



Scopri il potenziale  
dell'apprendimento  
nel volontariato

Zsuzsanna Brenner  
Alberto Cuomo  
Annarita Di Mario  
Monika Höglinger  
Giovanna Pignatti Morano  
Maren Satke  
Tim Scholze  
Radu Szekeley  
Tanja Wehr



Il progetto RIVER è stato finanziato dalla  
Commissione Europea: (Riferimento:  
517741-LLP-1-2011-1-AT-GRUNDTVIG-GMP)  
Questa pubblicazione riflette le opinioni degli  
autori e la Commissione non può essere consi-  
derata responsabile delle informazioni in essa  
contenute



Scopri il potenziale  
dell'apprendimento  
nel volontariato

**Autori:**

Zsuzsanna Brenner  
Alberto Cuomo  
Annarita Di Mario  
Monika Höglinger  
Giovanna Pignatti Morano  
Maren Satke  
Tim Scholze  
Radu Szekely  
Tanja Wehr

**Redattore:** Maren Satke

**Produzione:** wordup Werbeagentur

**Editore:** *die Berater*<sup>®</sup>

Unternehmensberatungsgesellschaft mbH

© 2013 *die Berater*<sup>®</sup>

Unternehmensberatungsgesellschaft mbH  
Wipplingerstraße 32/23-26, 1010 Vienna  
[www.dieberater.com](http://www.dieberater.com)

ISBN 978-3-902847-16-4

Sito web RIVER: [www.river-project.eu](http://www.river-project.eu)

## Coordinatore del progetto



*die Berater*<sup>®</sup>, Vienna / Austria

[www.dieberater.com](http://www.dieberater.com)

## I partner del progetto



BUPNET, Germania

[www.bupnet.de](http://www.bupnet.de)



CSVnet, Italia

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



Kamut, Finlandia

[www.kansallisetmaahanmuuttajat.fi](http://www.kansallisetmaahanmuuttajat.fi)



Forschungsinstitut des Roten Kreuzes, Austria

[www.frk.or.at](http://www.frk.or.at)



LUNARIA, Italia

[www.lunaria.org](http://www.lunaria.org)



Alliance of European Voluntary Service Organisations,  
Europa

[www.alliance-network.eu](http://www.alliance-network.eu)



Budapest Cultural Centre, Ungheria

[www.bmknet.hu](http://www.bmknet.hu)



# Scopri il potenziale dell'apprendimento nel volontariato

## Indice

<b>1.</b>	<b>Introduzione.....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>RIVER: cosa è?.....</b>	<b>4</b>
2.1	Un metodo per il riconoscimento dei risultati dell'apprendimento informale nelle attività di volontariato....	4
2.2	Un metodo per programmare lo sviluppo di competenze nelle attività di volontariato.....	4
2.3	Un metodo per programmare i processi di apprendimento nelle attività di volontariato .....	5
<b>3.</b>	<b>RIVER: chi sono gli autori?.....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>RIVER: come è nato? .....</b>	<b>9</b>
4.1	L'approccio teorico di RIVER.....	9
4.2	I concetti alla base di RIVER.....	12
4.3	Sperimentazioni: progetti pilota .....	16
4.3.1	Struttura dei progetti pilota .....	17
4.3.2	Valutazione delle competenze dei volontari.....	18
4.3.3	Metodologia del processo di valutazione .....	19
4.3.4	Risultati .....	20
4.3.5	Sfide affrontate .....	22
4.4	Consigli utili per lavorare con RIVER.....	23
<b>5.</b>	<b>RIVER – IL RICONOSCIMENTO DELL'APPRENDIMENTO IN CONTESTI DI VOLONTARIATO.....</b>	<b>26</b>
5.1	Cinque fasi per l'utilizzo di RIVER – caso studio .....	27
5.2	Applicazione della metodologia RIVER nel mondo del volontariato .....	41
5.2.1	Formazione per facilitatori.....	41
5.2.2	Linee guida per la formazione dei facilitatori.....	42
<b>6.</b>	<b>Strumenti di supporto per lavorare con RIVER .....</b>	<b>44</b>

## 1. INTRODUZIONE

### *Contesto*

Questa pubblicazione fornisce una ricerca sui metodi e sui risultati di un progetto transnazionale incentrato su tre temi principali e sui possibili collegamenti tra di loro: il volontariato, l'apprendimento intergenerazionale, il riconoscimento e la convalida dell'apprendimento. Il contributo del progetto a questi temi e la promozione delle politiche dell'Unione Europea in merito, fanno parte di una nuova metodologia per il riconoscimento dell'apprendimento e lo sviluppo di competenza nelle attività di volontariato: la metodologia RIVER.

Questo opuscolo evidenzia il contesto in cui si sono sviluppate le attività del progetto e prende in esame alcuni progetti di prova per le verifiche della metodologia. Fornisce, inoltre, consigli su come strutturare al meglio le attività di volontariato per i facilitatori e per il volontario stesso e su come inserire un processo di valutazione dell'apprendimento nell'attività di volontariato.

Stando all'idea originale del progetto, la metodologia RIVER è stata principalmente elaborata per evidenziare i risultati dell'apprendimento nel volontariato per adulti e, quindi, per accrescere la motivazione e il senso di realizzazione dei volontari senior. La particolare attenzione verso i cittadini

adulti impegnati in attività di volontariato è stata motivata dal cambiamento demografico della popolazione in Europa e dalla necessità ed importanza di creare delle occasioni per tenersi attivi e per restare coinvolti nella vita sociale – il volontariato offre quest'opportunità! Tuttavia, le attività del progetto indicano chiaramente che RIVER non è solo per i cittadini adulti – la metodologia, infatti può essere utilizzata nelle diverse forme di volontariato per giovani e adulti.

Quindi, in quest'opuscolo RIVER sarà presentata come una metodologia per il riconoscimento e la convalida delle competenze per i volontari di tutte le età impegnati in attività di volontariato, mettendo in evidenza gli aspetti intergenerazionali emersi dei progetti pilota sperimentati.

### *A chi è rivolto River?*

Oltre all'interesse generale per il contenuto riguardo alle attività di volontariato, all'apprendimento intergenerazionale o al riconoscimento e alla validazione dell'apprendimento nelle attività di volontariato, si troverà questo opuscolo particolarmente interessante se:

- Si è un facilitatore o un formatore che lavora con i volontari o di una organizzazione di volontariato che ospita e invia volontari in attività di volontariato
- Si è un'organizzazione che lavora con il Programma di Apprendimento Permanente, o con il Programma Gioventù in Azione o lavorerà con il Programma Europeo per l'Istruzione, la Gioventù, la Cultura e lo Sport (Erasmus +).
- Si è un ministro responsabile dei settori dell'istruzione, del volontariato o del lavoro.
- Si è un funzionario del lavoro o un consulente di carriera responsabile di trovare opportunità di tirocinio.
- Si è un tutor, un docente, un formatore o un consulente in qualsiasi organizzazione non-governativa o nella formazione continua e se si stanno cercando metodi innovativi per validare i processi di apprendimento nei settori del volontariato.
- Si è volontari e si cercano modi per ottenere la convalida del proprio apprendimento e il riconoscimento delle competenze acquisite

### *Obiettivi*

Lo scopo di questa pubblicazione è quello di presentare la Metodologia RIVER al fine di accertare il suo potenziale contributo allo sviluppo, al riconoscimento e alla convalida delle competenze nei settori del volontariato. Nel concreto, la pubblicazione darà prospettive innovative sulle modalità di:

- Riconoscere o creare opportunità di apprendimento informale e non formale attraverso il volontariato.
- Utilizzare le attività di volontariato per affrontare alcune delle più grandi sfide dell'Europa di oggi, come l'invecchiamento della popolazione o la disoccupazione giovanile.
- Favorire il coinvolgimento attivo dei cittadini nella vita sociale creando nuove opportunità di volontariato e di apprendimento

L'opuscolo si propone, infine, di stimolare l'interesse ad utilizzare la Metodologia RIVER e di esortare, te lettore ad utilizzare tutti gli strumenti elaborati per metterla in pratica. Se hai bisogno di un qualsiasi supporto per farlo o se hai dei quesiti sull'uso della metodologia, tutti gli autori restano disponibili per rispondere alle richieste e aiutarti nell'utilizzo degli strumenti indicati.

## 2. RIVER: COSA È?

La Metodologia RIVER è stata ideata ed elaborata per soddisfare i tre diversi obiettivi di cui sopra, con una particolare attenzione alla promozione del volontariato senior come importante risorsa per la partecipazione attiva dei cittadini adulti nelle attività sociali di enti e organizzazioni. Ha tre diverse funzioni che sono, però, complementari tra loro: riconoscimento, elaborazione e programmazione dei risultati di apprendimento nelle attività di volontariato.

### 2.1 Un metodo per il riconoscimento dei risultati dell'apprendimento informale nelle attività di volontariato

La metodologia si basa su uno strumento e un approccio che riconosce lo sviluppo di competenze nel settore del volontariato. In altre parole, si tratta di uno strumento che le organizzazioni possono utilizzare per monitorare e valutare il processo di apprendimento durante le attività di volontario, dall'inizio alla fine di percorso, evidenziandone i risultati.

Nonostante la "I" di RIVER stia per "intergenerazionale", vale la pena ricordare a questo punto che gli strumenti finali elaborati e presentati in questo documento non sono da applicarsi solo al riconoscimento dello sviluppo di competenze nella

cooperazione intergenerazionale né richiedono che le attività di volontariato siano esclusivamente intergenerazionali. Anche se, la metodologia è stata testata principalmente in tali contesti, essa può essere applicata in diversi ambiti, contesti ed attività di volontariato indipendentemente dall'età dei volontari.

La metodologia e gli strumenti proposti derivano da risultati indiretti e legittimati nei progetti pilota, basandosi per la valutazione non su parametri e indicatori esterni, ma piuttosto sulla realtà del volontario. Lo sviluppo delle competenze durante attività di volontariato e il loro riconoscimento è ancora materia di studio, inoltre nella maggior parte dei casi il volontario non è consapevole del processo di apprendimento che andrà a compiere perché il suo interesse ad approcciarsi ad attività di volontariato è riconducibile alla voglia di "fare qualcosa di diverso" e "sentirsi attivo ed utile", solo alla fine delle attività e del percorso ci si rende consapevoli delle competenze acquisite e sviluppate.

### 2.2 Un metodo per programmare lo sviluppo di competenze nelle attività di volontariato

Nonostante si sia sviluppata principalmente come strumento di riconoscimento delle competen-



ze acquisite, la metodologia può essere utilizzata anche per programmare lo sviluppo di una specifica competenza concentrandosi su di essa durante l'attività di volontariato. Il metodo di approccio è strutturato in cinque fasi che permettono all'organizzazione/ facilitatore e al volontario di decidere insieme su quale particolare competenza si vuole lavorare. Usando i sistemi di riferimento presenti all'interno di RIVER o sviluppandone uno in modo autonomo, l'organizzazione/facilitatore può supportare il volontario pianificando insieme un processo di apprendimento basato su quella particolare competenza. Per questo l'apprendimento diventa una parte intrinseca all'attività di volontariato, fermo restando che il processo di apprendimento informale avviene in modo spontaneo e senza la necessità di input pedagogici.

### **2.3 Un metodo per programmare i processi di apprendimento nelle attività di volontariato**

Infine, la Metodologia RIVER può anche essere usata per pianificare un processo di apprendimento nelle attività di volontariato. Questo significa che le organizzazioni educative e di formazione possono usarla per pianificare un'attività di volontariato con chiari obiettivi di apprendimento, di follow-up e di valutazione per i partecipanti. Questa pianificazione dovrebbe essere fatta, di norma, con le associazioni di volontariato.

A titolo d'esempio, un'organizzazione di formazione continua che vuole dare agli studenti la possibilità di apprendere in modo informale attraverso il volontariato e, quindi, di sviluppare una determinata competenza, userà RIVER per pianificare e seguire il percorso di apprendimento. Essi contattano un'associazione di volontariato, elaborano insieme il piano di lavoro per il discente e valutano la competenza del discente dall'inizio alla fine del percorso. Tale processo di valutazione può essere eseguito anche da un'associazione di volontariato, dando così più peso al processo di apprendimento informale.

