



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

# Progetto VOYCE



## Output 4 - Guida per "Mentori di percorsi di emersione degli apprendimenti"

 [ITALY]





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

## Progetto VOYCE

# Guida per "Mentori di percorsi di emersione degli apprendimenti"

(Luglio 2018)

Questa guida è stata creata dalla Fundacion Docete Omnes (Spagna) in cooperazione con Era Ewaluacji (Polonia), Fundacion Cibervoluntarios (Spagna), CEMEA, CEMEA Centre (Francia), Clube Intercultural Europeu (Portogallo), CESV e CPIA 3 (Italia).

**Autore: José Luis Dessy**

### Disclaimer

Il supporto dato dalla Commissione Europea alla produzione di questa pubblicazione non comporta una adesione ai suoi contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori. La Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che verrà fatto delle informazioni qui contenute.

Questa risorsa del progetto VOYCE può essere liberamente utilizzata dal pubblico in base alla licenza Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International.

## Index

Introduzione .....	4
Contenuti .....	4
Obiettivi generali .....	4
Progetto VOYCE .....	5
1 – Fase introduttiva: accogliere i volontari e farli sentire a proprio agio .....	7
Preambolo .....	7
1a Soddisfare le aspettative: accoglienza e orientamento .....	7
1aa Cosa significa essere un volontario? Cos'è il volontariato? .....	8
1ab L'Unione Europea .....	8
1ac Perché ospitiamo volontari? I nostri obiettivi come organizzazione /tutor/mentori....	9
1b Aspetti di base della vita quotidiana .....	9
1c Contesto Storico, politico, sociale e culturale .....	9
1d Coesione di Gruppo .....	10
1e Colloquio individuale .....	10
1f Previsione di sessioni di formazione linguistica nel programma .....	11
1g Assicurazione, protocolli e management delle crisi .....	11
Esercizi, metodi, suggerimenti, line guida .....	12
2- Imparare ad imparare .....	13
2a FASE I: identificare le capacità iniziali, i fabbisogni formativi e le esigenze dei volontari.....	15
2b FASE 2: Redazione del Piano Formativo .....	16
2c FASE III: Azioni formative .....	17
2d FASE IV: Cronogramma e responsabilità .....	18
2e FASE V: Processo di valutazione e convalida .....	19
2f Preparare la fine del volontariato e il post-volontariato .....	19
Esercizi, metodi, suggerimenti, linee guida.....	19
3 - Gestione dei conflitti individuali e di gruppo .....	21
Esercizi, metodi, suggerimenti, linee guida.....	21
ALLEGATI - esercizi, metodi, suggerimenti, linee guida... ..	22
Allegato 1 - Attività rompighiaccio .....	22

Allegato 2 - Definizioni.....	24
Allegato 3 – Suggerimenti per creare dinamiche di gruppo.....	25
Allegato 4 – Giochi per promuovere la coesione di gruppo.....	26
Allegato 5 - Esempio di un'intervista informale e delle sue fasi .....	29
Allegato 6 – Suggerimenti per l'apprendimento linguistico.....	31
Allegato 7 – Esercizio di narrazione autobiografica.....	32
Allegato 8 – Il questionario di autovalutazione.....	34
Allegato 9 - Esercizi per promuovere la motivazione.....	39
Allegato 10 - Esercizi per promuovere la flessibilità e la creatività.....	41
Allegato 11 - Esercizi per promuovere l'impegno .....	43
Allegato 12 – Esercizi per comunicare efficacemente.....	45
Allegato 13 –Esercizi per promuovere lo sviluppo personale .....	47
Allegato 14 - Esercizi per promuovere l'iniziativa .....	49
Allegato 15 - Come convertire le competenze in conoscenze, capacità e abilità? .....	51
Allegato 16 - Esempio di organigramma .....	52
Allegato 17 – Esercizi per far conoscere la città ai volontari.....	53
Allegato 18 – Esempio di esigenze formative.....	55
Allegato 19 – Tecniche di valutazione .....	56
Allegato 20 – Per esprimere me stesso / i miei bisogni: .....	59

## Introduzione

Il documento che segue è stato creato come guida per orientare i dirigenti e i mentori delle organizzazioni che ospitano giovani volontari. La guida contiene una serie di informazioni specificamente destinate ai percorsi per l'emersione degli apprendimenti durante i percorsi di volontariato di giovani volontari, con l'obiettivo finale di convalidare le nuove competenze acquisite.

La metodologia utilizzata nella guida include sessioni online e in presenza da realizzarsi con i volontari, e copre tutti i passaggi dall'accoglienza dei volontari fino alla convalida finale delle competenze, passando attraverso percorsi di formazione individualizzati per ogni volontario.

Poiché esistono diverse linee guida, spesso di buona qualità, per la gestione dei volontari, questa guida ignorerà questa materia e la darà per acquisita.

Il documento non ha lo scopo di offrire una ricetta da seguire in maniera pedissequa; questa guida cerca piuttosto di promuovere riflessioni, idee e contenuti che possano essere utilizzati e adattati da ciascuna realtà. Esiste una vasta gamma di organizzazioni che lavorano con volontari di diverse dimensioni, tipologia e risorse, quindi in questa guida forniamo strumenti che possano essere adattati per creare la formula più adatta alle singole organizzazioni ed esigenze.

Il Progetto VOYCE (si veda il paragrafo che segue) include anche lo sviluppo di un manuale e di uno strumento online per convalidare l'esperienza di volontariato. Questa guida e lo strumento di convalida sono stati sviluppati utilizzando tecniche creative e con la partecipazione di un piccolo gruppo di persone di diversi paesi e profili: volontari, responsabili del volontariato, esperti in competenze, ricercatori, ecc.

L'obiettivo finale del progetto è la creazione di un modello di convalida delle competenze acquisite attraverso l'azione volontaria dei giovani. Inoltre, uno dei prodotti inclusi in questo processo è la presente guida che intende essere uno strumento di formazione di dirigenti e persone responsabili del potenziamento delle competenze dei loro volontari.

Alcuni obiettivi e contenuti della guida sono:

## Contenuti

- Presentare il contesto storico, sociale, culturale e geografico di ogni città, regione e paese in cui viene svolto il lavoro volontario.
- Fornire strumenti e risorse per l'apprendimento interculturale e la comunicazione che consentano ai volontari di migliorare le loro abilità, conoscenze e attitudini.
- Aiutare i volontari a pianificare e sviluppare i loro obiettivi di apprendimento.
- Fornire uno spazio per l'incontro e lo scambio tra i volontari.

