voce cruciale e utile da inserire nel curriculum

di **Monica Cerioni** area comunicazione Csv Marche

In relazione al mercato del lavoro, la valutazione delle competenze informali, come quelle acquisite nel volontariato, riveste un grande interesse, ancor più in un contesto occupazionale difficile, come quello attuale. Dunque, chi opera nelle aree management e risorse umane come guarda all'impegno atti-

Giuliano Calza, direttore generale dell'Istao di Ancona e presidente Aidp Marche, spiega che l'esperienza nel non profit affina qualità apprezzate dalle aziende

vo nella solidarietà? Lo abbiamo chiesto a Giuliano Calza, direttore generale dell'Istao di Ancona (Istituto Adriano Olivetti di studi per la gestione dell'economia e delle aziende) e presidente Aidp Marche (Associazione italiana direzione personale), che ha rivestito ruoli di responsabilità nell'area delle risorse umane di importanti multinazionali.

Direttore Calza, gli esperti di risorse umane come considerano le competenze acquisite nei percorsi di volontariato?
Innanzitutto, queste esperien-

ze hanno tanto più valore aggiunto quanto vanno più indietro nel tempo e si possono distinguere approcci diversi. In fase di selezione, quando si parla di giovani e, quindi, di ingresso nel mondo del lavoro, una delle cose che si va a ricercare nel curriculum vitae è appunto se, dove e come si è fatta attività di volontariato.

Di fronte a curriculum ancora scarni, di neolaureati con modeste esperienze lavorative pregresse, quelle di volontariato sono le uniche esperienze a poter dare valore aggiunto, a poter differenziare un curriculum da un altro con lo stesso percorso di studi. Certo non si può generalizzare, ma nella mia esperienza e nelle multinazionali in cui ho lavorato, in fase di selezione, i due aspetti che si guardavano sempre erano le esperienze di volontariato e quelle sportive. Dunque l'attività di volontariato è considerata e, in alcuni casi, anche più dei titoli accademici e delle votazioni conseguite. Pertanto suggerisco a tutti i giovani che redigono un curriculum di inserire e valorizzare nella parte delle "altre attività" l'impegno nel volontariato.

Perché?

Perché il volontariato, inteso in

chiave formativa è utile per alcune caratteristiche che poi si ritrovano in contesti aziendali.

A quali caratteristiche fa riferimento?

Il concetto stesso di volontarietà contiene già una certa predisposizione al sacrificio: uso un termine forte, ma lo intendo in senso positivo. Perché chi fa volontariato sacrifica parte del proprio tempo libero, sottraendolo a possibili altre attività. E la predisposizione al sacrificio oggi in azienda è un requisito prioritario. Purtroppo nelle aziende si è sempre di meno, si deve fare sempre di più e, dunque giocoforza, spirito di sacrificio uguale esperienza importante.

Oltre all'aver fatto volontariato, contano anche i diversi tipi di esperienza avuta?

Sì, ci sono delle aziende che valorizzano in particolare alcune attività di volontariato. Penso, ad esempio, a chi fa volontariato nelle ambulanze e nel primo soccorso: sono esperienze forti, in contesti emotivamente molto stressanti. Per cui in aziende in cui essere pronti ad affrontare un problema, essere reattivi all'emergenza e portati al cambia-

mento, può fare la differenza. Poi ci sono tutte quelle forme di volontariato in associazioni o enti che praticano attività di gruppo importanti, ad esempio chi ha ruoli di responsabilità nelle piccole società sportive, sempre su base volontaria, si interfaccia con le esigenze di presidente, allenatore, genitori e amministratori locali. Queste esperienze preparano già alla gestione di relazioni con interlocutori diversi e anche questo è un aspetto importante. E poi ci sono quelle caratteristiche connesse ad attività sociali e di aggregazione, come lo scoutismo, che prevedono la creazione e gestione del gruppo, la partecipazione, la consapevolezza dei diversi ruoli, il loro scambio, il rispetto delle regole: sono tutte attività che predispongono al team building e al team working.

Insomma, avere fatto volontariato è particolarmente positivo nella fase di selezione e ingresso in azienda. Successivamente invece, quali risvolti può avere?

Si possono indicare almeno altre due fasi, con implicazioni diverse. La seconda fase è quella del volontariato quando sei in azienda e qui, devo dire che, in un contesto aziendale molto

stressante e molto orientato al risultato, oppure in uno scenario di crisi come quello attuale, la direzione gradirebbe che tutti gli sforzi fossero orientati verso l'azienda stessa; dunque, se l'interesse del lavoratore è quello di emergere, fare volontariato, talvolta può non essere ben visto. E' chiaro che ci sono anche delle eccezioni, in cui la partecipazione da volontari è incentivata: tante banche, per esempio, favoriscono ed aiutano i dipendenti che fanno volontariato.

Dipende molto dal settore di business in cui si opera, perché se si tratta di un settore che dipende completamente dall'andamento del mercato e dunque da vendite e profitti, se vuoi crescere in azienda, direi quasi che il volontariato devi farlo per l'azienda.

Cioè?

Parlo molto schiettamente, perché sia chiaro che entrare nel mondo del business è un percorso complesso, che richiede sacrifici importanti anche sul piano personale. In un Paese in cui le multinazionali sono sempre meno, e dove i lavoratori hanno a che fare con contesti piccoli o medi e l'imprenditore è orientato al raggiungimento di determina-

ti risultati per la sopravvivenza dell'azienda stessa, in alcuni casi diventa complicato riuscire a trovare tempo per fare volontariato.

C'è anche una terza fase?

Sì, esiste anche una terza fase, ovvero quella di chi in azienda ha già raggiunto il livello che voleva/poteva raggiungere o che non ha interesse ad elevarsi ulteriormente: in questo caso cambia completamente la prospettiva. Si ritorna a valorizzare o addirittura incentivare le attività di volontariato perché queste possono accrescere competenze diverse, trasversali, che in azienda non si possono acquisire. Vivendo delle realtà di difficoltà, come chi fa volontariato, si riesce ad avere una percezione esterna a quella aziendale, il che è molto importante perché quando si vive troppo l'azienda, si tende a ragionare solo in termini aziendali.

Ecco allora che "uscire fuori", capire che il mondo non è fatto solo di questo, che esistono differenti problematiche, realtà, persone, aiuta molto: quando si rientra si comincia a diventare produttori di nuova cultura all'interno dell'azienda, un fatto estremamente positivo. Quindi, ricapitolando, direi che nella fase

aziendale di un dipendente l'approccio al volontariato è visto in modi differenti, di cui due molto positivi, uno un po' meno.

Nella gestione dell'approccio al volontariato, chi si occupa di risorse umane fa riferimento a qualche normativa in particolare?

Non ci sono leggi specifiche, né ci sono nella contrattazione di secondo livello; anche in quella attuale, in cui le relazioni sindacali sono orientate in particolare al welfare, non ci sono ancora approcci all'utilizzo o all'inserimento del volontariato, addirittura come parte del contratto aziendale. Non ce sono in Italia e ce ne sono molto poche anche nel resto del mondo.

Per la sua esperienza, quali Paesi hanno sviluppato un approccio più avanzato nella gestione e valorizzazione del volontariato in rapporto alla vita aziendale/lavorativa?

Le culture nord americana (Canada e Stati Uniti) e nord europea sono molto avanti: soprattutto i Paesi scandinavi e c'è anche qualche buon esempio in Francia.

Come vede le sperimentazioni

in corso in alcune regioni italiane, per la valutazione e certificazione delle competenze informali, come quelle del volontariato?

Potrebbe essere una soluzione, anzi, un'occasione da non perdere direi. Potrebbe essere il momento di pensare a dinamiche di partecipazione e di conseguenza anche di volontariato, da inseguire anche all'interno della contrattazione aziendale di secondo livello. Se il datore di lavoro e il responsabile risorse umane hanno come interesse primario il benessere delle persone e quindi dell'azienda - vale sempre il paradigma che una persona che sta bene, lavora bene - e se la persona per star bene ha bisogno di fare volontariato, sarei sciocco a non consentirgli, magari, di non lavorare un giorno per dedicarsi a questo.

Oggi più che mai il lavoratore ha bisogno di tempo e qualità del tempo, al di fuori e all'interno del contesto professionale, ed io credo che una delle leve che possono agire positivamente per gratificare e fidelizzare un lavoratore alla sua azienda, potrebbe essere anche istituzionalizzare o regolamentare la sua partecipazione al volontariato.

Potrebbe essere la base per una "rivoluzione copernicana" in materia di welfare aziendale e relazioni industriali. Sono convinto che oggi l'incentivo di tipo economico non sia più quello trainante.

In questo senso si può orientare anche la Responsabilità sociale d'impresa?

La Rsi deve andare oltre quanto scritto sui bilanci sociali, che in molti casi si limitano ad essere un'attività di reputation, per far vedere al mondo quanto l'azienda sia impegnata.