Queste sono le funzioni emerse della Metodologia RIVER nelle sperimentazioni effettuate. Ciò non vuol dire che le organizzazioni non possano trovare altri usi o mezzi per impiegare al meglio gli strumenti forniti. Infatti, durante la fase di sperimentazione alcune associazioni hanno sottolineato come la metodologia potrebbe essere utilizzata come strumento per valutare e assegnare ai volontari diversi compiti. Nuove applicazioni non sono escluse e sono a discrezione di organizzazioni e utenti. Grazie alla flessibilità della metodologia essa si può prestare a nuove e differenti applicazioni, in caso di nuovi usi o ampliamenti sull'utilizzo degli strumenti e della metodologia gli autori gradirebbero qualsiasi commento o informazione in merito.

### 3. RIVER: CHI SONO GLI AUTORI?

La metodologia RIVER è nata nell'ambito dell'omonimo progetto sviluppatosi grazie ai finanziamenti dell'Unione Europea e del Programma Grundtvig-Educazione Permanente degli adulti. Il consorzio di partner è variegato nella sua formazione ed esperienza, racchiude ampie competenze complementari e know-how: da un lato associazioni di volontariato e networks coinvolti in attività di volontariato nazionali e transnazionali, dall'altro centri di istruzione con una lunga esperienza di progettazione e applicazione di attività di formazione verso una vasta gamma di destinatari.



[www.dieberater.com](http://www.dieberater.com)

*dieBerater*® è una società privata fondata nel 1998, con i suoi di 480 lavoratori è presente in più di 70 sedi sul territorio del l'Austria. Si occupa principalmente di istruzione e formazione, tutoraggio, ricollocamento, consulenza e progetti finanziati dall'Unione Europea.

*dieBerater*® è il capofila del progetto nonché coordinatore

## BUPNET

[www.bupnet.de](http://www.bupnet.de)

BUPNET, fondata nel 1985, è un centro di istruzione per adulti con sede in Germania. BUPNET ha una lunga esperienza nella gestione di progetti europei e nella formazione dei cittadini in vari ambiti e settori (sociale, assistenza sanitaria, e-commerce, turismo, economia dell'ambiente, giornalismo, marketing/PR, nuovi media e intercultura) sia nel contesto europeo che nazionale. BUPNET ha elaborato e

sviluppato l'approccio su cui si basa la metodologia del progetto: LEVEL5.



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

CSVnet, il network di Coordinamento Nazionale Italiano dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV), dal 2003, anno della fondazione ad oggi riunisce e rappresenta 75 Centri Servizio italiani. Il suo obiettivo è quello di coordinare e rafforzare la cooperazione e lo scambio di esperienze, competenze e servizi tra i membri.



[www.alliance-network.eu](http://www.alliance-network.eu)

Alliance of European Voluntary Service Organisations è un network di associazioni ed organizzazioni di volontariato internazionale che promuovono l'apprendimento interculturale, la solidarietà e la pace attraverso attività di volontariato. Il network nasce più di 30 anni fa per lavorare con i giovani

ma dal 2000 molti dei suoi membri hanno iniziato a promuovere anche la partecipazione dei volontari senior nelle attività di volontariato, sia autonomamente sia con il supporto di progetti finanziati dall'Unione Europea.



[www.frk.or.at](http://www.frk.or.at)

L'Istituto di Ricerca della Croce Rossa (FRK) è il centro di ricerca della Croce Rossa austriaca. Il centro si occupa di ricerca in rilevanti problemi sociali e lavora con i suoi partner per l'elaborazione di soluzioni creative ed innovative. L'istituto attualmente partecipa a progetti di ricerca nazionali e internazionali e a programmi mirati nel rispetto dei principi della Croce Rossa, concentrandosi principalmente sul soccorso, pronto intervento e sicurezza, sul mercato del lavoro e occupazione, sul volontariato e il servizio volontario, sulla promozione e prevenzione della salute.



[www.kansallisetmaahanmuuttajat.fi](http://www.kansallisetmaahanmuuttajat.fi)

Kamut è una Coalizione Nazionale per gli Immigrati in Finlandia, è stata fondata nel 1985. L'idea principale di Kamut è quella di dare ai suoi membri l'opportunità di essere attivi nella società, di lottare per il riconoscimento dei diritti. Kamut si occupa della formazione dei suoi membri su problemi sociali, elabora campagne di informazione su vasta scala, conduce attività di ricerca relativa all'inclusione e alla partecipazione sociale degli immigranti, favorendone la partecipazione attiva.



[www.lunaria.org](http://www.lunaria.org)

Lunaria è un'associazione di promozione sociale, senza fini di lucro, laica, indipendente e autonoma dai partiti nata nel 1992. Svolge attività di ricerca, formazione e comunicazione sui temi dell'economia solidale e del terzo settore, delle migrazioni e della globalizzazione, della democrazia e della partecipazione e promuove iniziative di volontariato internazionale. Negli ultimi 15 anni Lunaria ha sviluppato l'impegno nella promozione del volontariato individuale e collettivo per volontari adulti.



[www.bmknet.hu](http://www.bmknet.hu)

Il Centro Culturale di Budapest (BCC) è un'associazione di servizio professionale delle istituzioni culturali della comunità, delle organizzazioni civili e della collettività, tuttavia i suoi servizi sono offerti al più vasto pubblico di professionisti ma anche ai cittadini della comunità. Il centro offre servizi nel campo dell'informazione, dell'istruzione, e dell'arte.

## 4. RIVER: COME È NATO?

L'idea originale del progetto nasce per rispondere alle esigenze della popolazione europea e ai tempi cardine su cui l'Unione Europea intendeva concentrarsi, combinando gli obiettivi proposti per l'Anno Europeo del Volontariato nel 2011 e l'Anno Europeo dell'Invecchiamento Attivo nel 2012. Considerando l'andamento demografico della popolazione europea e l'aumento della popolazione adulta si evidenzia la necessità di creare delle opportunità per i cittadini senior di prendere parte alla vita sociale e partecipare attivamente alla costruzione dell'Europa. Il volontariato può diventare per questo un mezzo fondamentale. Il coinvolgimento dei cittadini senior in attività di volontariato potrebbe rivelarsi un importante strumento per favorire l'invecchiamento attivo da una parte, e d'altra anche un modo per favorire la dinamicità del settore del volontariato. Il progetto RIVER si propone di far conoscere i risultati del volontariato senior, di promuovere la partecipazione di cittadini ad attività di volontariato, di promuovere opportunità di apprendimento e di apprendimento intergenerazionale attraverso attività di volontariato e soprattutto di riconoscere l'impatto dell'esperienza stessa riconoscendo, valutando e validando l'esperienza.

Per raggiungere tali obiettivi è stato sviluppato un sistema ad hoc per il riconoscimento e la validazione delle competenze acquisite nell'ambito di attività di volontariato in contesti di volontariato intergenerazionale (vedi capitolo 4.3).

Il metodo in sé può sembrare semplice, dietro però ci sono anni di ricerca, di sperimentazione, di rielaborazione, di adattamento.

In questo capitolo andremo a riassumere l'approccio teorico alla base della metodologia e a elencarne i concetti di base su cui si fonda.

### 4.1 L'approccio teorico di RIVER

Il progetto RIVER vuole adattare una metodologia già esistente, LEVEL5, alle specifiche richieste del settore del volontariato. LEVEL5 è una metodologia per il riconoscimento e la validazione delle competenze acquisite nell'ambito dell'apprendimento informale. Gli effetti (o l'impatto) dell'apprendimento informale possono essere dimostrati attraverso lo sviluppo di competenze (ad esempio: sviluppo delle cosiddette "soft skills"-autostima, fiducia in se, stessi, lavoro di gruppo, gestione del conflitto- e sviluppo di competenze trasversali).

LEVEL5 è stato elaborato, sviluppato e sperimentato in 7 progetti Europei precedentemente finanziati dal Programma LLP tra il 2005 e il 2012, offre un approccio per valutare i risultati e convalidare lo sviluppo delle competenze, considerando tre diverse dimensioni di apprendimento: quella cognitiva, quella affettiva e quella pratica dei discenti in contesti di apprendimento informale e non formale (per maggiori informazioni: [www.reveal-eu.org](http://www.reveal-eu.org)). LEVEL5 è stato applicato in più di 40 progetti di apprendimento e valutato scientificamente nel quadro di due tesi di dottorato internazionale.

Inizialmente LEVEL5 era stato creato per:

- utenti che partecipano a percorsi di apprendimento fuori da contesti formali
- acilitatori di processi di apprendimento, incaricati all'istruzione degli adulti, organizzazioni di assistenza, altri.

Le competenze individuali o di gruppo derivate sono valutate mediante un processo sviluppato con differenti progetti e visualizzate in un modello cubico tridimensionale documentato e supportato da un software specificamente costruito su di esso.

La metodologia LEVEL5 si basa sull'idea fondamentale che una competenza è la capacità di applicare una sintesi di

- conoscenza
- abilità
- attitudini

in una specifica situazione (=contesto) e in una specifica condizione (=livello).

Di conseguenza gli ideatori di LEVEL5 hanno ritenuto che i risultati di apprendimento possono essere dimostrati grazie a tre componenti o dimensioni:

1. La componente cognitiva
2. La componente attiva
3. La componente affettiva

La terza componente in particolare viene spesso tralasciata nella valutazione dei risultati di apprendimento. Tuttavia, nei progetti di apprendimento informali questa "dimensione affettiva" è di grande importanza. Per il processo di valutazione di apprendimento informale i livelli di competenza di un individuo sono 5 per ogni dimensione di apprendimento (cognitiva, attiva e affettiva) da cui l'origine del nome LEVEL5.

Quindi l'essenza del sistema è data dalla visualizzazione tridimensionale – il cubo LEVEL5:

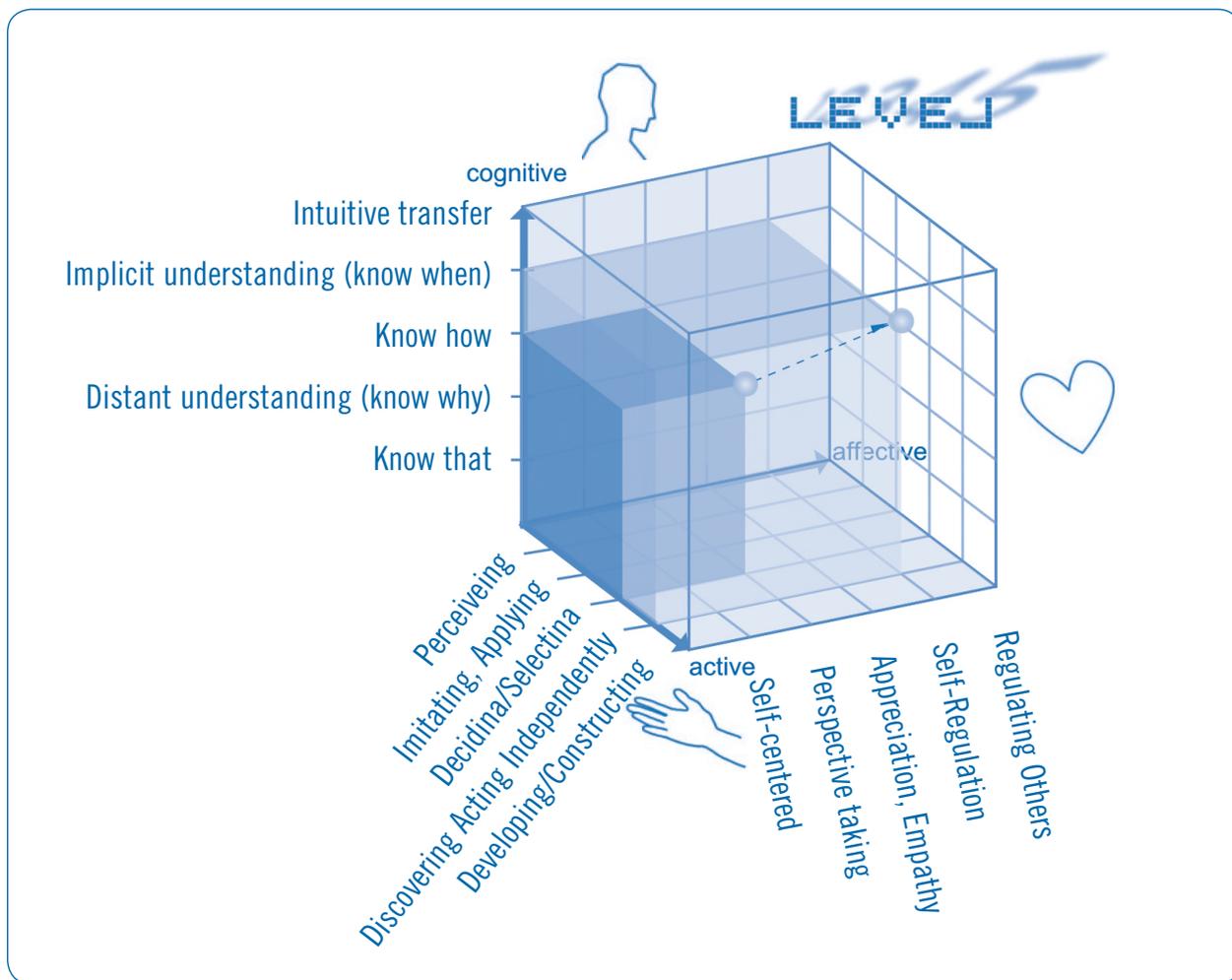


Fig. 1: Il cubo LEVEL5 come modello per visualizzare lo sviluppo delle competenze.