## Obiettivi generali

- Una migliore integrazione e formazione dei volontari per migliorare l'esperienza di volontariato e ottenere risultati migliori per gli utenti con cui i volontari interagiscono.
- Sviluppare un percorso formativo che possa essere attraente in modo da aumentare il numero di futuri volontari.
- Generare una rete transnazionale di organizzazioni che operano nel campo del volontariato e che promuovano l'emersione e la convalida di competenze e abilità acquisite attraverso l'azione di volontariato.
- Promuovere e informare gli imprenditori sulle abilità acquisite attraverso il volontariato.

Questa guida è stata suddivisa in due parti. La prima parte riguarda l'accoglienza e la seconda parte riguarda i percorsi formativi per i volontari.

## Progetto VOYCE

Questa guida è uno dei principali risultati di VOYCE, un progetto cofinanziato dalla Commissione Europea, programma Erasmus +, partnership strategiche nel settore della gioventù. Il progetto è iniziato nell'ottobre 2016 e si concluderà a settembre 2018.

Il progetto viene implementato da una **partnership** di 8 organizzazioni, che copre 5 Paesi membri dell'UE.

- Italia: CESV – Centro di servizi per il volontariato: (capofila); CPIA 3 di Roma - una scuola pubblica per la formazione permanente degli adulti;
- Francia: *CEMEA Centre e CEMEA Associazione Nazionale*: due organizzazioni con lunga esperienza nel formare gli attori dei processi educativi, sulla base dei principi dell'educazione attiva, e che promuovono in particolare la complementarietà tra la formazione formale, non formale, informale;
- Spagna: *Fundacion Docete Omnes* - una scuola di formazione professionale per persone svantaggiate; *Cibervoluntarios* - un'associazione di volontari specializzati in strumenti ICT;
- Polonia: *Era Ewaluacji* – impresa specializzata per i studi sull'educazione formale, non formale e informale;
- Portogallo: *Clube Intercultural Europeu e Instituti Principe Real (IPR)* - organizzazioni che implementano servizi e formazione per giovani a rischio e categorie svantaggiate.

Il **tema** trattato da VOYCE è la convalida delle competenze acquisite dai giovani volontari.

Gli obiettivi del progetto sono:

- Creare strumenti pratici e innovativi da utilizzare per convalidare le competenze dei giovani volontari;
- Promuovere l'uso di tali strumenti tra le organizzazioni che si occupano di giovani volontari nonché tra le istituzioni pubbliche;
- Collegare giovani volontari che hanno acquisito nuove competenze e aziende interessate ad assumerli.

**I gruppi target** del progetto sono:

- I giovani europei che si offrono come volontari e sono interessati a vedersi riconosciute le competenze acquisite; particolare attenzione è rivolta ai giovani svantaggiati con un focus specifico su richiedenti asilo, ai rifugiati, e agli immigrati;
- Le organizzazioni che ospitano volontari - che avranno un ruolo chiave nella valutazione e convalida delle loro competenze;
- Le istituzioni pubbliche incaricate di pianificare e attuare politiche educative;
- Le aziende che reclutano giovani.

**I risultati attesi** del progetto sono:

- 1) La creazione di strumenti innovativi per la convalida delle competenze acquisite attraverso attività di volontariato;
- 2) La promozione di un legame tra giovani volontari e mercato del lavoro;
- 3) La formazione degli animatori giovanili sull'uso degli strumenti sviluppati;
- 4) La diffusione di strumenti ed esperienze del progetto tra tutti i soggetti potenzialmente interessati: istituzioni pubbliche, imprese, terzo settore, volontari.

Sono previsti cinque diversi **output intellettuali**:

- O1 La ricerca sulla convalida delle competenze acquisite nel volontariato;
- O2 il manuale per la convalida delle competenze;
- O3 La piattaforma interattiva per la convalida delle competenze online;
- O4 La guida per " Mentori di percorsi di emersione degli apprendimenti";
- O5 Il modulo di formazione "Skills in Action"

Due corsi di formazione transnazionale sono stati indirizzati a un gruppo di 25 giovani lavoratori di tutti i paesi partecipanti. Ogni corso avrà una durata di 5 giorni.

- C1 Un corso di formazione sulla convalida delle competenze;
- C2 Un corso di formazione sull'emersione e capitalizzazione delle competenze.

Infine, il progetto organizzerà **5 eventi moltiplicatori** per la diffusione di output e risultati. Ci saranno in particolare 2 eventi transnazionali e 3 nazionali. Gli eventi coinvolgeranno un pubblico composito composto da giovani, organizzazioni di volontariato, istituzioni, ecc.



# 1 - Fase introduttiva: accogliere i volontari e farli sentire a proprio agio

## Preambolo

La fase introduttiva è legata all'accoglienza dei volontari e alla loro integrazione nell'attività dell'organizzazione e nel contesto locale in cui svilupperanno la loro azione volontaria. Questa prima interazione con il volontario è molto importante e può determinare il successo o meno dell'esperienza di volontariato. Far sentire il volontario a proprio agio, spiegare e delimitare con precisione i concetti e le attività principali a cui si dedicherà, può evitare equivoci che porterebbero all'abbandono da parte del volontario e al fallimento dell'esperienza di volontariato.

Quando un volontario arriva per la prima volta nella nostra organizzazione, ha bisogno di acquisire molte informazioni. Quindi, abbiamo diviso questo primo punto in diversi aspetti e informazioni di cui il nostro volontario potrebbe aver bisogno durante il suo soggiorno con noi, a partire dalle aspettative fino alle questioni amministrative.

L'inclusione dei volontari è un processo dinamico nel quale le due parti (organizzazione-volontari) devono sapere cosa possono dare e cosa riceveranno. Ciò non si ottiene con una impostazione "burocratica" in cui prevalgono normalmente gli interessi dell'organizzazione, né con l'inclusione immediata, dove, a priori, prevalgono gli interessi del volontario.