La responsabilità sociale non deve significare solo tirar fuori l'obolo per il restauro del campanile, sennò è troppo semplice. Io stesso ho lavorato in una multinazionale americana, che prendeva parte a un progetto di solidarietà internazionale con un contributo economico per la costruzione di case in zone disagiate del mondo, ma anche permettendo ad alcuni lavoratori di andare sul posto in prima persona a collaborare. Questo succedeva già dieci anni fa, ma mi sembra che a tutt'oggi la nostra cultura latina non sia ancora pronta a riconoscere al volontariato il ruolo che meriterebbe. 

**«Oggi le associazioni non profit
sempre più desiderano persone formate
per svolgere servizi in modo professionale.
E le stesse Odv sono interessate
che i propri volontari
certifichino le competenze»**

Certificare in Lombardia Riconoscere le proprie capacità un punto di forza da spendere nella ricerca di un impiego

di **Clementina Marinoni** Fondazione Politecnico di Milano

Cosa sono le competenze e i contesti non formali e informali? Cosa significa certificare le competenze? Ciascuno di noi, durante la propria vita, impara molte più cose di quelle di cui si rende conto e ne è consapevole. La vita in sé è un percorso di apprendimento continuo. I contesti di apprendimento non formali e informali sono proprio questo: contesti di vita dove, per il semplice fatto di praticarli, si impara: il lavoro, la famiglia, il tempo libero, lo sport, il volontariato, il passatempo preferito. Ciò che impariamo “a fare” e “come” impariamo a farlo, costituiscono il nostro bagaglio di competenze. Nei contesti formali di apprendimento, come la

Ma la sostenibilità di questo sistema dipende dalla “reputation”, cioè dall'affidabilità, e dalla “rete” che si costruisce insieme a stakeholder e assessor

scuola, acquisiamo soprattutto conoscenze e possiamo imparare anche cose pratiche, in particolare se frequentiamo percorsi di tipo professionale. Ma ancora non possiamo dire

di aver acquisito vere e proprie competenze, perché manca l'esperienza; perché, ancora, il come fare le cose che stiamo imparando a fare, rimane indefinito. E' solo con il tempo e la pratica, infatti, che i nostri saper fare si fondono con il nostro modo di essere e le nostre competenze si consolidano.

Premesso questo, certificare competenze acquisite in contesti non formali e informali di apprendimento significa, innanzitutto, riconoscere cosa sappiamo fare e come sappiamo farlo, a prescindere dal luogo e dal modo in cui abbiamo imparato; valutarlo secondo criteri oggettivi e definiti per legge; quindi, certificarlo in modo formale e ufficiale.

L'importanza della certificazione delle competenze

Soprattutto nei periodi di crisi, non si butta via niente. Allo scopo di trovare un nuovo lavoro o cercare un primo impiego, il fatto di riconoscere le proprie capacità può diventare un punto di forza. Se lavoro, per esempio, in un negozio al pubblico, sono una commessa. Nel tempo libero, però, aiuto ogni anno la mia parrocchia a organizzare la consueta castagnata autunnale. Cosa faccio quando li aiuto? Magari pianifico il viaggio; magari contatto i vari collaboratori/fornitori, dagli accompagnatori al servizio pullman; e magari preparo gli inviti. Insomma, riflettendo, mi rendo conto che forse so come si organizza un'escursione. Quindi non sono solo capace di fare la commessa, forse so anche "organizzare un evento". Non è, dunque, questa una possibilità in più per cercare un nuovo lavoro se ne avessi bisogno? D'altro canto, però, forse non basta inserire nel mio curriculum il fatto che una volta all'anno, da dieci anni, organizzo le iniziative della parrocchia. Potrei farmi fare una lettera di referenza dal parroco, ma è sufficiente? E se nessuno sa chi è quel parroco? Dunque, occorrerebbe qualcuno di "autorevole", riconosciuto dalle istituzioni, che validasse, validasse e certificasse questa mia capacità in modo formale e ufficiale, così che poi questa capacità potesse essere considerata, da chi valuta il mio curriculum, sullo stesso piano di una esperienza lavorativa o di un diploma scolastico. E se, oltre a organizzare eventi per la parrocchia, tutti i fine settimana, da un paio d'anni, faccio anche attività di animazione ai bambini dell'orfanotrofio del mio paese? Ho iniziato affiancando animatori esperti e ormai da più di un anno sono in grado di gestire i gruppi di ragazzini in modo autonomo. Questa è

un'altra capacità che può interessare? Perché? Di sicuro ho imparato a gestire dei gruppi di persone; ma anche a lavorare in team, perché prima delle attività ci si coordina sempre anche con gli altri animatori; so anche gestire gli imprevisti, con i ragazzini non si sa mai come va a finire; e so ascoltare, perché purtroppo questi ragazzini a volte vivono situazioni di disagio che io ho imparato ad alleviare instaurando un rapporto di fiducia anche con ciascuno di loro. E poi devo comunque tenere le relazioni con la direzione dell'orfanotrofio. Queste sono tutte capacità altrettanto spendibili nel mercato del lavoro, il quale, sempre più, cerca persone dotate di capacità non soltanto tecniche, il cui possesso è condizione ovviamente necessaria nella maggior parte delle occupazioni, ma anche comportamentali e sociali, le cosiddette "soft skill". Di nuovo, se ci fosse qualcuno di "autorevole" che potesse riconoscerle, validarle e certificarle in modo formale e ufficiale, queste capacità "soft" acquisirebbero un valore analogo a quello che può avere la mia qualifica. Ma la certificazione delle competenze può essere utile anche al di là del lavoro. Oggi le associazioni di volontariato sempre più desiderano persone che possano svolgere i servizi di volontariato in modo professionale. Così, la certificazione delle competenze può diventare uno strumento da spendere quando una persona desidera proporsi per un servizio di volontariato. La stessa associazione di volontariato può essere interessata al fatto che i propri volontari certifichino le competenze che sviluppano durante lo svolgimento del proprio servizio. Infine il percorso di certificazione diventa un percorso attraverso cui la persona che lo intraprende impara a conoscere meglio se stessa, le proprie capacità e i propri punti di forza. E' un percorso che trasforma il "tacito" in "esplicito" per sé e per gli altri. E' un processo in cui si acquisisce maggiore consapevolezza, fiducia in sé stessi e, quindi, sicurezza di sé. Questo torna ad essere fondamentale in un colloquio di lavoro ma anche in una qualunque attività di volontariato e, più in generale, nella propria vita.

Le basi legali della certificazione made in Lombardia

Con il supporto tecnico di Fondazione Politecnico di Milano, Regione Lombardia ha incominciato a studiare il modello di certificazione delle competenze a partire dalla seconda metà degli anni Duemila,

come conseguenza delle leggi regionali 22/2006 e 19/2007 che, in virtù della legge nazionale sulle autonomie delle regioni (Titolo V della costituzione), riordinavano il sistema della formazione professionale e del lavoro. A valle di una serie di sperimentazioni che hanno coinvolto anche soggetti di altri Paesi europei, con il decreto 9380/22/10/2012, Regione Lombardia oggi riconosce in modo formale, per legge, la certificazione delle competenze non formali e informali. Il decreto sancisce la procedura ufficiale che è necessario seguire per poter certificare le competenze di chi lo desidera. Solo gli enti accreditati al lavoro dalla Regione Lombardia possono rilasciare il certificato; chi intende certificare le proprie competenze deve presentare domanda a un ente accreditato. Le competenze certificabili sono contenute nel Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP). Il percorso di certificazione prevede la valutazione del portfolio delle evidenze preparato precedentemente dal candidato per dimostrare il possesso della competenza da certificare; la valutazione viene svolta da un valutatore identificato dall'ente di certificazione. Il colloquio in presenza del candidato con il valutatore conclude la fase di valutazione che, se positiva, consente il rilascio del certificato di competenza. La procedura prevede che il candidato possa rivolgersi allo sportello di assistenza dell'ente di certificazione durante la costruzione del portfolio. La certificazione delle competenze regionale è riconosciuta sul territorio nazionale, a valle dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92. e del successivo decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13. , e grazie ai precedenti accordi presi in sede di Conferenza Stato Regioni (aprile/dicembre 2012).

Oltre a Regione Lombardia, anche altre regioni come Toscana e Emilia Romagna, hanno implementato procedure di certificazione delle competenze. Ma ogni regione ha sviluppato la procedura con sfumature e accenti diversi. Tutte queste procedure, però, sono riconosciute e comprese in quella più generale descritta nell'attuale legge nazionale. Infine, il sistema complessivo del nostro Paese è in linea con le raccomandazioni europee (2012/C 398/01).