La metodologia RIVER è l'adattamento del metodo derivato dal LEVEL5 al settore del volontariato. Come anticipato, durante lo sviluppo del progetto e della metodologia RIVER sono state concentrate sugli adulti impegnati in attività di volontariato intergenerazionale. La descrizione delle sperimentazioni- progetti pilota (capitolo 4.3) mostra chiaramente che RIVER in principio era stato testato su i cittadini senior nel corso di progetti intergenerazionali. Senza anticipare tutti i risultati emersi, si può affermare che un dei risultati principali evidenti è la possibilità di utilizzare la metodologia non solo nelle attività di volontariato senior, ma con i volontari di tutte le età!

#### 4.2 I concetti alla base di RIVER

La teoria alla base di River è un mix di cinque concetti che, di primo acchito, possono sembrare avere molto poco in comune. Il modo in cui sono combinati per creare una metodologia innovativa applicabile durante l'apprendimento degli adulti rappresenta uno dei punti di forza e una dimensione originale di RIVER. Questi concetti, spiegati di seguito, sono il riconoscimento, il fattore intergenerazionale, il volontariato, le esperienze e i risultati.

##### *Riconoscimento*

Il riconoscimento e la validazione delle competenze acquisite durante qualsiasi attività sono diventati una delle maggiori preoccupazioni nella società

odierna. La mobilità e i continui cambiamenti del mercato del lavoro rendono necessario documentare tutte le competenze e le esperienze che un individuo ha acquisito nel corso di attività formative, lavorative e non. Oggi un certificato è una condizione *sine qua non* per dimostrare le proprie competenze.

Riconoscere il valore dell'apprendimento è una priorità delle azioni dell'Unione Europea in materia d'istruzione, formazione e gioventù. Basandosi sui principi comuni adottati dal Consiglio Europeo nel 2004, Cedefop, il Centro Europeo per lo Sviluppo della Formazione Professionale, ha pubblicato un documento sugli "Orientamenti europei per la convalida dell'apprendimento non formale e informale", che fornisce uno strumento per l'elaborazione di pratiche di certificazione che tiene conto anche del settore del volontariato.

Le attività di volontariato come forma di apprendimento sono viste come importanti opportunità per l'acquisizione e lo sviluppo di specifiche competenze, tra cui sia le competenze tecniche che quelle trasversali. Soprattutto il volontariato senior crea delle opportunità per i cittadini adulti di mantenersi attivi e condividere il loro sapere e l'esperienza acquisita nel corso di un periodo di vita. Il giusto riconoscimento e certificazione di queste competenze che convalidano l'apprendimento informale in una tale varietà di contesti così come sono contemplate dal settore del volontariato richiede uno strumento adeguato e flessibile, una metodologia

che va oltre il riferimento classico delle competenze rispetto agli standard predefiniti. L'approvazione si deve basare sulle distanze percorse, sulle prove di uno sviluppo avvenuto, a prescindere di quali siano stati i punti di partenza e di arrivo.

### *Il fattore intergenerazionale*

La pratica intergenerazionale si riferisce alle attività che coinvolgono più di una generazione. La Fondazione Beth Johnson definisce la pratica intergenerazionale come l'obiettivo "di riunire le generazioni in attività propositive e reciprocamente vantaggiose che promuovono una maggiore comprensione e rispetto tra le generazioni e che aiutano a costruire comunità più coese". La Rete Europea di Apprendimento Intergenerazionale chiarisce ulteriormente queste definizioni e determina tre criteri affinché il processo di apprendimento sia veramente intergenerazionale: sono coinvolte almeno due generazioni, l'attività non è casuale ma va pianificata e ci sono benefici di apprendimento reciproci (entrambe le parti imparano l'una dall'altra). La pratica intergenerazionale e l'apprendimento intergenerazionale sono approcci inclusivi e si basano su risorse che generazioni differenti devono scambiarsi a vicenda.

Ma oltre ad essere un contesto in cui avvengono le attività di apprendimento, il fattore intergenerazionale si riferisce anche alla competenza, definita ai fini di questa cooperazione come la capacità di

lavorare con persone di diverse generazioni, consapevoli delle relazioni determinate dal contesto culturale di età e dalla capacità di comprendere, accettare e adottare i modelli di comportamento di un'altra generazione.

Il Progetto RIVER e la metodologia che ne deriva si concentrano su entrambe le dimensioni e osservano alcune attività di volontariato dove diverse generazioni si riuniscono ed elaborano un sistema di riferimento per lo sviluppo della competenza della cooperazione intergenerazionale.

### *Il Volontariato*

Il volontariato è un'attività presente in tutte le società e in tutti i tempi. Anche se è formalmente poco riconosciuto o regolamentato o si è svilup-



Progetto di volontariato intergenerazionale, AT

pato in un ambiente totalmente non strutturato, il volontariato rimane, infatti, la “professione” più antica conosciuta dall’umanità: le persone facevano volontariato molto prima che i sistemi economici introducessero il concetto di vendita di una volta. Ed oggi rimane una delle “professioni” più apprezzate e praticate, quella a cui giovani, adulti e anziani decidono di partecipare.

Il volontariato senior è stato un aspetto importante nelle società europee e si riflette sia nelle priorità politiche sia nelle attività quotidiane. Esso svolge un ruolo fondamentale nella nostra società e richiede visibilità e approvazione. Tuttavia, a differenza del volontariato giovanile, spesso nel discorso politico ci si dimentica dei benefici del volontariato. Recenti sviluppi hanno modificato questa situazione. Ormai viene riconosciuto come un tipo di attività che riunisce le generazioni e crea vantaggi sia per i volontari che per le organizzazioni coinvolte. Le attività di volontariato senior offrono nuove opportunità di apprendimento e contribuiscono al benessere della terza età e all’armonia nella vita privata. Il volontariato senior come metodo di apprendimento informale fornisce alle organizzazioni i volontari che hanno acquisito vasta conoscenza ed esperienza in un determinato periodo di vita.

Le persone spesso si offrono per mettersi volontariamente al servizio della propria comunità o di specifici progetti che vogliono sostenere. Possono anche voler imparare un mestiere per sentirsi parte della



Volontari di età diverse, progetto pilota, IT

comunità o per mantenersi attivi. Tradizionalmente il volontariato è stato anche l’anima della partecipazione civica. Più di recente, i politici hanno incoraggiato il volontariato come strumento per lo sviluppo e mantenimento di competenze e abilità o come strumento importante nelle strategie per un invecchiamento attivo.

È un fatto accertato che, quando le persone si uniscono e si impegnano collettivamente in nuovi compiti ed esperienze, inevitabilmente imparano insieme e reciprocamente. Quindi il volontariato è considerato un’importante arena per l’educazione informale. E il contributo più prezioso del volontariato all’apprendimento si basa sull’esperienza di nuovi impegni sociali, sull’applicazione di un insieme molto ricco di competenze trasversali e sul confronto di qualità e valori personali.



### *Esperienze*

“Dimmi e dimenticherò, mostrami e ricorderò, coinvolgimi e comprenderò”. Questa nota dichiarazione incarna la verità universalmente accettata per cui l’apprendimento attraverso l’esperienza, l’apprendimento attivo, è la forma più efficace di sviluppo di una competenza o di acquisizione di un’abilità. Le attività di volontariato sono soprattutto esperienze, situazioni in cui le persone fanno le cose. L’unica ragione o motivo più valido per fare il lavoro di volontario non è il desiderio apparente di imparare, anche se l’apprendimento è destinato a verificarsi: aiutando gli altri, mostrandosi aperti a nuove esperienze, accettando nuove sfide, cercando un cambiamento, le persone fanno nuove esperienze e perciò imparano qualcosa di nuovo o sviluppano una competenza che già hanno. Tali esperienze possono essere strutturate sia come attività di apprendimento, come le cosiddette occasioni di apprendimento non formale in cui il volontario partecipa intenzionalmente con lo scopo di imparare, o come occasione di apprendimento involontario e non strutturato, come le cosiddette occasioni di apprendimento informale che non sono concepite in termini di risultati di apprendimento. Sono in modo particolare queste ultime esperienze che sono state rilevanti nello sviluppo della Metodologia RIVER. Tuttavia, in entrambi i casi l’apprendimento dei volontari di solito non è certificato. Qui RIVER riempie un grande vuoto.

### *Risultati*

Le attività di volontariato possono avere molti risultati, da un immediato aiuto e sostegno a quelli meno quantificabili ed evidenti dei cambiamenti di stato d’animo o dei benefici culturali. È stato dimostrato che l’apprendimento attraverso il volontariato ha effetti positivi sulla salute delle persone anziane. Secondo i dati di Indagine su Salute, Invecchiamento e Pensioni in Europa (SHARE) c’è un rapporto positivo tra il volontariato e il benessere personale in termini di salute, di realizzazione e di aspettativa di vita. Inoltre, è evidente il fatto che impedisce l’insorgenza della depressione a tutte le età.

Oltre questi risultati soggettivi, meno quantificabili sul breve e medio termine, le attività di volontariato, pianificate o meno come strumento di apprendimento, possono avere risultati su un piano molto concreto. Simili risultati, identificati in diversi studi e più recentemente anticipati con documenti normativi, hanno a che fare con l’aumento delle capacità e competenze linguistiche, sociali e interculturali personali, hanno aumentato l’impegno di cittadinanza attiva o rafforzato la prospettiva europea e globale in caso di volontariato transnazionale. Tali risultati, anche se evidenti, sono raramente riconosciuti in modo formale con una certificazione. I cinque concetti descritti sono alla base dello sviluppo della metodologia RIVER, essi vi confluiscono all’interno e ne determinano lo sviluppo.

### 4.3 Sperimentazioni: progetti pilota

La Metodologia RIVER è stata testata in cinque diverse nazioni (Austria, Finlandia, Germania, Ungheria e Italia) attraverso 13 progetti pilota con la partecipazione di 27 volontari senior che agivano in contesti intergenerazionali.

I progetti pilota nelle 5 nazioni partner avevano diverse caratteristiche.

In **Austria** l'organizzazione partner ha sperimentato la Metodologia RIVER in 4 diversi progetti: in un centro doposcuola per bambini da 6 a 15 anni in cui i volontari senior lavoravano come tutor; in un "casa popolare" in cui gli abitanti sono impegnati in attività di promozione della salute diventando "sostenitori della salute"; in un progetto di scuola internazionale che fornisce agli studenti (di 15–19 anni) programmi educativi sull'imprenditorialità con l'aiuto di professionisti in pensione che fungono da consulenti volontari esterni; in un'organizzazione di scout dove i volontari senior supportano la gestione di diverse mansioni, come la gestione delle attività scout locali, le finanze e l'organizzazione di eventi.

In **Finlandia** l'organizzazione partner ha sperimentato la Metodologia RIVER su due progetti molto diversi. Il primo progetto mirava a creare una rete per gli immigrati che erano già imprenditori o che volevano avviare una propria impresa e coinvolgeva due persone incaricate di impostare e dare il via alla rete: un imprenditore di mezza età che conosce



Progetto pilota, AT, copyright:  
"Wiener Wohnen"

molto bene il mondo del lavoro e un giovane imprenditore esperto delle tecniche moderne dell'uso dei social network. Il secondo progetto è stato realizzato in occasione di un grande festival di 2 giorni a Helsinki e i volontari sono stati coinvolti nell'allestimento e nella consegna degli stand e nelle attività di un'organizzazione locale non-profit.