Questa fase è basata su tre assi: **informazione, orientamento e motivazione.**

## 1a Soddisfare le aspettative: accoglienza e orientamento

**Questo è il punto più importante di questa prima fase di accoglienza dei volontari.** Durante queste sessioni lavoreremo con il volontario per soddisfare le sue aspettative, motivazioni, dubbi e paure; e anche per fissare alcuni obiettivi comuni e definire e chiarire alcuni concetti.

Se riusciamo a fare incontrare le aspettative dei volontari con i compiti assegnati durante il periodo di volontariato, saremo già a buon punto nel garantire il successo del processo.

E' importante preparare per ciascuno dei volontari uno spazio di lavoro fisico dove possano lavorare (ad esempio un tavolo e un computer) e un dossier con tutti i documenti che potrebbe aver bisogno di conoscere (moduli, guide, accordi riservati, elenco dei contatti delle persone chiave nell'organizzazione, protocolli, mappe, informazioni sui trasporti pubblici, ecc.).

Non dimentichiamoci di fornire ai volontari un calendario d'incontri per il monitoraggio dell'esperienza. Facciamo sapere loro che avranno sicuramente dei momenti per parlare e discutere (individualmente e in gruppo) della loro attività.

Per quanto possibile, è bene utilizzare una metodologia che consenta la partecipazione attiva dei volontari. Si raccomanda che le sessioni siano basate sugli interessi e sulla realtà dei partecipanti. Per questo è necessario conoscere il gruppo e le sue aspettative prima di preparare le sessioni di formazione. Esistono diverse tecniche per organizzare questa prima sessione. Di seguito integreremo sessioni di gruppo e colloqui individuali.

Come prima sessione raccomandiamo (quando possibile) una sessione di gruppo in cui gli obiettivi principali saranno: **conoscersi** e iniziare a **costruire alcune relazioni interpersonali, presentare l'organizzazione e le persone chiave** che saranno i riferimenti per i volontari, **fissare alcuni obiettivi e concetti** e, ovviamente, **introdurre il processo di convalida.**

**NOTA BENE: Il primo passo è conoscersi!** Chiedete ai volontari senior di partecipare alla sessione e fate alcuni giochi introduttivi scioglihiaccio all'inizio della sessione (vedere Allegato 1).



## 1aa Cosa significa essere un volontario? Cos'è il volontariato?

Il primo concetto che dobbiamo chiarire con il volontario è: **Cosa significa essere un volontario? Cos'è il volontariato?** Il concetto di volontariato deve essere chiaro sin dall'inizio. E sebbene non esista una sua unica accezione, è comunque importante riflettere su di esso e rendersi conto che ci sono concetti di base legati a ciò che s'intende per volontariato.

Durante questa sessione di gruppo, dobbiamo presentare ai volontari alcuni concetti importanti come solidarietà, cittadinanza attiva, rispetto, integrazione, diversità interculturale, lavoro di squadra, motivazione, migrazione e asilo e/o qualsiasi altro aspetto che possa essere collegato a ciascun'organizzazione specifica (vedi alcune definizioni nell'allegato 2).

## 1ab L'Unione Europea

Il volontariato è un aspetto chiave della politica europea in materia di istruzione. E' bene contestualizzare adeguatamente il posto che il volontariato occupa all'interno di un più ampio piano d'azione UE rivolto ai giovani. Anche quando il progetto volontario non abbia alcuna relazione con l'UE, dobbiamo sottolineare gli enormi sforzi compiuti da questa in materia di gioventù e illustrare le otto competenze chiave identificate dall'UE. In questo blocco tematico i contenuti saranno trattati con sessioni informative di livello base sull'UE: cosa è l'UE, i suoi membri, le sue istituzioni, il processo decisionale, e le opportunità per i giovani - come il programma Erasmus +. Un buon riferimento per lavorare con questo contenuto è disponibile sul sito web dell'Unione Europea:

- <https://eurodesk.eu/>
- [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_en](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_en)

In Spagna:

- [https://ec.europa.eu/spain/services/contact-points-in-spain/eurodesk\\_es](https://ec.europa.eu/spain/services/contact-points-in-spain/eurodesk_es)
- [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_es](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_es)

In Italia:

- <http://www.eurodesk.it/>
- [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_it](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_it)

In Polonia:

- <http://www.eurodesk.pl/>

In Portogallo:

- <https://juventude.pt/agencia/eurodesk>

In Francia:

- [https://www.euroguidance-france.org/partir\\_ue\\_trav/partir\\_ue\\_trav\\_eurodesk/eurodesk/](https://www.euroguidance-france.org/partir_ue_trav/partir_ue_trav_eurodesk/eurodesk/)
- [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_fr](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_fr)

Non si tratta di approfondire l'argomento ma di offrire per lo meno alcuni rudimenti su cosa sia l'Unione Europea, e quali politiche e programmi siano rivolti ai giovani.

Questo tipo di contenuti può essere facilmente trasmesso con attività di natura ludica come giochi a quiz, o la tecnica delle domande e risposte. Anche schemi e mappe possono essere utili a spiegare questioni come le principali istituzioni dell'UE. Dato che si tratta di contenuti meno attraenti e più teorici di altri, è

meglio trattarli in maniera più visiva e dinamica possibile. Un'attività di riflessione sull'idea dell'Europa potrebbe essere introdotta attraverso una rappresentazione visiva e una drammatizzazione invece che tramite un dibattito classico che richiederebbe un maggior livello di competenza da parte dei volontari.

## 1ac Perché ospitiamo volontari? I nostri obiettivi come organizzazione /tutor/mentori...

Un'altra questione cruciale riguarda la seguente domanda: Perché ospitiamo volontari? Quali sono i nostri obiettivi come organizzazione /tutor/mentori?

Questo problema riguarda noi come organizzazioni, tutor, mentori. Molto spesso non siamo consapevoli dei nostri scopi profondi nel lavorare con i volontari, o quale sia la visione che sta alla base della nostra proposta; il fatto è che anche se non è chiara a noi, la nostra motivazione profonda emergerà nel rapporto con i volontari, anche se in modo implicito e nascosto. Per questa ragione è cruciale essere consapevoli delle nostre motivazioni e della nostra visione, e condividerli con i volontari.

Abbiamo bisogno di identificare le persone chiave coinvolte nel processo, quindi durante questo incontro, le presenteremo ai volontari e verranno fornite informazioni sull'organigramma (vedere L'allegato 16).