Quali sono le peculiarità del modello lombardo

Una peculiarità dell'approccio lombardo risiede nell'importanza che è data alla competenza in quanto tale. L'obiettivo della certificazione,

in Regione Lombardia non è in primis, per esempio, ottenere crediti formativi allo scopo di svolgere un corso e conseguire una qualifica professionale. L'obiettivo della certificazione è, piuttosto, quello di valorizzare ogni competenza che una persona ha maturato lungo l'arco della sua vita, perché possa essere spesa come "moneta corrente" nel mercato del lavoro. Se, poi, a questa competenza se ne aggiungono altre che completano una figura professionale, la persona potrà essere certificata sull'intero profilo. Ma l'obiettivo, anzitutto, non è né il profilo, né tantomeno l'accesso a percorsi formativi, è l'occupazione. Questa specificità si traduce nella legge regionale che distingue gli enti accreditati al lavoro, gli unici che possono certificare le competenze non formali e informali, dagli enti accreditati alla formazione (l.r. 22/2006 e 19/2007). Un altro aspetto caratteristico dell'approccio lombardo riguarda l'enfasi posta sulla persona che deve essere "al centro", con i propri diritti ma anche con le proprie responsabilità. Ognuno di noi ha il diritto di richiedere la certificazione delle proprie competenze e accedere agli strumenti necessari per intraprendere il percorso; ma ognuno di noi è altrettanto responsabile di dimostrare le capacità che intende farsi validare. Se io desidero farmi certificare la capacità di organizzare eventi, devo preoccuparmi di portare le "prove" necessarie affinché sia possibile riconoscere oggettivamente questa mia capacità. Infine chi è la figura del valutatore che, tecnicamente, viene chiamato "assessor"? Anche qui il modello lombardo si distingue: fare l'assessment non è una professione, è piuttosto un investimento da parte degli attori del mercato del lavoro, che vedono in questo sistema uno strumento virtuoso e di qualità per facilitare l'occupazione. Occorre, dunque, che gli assessor provengano da imprese, associazioni di categoria o professionali; occorre che siano riconosciuti dal mercato del lavoro. In quanto valutatori, infatti, agiscono su una parte fondamentale del processo di certificazione e con il loro contributo possano accrescere la reputazione di questo processo nello stesso mercato del lavoro.

Per il futuro costruiamo il consenso e la rete

La sostenibilità di questo sistema dipende innanzitutto dalla sua cosiddetta "reputation". Se il mercato del lavoro non riconosce la bontà e la qualità delle certificazioni di competenza, il sistema che le

GRANDANGOLO

Demetrio D.
Educare è narrare: le teorie, le pratiche, la cura
Mimesis, 2012

Santerini M.
La scuola della cittadinanza
GLF editori Laterza, 2010

Vico G.
Orientamenti per educare alla cittadinanza
Vita & Pensiero, 2007

Xodo C., Benetton M.
Che cos'è la competenza? Costrutti epistemologici, pedagogici e deontologici
Pensa MultiMedia, 2010

Marini D.
LaST – Laboratorio sulla Società e il Territorio, Indagine su come cambia la partecipazione
Community Media Research, 2013

Taru M., Kloosterman P.
Youthpass Impact Study. Young people's personal development and employability and the recognition of youth work
The European Commission, 2013

rilascia non potrà avere un futuro. Dunque la reputation, ossia l'affidabilità, si costruisce insieme con gli stakeholder, coinvolgendoli nel processo, come assessor, come rappresentanti della domanda delle competenze che servono davvero. Gli attori in gioco sono, di volta in volta, gli enti di certificazione, che hanno la responsabilità di garantire la qualità e serietà del processo; nel caso del volontariato, le associazioni di volontariato che possono offrire un servizio di supporto alla preparazione del portfolio delle competenze ai propri volontari, facilitando così il processo di certificazione delle competenze; gli stessi assessor e i centri di eccellenza a cui gli assessor afferiscono, i quali garantiranno la qualità del contenuto della valutazione, dunque l'attendibilità e la credibilità stessa della certificazione rilasciata. Sullo sfondo il mercato del lavoro, le imprese e tutti i soggetti interessati a beneficiare del sistema, che in qualche modo dovranno investire e giocare la loro parte affinché cresca la rete, si arricchisca il quadro delle competenze certificabili, così che sempre più persone possano accedere al servizio. 

Certificare in Emilia

Per accertare le qualifiche è necessario superare un esame con prova pratica e colloquio

a cura della **redazione**

L'Emilia Romagna lavora da molti anni ai temi della trasparenza, certificazione e standard di qualificazione. Il “Sistema regionale delle qualifiche” (SRQ) si compone di un repertorio di oltre cento qualifiche, distribuite su trentotto aree. Un sistema “unitario” in quanto si applica senza distinzione rispetto ai contesti di apprendimento delle competenze. La realizzazione del servizio di formalizzazione delle competenze è stata attribuita, in prima applicazione, ai “soggetti accreditati” del sistema formativo. La normativa prevede comunque la possibile apertura verso enti non accreditati, ma autorizzati dalla Regione o dalle Province, Servizi per l’impiego e

Il test finale ha l’obiettivo di verificare che la persona eserciti in modo soddisfacente, rispetto agli indicatori del SRQ, le competenze corrispondenti a una o più qualifiche

altri soggetti (per esempio, imprese formative) che dovranno dimostrare di possedere i requisiti preventivamente definiti (Delibera G.R. 105/2010). Il percorso di certificazione

prevede una fase iniziale denominata “Acquisizione della richiesta di formalizzazione e certificazione” che corrisponde all’avvio del processo, finalizzata a chiarire alle persone interessate il significato del processo, la sua articolazione, le sue regole, i suoi output e il loro valore (Qualifica, Certificato di unità di competenza, Scheda conoscenze e capacità), al fine di favorire una consapevole partecipazione alle diverse attività. In questa fase è possibile prenotare una “Consulenza individuale” per preparare l’accertamento tramite evidenze.

Identificazione e formalizzazione delle competenze

Il riferimento per l’identificazione delle competenze è il Sistema regionale delle qualifiche. Per persone dotate di esperienza in contesti informali sarà predisposto un “Piano di accertamento” in cui si individuano le evidenze da produrre ai fini dell’accertamento e un “Dossier delle evidenze da esperienza” che raccoglie le evidenze di conoscenze e capacità esercitate, rapportabili agli standard del SRQ secondo quanto previsto e condiviso nel “Piano per l’accertamento”. Entrambi questi documenti sono strutturati in modo tale da accogliere le evidenze che dimostrano di essere delle “prove” di conoscenza e capacità rapportabili agli standard del SRQ.

L’accertamento tramite un esame

La fase di “Accertamento tramite evidenze” è finalizzata a valutare, mediante un’analisi di evidenze, se le persone sono nelle condizioni di poter accedere all’“Accertamento tramite esame”, il cui superamento è obbligatorio per ottenere una Qualifica o un Certificato di unità di competenza; oppure se può essere loro rilasciata la “Scheda conoscenze e capacità” in cui si formalizzano le conoscenze e capacità esercitate rapportabili al SRQ.

Quest’ultima formalizza il possesso, da parte della persona, di singole conoscenze e/o capacità riconducibili ad una qualifica del SRQ ed è rilasciata nei casi in cui la persona non sia ritenuta in grado di accedere alla fase di “accertamento tramite esame”, oppure non sia interessata all’esame.

Le evidenze raccolte nel dossier (sia da percorso formativo che da esperienza) sono giudicate sulla base di tre criteri:

- la pertinenza rispetto allo standard del SRQ di riferimento, l'evidenza deve essere correlata senza difficoltà agli elementi di una Uc (unità di competenza), ad un'intera Uc o a più Uc;
- esaustive, devono coprire gli indicatori previsti dallo standard del SRQ di riferimento;
- corrette, non devono presentare errori e devono essere rese disponibili secondo le modalità previste (ad esempio: nel caso di una testimonianza, è necessaria la firma della persona che la rilascia, insieme all'indicazione del suo ruolo).

La fase di valutazione termina con la compilazione del “Documento di valutazione delle evidenze”. Se le competenze della persona sono ritenute sufficienti per sostenere l'esame si realizza la fase successiva: l'“accertamento tramite esame”. L'esame è costituito da una prova pratica (simulazione lavorativa professionale) integrata da un colloquio orale centrato sulle modalità di svolgimento della prova stessa ed è finalizzato a verificare che la persona, messa in situazione, eserciti in modo soddisfacente rispetto agli indicatori del SRQ, le competenze corrispondenti ad una o più Uc o ad una qualifica.

Validazione e rilascio della dichiarazione di competenze

Il rilascio del “Certificato di competenze” o del “Certificato di qualifica professionale” è vincolato, obbligatoriamente, al superamento di un esame. Per l'accertamento tramite esame è prevista quindi l'istituzione secondo una specifica procedura di una Commissione d'esame che elabora una pianificazione dell'esame, precisando tempi e modalità di lavoro, oggetto delle prove di esame, criteri generali per definire l'accettabilità della prestazione e il peso che sarà attribuito alla prova pratica nella valutazione finale. Al termine dell'esame, la Commissione compila il “Documento di valutazione della prestazione”. Sulle base delle informazioni contenute in questo modulo saranno predisposti, nella fase degli adempimenti amministrativi, il “Certificato di qualifica professionale” o il “Certificato di competenze” (nel caso siano accertate singole Unità di competenza) o la “Scheda capacità e conoscenze” (nel caso il candidato non abbia superato l'esame e sia in possesso di singole componenti di competenze). 