In **Germania** l'organizzazione partner ha sperimentato la Metodologia RIVER in 4 diversi progetti:



Scambio di volontari senior, progetto sulla fotografia, HU

un'associazione sportiva in cui il presidente volontario settantenne doveva lasciare il suo incarico a un uomo più giovane, anche lui volontario; un'abitazione collettiva dove persone di ogni età potevano soggiornare per lavorare e vivere insieme per alcune settimane o a lungo termine; un dipartimento regionale di vigili del fuoco volontari che in Germania è totalmente gestito da volontari di ogni età; una casa di riposo a Gottinga in cui, oltre al programma ufficiale fornito dal personale, offrono molte attività supportate o direttamente organizzate dai volontari. In **Ungheria** l'organizzazione partner ha sperimentato la Metodologia RIVER in un progetto di scambio culturale di volontariato senior. Cittadini senior di Ungheria e Germania hanno partecipato ad un progetto di scambio che prevedeva l'ospitalità reciproca nei diversi paesi, i volontari dovevano raccogliere e produrre materiale fotografico per organizzare

una mostra finale. Una parte del lavoro volontario prevedeva momenti di racconti e formazione sulla cultura sociale e popolare del paese di origine. Gli studi interculturali e la mostra sono stati presentati dai volontari nel corso di un evento finale.

In **Italia** l'organizzazione partner ha sperimentato la Metodologia RIVER in 2 progetti: in un corso e uno stage di formazione incentrati su specifiche competenze per volontari di ogni età, volti ad evidenziare fino a che punto un mix di esperienze di attività di volontariato di vita quotidiana e di formazione potevano migliorare la capacità dei volontari senior di essere utili alla loro associazione; e in uno scambio internazionale per volontari senior over 50 che hanno avuto l'opportunità di apprendere specifiche competenze trasversali e di condividere la loro esperienza di apprendimento con i giovani formatori.

#### **4.3.1** *Struttura dei progetti pilota*

Ogni progetto pilota ha la sua peculiarità, ma in ogni nazione l'organizzazione partner ha pianificato le attività seguendo la stessa struttura stabilita in tre parti:

- 1. Preparazione:** la fase di preparazione si è svolta tra settembre 2012 e aprile 2013 con in media 2–3 mesi per ogni progetto. Questo periodo di tempo è stato usato **per presentare ai volontari e ai loro facilitatori il progetto e gli obiettivi di RIVER, secondo le linee guida della formazione** che sono state sviluppate dai partner del proget-

to. Questo è accaduto attraverso incontri diretti con i volontari, e la durata in media è stata di un'ora e mezza per ogni incontro.

2. **Attività di volontariato:** le attività di volontariato sono cominciate tra dicembre 2012 e febbraio 2013 (con l'eccezione dell'Ungheria dove questa fase è iniziata all'inizio di ottobre 2012) e si sono concluse a maggio 2013 in quasi tutte le nazioni partner, con una durata media di 5 mesi. In questo periodo era inclusa la valutazione. **I partner hanno scelto due date per la valutazione delle competenze, una all'inizio del periodo e del progetto di riferimento e l'altra alla fine, consecutiva alla chiusura del progetto svolto.** La scelta delle 2 diverse valutazioni è essenziale per monitorare il percorso intrapreso in un processo di apprendimento. A seconda dei metodi di valutazione usati dai partner, in media ogni incontro di valutazione richiede due ore e mezza di tempo.
3. **Valutazione:** alla fine della fase di sperimentazione tutti i partecipanti (volontari e facilitatori) sono stati coinvolti in una breve valutazione per rilasciare il loro feedback su RIVER.

#### 4.3.2 *Valutazione delle competenze dei volontari*

I progetti realizzati nelle 5 nazioni avevano coinvolto molti volontari senior, il cui profilo generale era quello di un uomo o di una donna in pensione tra i 57 e i 73 anni di età. Un'eccezione è stata quella della Finlandia dove l'organizzazione partner ha

coinvolto nei progetti pilota volontari leggermente più giovani di età compresa tra i 33 e i 48 anni e altri due giovani volontari di età tra i 20 e 30 anni.

I partner RIVER hanno concordato di valutare ogni volontario in ogni nazione sulla specifica competenza della "cooperazione intergenerazionale", il cui sistema di riferimento è stato elaborato dal consorzio delle organizzazioni partner durante il primo anno del progetto. Poi, ogni partner ha avuto l'opportunità di valutare una competenza supplementare su ogni volontario, in modo da elaborare dei sistemi di riferimento per queste competenze: comunicazione interculturale, il lavoro di gruppo, la comunicazione virtuale, nuovi media, il potere decisionale, il problem solving e diversità culturale.

In tutte le nazioni le valutazioni sui miglioramenti di una specifica competenza dei volontari senior sono state completate con successo.

Ognuno dei partecipanti ha sviluppato o migliorato una data capacità durante i progetti e il confronto tra la valutazione iniziale e quella finale hanno dimostrato in alcuni casi miglioramenti tangibili, tuttavia in altri casi i miglioramenti sono stati meno evidenti.

In molti progetti, i volontari senior hanno mostrato maggiore capacità di realizzazione degli obiettivi assegnati e una forte capacità di lavorare con i gio-



vani, ponendosi sullo stesso piano e con un approccio attento all'ascolto, non con il solo scopo di dare consigli, ma piuttosto per imparare nuove cose.

### **4.3.3 Metodologia del processo di valutazione**

Durante il processo di valutazione, i 5 partner che hanno condotto l'esperimento hanno utilizzato diversi strumenti di valutazione (tra parentesi indichiamo il numero dei progetti in cui lo strumento di valutazione indicato è stato utilizzato): colloqui individuali (3), autovalutazione (3), gruppo di discussione (2), osservazione (2), corsi di formazione (1), racconto (1), questionario (1), griglia di processi di problem-solving (1), valutazione esterna tra pari (1), simulazione (1).

In alcuni progetti ci sono state anche alcuni momenti di valutazione non programmati, in cui le organizzazioni e i facilitatori hanno supportato i volontari (di persona o per telefono) nel processo di autovalutazione, nel chiarire e rispondere ai dubbi e nel rispondere a particolari esigenze. Questi momenti sono comunque stati molto utili per monitorare e valutare in maniera spontanea senza una struttura definita.

Un aspetto particolare dell'esperienza RIVER ungherese è stata la scelta del metodo di valutazione il **"racconto delle 3 sedie"** che vi esponiamo. Ai volontari è stato chiesto di raccontare una storia su alcuni eventi specifici del loro passato in cui hanno

dimostrato di avere la capacità di valutazione. A seconda della sedia su cui si trovavano, essi hanno descritto aspetti specifici del contesto (le 3 sedie rappresentavano le tre dimensioni dell'apprendimento: attivo, emozionale e cognitivo). Le tre sedie hanno aiutato a concentrarsi su diversi aspetti della storia e il facilitatore poteva intervenire ponendo delle domande orientate. Questo strumento di valutazione è stato particolarmente apprezzato dai partner del progetto perché ha funzionato molto bene con i volontari, in particolare ha facilitato al volontario la separazione delle tre dimensioni dell'apprendimento (attiva, affettiva, cognitiva), è possibile trovare la descrizione dettagliata del metodo negli strumenti di valutazione presenti nel Manuale RIVER.

Anche, nell'esperienza finlandese lo strumento di valutazione usato è stato particolarmente efficace e apprezzato dai volontari. Si tratta del **"gruppo di discussione"**, la valutazione collettiva è molto utile per coinvolgere i volontari mediante una chiacchierata, da un commento iniziale espresso da un volontario si può innescare una riflessione di altri generando così una vera e propria discussione. In tal modo i volontari si sono aiutati a vicenda nel processo di valutazione.

In tutti i progetti, l'atmosfera era in generale positiva e la qualità dell'integrazione era buona. Non ci

sono mai stati problemi che hanno portato al conflitto, nessuno dei volontari si è lamentato dell'uso della metodologia o ha messo in dubbio la sua efficacia. Un altro aspetto comune a molti progetti è stata l'atmosfera molto vivace e gradevole creatasi durante l'incontro finale.

#### 4.3.4 Risultati

##### Vantaggi per i volontari

###### ■ *Consapevolezza di apprendimento*

Il risultato immediato di RIVER, evidenziato da molti partecipanti senior nei diversi progetti pilota è stato la constatazione generale che il volontariato genera apprendimento. RIVER ha dato loro l'opportunità di sentirsi parte di un processo personale di crescita e di sviluppo di competenze e non solo di volontari pronti ad aiutare gli altri, dando spazio all'autoriflessione in un contesto tendente di solito all'azione più che alla riflessione. In tutti i casi, però l'interesse e la motivazione principale a svolgere attività di volontariato è rimasta legata alla volontà stessa di "sentirsi utili" e "fare qualcosa per gli altri" piuttosto che alla voglia di acquisire nuove competenze.

Un aspetto importante è emerso nella valutazione dei volontari austriaci, essi si sono resi conto della ricca esperienza di vita che già avevano e delle abilità acquisite durante il corso della loro vita, quindi RIVER ha contribuito, dal loro punto di vista

a prendere consapevolezza su se stessi e a mettere in evidenza le competenze che possedevano.

###### ■ *Scopo della certificazione per volontari senior*

La parte finale della Metodologia RIVER, prevede il rilascio del certificato. Questo punto non è stata tanto rilevante per i volontari senior, elemento invece di maggior rilievo per i volontari giovani coinvolti. In generale il rilascio di una certificazione finale è stato considerato interessante e affascinante per i volontari e la loro ristretta cerchia di familiari e amici, perché in qualche modo si sono rese visibili le recenti scoperte di apprendimento. A tale specifico scopo, la visualizzazione dei risultati sembrava essere un elemento molto importante pertanto il rilascio di un certificato finale resta un elemento di interesse per i partecipanti.

###### ■ *Scopo della certificazione per giovani volontari*

Nei progetti pilota, i giovani volontari che sono entrati in contatto o hanno usato la Metodologia RIVER hanno espresso un interesse molto più elevato a ricevere il certificato finale. La principale differenza rispetto ai volontari senior è che i giovani intendevano usare il certificato per scopi precisi e concreti, come la candidatura per un lavoro o per un'opportunità di studio. Questo può applicarsi in modo particolare ai giovani senza precedenti esperienze di lavoro o di stage che desiderano inserirsi nel mondo del lavoro.

#### ■ *Motivazione e impegno*

L'uso di RIVER all'interno dei progetti pilota di volontariato ha contribuito ad aumentare la motivazione dei volontari senior per impegnarsi attivamente e concretamente nell'attività stessa e in secondo piano anche nell'organizzazione di volontariato. In alcuni casi, i partecipanti hanno raggiunto una maggiore consapevolezza del ruolo che possono avere come volontari, evidenziano una maggiore disponibilità ad assumersi maggiori responsabilità nell'ambito del loro progetto o organizzazione. In altri casi la consapevolezza di apprendimento raggiunta tramite RIVER ha rafforzato l'aspetto motivazionale più personale, ad esempio la volontà di essere coinvolti più attivamente nella società attraverso altre attività di volontariato e non.

#### **Vantaggi per le organizzazioni di volontariato**

Tutte le organizzazioni partner sono state concordi sul valore aggiunto della Metodologia RIVER nel migliorare la qualità di pianificazione, svolgimento, follow-up e monitoraggio quotidiano delle attività di volontariato.

#### ■ *La riflessione come elemento aggiunto all'attività di volontariato.*

RIVER ha dato spazio alla riflessione e alla valutazione nell'ambito del progetto, fatto che non è tanto frequente nel volontariato quanto lo

è in contesti educativi informali e non formali. Inoltre, la struttura e la specifica metodologia di RIVER, che considera una o più competenze, permette di osservare e misurare l'impatto delle attività di volontariato sul volontario non da un punto di vista generale, ma concentrandosi su qualcosa di molto specifico, la competenza o le competenze scelte, che, come risultato secondario, possono anche aiutare il facilitatore a fare la valutazione.

#### ■ *Migliorare la pianificazione del progetto*

I risultati del processo di valutazione rendono più evidenti i punti di forza e di debolezza del volontario. Questo può aiutare ad adattare una futura attività di volontariato alle competenze e all'interesse di apprendimento del volontario e a scegliere il volontario adatto per un compito specifico. Come dato di fatto, RIVER dà ai facilitatori e ai coordinatori del progetto la possibilità di riflettere molto attentamente sulle competenze basiche richieste ai volontari per dare un contributo in una determinata attività. Anche le necessità di ulteriore formazione e preparazione dei volontari diventano più evidenti.

#### ■ *Trasferibilità della conoscenza ad altri contesti*

Nel caso di organizzazioni di volontariato giovani o poco esperte nella coordinazione dei progetti e nella gestione dei volontari, RIVER può fare da

guida e da fonte d'ispirazione per far sì che il personale e i coordinatori pianifichino e monitorino meglio le altre attività, che siano di volontariato o meno, concentrandosi su elementi come l'impatto, lo sviluppo personale delle persone coinvolte e la valutazione (metodi che non sono molto diffusi nel campo del volontariato).