## 1b Aspetti di base della vita quotidiana

Quando riceviamo volontari provenienti da luoghi diversi, dobbiamo farli sentire come a casa loro. Per fare ciò è fondamentale che i volontari conoscano le risorse principali che possono influenzare la loro vita quotidiana come: anagrafe, sistema sanitario, procedure bancarie, obblighi, carte di sconto, ecc.

Dobbiamo distinguere tra volontari locali, volontari di altre parti del nostro stesso paese e volontari stranieri, poiché ogni gruppo avrà bisogno di informazioni diverse. Forniremo a ciascun volontario le informazioni specifiche di cui ha bisogno.

Tuttavia, consigliamo di non dividere il gruppo in diversi sottogruppi di volontari in base alla loro origine. Anche se potrebbero aver bisogno di informazioni diverse è raccomandabile consentire loro di interagire e anche lasciare che volontari locali guidino gli altri volontari per favorire lo scambio interculturale.

L'idea principale è che durante il primo o secondo giorno di volontariato si organizzi una passeggiata nei dintorni della sede dell'organizzazione per mostrare ai volontari dove si trovano il centro sanitario più vicino, la banca, i supermercati, il comune, la polizia o altre risorse interessanti dell'area, compresa qualche attrazione turistica che possano visitare meglio in seguito (vedere punto 1c).

Se va espletato un qualsiasi tipo di procedura amministrativa, potremmo procurarci in anticipo tutti i moduli per facilitare i volontari e far sì che tutte le procedure formali siano risolte il più velocemente possibile. Più preparati siamo in questo senso e maggiore sarà la fiducia che otterremo dai nostri volontari.

Ricordiamoci che **le risorse umane sono il primo e il migliore investimento di qualsiasi organizzazione**, quindi dobbiamo prendercene cura.

IDEA: Facciamo interagire i volontari con le persone del contesto locale dove il volontariato avrà luogo (si veda l'allegato 17).

## 1c Contesto Storico, politico, sociale e culturale

L'idea è di presentare la storia, la struttura politico-amministrativa, le tradizioni, ecc. del luogo in cui si trova il volontario e la storia dell'organizzazione. L'obiettivo principale di quest'attività è far diventare il volontario uno di noi e farlo identificarne di più con le radici dell'organizzazione.

Questa è probabilmente una delle sessioni più interessanti e apprezzate. Pertanto, non sarà difficile catturare l'attenzione dei volontari. I giochi delle domande e risposte funzionano bene per esporre il

contesto storico, politico, sociale e culturale. Raccomandiamo di fare questa sessione quando visiteremo il centro per la prima volta e anche durante una visita nell'area intorno al centro (vedi un esempio di gioco di domande e risposte nell'Allegato 1).

Se ci sono volontari stranieri presenteremo le sessioni sempre nella lingua del paese ospitante nel modo più chiaro possibile.

**Nota:** Un altro obiettivo è approfondire le differenze culturali per evitare malintesi o situazioni spiacevoli.

## 1d Coesione di Gruppo

Il volontariato si svolge, nella maggior parte dei casi, in un gruppo e grazie a un gruppo. Per questo motivo, una buona cooperazione e una buona relazione tra i membri del gruppo sono la base per il successo di queste esperienze.

Per coesione di gruppo intendiamo:

- condividere visioni;
- condividere obiettivi;
- capacità di dare spazio alle individualità e alle differenze, pur perseguendo un obiettivo comune.

Esistono molti modi per favorire la coesione del gruppo; puoi vedere alcuni suggerimenti su come creare dinamiche di gruppo nell'allegato 3 e alcuni giochi o tecniche per promuovere la coesione di gruppo nell'allegato 4.

In ogni caso, anche i momenti informali possono essere molto utili a questo scopo.

## 1e Colloquio individuale

Si tratta di una intervista informale che aiuterà noi e il volontario a stabilire un percorso di attività e formazione in base al suo background e alle sue aspettative. Inoltre, nel caso in cui accogliessimo un solo volontario affronteremo durante l'intervista anche i temi della precedente sessione di gruppo.

Perché l'intervista? Ci permetterà di muoverci nei tre assi: Informazione - Motivazione - Orientamento. Serve anche a promuovere altri aspetti importanti: aiutare il volontario ad adattarsi alle caratteristiche di ciascuna organizzazione; fare in modo che le organizzazioni siano accessibili a chiunque, indipendentemente dalle specializzazioni o capacità professionali, a patto di rispettare determinati standard minimi e di seguire una formazione adeguata.

Inoltre, **poiché ogni persona è unica, è necessario dedicare tempo a ciascun volontario individualmente.** Anche quando il compito da svolgere è simile, gli obiettivi personali possono essere diversi e dobbiamo adeguare il più possibile l'esperienza a entrambi le esigenze (adempiere ai compiti affidati e soddisfare i bisogni intellettuali dei volontari).

Come sapremo quali sono gli interessi dei volontari se non glieli abbiamo chiesti? Potremmo frustrarli affidando loro compiti al di là delle loro possibilità o livello di formazione.

Tuttavia, molte persone, interpretando erroneamente questi approcci, conducono colloqui informali che non sono pianificati. Ciò porta a un'intervista non strutturata in cui qualunque argomento può essere affrontato, non è possibile trarre conclusioni o queste non sono basate su dati reali, ma su impressioni e idee preconcepite, per cui non avranno alcuna validità.

Date le caratteristiche di questo processo, raccomandiamo un colloquio semi-strutturato, in cui siano pianificate le componenti principali del discorso, ma che non sia standardizzato. Un colloquio che consenta all'intervistatore e al potenziale volontario flessibilità nell'affrontare i problemi. In breve, non dovrebbe essere un dialogo improvvisato né un sondaggio a risposte chiuse. Il processo di accoglienza e orientamento ha cinque passaggi fondamentali che ci consentiranno un'inclusione efficace:

- Informare i volontari sull'organizzazione, i programmi, le attività e i compiti da sviluppare;
- Informarci sulle capacità, gli atteggiamenti, le motivazioni e gli interessi del volontario;

- Decidere reciprocamente e consensualmente sull'assegnazione del volontario al compito più appropriato (e anche sulla sua eventuale non inclusione o posticipazione della decisione);
- Determinare se la personalità del volontario si adatterà alle persone con cui lavorerà e ai compiti che svolgerà;
- Identificare i bisogni di sviluppo / formazione del volontario.