Reggio

Quando le esperienze nel sociale sono una chance da sfruttare nella professione e nello studio

di **Piergiorgio Reggio** docente di Pedagogia degli adulti, Università Cattolica

La necessità di ampliare i confini della formazione degli adulti viene sempre più riconosciuta nel dibattito e nelle pratiche di molte organizzazioni, anche di volontariato.

Gli apprendimenti che le persone maturano in contesti diversi - non formali (organizzazioni di lavoro, associazionismo, gruppi di volontariato e di interesse) ed informali (vita quotidiana, media, viaggi) - vengono oggi ritenuti sempre più importanti per lo sviluppo di quella che - spesso purtroppo solo retoricamente - viene definita come “società della conoscenza”. E' in questo quadro generale, in evoluzione dal punto di vista culturale e normativo, che si sono sviluppate

Per Piergiorgio Reggio, docente all'Università Cattolica, più che le attività bisogna validare le esperienze acquisite nel non profit. E occorre “insegnare ai volontari ad auto formarsi”

pratiche sempre più significative di riconoscimento degli apprendimenti maturati dalle persone al di fuori dei sistemi formali di istruzione. Tra gli orientamenti princi-

pali un contributo rilevante alla maturazione di questa nuova sensibilità è rappresentato dalla corrente francofona (Canada e Francia), sviluppatasi a partire dalle pratiche di bilan des competences ed approdata alla formalizzazione della VAE (validation des acquis experientielles). Il riconoscimento legislativo, in Francia, nel 1992, delle procedure di VAE ha rappresentato – sul piano culturale e sociale – la legittimazione di una prospettiva, anche formativa, che pone al centro la concretezza dell'apprendimento situato nella vita lavorativa e sociale. Nel mondo anglosassone, invece, è maturata la prospettiva del NVQ, che – attraverso numerosi sviluppi – è giunta ad ispirare la logica attuale delle pratiche di APEL (Accreditation of Prior Experiential Learning). Anche in questo caso è rilevante come, accanto a una valorizzazione delle risorse personali dei soggetti (empowerment), notevole importanza abbia assunto il riconoscimento formale della validità e della trasferibilità degli apprendimenti acquisiti dalle persone nella vita professionale e sociale. Attraverso l'istituzionalizzazione di simili procedure si viene, di fatto, a stabilire un rapporto inedito tra sistemi formali di istruzione e pratiche formative non formali e informali. Si tratta di un rapporto fondato sull'integrazione tra specificità differenti (dei contesti, delle metodologie e delle modalità di apprendimento ed insegnamento) ma di pari dignità, all'interno del quale non sono accettabili intenti, anche celati, di subordinazione di un sistema all'altro. La centralità formativa e valutativa viene, piuttosto, attribuita agli apprendimenti del soggetto, indipendentemente dal contesto e dalle modalità che ne hanno permesso l'acquisizione.

Formazione esperienziale e riconoscimento delle competenze

La prospettiva del riconoscimento degli apprendimenti acquisiti in contesti non formali ed informali necessita - per essere realmente efficace - di una parallela innovazione per quanto riguarda le prospettive fondanti dei processi formativi. Per valorizzare gli apprendimenti che derivano dall'esperienza quotidiana delle persone occorre, infatti, ripensare significativamente come viene realizzata la formazione nei contesti istituzionali di istruzione e di formazione. Questi ultimi, infatti, considerano storicamente come significativi solo i saperi acquisiti attraverso lo studio teorico delle discipline. L'esperienza viene

concepita solitamente come applicazione di conoscenze teoriche precedentemente acquisite o semmai come modalità di apprendimento riservata all'ambito della formazione professionale che, da sempre, in Italia, risulta subordinato - in quanto valore sociale - al sistema dell'istruzione.

Questa prospettiva penalizza gravemente le chances di innovazione e di produzione della conoscenza a livello sociale, limitandone il possesso ad una porzione - invero numericamente crescente ma pur sempre socialmente definita (persone con consistenti disponibilità economiche e patrimonio culturale) - della popolazione.

Al contrario, mettere al centro dei processi educativi e formativi l'esperienza personale apre prospettive significativamente diverse. Ciò è però possibile a condizione di tradurre concretamente alcune scelte di fondo, che non è sufficiente enunciare unicamente in astratto.

Innanzitutto occorre praticare concretamente la centralità del processo di "apprendimento" e, quindi, della persona che impara, superando definitivamente tutte le concezioni che assumono, al contrario, come centrale il processo di "insegnamento" e, conseguentemente, dei contenuti da trasmettere e delle modalità che adotta chi insegna. Occorre riconoscere che ciò che le persone imparano è quantitativamente più ampio e qualitativamente più profondo di ciò che viene loro insegnato. L'insegnamento è una porzione dell'apprendimento e non viceversa, come purtroppo spesso si ritiene, anche nella mentalità comune. Se le persone sanno più di quanto viene loro insegnato significa che in molte situazioni, diversi contesti e modi esse riescono a conoscere, sviluppare capacità.

Di qui il secondo riferimento essenziale di pratiche educative di carattere esperienziale: nei contesti non formali (tra i quali le associazioni ed il volontariato) ed in quelli informali maturano apprendimenti altrettanto significativi (spesso più profondi e duraturi) di quelli che si realizzano in ambiti formali di istruzione.

Infine, occorre distinguere tra "fare" e "fare esperienza". Il solo agire, infatti, non produce di per sé conoscenza e capacità. L'esperienza non coincide, quindi, con il semplice fare ma con la trasformazione dei fatti (incontri, studi, azioni) della vita quotidiana in apprendimenti.

Questi riferimenti fondano la prospettiva pedagogica dell’“apprendimento esperienziale” (experiential learning), oggi sempre più diffusa in contesti differenti (organizzazioni di lavoro, realtà associative, contesti sociali).

Se l’esperienza è concepibile come trasformazione dei fatti della vita quotidiana in apprendimenti, la validazione consiste, quindi, nell’essenziale riconoscimento sociale di questi apprendimenti. Le pratiche di validazione fanno emergere i saperi sommersi nella quotidianità e nelle situazioni di vita delle persone, li riconoscono e legittimano a livello sociale.

Il volontariato come luogo di sapere socialmente riconosciuto

I contesti di vita sociale e, in particolare, la partecipazione a organizzazioni di interesse pubblico (associazioni, gruppi di volontariato, comitati di cittadini) rappresentano ambiti privilegiati per la maturazione di apprendimenti non formali.

Alla luce delle considerazioni sinora esposte - in riferimento, da un lato, alle necessità di innovazione formativa in una prospettiva esperienziale e, dall’altro, di valorizzazione delle pratiche di riconoscimento e validazione degli apprendimenti - è possibile considerare alcune implicazioni riguardanti, nello specifico il mondo - assai articolato - del volontariato sociale.

- Le proposte formative rivolte ai volontari possono assumere intenzionalmente una più marcata impostazione di carattere esperienziale. Ciò significa che i momenti “di aula” possono essere dedicati ad organizzare, approfondire, problematizzare contenuti (conoscenze, abilità operative, atteggiamenti) che derivano dalla concreta pratica dell’agire volontario. Si parte dal fare - meglio dall’aver fatto - per costruire esperienza, cioè apprendimento derivante dal fare. Questa impostazione formativa introduce la necessità di adottare nuove modalità formative, appunto fondate sulla valorizzazione del sapere che deriva dalla pratica: tutoring, mentoring, autoformazione, comunità di pratica, coaching sono alcune tra le possibilità più significative da adottare in questa prospettiva. Inoltre, si viene a modificare significativamente la funzione dei formatori dei volontari, chiamati a passare da esperti di

contenuti (conoscenze, abilità) ad esperti di apprendimento, che predispongono (o aiutano a rielaborare) situazioni di apprendimento attraverso le quali i volontari possono sviluppare competenze.

- Assumere nelle situazioni formative e, più in generale, nella gestione del personale nelle organizzazioni di volontariato il riferimento alla competenza, quale criterio di valorizzazione del sapere. La competenza esprime sapere non astratto ma agito in situazione, che nasce e si sviluppa in concrete situazioni sociali, relazionali ed organizzative. Agire - come volontari - in modo competente significa utilizzare le proprie conoscenze e capacità nelle concrete realtà operative.
- Mettere in atto modalità sostenibili e coerenti di riconoscimento e validazione degli apprendimenti dei volontari. Ciò può essere fatto in vari momenti:
 - “in ingresso”, come strategia di accompagnamento della persona che inizia la propria attività di volontariato in un gruppo o in un’associazione;
 - durante l’attività volontaria come attenzione a valorizzare gli apprendimenti che maturano nell’agire;
 - infine, la validazione può costituire anche un valido esito per le persone che - a conclusione di un’esperienza di volontariato - ne intendono utilizzare gli esiti per altri scopi (studio, lavoro, altre attività volontarie) in altri contesti.