#### ■ *Riconoscimento dei risultati dell'apprendimento informale del volontariato*

I facilitatori nelle sperimentazioni hanno dichiarato che RIVER, mostrando lo sviluppo di competenze specifiche e definite attraverso indicatori chiari, contribuisce alla conoscenza e al riconoscimento del valore delle opportunità di apprendimento informali e non formali, specialmente in contesti nazionali/regionali che tendono a dare priorità all'istruzione formale. Essa può diventare uno strumento potente di riconoscimento nei confronti di istituzioni e di organi istituzionali, ma può anche essere utile per attirare più volontari.

#### 4.3.5 *Sfide affrontate*

##### ■ *Uso del sistema di riferimento*

I facilitatori hanno dichiarato che uno degli aspetti più impegnativi della Metodologia RIVER è quello di creare o di adattare il sistema di riferimento di una specifica competenza in base al contesto e al gruppo/individuo di destinazione. È stato particolarmente difficile, soprattutto per

gli esaminatori poco esperti, separare nettamente le tre dimensioni (cognitiva, attiva, affettiva) e scegliere il giusto metodo di valutazione per il volontario, secondo il contesto, le risorse umane e il tempo a disposizione.

##### ■ *Motivare i volontari*

Un'altra sfida comune è stata quella di motivare e chiarire l'utilità ai volontari senior di compiere il processo di valutazione. I benefici sono stati capiti dai volontari senior solo a livello molto generale, più come il risultato dello svolgere un ruolo o dell'aiutare qualcun altro, piuttosto che come un'opportunità di reale sviluppo personale. Questo potrebbe anche essere dovuto alla normale comprensione del volontariato unicamente come "offerta di aiuto" piuttosto che come processo di apprendimento.

##### ■ *Gestione del tempo*

In diversi progetti è stato necessario molto più tempo del previsto per selezionare i volontari ed è stato un po' difficile trovare gli intervalli giusti di tempo per tutti i volontari in fase di valutazione, per istruirli e guidarli (soprattutto nella loro autovalutazione). Inoltre, l'organizzazione partner ungherese ha sottolineato che un'attività di volontariato di 3 settimane non era abbastanza per dare una efficace valutazione sulle compe-

tenze relativa alla “cooperazione intergenerazionale”.

- *Spostare l'attenzione durante l'attività di volontariato*

L'applicazione di RIVER ha tenuto a volte l'attenzione e il tempo dei volontari e dei facilitatori lontani dal progetto vero e proprio. Dopo la valutazione iniziale e data la scoperta del nuovo approccio al volontariato come esperienza di apprendimento, i volontari tendevano, in alcuni casi, a concentrarsi molto sul processo di apprendimento, a scapito dei contenuti del progetto. La stessa tendenza è stata illustrata da quei facilitatori che non erano esterni, ma che erano stati coinvolti nella pianificazione e coordinamento del progetto.

- *Autovalutazione*

Nella società odierna, gli anziani sono di solito meno abituati all'autovalutazione rispetto alle generazioni più giovani e meno orientati allo sviluppo delle competenze in contesti diversi da quelli di formazione o di lavoro. In alcuni casi è stato difficile applicare un metodo di autovalutazione con i senior senza il supporto diretto del facilitatore.

- *Attività di volontariato in corso*

L'organizzazione partner tedesca ha notato un ostacolo particolare che vale la pena citare: hanno scoperto che i volontari stavano già lavorando

o avevano già lavorato in precedenza per diversi anni nel medesimo settore ed è stato molto difficile pensare a un'attività concreta da scegliere tra quelle della loro routine quotidiana di volontariato. Anche l'organizzazione partner austriaca ha avuto difficoltà nel trovare i partecipanti idonei alla sperimentazione, dato che la maggior parte dei volontari stavano lavorando a progetti che erano già iniziati prima della fase sperimentale di RIVER.

- *Certificazione*

La certificazione è un elemento che motiva i volontari a prendere parte al processo di valutazione. Tuttavia, le piccole organizzazioni non hanno le risorse umane e di tempo necessarie per mettere in pratica un iter di certificazione molto dettagliato e complesso, il che potrebbe anche diminuire la motivazione dei facilitatori.

#### 4.4 Consigli utili per lavorare con RIVER

Sulla base dei risultati della sperimentazione, le organizzazioni partner di RIVER hanno adattato e sviluppato i prodotti finali in modo da soddisfare le specificità del settore del volontariato e rispondere alle sfide affrontate. I sistemi di riferimento di alcune competenze più frequentemente sviluppate in progetti di volontariato sono stati adattati dai partner al settore del volontariato e inseriti nel **Manuale RIVER**. Inoltre, sono stati elaborate precise **linee**

**guida di formazione** per lavorare con i volontari, nonché metodi di valutazione concreti ed efficaci e istruzioni per scrivere concisi testi di valutazione da abbinare al manuale RIVER destinato ai facilitatori. Ci potrebbero essere casi di progetti transnazionali in cui il partner ospitante o ospite sarà coinvolto anche nelle fasi di valutazione iniziale e finale o nel monitoraggio del processo di apprendimento durante l'attività. Il **corso di formazione** fornisce informazioni dettagliate e linee guida su come presentare RIVER ai “nuovi arrivati” o formare altre persone all'utilizzo della metodologia. Le organizzazioni partner hanno delineato che, al fine di garantire la sostenibilità della metodologia completa fino alla fase finale, lo strumento di certificazione dovrebbe essere facile da gestire, accessibile, facile da usare e accompagnato da un manuale dettagliato.

Agli utenti di RIVER si raccomanda di prendere in considerazione i seguenti aspetti quando si applica la metodologia:

- Al fine di aumentare l'interesse e la motivazione per la valutazione di apprendimento nel destinatario, quindi per creare un ambiente produttivo e mirato, **i benefici di RIVER dovrebbero essere spiegati chiaramente ed esplicitamente** sia ad organizzazioni (quando si fa conoscere RIVER ad altri) che ai volontari (quando si utilizza direttamente RIVER).
- Fermo restando che RIVER richiede tempo e risorse che sono scarsamente disponibili per le organizzazioni di volontariato, si consiglia di realizzare le **valutazioni con gruppi di volontari** invece che con singoli individui. Tuttavia e soprattutto nel caso di senior, se vi sono necessità dovute a esigenze personali del volontario, va dedicato tempo sufficiente al primo incontro volontario / valutatore. Questo succede quando il volontario potrebbe aver bisogno di tempo per spiegare la sua storia e la sua motivazione, potrebbe aver bisogno di sentirsi riconosciuto e apprezzato e di essere accolto in un clima positivo che respinge l'idea di “valutazione come test”.
- RIVER potrebbe essere più efficace per le **attività di volontariato che durino più di tre settimane**, dato che lo sviluppo delle competenze diventa più evidente e più facile da valutare.
- La valutazione attraverso RIVER non dovrebbe diventare l'elemento principale dell'attività di volontariato o un modo per controllare come viene eseguito il progetto, ma deve essere sempre tenuta come **un aspetto secondario dell'attività di volontariato**, sostenendo il processo di apprendimento e di riconoscimento. Questo implica anche di dedicare il minor tempo possibile alla valuta-



zione, mantenendo, tuttavia, una buona qualità, in modo da concentrare l'attenzione sull'azione stessa di volontariato. **Ridurre i periodi di tempo** per le riunioni di valutazione ha anche dimostrato, nell'esempio della sperimentazione finlandese, di contribuire a mantenere alta la motivazione del volontario verso il processo di valutazione: alcuni volontari, grazie a questo, hanno ritenuto che il ritorno sugli investimenti è stato elevato e hanno potuto vedere in una luce più positiva i vantaggi del metodo RIVER.

- Quando i volontari non vengono coinvolti nell'autovalutazione o in generale nella valutazione di competenza, **l'aiuto esterno e l'assistenza** da parte del facilitatore hanno reso possibile per molti volontari senior la partecipazione graduale ad un processo di autovalutazione. Per esempio, durante le sperimentazioni è stato utile quando il facilitatore, dopo aver osservato il volontario "in azione", ha sottolineato alcuni miglioramenti che sono stati poi confermati dai volontari.
- RIVER può essere applicata in modo più efficace alle attività che hanno **precisi punti di inizio e fine**, che chiaramente segnano il periodo di tempo e le azioni a cui il volontario dovrebbe pensare durante la valutazione finale. Tale specifico lasso di tempo può anche aiutare i volontari, specialmente nel caso di senior, a separare

l'apprendimento che si è verificato nel corso del progetto di volontariato dall'apprendimento che ha avuto luogo durante esperienze di vita passata (comprese le altre attività di volontariato).

- I **facilitatori** che applicano RIVER dovrebbero preferibilmente avere qualche precedente esperienza nella valutazione e nella mediazione e dovrebbero conoscere il progetto di volontariato, in modo da essere capaci al meglio di sottolineare gli aspetti che si sono trasformati in competenze nel volontario senior durante il progetto.
- La metodologia RIVER deve essere usata indipendentemente dall'età del volontario: potrebbe avere grandi vantaggi per i **giovani volontari** ed essere un ottimo strumento di presentazione per coloro che sono stati in grado di utilizzare il certificato nella loro ricerca di lavoro o di future attività di formazione /studio.

Il seguente capitolo fornisce una panoramica delle 5 fasi su cui si fonda RIVER ed illustra la procedura con l'aiuto di un caso studio.

## 5. RIVER – IL RICONOSCIMENTO DELL'APPRENDIMENTO IN CONTESTI DI VOLONTARIATO

L'approccio LEVEL5 si basa su una procedura in cinque fasi che inizia con la descrizione del progetto di apprendimento e termina con la dimostrazione dei risultati raggiunti attraverso una visualizzazione tridimensionale del percorso e una certificazione finale delle competenze acquisite.

La procedura è supportata da un software che è stato anche adattato al progetto RIVER per le esigenze del

processo di validazione in contesti di volontariato. Nel progetto RIVER, le cinque fasi ed i modelli per la documentazione sono stati **adattati al settore del volontariato**. In questo capitolo, ogni fase sarà descritta brevemente e un **caso studio aiuterà ad illustrare l'applicazione pratica della metodologia**. Per una descrizione dettagliata della metodologia RIVER si prega di leggere il **Manuale RIVER**, fornito su un CD supplementare.

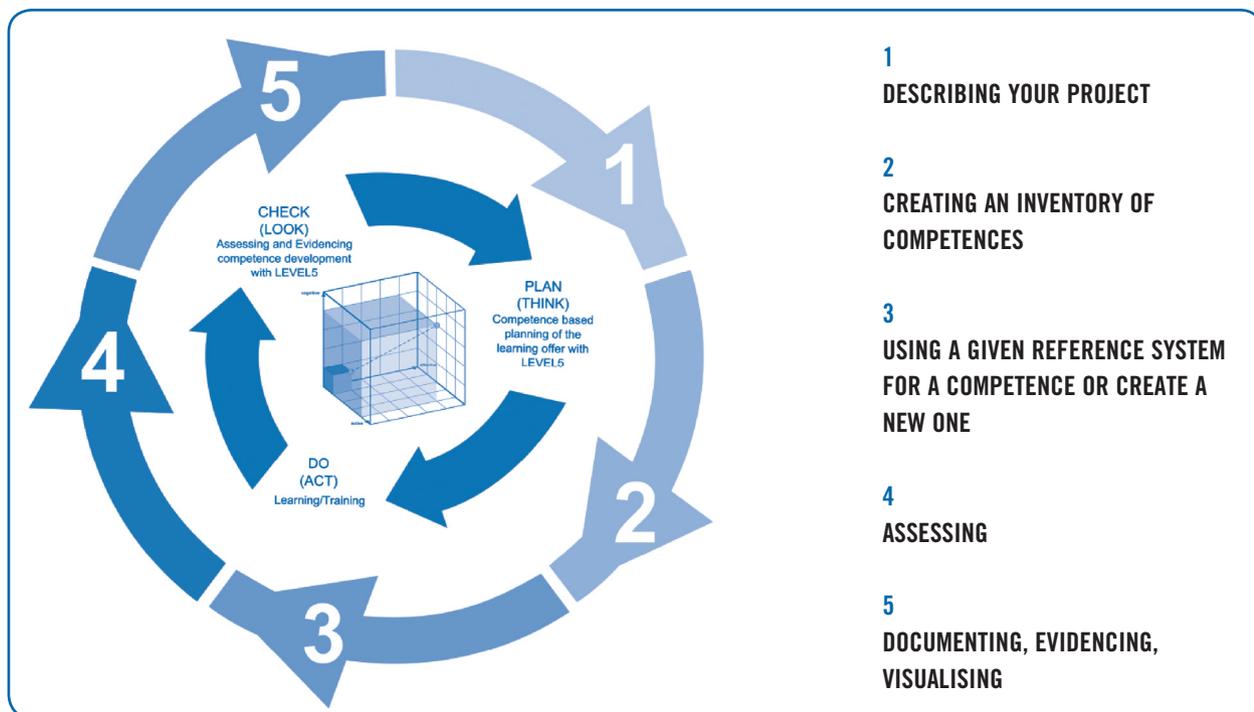
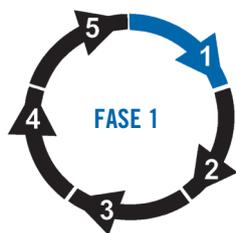