Poiché l'obiettivo principale è orientarsi verso i compiti che meglio si adattano alle caratteristiche del volontario e alle sue aspettative e obiettivi futuri, l'intervistatore deve conoscere in dettaglio le posizioni disponibili, i compiti che possono essere svolti e in particolare il profilo del volontario che si adatterebbe meglio a queste posizioni. Meno sappiamo dei programmi e delle posizioni disponibili, meno saremo qualificati per esaminare le caratteristiche del potenziale volontario e orientarlo all'attività più appropriata.

Ricorda: è importante prenderci cura dei volontari e dell'organizzazione, quindi se non prestiamo attenzione ai sentimenti dei volontari, questi potrebbero creare dei problemi all'organizzazione invece che portare un aiuto. **Se invece ci preoccupiamo dei nostri volontari, loro si prenderanno cura di noi** (vedere alcuni suggerimenti nell'allegato 5).

## 1f Previsione di sessioni di formazione linguistica nel programma

La conoscenza della lingua locale rappresenta un tema chiave quando accogliamo volontari intenzionali o comunque volontari che non parlano la lingua locale come lingua madre. In questi casi, il livello di conoscenza della lingua è la principale sfida che deve affrontare il team di formazione, soprattutto quando ci sono diversi livelli di competenza all'interno del gruppo. Sebbene la maggior parte dei volontari parlino o comprendano l'inglese, non è raro trovare persone che non parlano la lingua del paese ospitante né l'inglese. Se si vuole che la formazione sia il più utile possibile per lo sviluppo dell'esperienza di volontariato, il team di formazione dovrà assicurarsi che i volontari comprendano i contenuti su cui si lavora durante le diverse fasi.

Pertanto, il supporto linguistico e lo sviluppo delle capacità comunicative sono fondamentali per organizzare un volontariato di qualità.

Oltre alla formazione linguistica è fondamentale l'immersione in contesti in cui si parla la lingua. In ognuna delle attività, i volontari dovranno così iniziare ad affrontare la sfida linguistica. Per questo, anche se dovremo tradurre molte volte ciò che viene detto, è molto positivo che i volontari inizino ad ascoltare la lingua del paese ospitante.

Se non abbiamo le risorse giuste per organizzare delle sessioni di formazione linguistica, un'altra opzione è individuare corsi di lingua al di fuori della nostra organizzazione (vedere alcune risorse e suggerimenti utili nell'allegato 6).

## 1g Assicurazione, protocolli e management delle crisi

Esistono organizzazioni molto diverse che ospitano volontari, e ognuna differisce rispetto alla tipologia di destinatari al quale le attività sono dirette. Tuttavia gran parte delle organizzazioni hanno delle procedure operative che i volontari devono conoscere. Quindi andrà organizzata una sessione specificamente diretta a formare i volontari su queste procedure: ad esempio come accogliere un utente, come prendersi cura di un migrante, cosa fare in caso di emergenza, ecc.

Inoltre, ci saranno misure di sicurezza e piani di evacuazione che i volontari devono obbligatoriamente conoscere.

Sebbene ogni organizzazione possa avere protocolli diversi, vi sarà un punto comune che deve essere incluso in questa sessione: l'assistenza al volontario stesso. **Che supporto ho?** È importante ricordare ai volontari l'importanza di leggere le informazioni sulle condizioni dell'assicurazione e del sistema sanitario locale - cosa coprono e cosa no. Non si tratta di "controllare" la loro vita ma di renderli responsabili.

Dobbiamo fornire indicazioni precise su:

- Cosa fare in caso di una malattia: centri sanitari, procedure, rimborso delle spese;
- Cosa fare in caso di incidente: telefoni di emergenza, procedure;
- Indicazioni per la gestione delle emergenze:
  - Assicurazione;
  - Numeri di telefono e contatti;
  - Tutor;
  - Persone di contatto in caso di urgenza;
  - Strutture di supporto.

Gli aspetti relativi alla sicurezza e al benessere dei volontari devono essere chiari fin dall'inizio, quindi è opportuno fornire un **manuale informativo**, ed è importante assicurarsi che sia compreso bene. Assicuriamoci che la durata della sessione formativa e le dimensioni del gruppo lo consentano. I dubbi possono essere discussi e chiariti tra tutti i partecipanti. E ricordiamoci di prevedere sempre momenti e/o spazi di attenzione personalizzati.

Probabilmente avremo bisogno di pianificare sessioni extra su questo argomento durante il volontariato per aggiornare le informazioni su procedure operative e misure di sicurezza.

### Esercizi, metodi, suggerimenti, line guida

<b>Fase introduttiva: accogliere i volontari e fali sentire a proprio agio</b>		
<b>Esercizi/Linee guida</b>	<b>Durata</b>	<b>Numero di allegato</b>
Giochi rompi-ghiaccio	20 minuti	Allegato 1
Definizioni	-	Allegato 2
Organigramma (esempio)	-	Allegato 16
Gymkhana, sfida fotografica e giochi di pista	2-4 ore	Allegato 17
Come creare un gruppo dinamico	-	Allegato 3
Esercizi per creare coesione di gruppo	1 ora	Allegato 4
Colloquio individuale	-	Allegato 5
Risorse linguistiche	-	Allegato 6

## 2- Imparare ad imparare

Il volontariato è principalmente un'esperienza di apprendimento non formale (e anche informale) in grado di fornire conoscenze, abilità e nuovi atteggiamenti alla persona che vi partecipa e che si traduce nell'acquisizione e nello sviluppo di abilità.

Per massimizzare i risultati dell'esperienza, i partecipanti devono essere consapevoli del processo di apprendimento in cui sono immersi.

L'obiettivo è di individuare e rendere visibili le competenze iniziali del volontario e quelle sulle quali dovremo lavorare per potenziarle. La compilazione del questionario creato da VOYCE (output O2 del progetto - vedi Allegato 8) ci consentirà di effettuare questa valutazione iniziale. Questo strumento consente un'autovalutazione e un'autodiagnosi rispetto alle competenze chiave rilevanti per il volontariato. Tra le abilità che sono particolarmente rilevanti nel volontariato, troviamo ad esempio:

### *Capacità di comunicare in modo efficace*

Quando formiamo il team di volontari, dobbiamo trasmettergli idee chiare e concise che possano essere messe in pratica quando fanno volontariato – per quanto questo possa sembrare a volte scontato. Comunicare significa presentare le informazioni in modo chiaro e adatto alla situazione specifica e al pubblico al quale la comunicazione è diretta.