Adottare consapevolmente la prospettiva della validazione richiede anche un investimento specifico nella preparazione di figure in grado di esercitare funzioni di accompagnamento dei volontari all’utilizzo delle procedure di validazione. Un passaggio particolarmente delicato, infine, è costituito dalla certificazione delle competenze validate. Mentre la validazione può essere effettuata da una singola organizzazione o da organismi di coordinamento e servizio (tra i quali anche i Centri servizi volontariato), la certificazione è di competenza specifica istituzionale. Nelle regioni italiane norme specifiche attribuiscono variamente tale funzione a servizi formativi o per il lavoro. Il volontario che ha ottenuto la validazione delle competenze può fruire della certificazione nel quadro delle procedure e normative stabilite dalle regioni. 

CHE COS'E' IL MODELLO ANGLOSASSONE

L'approccio del Regno Unito alla validazione degli apprendimenti informali e non formali si inserisce all'interno del sistema di qualificazione attraverso l'Accreditation of Prior Experiential Learning (Apel). L'Apel riconosce livelli di conoscenze e capacità acquisite in attività non strutturate (informali) che emergono nel tempo libero, nella vita familiare e sul lavoro. Ciò che si accredita non sono tanto le attività più o meno strutturate che si sono svolte nella propria vita, bensì le capacità e le conoscenze che si è in grado di dimostrare di possedere e di utilizzare, ossia le competenze.

Punto di riferimento e sbocco finale della validazione, per quanto concerne le qualifiche, è il Framework nazionale che fa perno sul Framework delle qualifiche nazionali (NQF - National Qualification Framework). All'interno del Framework è collocata ogni qualifica, in termini di tipologia e livello. Inoltre, ogni qualifica inserita nel Framework deve rispondere a precise specifiche. In particolare, ogni qualifica deve aver associato l'insieme dei moduli (modules) e delle unità (units) di apprendimento – competenza che la determinano e valutabili attraverso criteri oggettivi. Per ogni qualifica esistono degli organismi di accreditamento riconosciuti a livello nazionale che, sulla base di un esame specifico, rilasciano il titolo di riferimento (Awarding Bodies).

Le NVQ (National Vocational Qualifications) si trovano lungo i livelli di apprendimento – competenza che vanno dall'1 all'8: 1. Skill professionali di base; 2. Skill operative; 3. Skill tecnico-specialistiche; 4. Skill tecniche e di management di base; 5 - 8. Professional e skill di senior management. L'NVQ riconosce formalmente le competenze maturate e può essere utilizzato: per proseguire gli studi, per cercare lavoro e sviluppare la carriera.

I National Occupational Standards costituiscono l'elemento chiave su cui si basano le qualifiche professionali (National Vocational Qualifications). Sono descrizioni degli standard di prestazione, ossia di cosa ci si aspetta che una persona competente sia in grado di fare in una particolare occupa-

zione. Coprono tutti i principali aspetti di una professione, comprese le best practice correnti, le conoscenze (knowledge), la comprensione del contesto (understanding), collegate alle prestazioni corrette e le capacità di adattare tali competenze alle esigenze future.

In questo quadro, il Department for Education and Skills insieme con le diverse Skills Agencies ha realizzato il data base degli standards occupazionali, attraverso la mappatura delle conoscenze e delle capacità richieste dalle aziende nelle diverse professioni ai diversi livelli. Ogni standard occupazionale è codificato in maniera tale che possa corrispondere alle relative qualifiche professionali (Nvqs) catalogate nel framework nazionale (Nqf).

L'accesso al percorso Apel, è totalmente libero, aperto a chiunque ne abbia interesse. I candidati si devono rivolgere ad un Awarding Body, responsabile per la qualifica cui aspirano, che rilascia una skill card. Il candidato sostiene l'assessment dopo aver predisposto un "portfolio of evidence", cioè un dossier del suo percorso con il sostegno di un assessor. Può essere richiesta un'intervista, o completare un esercizio pratico, o di sottoporsi a test o prove scritte, oppure di produrre ulteriore materiale. Inoltre l'Apel può essere associato anche a test psicoattitudinali (quelli usati nella selezione del personale). La validazione può comportare l'intervento di un verifier, diverso dall'assessor, che fa capo all'Awarding Body.

CHE COS'E' IL MODELLO FRANCESE

In Francia, nel 2002, i percorsi di apprendimento non formali o informali sono certificati con la Validation des Acquis de l'Experience (Vae).

La Loi de Modernisation Sociale (Legge di modernizzazione sociale) infatti riconosce, alle persone impegnate nella vita attiva, il diritto di far riconoscere (valider) le competenze acquisite attraverso l'esperienza, in particolare a carattere professionale, al fine di acquisire un diploma, un titolo e una qualifica.

La Vae è una procedura mirata al riconoscimento e alla va-

lidazione (mediante rilascio di attestazioni formali) delle competenze che derivano da apprendimenti informali e non formali.

La procedura prende in considerazione tutte le esperienze acquisite dall'individuo, per un minimo di tre anni anche non consecutivi nel profilo di riferimento, in attività (della vita professionale o privata) remunerate, non remunerate o a carattere di volontariato. E spetta all'ente certificatore (Jury) decidere sul "valore professionalizzante", cioè utile alla costruzione di competenze coerenti al profilo delle attività portate a validazione dal soggetto.

La VAE può anche essere utilizzata per convalidare, parzialmente o globalmente, apprendimenti originati da formazioni formali, nel caso il soggetto intenda ad esempio far riconoscere nel contesto francese diplomi o certificati conseguiti all'estero.

L'accesso alla VAE avviene attraverso una domanda individuale, corredata da un dossier alla cui preparazione il candidato può chiedere il supporto a una serie di servizi di sostegno e orientamento (erogati da soggetti pubblici e privati). Il dossier contiene un *bilan de compétences* per una prima analisi della corrispondenza tra esperienze da validare e competenze riconducibili al Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

Inoltre per accedere alla valutazione bisogna possedere un periodo minimo di esperienza "professionalizzante", anche discontinua, di almeno tre anni. Il finanziamento della procedura varia a seconda dello stato di occupazione del candidato.

Il passo successivo è la domanda di validazione a un ente certificatore (Jury). A questo punto le modalità per acquisire la validazione variano: si passa dalla semplice validazione dei documenti portati nel dossier a interviste approfondite, esami o verifiche del comportamento in situazione operativa, reale o simulata. Successivamente il Jury esprimerà il suo parere che può comprendere il rigetto, la validazione integrale con rilascio del titolo, o parziale attraverso l'acquisizione di crediti, o l'indicazione di ulteriori misure di controllo necessarie.

Esperienza 1

Progetto Attitude, la via lombarda per attestare la competenza del fare Così il portfolio è più europeo

di **Glenda Pagnoncelli** area formazione Ciessevi Milano

Ciessevi da anni segue l'evoluzione dei progetti e degli studi sulla valorizzazione e certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale ed informale e le normative europee, nazionali e regionali che ne organizzano l'applicazione.

Chiunque sia, o sia stato un volontario, può testimoniare l'arricchimento personale che le esperienze di solidarietà danno: parliamo di ricchezza umana, relazionale psicologica e anche di acquisizione di contenuti, strumenti e tecniche che portano ad essere più competenti. Tutte queste competenze meritano di essere valorizzate e l'adesione di Ciessevi al Progetto Attitude per la certificazione delle

L'iniziativa di Ciessevi Milano, grazie anche all'Università del volontariato, ha orientato le persone impegnate nel non profit a capire quali soft skill potessero certificare

competenze rientra in questa convinzione.

Ma quando e come è nato questo progetto? Tre anni fa l'esperienza dell'Università del volontariato, gestita da

Ciessevi, ha portato al centro della nostra attenzione il tema della valutazione delle competenze e dell'impatto della formazione sulla presenza attiva e, appunto, competente dei volontari nelle associazioni. Già da un paio d'anni ci interessavamo degli studi europei sul portfolio delle competenze e sull'applicazione della certificazione nell'ambito della promozione del volontariato e nelle scuole ma con l'ufficializzazione data dalla legge del 28 giugno 2012 e il Decreto 9380/22/10/2012 abbiamo deciso di approfondire definitivamente l'argomento.

Abbiamo contatto Fondazione Politecnico che si è occupata delle sperimentazioni e della definitiva procedura di certificazione convalidata e ufficializzata da Regione Lombardia. Insieme a Clementina Marinoni, Lorenza Leita e lo staff di Fondazione Politecnico, incaricato del progetto di certificazione competenze, abbiamo iniziato a lavorare con l'obiettivo specifico di rispondere ad alcuni quesiti: quali competenze, in particolare modo, l'esperienza di volontariato riesce a promuovere? Come si possono riconoscere e valorizzare queste competenze? In che rapporto stanno queste competenze con la professionalità delle persone e l'occupabilità nel mondo del lavoro?