Fig. 2. Fonte: Visualizzazione dell'approccio LEVEL5 in 5 fasi

## 5.1 Cinque fasi per l'utilizzo di RIVER – caso studio

### FASE 1: Descrizione del progetto o dell'attività di Volontariato



Nella prima fase il progetto o l'attività di volontariato è descritta in un modello pre-definito. Nel settore del volontariato si può distinguere tra due tipi principali di attività

di volontariato:

- specifici progetti di volontariato (senior) che sono stati creati per raggiungere uno specifico obiettivo di progetto in un tempo determinato. Questo tipo è più facile in quanto ci sono già frazioni di tempo che possono essere utilizzate per la valutazione
- le attività di volontariato in corso, svolte da volontari di diversa età. Per questo tipo è importante definire una specifica attività o situazione di apprendimento per creare un intervallo di tempo per la valutazione

Le descrizioni del progetto comprendono l'attività del progetto, l'obiettivo del progetto, il numero di volontari coinvolti e le loro caratteristiche. Questa

prima fase è fondamentale per conoscere il contesto in cui ha luogo l'attività di volontariato, come viene svolta, chi sono i volontari, qual è la loro motivazione e qual è il motivo che li spinge ad avere una validazione delle loro competenze. In questa fase sarà anche possibile determinare se lo sviluppo di competenza sarà valutato per un intero gruppo o per una singola persona. Soprattutto quando l'organizzazione pianifica una nuova attività di volontariato o un corso di formazione per i propri volontari, può essere utile dedicare più tempo alla descrizione dello schema di progetto. Se il processo di validazione si riferisce ad un'attività o a un progetto attualmente in corso, è sufficiente scrivere una breve descrizione del progetto e aggiungere i dati più rilevanti.

#### **Caso studio: Progetto di volontariato “Angel Business”**

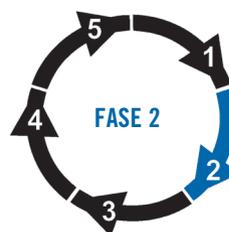
Gli “Angel Business” sono esperti di alto livello che si offrono volontari per sostenere i giovani imprenditori nello sviluppo delle loro imprese. Il progetto si svolge ad Hannover, in Germania. Un gruppo di dirigenti pensionati e altri professionisti hanno presentato domanda, in collaborazione con l'agenzia di sviluppo dei fondi FSE per i giovani imprenditori. A differenza di altri “progetti di mentoring” questo progetto ha una forte componente di volontariato.

La motivazione dei volontari è quella di aiutare i giovani imprenditori che vogliono condividere le loro esperienze e aiutare i giovani ad evitare errori nell'avviare la propria attività. Sono anche curiosi di esplorare il mondo degli affari da una prospettiva diversa.

Gli "Angel Business" si incontrano regolarmente (1 volta al mese) con i giovani imprenditori per parlare d'affari. Ogni uno di loro è affidato ad un giovane imprenditore. Essi coordinano e consigliano i giovani nella loro attività. Lo scopo per l'organizzazione di volontariato: si vuole evidenziare e dare importanza al lavoro degli "Angel Business" convalidando il loro sviluppo di competenze. Vogliono anche ottenere una maggiore partecipazione di volontari senior al progetto. Mrs. Baker, volontaria facilitatrice, sta portando avanti il processo di valutazione e si concentrerà sul percorso di valutazione di un volontario, Mr. Adler

**Il modello "FASE 1: La descrizione del progetto" è inclusa nel manuale RIVER**

## FASE 2: Selezione delle competenze – Elenco



Con la scelta di una o più competenze si crea un singolo **GRUPPO DI COMPETENZE**. Ci sono tre opzioni su come procedere:

1. Scegliere una o più competenze tra quelle elencate di seguito. Per queste competenze sono disponibili sistemi di riferimento preformattati.
  2. Scegliere una o più competenze tra quelle elencate di seguito e specificarle in base alle esigenze del gruppo di destinazione sovrascrivendole. Ad esempio la **Flessibilità** può essere trasformata in **Flessibilità per quanto riguarda la gestione del tempo**.
  3. Se nessuna delle competenze preselezionate si adatta al gruppo di destinazione, scegliere una competenza che non è nella lista, ma che è adatta al gruppo. Per questa competenza deve essere impostato un nuovo sistema di riferimento.
- Inoltre per la vostra scelta è necessario descrivere la competenza. Qual è la vostra definizione di lavoro di squadra, di problem solving e di flessibilità<sup>1</sup>. Il consorzio RIVER ha elaborato un elenco di competenze che possono essere utili e che sono spesso le più comuni e richieste nelle attività di volontariato.

<sup>1</sup> Questo aiuta a capire se si tratta veramente della competenza su cui si vuole concentrarsi.

### Caso studio:

Nel processo di validazione delle competenze Mrs. Baker vuole concentrarsi sulla “cooperazione intergenerazionale”. Nel contesto del progetto “Angel Business” “la cooperazione intergenerazionale” è intesa come la capacità di lavorare insieme con differenti persone, di differenti età e di accettare diversi stili di lavoro, modi diversi di comunicare tra loro, ecc.

Per lo stesso volontario Mr. Adler la sua posizione di tutor è completamente nuova, anche in questo contesto di interazione di lavoro individuale o di gruppo con persone più giovani. L’analisi della “cooperazione intergenerazionale”, indica come egli si sia confrontato con stili di comunicazione nuovi, con nuovi atteggiamenti e strategie di lavoro utilizzate dalle nuove generazioni e come sia stato capace di sviluppare, durante l’anno di progetto, nuove attitudini e metodi di lavoro propri.

**Il modello “FASE 2: Selezione delle competenze” è incluso nel manuale di RIVER**

Elenco	Competenze specificate	Descrizione delle competenze
Cooperazione intergenerazionale		
Comunicazione interculturale		
Problem solving		
Lavoro di gruppo		
Comunicazione virtuale-nuovi media		
Gestione della diversità		
Flessibilità		
Autonomia		
Lavoro in rete		
Processo decisionale		

### FASE 3: Creazione di un sistema di riferimento



È stato sviluppato un sistema di riferimento sulla base delle tre dimensioni – cognitiva, attiva e affettiva – per i cinque livelli di competenza.

Il sistema di riferimento è una tabella che offre una descrizione delle caratteristiche di una competenza, riferendosi ai 5 livelli di sviluppo nelle tre dimensioni, dato che l'apprendimento avviene sempre in tre dimensioni. Esse sono: **la dimensione cognitiva** che comprende tutto ciò che riguarda la conoscenza, **la dimensione attiva** che riguarda l'attività pratica e **quella affettiva** che si riferisce all'aspetto emozionale e motivazionale

E' importante evidenziare che il sistema di riferimento non è uno strumento statico ma può essere adattato in base al gruppo di volontari partecipanti. Per il facilitatore è possibile modificare e adattare le descrizioni in base al bisogno di uno specifico settore o situazione.

I partner RIVER hanno adattato ed elaborato diversi sistemi di riferimento secondo le caratteristiche dei contesti dei volontari. Per creare il processo di certificazione nel modo più semplice possibile, sono presentati nel Manuale RIVER 10 sistemi di riferimento “pronti da usare”, secondo gli elenchi di competenza.

**5**

**CHECK (LOOK)**  
Assessing and Evidencing  
competence development  
with LEVEL5

**4**

negotiation

### Caso studio:

Mrs. Baker, per compiere il processo di valutazione e validazione di Mr. Adler nel progetto “Angel Business” utilizza il sistema di riferimento “cooperazione intergenerazionale” tenendo presente che la competenza scelta era appunto “la cooperazione intergenerazionale. All’inizio ha dovuto seguire rigorosamente il sistema di riferimento e ha dovuto valutare fase dopo fase se il sistema di riferimento predefinito fosse adatto per Mr. Adler o se alcuni livelli avessero bisogno di una leggera riformulazione. In questo modo si è dovuto prendere in considerazione il livello di struttura. La descrizione del livello dovrebbe sempre illustrare lo sviluppo.

In una seconda fase, Mrs. Baker ha pensato agli indicatori per i vari livelli. Alcuni degli indicatori sono stati facili da definire, per altri aspetti era incerta sugli indicatori giusti da adottare. Quindi ha deciso di utilizzare la prima valutazione di Mr. Adler per definire gli indicatori per le descrizioni di livello.

**Tutti i 10 sistemi di riferimento RIVER da utilizzare per la FASE3 sono inclusi nel Manuale RIVER. La seguente figura mostra il sistema di riferimento per la “cooperazione intergenerazionale” che è stato sviluppato nell’ambito del progetto RIVER.**

PLAN  
(THINK)  
Competence based  
planning of the

DESCRIBING YOUR PROJECT

2  
CREATING AN INVENTORY OF  
COMPETENCE

3

COGNITIVO/CONOSCENZA				ATTIVO	
	2	3	4	2	3
L	Livello	Descrizione individuale/spiegazione dello stato	Indicatori	Livello	Descrizione individuale/spiegazione dello stato
5	Sapere il dove (Trasferimento della Conoscenza)	Sa come trasferire la precedente conoscenza alla Cooperazione Intergenerazionale e trasformare i possibili conflitti in situazioni di vantaggio. Sapere identificare ed usare i potenziali vantaggi della cooperazione intergenerazionale in contesti diversi	Sa come presentare agli altri i benefici della cooperazione intergenerazionale	Costruzione/trasferimento	Capacità di sviluppare e stimolare forme di cooperazione intergenerazionale. Muoversi facilmente in contesti sconosciuti di cooperazione intergenerazionale e affrontare senza difficoltà la differenza di età
4	Sapere il quando (Comprensione implicita)	Sa in casi pratici quali differenze di conoscenze, comportamenti e atteggiamenti sono dovute a divari di generazione e quali possono diventare sfide. Comprende l'esperienza emotiva dell'altra generazione in un determinato contesto (questo può essere un indicatore?)	Riesce ad usare la conoscenza per evitare conflitti e per sostenere la prestazione	Scoperta/azione indipendente	Possibilità di testare e sperimentare nuove strategie e azioni per favorire una cooperazione efficace tra le generazioni. Cerca di proporre nuovi modi di cooperazione intergenerazionale.
3	Sapere il come	Sa come diversi modelli di socializzazione, così come le realtà culturali, storiche e sociali incidono sulle abitudini e sugli stili di vita degli individui generando così tensioni intergenerazionali	Riesce a spiegare il legame tra alcune azioni e l'età.	Decisione/selezione	Possibilità di utilizzare una strategia di cooperazione già nota per il lavoro tra le generazioni, in situazioni familiari.