Consiste nell'esprimere efficacemente concetti e idee in modo da raggiungere i destinatari in modo efficace. I contenuti che devono essere trasmessi comprendono:

- L'importanza di esprimere idee, concetti e informazioni in modo chiaro e conciso affinché il messaggio arrivi in modo meno distorto possibile.
- Formulare più volte le idee chiave in modo diverso affinché la sostanza della questione sia chiara.
- Essere in grado di adattare il messaggio orale – il che non equivale a semplificare eccessivamente il messaggio stesso.
- Praticare l'ascolto attivo cercando feedback nel linguaggio non verbale dei destinatari in modo da migliorare l'efficacia della comunicazione.

### *Capacità di lavorare in gruppo*

I volontari non lavoreranno da soli ma condivideranno il loro lavoro con altri volontari e anche con i lavoratori dell'organizzazione, quindi devono sapere come si lavora in gruppo. Ciò implica la capacità di collaborare e cooperare con gli altri, di far parte di un gruppo e di lavorare insieme per raggiungere l'obiettivo. Comprende anche la capacità di condividere risorse e informazioni ed eseguire compiti che diano la priorità a un obiettivo comune invece che agli interessi individuali. I contenuti che devono essere trasmessi comprendono:

- Opportunità e punti deboli del lavoro di squadra.
- Sinergie tra i membri di un gruppo.
- Leadership
- Risoluzione dei conflitti.

### *Flessibilità e creatività*

È la capacità di adattarsi a diversi contesti e situazioni, nonché a diversi interlocutori. Inoltre, è la capacità di rispondere positivamente a situazioni o cambiamenti imprevisti, salvaguardando la realizzazione di compiti, responsabilità e il raggiungimento degli obiettivi.

Ciò richiede anche una certa capacità di improvvisazione e creatività. I volontari devono anche essere creativi quando si affrontano situazioni inaspettate. È necessario che la formazione fornisca strumenti per essere in grado di affrontare positivamente queste situazioni. Si sottolinea l'importanza di spiegare come si gestiscono i gruppi, come focalizzare la loro attenzione, come comportarsi con i più indisciplinati, ecc. Contenuti che devono essere trasmessi:

- Informazioni su situazioni impreviste.

- Come affrontare determinati argomenti.
- Esempi reali di domande scomode.

#### *Iniziativa, dinamismo and energia*

Abbiamo bisogno di volontari che abbiano iniziativa e che possano svolgere attività senza timori o imbarazzo, agendo in modo deciso. Avere iniziativa significa saper prevedere le situazioni con una visione proattiva.

Questa è una competenza che normalmente viene considerata innata, cosicché si dice che una persona è dotata di iniziativa o meno. In pratica, questa capacità è associata più a situazioni concrete in cui la persona si sente sicura e abbastanza coraggiosa da agire. Alcuni consigli possono essere trasmessi per migliorare questo aspetto, ovviamente tenendo conto della situazione e in base all'esperienza. I contenuti che devono essere trasmessi:

- L'importanza del rischio per ottenere risultati migliori.
- Incoraggiare la partecipazione attiva del volontario.
- Il valore dell'iniziativa.

#### *Conoscenza e uso di concetti appropriati*

L'uso corretto dei concetti e la loro conoscenza sono essenziali. I concetti e la loro definizione diventano importanti quando si addestrano i volontari su come li dovranno usare successivamente nelle loro attività.

Sono compresi i contenuti concettuali, cioè tutti quei contenuti che hanno a che fare con il concetto di volontariato e con i valori dell'organizzazione. I contenuti che devono essere trasmessi:

- Volontariato.
- Sensibilizzazione.
- Cambiamento sociale.
- Diritti umani.
- Diversità Culturale.
- Pari opportunità.

#### *Motivazione*

Può essere definita come una forza che spinge le persone a fare cose per ottenere un risultato. È un motivo che ti incoraggia ad agire, a muoverti e a sforzarti, il che mette in evidenza i bisogni che devono essere soddisfatti attraverso l'azione volontaria.

Quindi, il primo passo è conoscere gli **obiettivi di apprendimento**. Poiché abbiamo pianificato di somministrare il questionario di autovalutazione (output O2 del progetto VOYCE - vedi allegato 8) durante il primo mese di attività, questo sarà l'inizio del nostro processo di apprendimento. Il questionario di autovalutazione deve essere esaminato anche da un altro volontario (se possibile); raccomandiamo dunque l'uso di una metodologia di valutazione "tra pari" per raggiungere l'obiettivo di apprendimento del volontario. Si veda come impostare gli obiettivi di apprendimento nell'allegato 18.

#### Creare un dossier

Durante questa fase, creeremo un dossier del volontario in cui metteremo insieme in ordine cronologico tutti i documenti rilevanti per creare un itinerario di apprendimento e con l'idea di raccogliere tutti i dati rilevanti per la convalida finale delle competenze (l'autovalutazione, la documentazione di diverse attività, il questionario di valutazione dei pari).

#### Preparare un percorso formativo per il volontario

In questa sezione, ciascuna fase di cui l'itinerario è composto deve essere ampiamente sviluppata, precisando per ogniuna gli elementi più rilevanti da affrontare e gli strumenti e risorse utili da utilizzare.



Si inizia con la Fase 1 che riguarda l'Identificazione delle competenze iniziali e l'analisi dei bisogni, in cui vengono identificate congiuntamente con i volontari quali sono le competenze preesistenti e le esigenze di formazione. Nella Fase 2 si opera la scelta degli obiettivi formativi, che è legata sia alle esigenze dell'organizzazione che dei volontari. Nella Fase 3 viene presentata una proposta di strumenti relativi alle competenze e vengono decise le tecniche e le risorse più adatte per la formazione. Nella fase 4 viene deciso il calendario del percorso e vengono designate le persone responsabili della formazione. Infine, nella Fase 5, vengono realizzati il processo di valutazione e convalida.