Per due anni ci siamo confrontati con centinaia di volontari e organizzazioni, abbiamo discusso con i responsabili delle risorse umane delle aziende, ci siamo formati sul tema e da tutto questo è nato il Progetto Attitude.

In cosa consiste il Progetto Attitude

Fondazione Politecnico, Afolsud e Fondazione Don Gnocchi hanno vinto un bando della Provincia Milano che permetteva di certificare gratuitamente oltre 100 volontari e di proseguire la sperimentazione del modello di certificazione. Ciessevi è stato loro partner e interfaccia costante con le organizzazioni di volontariato e i volontari.

Siamo quindi riusciti a muoverci su due piani paralleli:

- formare e accompagnare alla certificazione e certificare ufficialmente un centinaio di volontari di organizzazioni
- continuare la ricerca sulle competenze e sulla modellizzazione di un processo utile al singolo cittadino e alle associazioni.

Come si è strutturato il Progetto Attitude

Per prima cosa si è fatto riferimento al QRSP (Quadro regionale degli standard professionali), base di partenza nel processo ufficiale di Certificazione di Regione Lombardia. Abbiamo analizzato più di mille competenze descritte e ne abbiamo selezionate venticinque utili per il progetto. Il quadro regionale è, infatti, articolato secondo le professioni, ma è particolarmente difficile per il singolo cittadino interessato estrarre la specifica competenza che sente di voler certificare dalle centinaia di professioni descritte. La maggiore difficoltà riscontrata con i volontari è, infatti, spesso quella di distinguere il “cosa faccio” come volontario e dalla competenza che questo “fare” comporta.

Proprio per aiutare i volontari a comprendere il processo abbiamo coinvolto e formato una trentina di referenti nelle associazioni in grado di dare informazioni e di aiutare i volontari a completare la ricerca delle evidenze necessarie all’assessment. Abbiamo anche fatto formazione direttamente ai volontari: presso l’Università del volontariato di Ciessevi per tutta l’estate si sono tenuti incontri cui hanno partecipato più di 150 volontari che sono stati orientati a comprendere quali competenze volessero e potessero certificare e istruiti sul come fare per certificarsi. Ciessevi, con l’Università del volontariato, da anni si prende cura della formazione dei volontari e anche in quest’occasione ci è sembrato il luogo ideale dove rielaborare, formarsi e imparare.

La procedura regionale, infatti, prevede che il volontario o singolo cittadino si rivolga agli enti accreditati al lavoro e che chieda di certificare delle competenze che il singolo si riconosce. È proprio in questo passaggio che, come Ciessevi, ci siamo particolarmente impegnati con i volontari: aiutarli a chiarire prima di tutto con se stessi quali competenze riconoscessero di aver maturato, in quali particolari attività e quali evidenze/prove potessero procurarsi per dimostrarlo.

I partner di progetto sono sempre stati vicini nel facilitare ai volontari la comprensione delle fasi e dei documenti necessari per certificarsi. Ogni candidato ha scelto l’ente presso cui certificarsi tra Fondazione Politecnico, Fondazione Don Gnocchi e Afolsud Milano, trovando personale formato in grado di seguirlo per tutto l’iter e di aiutarlo nella compilazione dei documenti necessari. Come descritto anche dalla collega Marinoni, nell’articolo presente in questo numero di Vdossier,

il passaggio finale della certificazione risiede in una “prova” finale in cui esperti degli enti di settore o categoria incontrano il candidato, visionano l’intera la documentazione da questi prodotta per verificare in presenza la definitiva presenza della competenza e per dare l’approvazione finale alla certificazione. Ciessevi si è preso in carico questa fase molto delicata selezionando tra esperti di comunicazione, fund raising, formatori specializzati nel non profit e quelli che a nome e per conto di Ciessevi potevano valutare i candidati alla certificazione. Ogni assessor, nella totale trasparenza, ha ricevuto dagli enti di certificazione i documenti e le evidenze da visionare e valutare ed ha preparato la prova finale per l’assessment. Per oltre un mese Ciessevi ha visto candidati, enti di certificazione, assessor impegnati fianco a fianco nella prima grande sperimentazione lombarda del modello di certificazione regionale per i volontari ed i risultati sono stati sorprendenti: 162 domande di certificazioni attivate tra giugno e settembre 2014 e 137 percorsi certificati alla fine.

Quali impressioni da questi risultati

L’inizio di quest’articolo proponeva le tre domande che Ciessevi ha sempre tenuto presenti per tutto il progetto. Ora, oltre al numero di adesioni e l’attenzione crescente su questo tema, che ci hanno ovviamente favorevolmente colpito, diverse sono le considerazioni che possiamo fare e che vorremmo qui condividere. Anzitutto la soddisfazione e il senso di valorizzazione che questo progetto ha dato ai volontari partecipanti. In tanti ci hanno espresso il piacere che ha portato loro fermarsi a rileggere la propria esperienza come volontari e ciò che questa ha significato. Troppo spesso, infatti, la quotidianità dei compiti, o la fatica delle mille emergenze che la solidarietà comporta, costringe a rimanere agganciati a ciò che sta avvenendo, ma manca lo spazio e il tempo per riflettere sul significato di quanto vissuto e su quanto si è imparato da un’esperienza. Il modello, inoltre, porta le persone a presentare un insieme di documenti e video che testimoniano il reale possesso delle competenze per cui il candidato richiede la certificazione. Questo per molti volontari ha significato recuperare documenti, intervistare persone, confrontarsi con i colleghi in associazione in un processo che al tempo stesso ha fortificato

le relazioni esistenti e valorizzato la persona. In secondo luogo, parecchi responsabili di associazioni ci hanno contattato per candidare volontari e ancora oggi lo fanno. Essi hanno colto l'importanza della certificazione anche come riconoscimento per la strada fatta dai propri volontari, per il valore della riflessione che porta con sé e anche per la spendibilità professionale che potrebbe derivarne. In questo ultimo dato risiede un importante risultato. Questo progetto s'inserisce nelle raccomandazioni europee sulla certificazione delle competenze da inserire nel portfolio del cittadino. Sempre più ci stiamo avviando a una flessibilità e capacità di movimento dei lavoratori in Europa che richiede una formulazione del curriculum vitae fatta per competenze, per cose che effettivamente si è in grado di fare e, poter dimostrare che anche l'esperienza del volontariato che una persona ha fatto, rende un lavoratore più competente e capace. Il volontariato, dunque, è un'esperienza che può essere un valore aggiunto che contraddistingue un candidato e che può aiutarlo sul mercato del lavoro. L'attenzione posta sulle soft skill ha dimostrato che le persone coinvolte nel volontariato possono essere anche lavoratori più competenti nelle relazioni con i colleghi, nella gestione delle emergenze e nella risoluzione creativa ai problemi. Come spesso discusso con le colleghe di Fondazione Politecnico per fare questo serve sensibilizzare alle competenze e fortificare la reputation del progetto: sempre più aziende dovrebbero comprendere le raccomandazioni europee e considerare i lavoratori e i candidati per le loro competenze, ovunque queste siano state acquisite in ambito formale, non formale ed informale. Le associazioni e i volontari sono sempre più attenti a questo tema, ora occorre fare cultura, sensibilizzare imprese, associazioni di categoria, istituzioni e cittadini. Ciessevi, nel suo mandato di promozione e formazione del volontariato, continua a sostenere ricerche e sperimentazioni sul riconoscimento e sulla certificazione delle competenze. I risultati del Progetto Attitude ci confortano sul valore di questi processi, ma sappiamo che ora serve il confronto con gli altri Centri di servizio e le loro esperienze; serve unire conoscenze e forze per creare una rete che a livello nazionale possa riuscire a far riconoscere quanto l'esperienza di volontariato possa incidere nella crescita di cittadini attivi, solidali e competenti. 

Esperienza 2

CVol, il “libretto” che valorizza le competenze e il patrimonio di conoscenze

di **Paola Atzei** responsabile area formazione e innovazione Csv Volabo

Il Centro servizi per il volontariato di Bologna ha avviato la sperimentazione di un servizio innovativo per le organizzazioni di volontariato e i loro volontari: l’accompagnamento e la consulenza per il riconoscimento e validazione delle competenze acquisite nel volontariato, con la consegna finale del “Libretto delle competenze del volontario”, il CVol. Abbiamo visto come le persone che si impegnano in esperienze di volontariato e cittadinanza attiva sviluppano, spesso in modo “tacito” e non consapevole, una serie di competenze sia di tipo trasversale che di tipo tecnico. Negli ultimi anni, all’interno del Csv si è aperta una riflessione su come dare valore

Il Csv di Bologna valida una serie di competenze sia di tipo trasversale che di tipo tecnico acquisite con attività di volontariato e cittadinanza attiva

alle persone volontarie, alle associazioni, ai progetti e agli interventi che generano cambiamenti, costruiscono capitale sociale e comunità. Il più delle volte, non sembra esserci

reale consapevolezza e valorizzazione del significato sociale e della valenza generativa di saperi e competenze del mondo del volontariato, che messi in circolo alimentano l'empowerment dei cittadini e della comunità. Tale riflessione nasce per interpretare la voce di un volontariato consapevole e maturo, e per dare maggiori strumenti ad un volontariato "disorientato" dallo scarto tra la sua presenza efficace e radicata nei territori e lo scarso riconoscimento del suo ruolo e dell'"impatto" a sostegno del welfare, da parte di enti pubblici e altri soggetti.