AFFETTIVO			
4	2	3	4
Indicatori	Livello	Descrizione individuale/spiegazione dello stato	Indicatori
Riunire e portare un gruppo intergenerazionale all'operatività	Integrazione	Assimilare il concetto di cooperazione intergenerazionale. "Vivere" nel concetto di un settore intergenerazionale. Sentire che si deve favorire la cooperazione intergenerazionale. Cercare opportunità di lavoro con altre generazioni.	Ispirare i coetanei e colleghi di lavoro Junior / Senior a rispettare le caratteristiche dell'altra generazione.
Può guidare in modo efficiente un gruppo intergenerazionale già operativo	Autoregolazione	Evita i propri piani e posizioni per il bene della qualità/efficacia della cooperazione intergenerazionale.	Evita il conflitto attraverso la promozione dei benefici intergenerazionali. Accetta esiti diversi per i diversi partecipanti.
Valutare e reagire a seconda del contesto intergenerazionale	Apprezzamento-stima	Stima il valore di scambio intergenerazionale per tutte le parti coinvolte. Ha un approccio /sentimento positivo nei confronti della diversità generazionale.	Segnali di empatia e stima

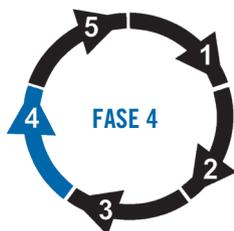
COGNITIVO/CONOSCENZA				ATTIVO	
2	Sapere il perchè (comprensione distaccata)	Sa perché il diverso livello di esperienza di vita influenza il comportamento e il pensiero dell'altra generazione. Capacità di riconoscere le diverse ragioni e stili di comunicazione e di lavoro.	Riesce ad identificare il legame tra alcune azioni e l'età	Utilizzo/imitazione	Capacità di reagire e adattarsi in alcuni casi alle differenze intergenerazionali nel lavoro/ azione comune. Applicare il comportamento favorevole all'intergenerazione su indicazione.
1	Sapere che	Sa che esiste un divario generazionale e che esistono esigenze e aspettative diverse tra le generazioni.	Sa definire il concetto di generazione	Percezione	Percepisce le diverse preferenze delle altre generazioni

Sistema di riferimento: Cooperazione Intergenerazionale



	AFFETTIVO		
Tipici modelli di comportamento in un contesto di formazione	Apertura al dialogo	È aperto ed interessato alla cooperazione intergenerazionale;	Atteggiamento di apertura e curiosità verso l'altra generazione
Capacità di identificare il divario generazionale.	Concentrati su di sé	Riconoscere il divario tra le generazioni senza metterle in relazione con la propria situazione.	Mostrare sintomi di diversità

## FASE 4: Valutazione



La Fase 4 riguarda la valutazione. Le competenze non sono statiche, durante l'apprendimento esse (dovrebbero) trasformarsi e svilupparsi. Perciò, specialmente durante la convalida delle competenze personali e sociali, è importante mostrare e dimostrare il loro **sviluppo**, il potenziale di uno studente (il volontario in questo caso). Quindi cerchiamo di valutare le competenze dei volontari sia all'inizio che alla fine di un progetto/attività di volontariato.

Ci sono vari metodi adatti per valutare le competenze e gli sviluppi delle competenze.

Il concetto e i metodi di valutazione devono essere scelti in base al contesto e agli obiettivi descritti. Dai risultati della sperimentazione RIVER si può dire che quella della valutazione è la fase più complessa della procedura in quanto bisogna scegliere il metodo di valutazione appropriato che si adatta al contesto e alla persona o al gruppo che sarà esaminato. La limitazione delle risorse personali o di tempo è un altro aspetto che deve essere preso in considerazione nella fase di valutazione.

Dalle esperienze di prova della metodologia RIVER in attività e in progetti di volontariato i partner

RIVER hanno definito 5 metodi / strumenti di valutazione che sembrano essere i più adatti al settore del volontariato:

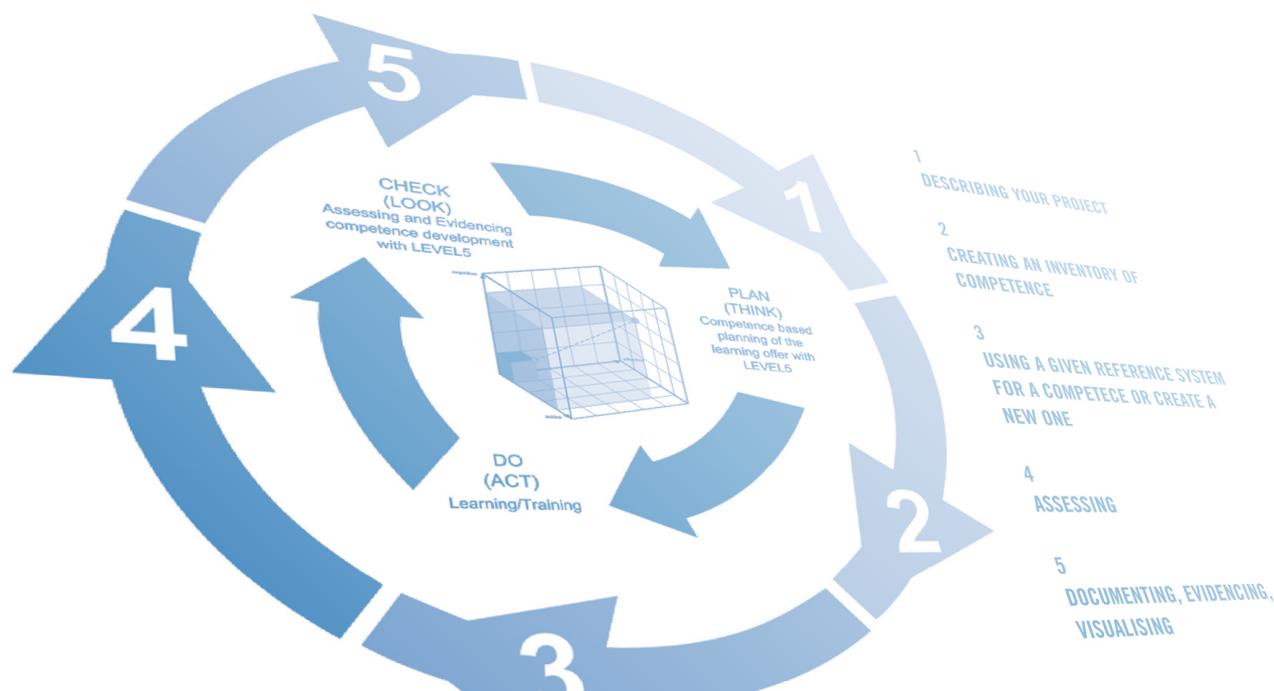
- 1. Autovalutazione:** con l'aiuto della scheda di riferimento i volontari valutano se stessi e danno una breve spiegazione del perché essi si classificano ad un certo livello
- 2. Valutazione tra pari:** segue il processo di autovalutazione, ma la procedura è fatta in coppia insieme ad un altro volontario o al facilitatore.
- 3. Gruppo di discussione:** I volontari partecipano ad un gruppo di discussione con i facilitatori. Essi analizzano il proprio profilo in relazione alle competenze specificate e stabiliscono un punteggio in relazione alle descrizioni delle competenze in dotazione.
- 4. Osservazione:** i volontari sono monitorati in corso d'opera, mentre lavorano. È fondamentale essere un partner silenzioso che guarda quello che lui / lei sta facendo e come il volontario reagisce in situazioni diverse. Per prendere appunti sull'osservazione può essere usato una sorta di diario.
- 5. Tre sedie:** La persona che viene valutata è in una stanza con tre sedie. Una è contrassegnata come la sedia cognitiva, una è quella attiva e un'altra è quella affettiva. Alla persona viene chiesto di sedersi su una sedia dopo l'altra e lui / lei sa di quale sedia si tratta. Ora al volontario viene chiesto come lui / lei vede se stesso / se stessa in relazione alla dimensione su cui lui / lei si sta concentrando. I risultati vengono registrati.

### Caso studio:

Mrs. Baker decide di programmare due date per la valutazione di Mr. Adler. La prima data di valutazione è fissata ad un mese dopo l'avvio del progetto "Angel Business" – che coincide proprio con l'inizio dell'attività di volontariato. La seconda data di valutazione è prevista un mese prima della fine del progetto. Mrs. Baker decide di utilizzare la valutazione tra pari, di fare la procedura di Valutazione in un lavoro di coppia con Mr. Adler.

Qui, in una prima fase l'autovalutazione viene utilizzata per far riflettere Mr. Adler sul sistema di riferimento e in modo che egli possa classificare se stesso ad un certo livello. Allo stesso tempo Mrs. Baker valuta i livelli di competenza di Mr. Adler utilizzando la scheda di riferimento. Dopo aver fatto questo, entrambi riflettono sulle loro valutazioni, spiegando le loro motivazioni sul posizionamento assegnato confrontando e argomentando i risultati.

Sono inclusi nel Manuale RIVER una griglia di valutazione e una descrizione dettagliata degli strumenti consigliati.



## FASE 5: Visualizzazione dei risultati



La quinta ed ultima fase della metodologia RIVER comprende la sintesi, la presentazione e la visualizzazione dei risultati. Con l'aiuto del sistema di riferimen-

to, i risultati di apprendimento sono valutati in tempi diversi (attraverso la valutazione) e sono descritti i vari livelli di competenza. La descrizione dovrebbe anche comprendere le prove del risultato di apprendimento. La visualizzazione del risultato di valutazione è supportata da un pacchetto software basato su tutti i modelli e utilizzato nelle prime quattro fasi della procedura. Le valutazioni sono motivate e documentate nel software e in certificati se il caso lo richiede. Con il software di supporto, i certificati per i volontari possono essere creati automaticamente. Se il software non è disponibile, **è stato sviluppato un modello alternativo per la creazione di un certificato RIVER.**

### Caso studio:

Dopo ogni valutazione, l'autoriflessione e le interviste, la valutazione di Mrs. Baker insieme a Mr. Adler. Mrs. Baker valuta il livello di competenza di Mr. Adler per la "cooperazione intergenerazionale" con l'aiuto del sistema di riferimento. La prima classificazione avviene dopo la prima valutazione tra pari, la seconda classificazione è fatta dopo la seconda valutazione al termine del progetto "Angel Business".

**Il modello per la FASE 5 è incluso nel Manuale RIVER. Inoltre nel Manuale sono presenti le linee guida per la stesura dei testi di valutazione, nonché il modello di certificato RIVER.**

1  
DESCRIBING YOUR PROJECT

2  
CREATING AN INVENTORY OF  
COMPETENCE

Valutazione della cooperazione intergenerazionale \_ Mr. Adler  
 Questo è il modello di valutazione della  
 “cooperazione intergenerazionale”  
 compilato per Mr. Adler

**Ente:** Business Angels di Hannover  
**Partecipante:** Mr. Adler  
**Data di nascita:** 27/10/1942  
**Nazione:** Austria

RIVER	Valutazione 1	Inizio dicembre 2012	Valutazione 2	mag-13	Sintesi
<b>cognitivo</b>	3	Mr. Adler ha conoscenze approfondite di come i diversi contesti sociali e di integrazione influenzino le abitudini lavorative.	4	Sa in quale modo può beneficiare del lavoro con giovani imprenditori (ad esempio, i nuovi media) e quale tipo di conoscenza ed esperienza può offrire loro.	All'inizio del progetto Mr. Adler aveva una conoscenza basata sulle esperienze della sua precedente vita lavorativa. Durante il progetto ha acquisito conoscenze concrete sugli stili di lavoro della generazione X e di persone persino più giovani e sa come trarre vantaggio da loro e come essi possono beneficiare della sua conoscenza
<b>attivo</b>	3	Partecipa attivamente al progetto seguendo le sue esperienze come un ex manager.	4	Adatta le sue attività in base alle modalità del progetto, anche usando la comunicazione virtuale.	Mr. Adler ha avuto un ruolo attivo dall'inizio del progetto. Nel corso dei mesi ha imparato nuove strategie, ad esempio l'uso dei nuovi media, che ha applicato con successo nelle sue attività di consulenza nel progetto.
<b>affettivo</b>	2	La partecipazione e la motivazione a lavorare come Angel Business dimostra il suo interesse per la cooperazione intergenerazionale	4	Sente l'importanza di accettare che le condizioni generali per il lavoro imprenditoriale sono cambiate nel corso degli anni e richiedono nuovi metodi. Mr. Adler si sente molto bene nel suo ruolo di tutor.	Sin dall'inizio del progetto egli ha avuto un'alta motivazione a lavorare con le persone più giovani e a supportarle. Dopo sei mesi, egli sente il bisogno di adeguare la sua strategia di lavoro alle nuove esigenze e strategie che i giovani vogliono usare.

### Valutazione

All'inizio del progetto Mr. Adler aveva ampie esperienze e profonda conoscenza nel rapportarsi con le diverse generazioni, provenienti dalla sua vita privata e dalla sua precedente vita professionale, ma il lavoro con i giovani imprenditori e l'attenzione per le questioni imprenditoriali rappresentavano una situazione nuova per lui. Durante il progetto Mr. Adler ha imparato molto sull'importanza di nuove strategie di lavoro (come i social media e i media virtuali) e su come usarli ed ha agito in modo che entrambe le parti potessero ottimizzare il beneficio ottenuto dalla loro collaborazione.