Caratteristiche dell'itinerario di formazione:

- Dinamico e flessibile, cioè, che consenta cambiamenti nelle azioni di formazione per adattare alle esigenze dei volontari, sia di gruppo sia individuali.
- Partecipativo, in cui i volontari partecipino attivamente alla sua preparazione e suggeriscano le esigenze di formazione su cui lavorare.
- Realistico ed efficace, che si adatti veramente ai bisogni formativi e alle risorse disponibili dell'organizzazione.
- Integrato, connesso con il processo di pianificazione strategica e con gli obiettivi operativi dell'organizzazione.
- Efficiente e motivante, per rispondere alle esigenze dei volontari.
- Comunicato correttamente, motivandolo efficacemente e con sufficiente preavviso.
- Approvato dall'organizzazione e dalle persone responsabili delle attrezzature.
- Valutabile, sia rispetto ai risultati che all'impatto sui diversi livelli dell'organizzazione.

***Dobbiamo fare un programma ma essere flessibili. Si prega di consultare i paragrafi 2a-d come esempi.***

Sulla base delle risorse disponibili per formare i volontari, è possibile affrontare i percorsi in modi diversi:

- percorsi di gruppo: in cui i volontari saranno trattati come un gruppo e le azioni saranno condotte congiuntamente. Ciò consentirà di investire meno tempo, ma anche di personalizzare meno il percorso formativo, cosicché le caratteristiche personali potrebbero essere trascurate.
- Percorsi individualizzati per ogni volontario, attraverso i quali realizzeremo una azione pienamente adattata ai bisogni e alle potenzialità di ciascuno. Ciò richiederà molte più risorse, soprattutto umane e di tempo.
- Itinerari misti, in cui partendo da un piano globale, potremmo completarlo con alcuni elementi individuali che si concentrino su uno o più volontari. Vale a dire, in generale, avremo un piano globale per tutti, ma per alcuni volontari si approfondiranno alcuni aspetti specifici.

## **2a FASE I: identificare le capacità iniziali, i fabbisogni formativi e le esigenze dei volontari**

Inizialmente **identificheremo le capacità iniziali** dei volontari in modo da selezionare il percorso migliore per la formazione, il livello iniziale di responsabilità e i compiti all'interno dell'organizzazione.

Il questionario di VOYCE (vedere Allegato 8) verrà utilizzato a questo punto, ora che il volontario è ben introdotto nell'organizzazione, conosce il suo tutor, ha già lavorato in gruppi, e ha riflettuto sulle proprie esigenze di formazione. Compilare il Questionario VOYCE è un modo perfetto per aumentare la consapevolezza del volontario su quali competenze possono essere considerate acquisite o non acquisite e per fornirgli un'idea più ampia su quali altre competenze possono essere acquisite attraverso la sua attività di volontariato.

Compilare il questionario di VOYCE in questa fase iniziale serve a identificare il punto di partenza di ogni volontario, può essere utile al tutor per pianificare una possibile strategia di sviluppo di competenze, e può essere anche un termine di paragone utile per la valutazione dei progressi.

In secondo luogo, **identificheremo quale richiesta di formazione è espressa** dai volontari destinatari della formazione, consentendo di progettare un percorso formativo che si adatti alle motivazioni e alle aspettative delle persone in base al loro impegno e al loro grado di responsabilità.

Dobbiamo essere consapevoli che ogni volontario vive una realtà diversa e meglio conosciamo questa realtà, meglio possiamo progettare l'azione.

Esistono diverse tecniche che consentono di raccogliere le esigenze formative, in modo che sia l'organizzazione stessa, a seconda delle risorse e soprattutto del tempo a sua disposizione, che determinerà quali tecniche utilizzare:

A- Interviste personalizzate: condotte direttamente con il volontario incoraggiando un feedback che consenta di raccogliere elementi più specifici, nonché di rispondere ad altre questioni di interesse. Si porranno domande aperte che saranno introdotte vi avia a seconda di come la conversazione avanza e di come risponde il volontario. Si può utilizzare questa intervista anche per monitorare il processo che la persona sta vivendo. Alcune domande iniziali potrebbero essere:

- a. Pensi di aver bisogno di formazione?
- b. Come ti piacerebbe ricevere questa formazione?
- c. Cosa ti aspetti dalla formazione?
- d. Quali aspetti del tuo volontariato hai bisogno di rafforzare di più?

B- Questionari individuali in cui la persona viene direttamente intervistata sui suoi bisogni. Le informazioni raccolte in questo caso saranno più standardizzate e, quindi, più facili da generalizzare. Le domande chiuse possono essere combinate con domande aperte che consentano alle persone di esprimersi più apertamente.

C- Focus group dove i volontari si incontrano in modo da individuare in modo collettivo quali sono i loro bisogni, cosa vogliono imparare, come e quando. Sebbene questa tecnica richieda un notevole investimento di tempo da parte dell'organizzazione, i suoi risultati avranno un impatto maggiore dal momento che risponderanno agli aspetti identificati democraticamente dal gruppo, promuovendo anche la sua coesione e il suo protagonismo nel processo.

Terzo, identificheremo i **bisogni rilevati**: saranno quelli che la persona responsabile del processo di formazione identifica e che arricchiscono la rilevazione dei bisogni avvertiti. Questi sono aspetti che l'organizzazione può identificare più facilmente con un punto di vista esterno, grazie all'esperienza e delle conoscenze (vedere un esempio l'Allegato 18).

Alcuni strumenti utili sono i colloqui individuali (si veda l'Allegato 3); la narrazione autobiografica (Allegato 7) e l'uso del questionario per l'individuazione delle competenze "tra pari" (Allegato 8).

## 2b FASE 2: Redazione del Piano Formativo

Dopo aver svolto un'analisi delle capacità e delle esigenze, dobbiamo focalizzarci su come orientare il percorso di volontariato e formazione, stabilendo gli obiettivi. Dobbiamo assegnare ai volontari compiti appropriati, considerando le sue abilità, i suoi bisogni di formazione e le sue aspettative e motivazioni.

Gli obiettivi sono i risultati che ci si aspetta di raggiungere dopo l'esecuzione di una data azione, e ci consentono di misurare quanto e come abbiamo modificato lo stato delle cose dopo un certo tempo.