Nasce, altresì, dall'utilizzo di modelli di analisi dei bisogni formativi e di approcci formativi che vedono la competenza come dimensione cardine che integra l'apprendimento di tipo esperienziale, in situazione (ambito informale), con l'apprendimento in contesti formativi (ambito non formale), portandoci a sviluppare metodologie più rispondenti alle peculiarità ed esigenze del volontariato e più funzionali alla crescita delle sue potenzialità. Allargando lo sguardo oltre la prassi quotidiana, è maturata la volontà di rendere evidente e sostenere il ruolo culturale del volontariato come luogo di apprendimento di competenze in ambito non formale e informale e di esercizio del diritto della persona all'apprendimento permanente¹.

Con il CVol l'obiettivo è proprio quello di valorizzare il capitale umano delle associazioni: rendere più consapevoli i volontari del loro patrimonio di conoscenze e capacità; e le organizzazioni del loro potenziale interno, rafforzando la consapevolezza di incidere in modo più competente e affidabile nel territorio. Attraverso un percorso di ricostruzione, rielaborazione e documentazione della propria storia di volontario, ciascuno potrà ricomporre l'esperienza di volontariato come percorso di acquisizione di competenze ed avere - con il Libretto - il documento attestante le competenze acquisite.

Utilità e strutturazione del percorso e del CVol

Il servizio ha lo scopo di sostenere, da un lato, le organizzazioni di volontariato nell'acquire maggiore consapevolezza delle competenze e

¹ Come indicato nella Legge 92/2012 di Riforma del mercato del lavoro; nel Dlgs n.13 2013 sul sistema nazionale di certificazione delle competenze e validazione degli apprendimenti non formali e informali; nelle "Linee strategiche di intervento in ordine ai servizi per l'apprendimento permanente e all'organizzazione delle reti territoriali" dell'Accordo della Conferenza Unificata Governo, Regioni, Enti Locali. Luglio 2014

potenzialità interne; un migliore “posizionamento” e affidabilità nei contesti di intervento, nelle reti di collaborazione; e una prospettiva più strategica nella vision e nella progettualità operativa. Dall’altro, il volontario nel valorizzare l’esperienza come percorso di crescita e sviluppo di competenze; nell’utilizzare il CVol-Libretto delle competenze come documentazione curriculare spendibile in vari contesti: sociale, formativo, lavorativo.

I volontari interessati al CVol possono essere:

- persone orientate a percorsi di ricostruzione del proprio sviluppo personale e di cittadino competente;
- giovani/adulti in attesa di entrare o rientrare nel contesto lavorativo per migliorare il livello di occupabilità;
- lavoratori che possano migliorare la propria posizione o mansione lavorativa con il riconoscimento delle competenze da esperienza in ambito non formale e informale;
- studenti che svolgono percorsi di studi con riconoscimento di esperienze formative (Crediti formativi universitari).

Il servizio si sta strutturando in modo da poter essere preliminare, per chi ne fosse interessato e ne abbia le caratteristiche, all’eventuale processo di certificazione regionale per il riconoscimento di qualifiche professionali, in base al SRQ (Sistema Regionale delle Qualifiche)² della regione Emilia Romagna. Il servizio CVol prevede tre colloqui con l’operatore intervallati da attività di ricostruzione e documentazione svolte in autonomia dal volontario per un periodo massimo di tre-quattro mesi ed è strutturato in tre fasi con specifiche attività.

In sintesi, il percorso prevede tre fasi:

1. accoglienza e orientamento alla validazione delle competenze. In questa fase, dopo aver compreso gli elementi motivazionali ed esperienziali per l’attivazione o meno del servizio e stabilito un “patto di responsabilità” reciproca, si pongono le basi per creare uno “spazio di lavoro” anche su aspetti quali: storie di vita, valori e scelte, esperienze negative, punti di forza, difficoltà, gratificazioni, delusioni e successi.
2. ricostruzione e documentazione dell’esperienza e delle competenze. Questa parte prevede l’individuazione e descrizione delle

² Gli indicatori di definizione delle competenze acquisibili nel volontariato, infatti, sono stati individuati oltre che da strumenti specifici per questo contesto, anche dal SRQ E-R

attività ruoli e formazione svolti insieme all'individuazione e alla descrizione delle competenze possedute. Segue la produzione della documentazione di tutte le prove ed evidenze con la relativa mappatura.

3. accompagnamento alla decodifica delle esperienze e attività in competenze. Infine è definita la codifica dell'esperienza in competenze acquisite tramite elaborazione e consapevolezza del percorso di riconoscimento seguita dalla stesura del libretto delle competenze e la sottoscrizione del percorso e garanzia di responsabilità.

Le ultime due sono le fasi centrali del percorso di consapevolezza e autoaffermazione del volontario nel ricercare attestazioni ed evidenze sia di tipo pratico-operativo che formativo. Tale iter attiva un processo di riconoscimento di sé attraverso l'impegno rielaborativo a "scoprire" le competenze anche inconsapevoli messe in atto nell'arco di un tempo significativo dedicato al volontariato.

Il percorso si conclude con l'attestazione e consegna del CVol, il "Libretto delle competenze" del volontario. Rappresenta il momento conclusivo per ripercorrere, condividere e attestare l'esito del percorso, gli output prodotti e le competenze più consolidate e trasferibili.

Aspetti di metodo e competenze

Le esperienze e i modelli in ambito di ricostruzione e validazione di competenze - modello francese Vae, approcci metodologici dell'Isfol, Bilancio di competenze - presi a riferimento per la strutturazione del servizio CVol, riconoscono un ruolo determinante alla relazione che si costruisce tra la persona e l'operatore, attribuendo a quest'ultimo, la funzione di:

- facilitare il processo di riflessione sull'agire e di ricostruzione del senso dell'esperienza maturata del volontario;
- orientare la narrazione del volontario all'analisi dei vissuti esperienziali e formativi che hanno generato l'apprendimento dei saperi; alla verbalizzazione e strutturazione organica delle conoscenze e capacità per renderle competenze decontestualizzate, comunicabili e parametrabili ad altri sistemi;
- accompagnare la persona nel dare forma e ordine a quanto emerge dalla sua narrazione, dal bilancio riflessivo, dalla ricerca di pro-

ve; nell'elaborare una eventuale progettualità di sviluppo delle competenze da migliorare.

Non sono scontate quindi le competenze che l'operatore deve mettere in campo, che dovrebbero garantire aree tecniche, quali: comunicazione, ascolto e mediazione; accoglienza e orientamento; gestione di colloqui; rielaborazione di storie biografiche e codifica di apprendimenti taciti; elaborazione di materiali descrittivi; pianificazione processuale. Altro fattore importante è che il lavoro di "traduzione" delle esperienze in competenze si basi su una check list elaborata secondo indicatori rappresentativi del volontariato, ma rapportabili anche alle standardizzazioni dei sistemi regionali di certificazione delle competenze, prossimi a convertirsi in un sistema unico nazionale³.

Per la check list delle competenze e per l'impostazione metodologica e gli strumenti di lavoro sono stati determinanti i risultati del Progetto "Ave. Assessing Voluntary Experiences", "Programma Leonardo"; la produzione scientifica e bibliografica dell'Isfol, in particolare le Linee guida per la validazione delle competenze da esperienza; il Sistema regionale delle qualifiche dell'Emilia Romagna che individua competenze e unità di competenze anche di qualifiche sociali più prossime all'ambito del volontariato; i risultati dell'"Analisi dei fabbisogni di competenza del Terzo Settore e del Volontariato in provincia di Bologna" di Volabo.

Riflessioni sul percorso e prospettive

Dai primi esiti della sperimentazione, seppur ancora su pochi casi, si evidenziano già aspetti significativi, sia per la crescita personale del volontario che per l'organizzazione di volontariato, ma anche per la potenzialità dello strumento stesso. Dai volontari che effettuano il percorso di riconoscimento ed elaborazione del CVol, emergono riflessioni e considerazioni su come stiano migliorando:

- la capacità di riflessione e analisi sui propri apprendimenti e della circolarità d'uso delle competenze acquisite nei diversi contesti di vita (trasversalità e trasferibilità);
- la consapevolezza del ruolo importante della dimensione relazionale e organizzativa tipiche dell'associazionismo, che contraddi-

3 Vedi l'articolo di Elisabetta Perulli "L'Italia sulle orme dell'Europa. Terzo settore protagonista per far decollare le validazioni"

stinguono questi apprendimenti esperienziali e formativi;

- la capacità argomentativa e descrittiva di sé, migliorando la propria immagine;
- la fiducia in se stessi, l'aspirazione di proporsi per attività e ruoli più impegnativi sia in associazione che in altri contesti.