La figura seguente mostra come lo sviluppo di una competenza nelle tre dimensioni può essere visualizzato con l'utilizzo del software di supporto:

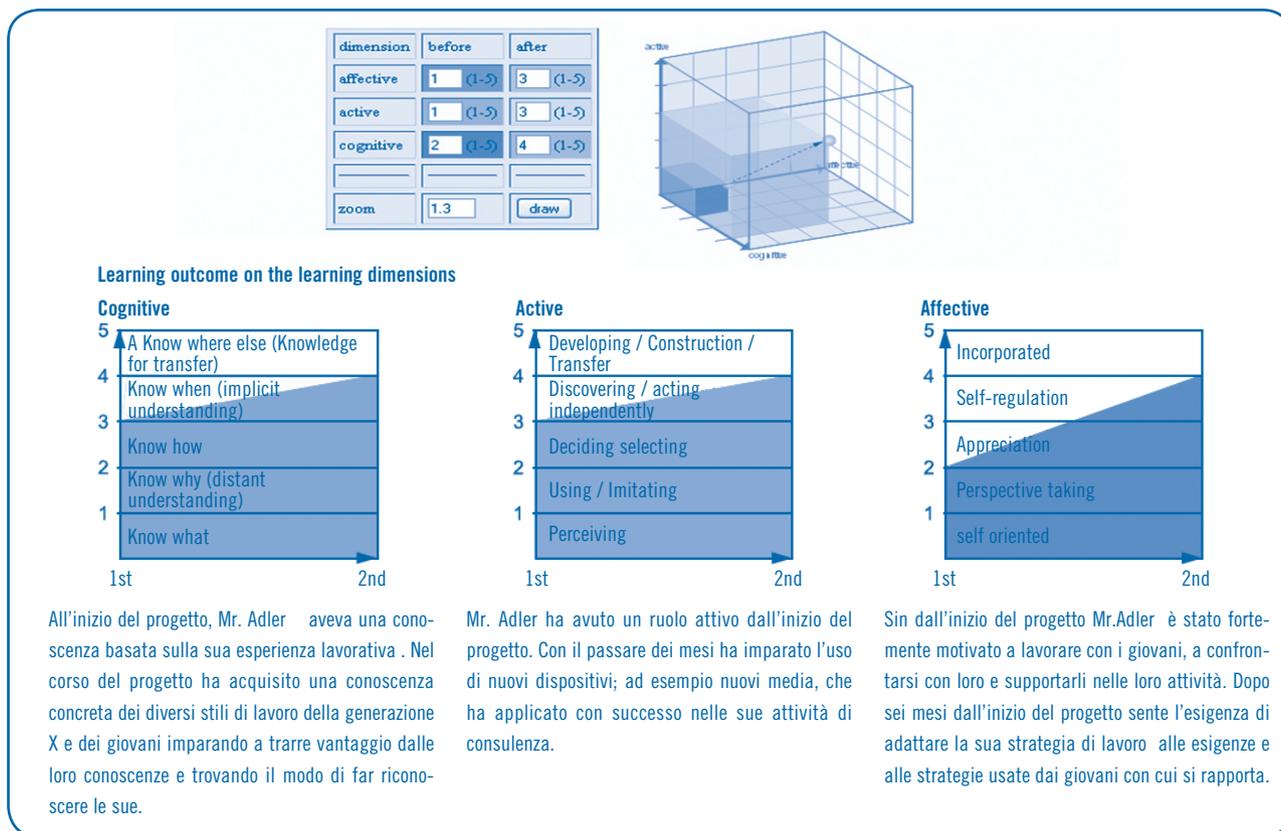


Fig. 3: Visualizzazione dello sviluppo della competenza

## 5.2 Applicazione della metodologia RIVER nel mondo del volontariato

Lavorare con la metodologia RIVER richiede preparazione – tanto per i facilitatori che effettuano il processo di validazione quanto per i volontari stessi – per familiarizzare con i concetti, le finalità, la procedura ed i benefici della valutazione. I partner RIVER hanno elaborato due strumenti di supporto per facilitare la fase di preparazione all'utilizzo della metodologia.

**Il corso di formazione per i facilitatori** con l'intento di preparare il personale, i formatori e i facilitatori delle associazioni/organizzazioni di volontariato all'applicazione del processo di valutazione. Le linee guida di formazione supportano i suddetti professionisti a far conoscere la metodologia RIVER ai volontari da valutare.

### 5.2.1 Formazione per facilitatori

Poiché la metodologia RIVER si basa sul sistema LEVEL5, i facilitatori che la utilizzano dovrebbero avere familiarità con questo metodo, comprendendo la struttura dei diversi livelli valutativi nel 3 dimensioni corrispondenti, potendole così adattare a RIVER.

Durante gli anni di progetto è stato realizzato e sviluppato un corso di formazione per facilitatori. Il percorso formativo dettagliato è disponibile sul CD aggiuntivo.

**Gli obiettivi della formazione sono:**

- imparare a valutare lo sviluppo di competenze in attività di volontariato
- sapere come inserire e sostenere un processo di apprendimento in attività di volontariato

**A chi è rivolto il corso?**

- personale, formatori e facilitatori di organizzazioni che lavorano con i volontari
- persone, enti interessati a valutare, certificare e dimostrare i risultati di apprendimento nell'attività di volontariato

**Alla fine del corso, i partecipanti saranno in grado di**

- comprendere la metodologia RIVER
- applicare le fasi di LEVEL5
- pianificare l'attività di volontariato
- certificare lo sviluppo e l'acquisizione di competenze durante lo svolgimento di attività di volontariato
- differenziare le 3 dimensioni dell'apprendimento nei differenti livelli
- applicare diversi metodi per la valutazione
- Certificare il percorso dell'apprendimento informale e produrre un certificato finale
- utilizzare il software LEVEL5

## Contenuto della formazione

### *Pianificazione del workshop*

Questa sezione fornisce informazioni utili su questioni pratiche a coloro che desiderano gestire un workshop. La parte di pianificazione aiuta i formatori a riflettere sui seguenti aspetti della preparazione:

- a chi è rivolto il corso, chi sono i destinatari?
- dove svolgo il corso, quale sede scelgo?
- quali sono i materiali indispensabili?
- di quanto tempo necessito, quale è la durata migliore?

### *Gestione del workshop*

Nella gestione del corso si consiglia di utilizzare il Manuale RIVER per gli aspetti teorici quali :

- Il progetto RIVER
- Il rapporto tra volontariato e apprendimento
- La metodologia RIVER
- Metodi di valutazione
- Ragionamento e Valutazione

Oltre agli aspetti teorici, le varie attività di formazione proposte aiutano i partecipanti a comprendere il processo di valutazione e a metterlo in pratica.

### **5.2.2 Linee guida per la formazione dei facilitatori**

Prima di iniziare un percorso di validazione con un singolo volontario o con un gruppo di volontari, è

fondamentale informare i destinatari sulla metodologia RIVER, sui suoi obiettivi e i suoi vantaggi.

**Le linee guida** aiutano i facilitatori a fornire ai volontari le informazioni necessarie sulla valutazione spiegandone l'approccio.

Nel manuale RIVER sono presenti dettagliate linee guida per la formazione. In generale, la sessione di formazione con il volontario dovrebbe concentrarsi su questi aspetti:

- Il facilitatore dovrebbe fornire alcune informazioni di base sul metodo di validazione. Qui è fondamentale fornire la giusta quantità di informazioni per evitare confusione.
- Deve essere chiaro per il volontario che questo non è un procedimento per essere esaminati o essere messi a confronto con le prestazioni di altri volontari. La partecipazione al processo di valutazione e validazione RIVER serve piuttosto ad aiutarli ad utilizzare il loro pieno potenziale e a mostrare quanto possono imparare durante l'attività di volontariato.
- Deve essere garantita la privacy così come il fatto che la partecipazione è facoltativa.
- Le linee guida contengono domande relative alla vita personale del volontario per comprendere meglio le aree in cui intendono migliorare le proprie competenze, come ad esempio "Dove vedono le possibilità di crescita personale? Qual è la loro motivazione?"

- 
- Alcune domande si riferiscono all'attività di volontariato, alle esperienze già fatte, alla motivazione che li spinge al volontariato, ad eventuali punti di forza e di debolezza nel realizzare diverse attività come volontari, ecc. Queste domande aiutano a scoprire se il volontario ha un interesse specifico allo sviluppo o alla valutazione di una determinata competenza.
  - Il facilitatore dovrebbe anche chiarire se si desidera ricevere un certificato alla fine del processo.
  - Infine, è importante informare il volontario sui tempi necessari per compiere l'intero processo di validazione.

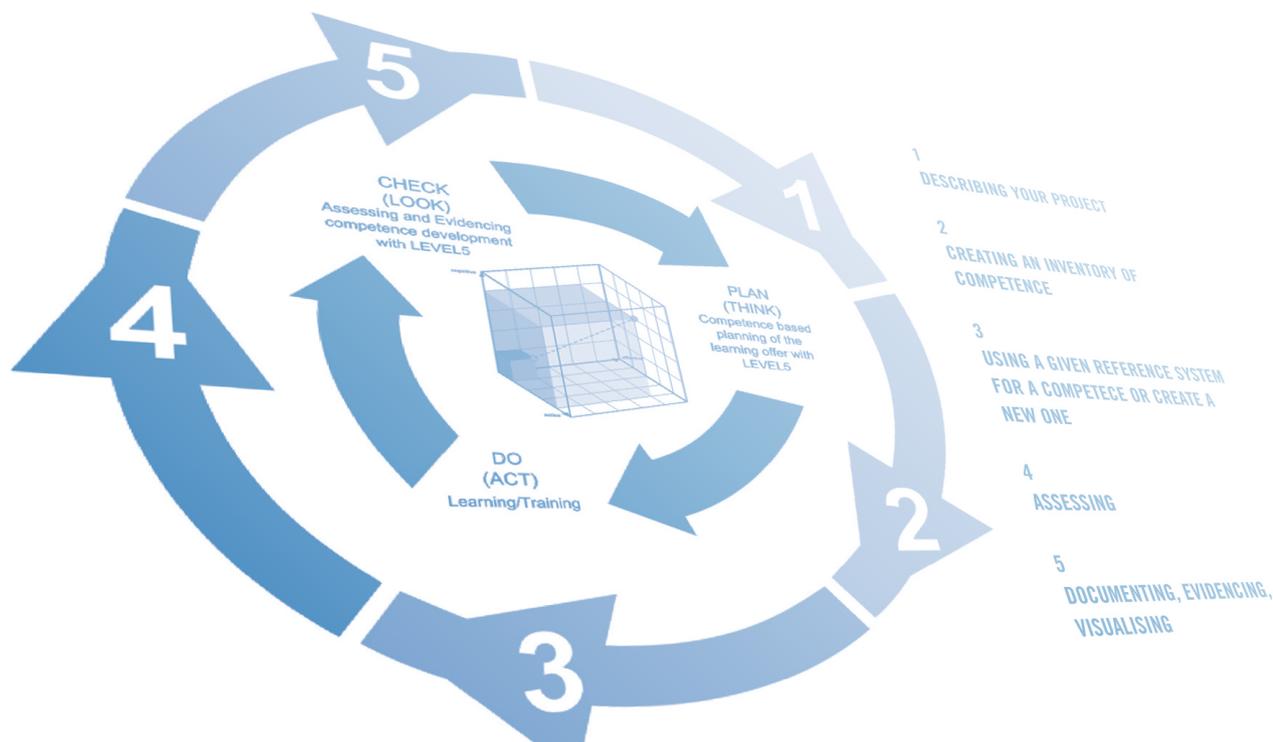
Dopo aver chiarito gli interessi del volontario, si può cominciare a pianificare il ruolo del volontario all'interno del progetto o attività, tenendo conto anche della competenza su cui lui / lei vuole concentrarsi. I vantaggi per i volontari (senior), che dovrebbero essere menzionati e discussi sono:

- possibilità di crescita personale e professionale, aumento della consapevolezza
- Riconoscimento di sviluppo di apprendimento in un contesto di apprendimento informale
- L'apprendimento di nuove competenze e l'esperienza di cose nuove
- Formazione e opportunità di sviluppo
- Ottenimento di un certificato che attesta lo sviluppo di competenze acquisite, che può essere utile per un'altra attività di volontariato in altri contesti o con altre organizzazioni, nonché per possibili prospettive lavorative.

## 6. STRUMENTI DI SUPPORTO PER LAVORARE CON RIVER

Durante il progetto il consorzio dei partner ha sviluppato i seguenti strumenti di supporto per lavorare con RIVER disponibili sul CD aggiuntivo:

- Manuale sulla metodologia RIVER
- Training concept -corso di formazione per facilitatori
- Manuale esplicativo all'utilizzo del software di supporto







 **dieBerater**<sup>®</sup>  
Human Concern