Si nota inoltre, come questo percorso, certamente impegnativo per tempo dedicato e “sforzo” riflessivo e ricostruttivo, da un lato possa contribuire a rinnovare la motivazione di impegnarsi nel volontariato e per gli altri; dall'altro, socializzando questa esperienza con altri volontari, possa rafforzare la consapevolezza e potenzialità dell'associazione stessa. Nello stesso tempo, ci sentiamo di sottolineare che tali percorsi non debbano alimentare l'automatismo volontariato=competenza, sempre e comunque.

Non tutto ciò che si fa diventa competenza e non tutte le esperienze diventano saperi. Se è pur vero che sia un “potente” ambito di acquisizione di competenze, è anche vero che, se il fare non è accompagnato da un lavoro formativo, riflessivo e rielaborativo, l'esperienza non diventa competenza. Tra le prospettive da sviluppare quindi, a percorsi operativi e tecnici verranno affiancate iniziative di promozione, sensibilizzazione nel non profit e tra i diversi portatori d'interesse pubblici e privati per diffondere la cultura e l'approccio per competenze; proposte formative per aumentare consapevolezza e capacità gestionale delle associazioni (due ambiti tra tutti, la gestione dei volontari e la progettazione strategica); sperimentazioni di metodi di valutazione e verifica degli apprendimenti e competenze, in ambito operativo come in quello formativo; sperimentazione territoriale del CVol nel “Progetto di sensibilizzazione e promozione del volontariato per cittadini in stato di mobilità o cassa integrazione guadagni”, realizzato in rete l'allora Provincia di Bologna e le organizzazioni sindacali (Cgil, Cisl, Uil). Si è consapevoli senza dubbio che debba ancora crescere una cultura del volontariato come importante ambito di apprendimento e crescita per i cittadini e la comunità nel suo complesso, ma si è anche fiduciosi che l'approccio per competenze possa rappresentare una delle chiavi di valorizzazione del ruolo del volontariato nei futuri scenari di interconnessione con il Terzo Settore e i diversi soggetti del territorio. 

Glossario

- ABILITÀ** **[Skills]** Le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi. Nel Quadro europeo delle qualifiche le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).
- ACCERTAMENTO DEI RISULTATI DI APPRENDIMENTO** **[Assessment of learning outcomes]** Il processo di accertamento delle conoscenze, del know-how, delle abilità e/o delle competenze di una persona in base a criteri prestabiliti (risultati attesi, misurazione dei risultati dell'apprendimento).
- APPRENDIMENTO FORMALE** **[Formal learning]** Apprendimento erogato in un contesto organizzato e strutturato (scuole o lavoro), con obiettivi di apprendimento, tempi e risorse per tale scopo. L'apprendimento formale è intenzionale per il discente.
- APPRENDIMENTO NON FORMALE** **[Non-formal learning]** Apprendimento erogato nell'ambito di attività pianificate non specificamente concepite come apprendimento (in termini di obiettivi, di tempi o di sostegno all'apprendimento). L'apprendimento non formale è intenzionale dal punto di vista del discente.
- APPRENDIMENTO INFORMALE** **[Informal learning]** Apprendimento risultante dalle attività della vita quotidiana legate al lavoro, alla famiglia o al tempo libero. Non è strutturato in termini di obiettivi di apprendimento, tempi o di risorse dell'apprendimento. Nella maggior parte dei casi l'apprendimento informale non è intenzionale dal punto di vista del discente.
- VALUTAZIONE** **[Assessment]** Valutazione, intesa come verifica delle conoscenze.
- VALUTATORE** **[Assessor]** Valutatore di qualifiche e competenze.
- CERTIFICAZIONE DEI RISULTATI DI APPRENDIMENTO** **[Certification of learning outcomes]** Rilascio di un certificato, diploma o titolo che attesta formalmente che un ente competente ha accertato e convalidato un insieme di risultati dell'apprendimento (conoscenze, know-how, abilità e/o competenze) conseguiti da un individuo rispetto a uno standard prestabilito.
- COMPETENZA** **[Competence]** Capacità di utilizzare conoscenze, abilità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale. Nel Quadro europeo delle qualifiche le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia. La capacità di applicare in modo appropriato in un determinato contesto (istruzione, lavoro, sviluppo personale o professionale) i risultati dell'apprendimento. (Cedefop 2008).
- COMPETENZE DI BASE** **[Basic skills]** Le competenze necessarie per vivere nella società contemporanea: ascoltare, parlare, leggere, scrivere e compiere operazioni matematiche.

CONOSCENZE **[Knowledge]** Risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono un insieme di fatti, principi, teorie e pratiche relative ad un settore di lavoro o di studio. Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

CONVALIDA DEI RISULTATI DI APPRENDIMENTO **[Validation of learning outcomes]** La conferma, da parte di un ente competente, che i risultati dell'apprendimento (conoscenze, abilità e/o competenze) acquisiti da una persona in un contesto formale, non formale o informale sono stati accertati in base a criteri prestabiliti e sono conformi ai requisiti di uno standard di convalida. La convalida è generalmente seguita dalla certificazione.

PORTFOLIO **[Portfolio]** Raccolta organizzata e consapevolmente orientata di materiali che descrivono e testimoniano il possesso delle conoscenze, delle abilità e delle competenze previste e sviluppate in una o più esperienze di apprendimento.

QUALIFICA **[Qualification]** Il termine qualifica può indicare:
una qualifica formale, ossia il risultato formale (certificato, diploma o titolo) di un processo di valutazione e convalida che viene rilasciato quando un'autorità competente stabilisce che una persona ha conseguito i risultati dell'apprendimento rispetto a standard predefiniti e/o possiede le competenze necessarie per svolgere un'attività in un settore professionale specifico. La qualifica riconosce ufficialmente la validità dei risultati dell'apprendimento sul mercato del lavoro o nella sfera dell'istruzione/formazione. Una qualifica può costituire per legge un requisito obbligatorio per poter esercitare una determinata professione (OCSE);
requisiti professionali, cioè le conoscenze, attitudini e competenze necessarie o previste per eseguire mansioni specifiche proprie di una particolare posizione professionale (UIL).

RICONOSCIMENTO DEI RISULTATI DI APPRENDIMENTO **[Recognition of learning outcomes]** Riconoscimento formale: il processo che dà valore ufficiale alle abilità e alle competenze attraverso il riconoscimento delle qualifiche (certificati, diplomi o titoli); oppure il riconoscimento dell'equipollenza, il rilascio di crediti, la convalida delle abilità e/o delle competenze acquisite. Riconoscimento sociale: il riconoscimento del valore delle abilità e/o delle competenze da parte di attori economici e sociali.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO **[Learning outcomes / learning attainments]** Insieme delle conoscenze, abilità e/o competenze che un individuo ha acquisito e/o è in grado di dimostrare al termine di un processo di apprendimento formale, non formale o informale.

VALORIZZAZIONE DI APPRENDIMENTO **[Valuing learning]** Il processo di promuovere la partecipazione e riconoscere i risultati dell'apprendimento (formale, non formale o informale) in modo da sensibilizzare gli attori sul suo valore intrinseco e premiare l'apprendimento.

uidu.org

La community che mette in contatto
le associazioni con i volontari di Expo



Promuovi eventi

Diffondi più efficacemente le tue iniziative in base a dove si svolgono.



Raccogli fondi

Rendi più efficace la tua raccolta fondi, su uidu trovi un target di utenza mirato.



Fatti vedere dove ti cercano

Rendi visibile la tua mission, i tuoi valori ed il tuo operato. Gratuitamente!

Cerca volontari

Cerca volontari per la tua attività quotidiana o per le iniziative che promuovi.

REGISTRA LA TUA ASSOCIAZIONE

<http://uidu.org>
info@uidu.org

#MENO GIORNALI MENO LIBERI

**Basta soldi ai giornali,
dice qualcuno.**

Sì, però... Però ci sono più di 200 giornali in Italia che fanno informazione come nessuna grande testata mai potrà fare. Però dovrai rinunciare al tuo quotidiano locale, al settimanale della tua comunità, alla rivista che la pensa come te. Però c'è un mondo di 3000 persone che rischia il posto di lavoro. E che risparmio è? In pochi anni il fondo pubblico per l'editoria è calato del 90%. Però questo Paese potrà fare a meno dell'informazione libera? Quella senza profitti, senza padroni, senza catene?

**Senza fondo per l'Editoria non profit
l'informazione libera va a fondo:
firma anche tu, adesso.**



#menogiornalimenoliberi



Questa testata non percepisce contributi diretti per l'editoria ma partecipa alla campagna

FIRMA E LASCIA IL SEGNO BIT.LY/MENOLIBERI