Quando si considerano gli obiettivi di un percorso formativo, si deve tenere presente che l'impatto della formazione avrà effetti a due diversi livelli:

**Obiettivi per l'organizzazione:** sono quelli che avranno un impatto positivo sull'organizzazione e risponderanno alla strategia dell'organizzazione stessa. Questi obiettivi visualizzeranno i cambiamenti che

saranno ottenuti a livello globale o specifico all'interno dell'organizzazione dopo aver svolto la formazione per i volontari. L'impatto può interessare il settore o il dipartimento che gestisce i volontari e / o l'intera organizzazione.

**Obiettivi da raggiungere con i volontari:** sono quei cambiamenti che l'organizzazione cerca di promuovere nei volontari, ovvero quale l'impatto la formazione avrà su queste persone. Gli obiettivi che verranno fissati per i volontari saranno correlati ai bisogni avvertiti e ai bisogni identificati nella fase precedente. Ci sono tre tipi di obiettivi legati ai volontari:

- Obiettivi sociali, che si riferiscono a ciò che la vita del gruppo può offrire al volontario, come le relazioni interpersonali e le sinergie che aiutano lo sviluppo individuale. Promuovere decisioni partecipative, riflessioni di gruppo, attenzione ai bisogni individuali dei membri ... tutte queste potrebbero essere azioni che promuovono obiettivi sociali.
- Obiettivi di sviluppo personale correlati all'autoriflessione, alla realizzazione, all'accettazione di responsabilità. Questo aspetto è strettamente correlato alle caratteristiche dei volontari e al loro punto di partenza. A seconda di quale sia questo punto, gli obiettivi impostati saranno diversi.
- Obiettivi che si riferiscono alle abilità specifiche che i volontari dovrebbero acquisire nella formazione per sviluppare i compiti loro assegnati. Ovviamente dipenderanno dal tipo di organizzazione e del lavoro che deve svolgere il volontario. Sono anche obiettivi individuali poiché, ad esempio, per una persona ha precedente esperienza con minori non saranno stabiliti gli stessi obiettivi di un'altra persona che non ha mai lavorato con loro.

## 2c FASE III: Azioni formative

Ci sono infinite possibilità che possono essere utilizzate per realizzare un percorso formativo, dalle dinamiche di gruppo, a workshop di formazione strutturati, a processi di accompagnamento. A seconda della disponibilità e delle risorse dell'organizzazione, potrebbe essere più conveniente eseguire un'azione o l'altra, in modo da adattarsi in modo creativo a diversi contesti e bisogni.

### METODOLOGIA

Di seguito accenniamo a diversi tipi di metodologie che possono essere utilizzate.

- Metodologia 1: Workshop di formazione: I workshop di formazione standard sono la risorsa più comune per la formazione. Infatti, quando si pensa alla formazione, la prima cosa che viene in mente è la realizzazione di un workshop più o meno strutturato.
- Metodologia 2: Imparare facendo: Questo strumento è utile se usato con attenzione e con un adeguato follow-up. E' una metodologia che va utilizzata con progressività e accompagnata da altri tipi di tecniche e risorse di formazione, e che consente alla persona di affinare le proprie capacità e apprendere attraverso la pratica.
- Metodologia 3: Azioni di contatto con la realtà: Organizzare visite ai settori di intervento dell'organizzazione, come ad esempio la sede centrale o le attività operative con i beneficiari; queste visite hanno un grande impatto sull'atteggiamento dei volontari.
- Metodologia 4: Momenti di riflessione di gruppo/individuale: Si tratta di spazi che possono essere promossi dalla persona responsabile della formazione creando momenti propizi per lavorare sul gruppo o sullo sviluppo personale dei volontari. Può essere usata qualsiasi risorsa, come fotografie, canzoni o testi.
  - Organizzare incontri tra i volontari per consentire loro di condividere la propria esperienza.
  - Aiutare i volontari a riflettere su ciò che stanno imparando = benefici.
  - Assicurarsi che i volontari proponano nuove idee; creare spazi espressivi e ascoltare le loro proposte.
- Metodologia 5: formazione esterna. Molte piccole organizzazioni non hanno risorse (soprattutto di tempo) per fornire autonomamente i corsi di formazione. La ricerca di opportunità di formazione esterna è in questi casi l'opzione migliore (e talvolta l'unica).

## Risorse

Una descrizione più di dettaglio e alcuni riferimenti concreti per la formazione del volontariato possono essere rintracciati negli allegati. Qualche esempio:

- Dinamiche di gruppo: Vedere Allegati 3 e 4
- Motivazione: Vedere Allegato 9
- Flessibilità e creatività: Vedere Allegato 10
- Metodologie per promuovere l'impegno: Vedere Allegato 11
- Metodologie per comunicare in modo efficace: Vedere Allegato 12
- Metodologie per promuovere lo sviluppo personale: Vedere Allegato 13
- Metodologie per promuovere l'iniziativa: Vedere Allegato 14

## 2d FASE IV: Cronogramma e responsabilità

Quasi tutte le fasi del percorso sono state completate. Fino ad ora, sono state definite le competenze e i contenuti che dovrebbero essere sviluppati (Cosa?), i bisogni (Perché?), gli obiettivi (Per quale motivo?), le metodologie e risorse che useremo (Come?). Adesso definiremo **Quando** ogni fase sarà sviluppata.

In parallelo, determineremo **Chi** eseguirà ciascuna delle fasi dell'itinerario. Le opzioni sono molteplici e diverse tra loro. E' consigliabile però la creazione di un team di formazione multidisciplinare che preveda una divisione delle responsabilità e del carico di lavoro. Se ciò non è possibile, il responsabile della formazione dovrà essere colui che ha il contatto più diretto con il gruppo di volontari, in modo da garantire l'adattamento ai loro bisogni.

La creatività è molto utile in questo campo così come la capacità di adattarsi a qualsiasi situazione, poiché i processi di volontariato sono molto mutevoli e influenzati da molteplici fattori esterni.

Il cronogramma seguente rappresenta un mero esempio che dovrebbe essere adattato alle esigenze specifiche di ogni organizzazione.

Fasi	Mesi												Monte ore stimato	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1a Accogliere e orientare														10 ore
1b Aspetti di base della vita quotidiana														4 ore
1c Contesto storico, politico, sociale, e culturale														4 ore
1d Coesione di gruppo														6 ore
1e Interviste individuali														2 ore
1f Formazione linguistica														variabile
1g Assicurazione, protocolli, e gestione delle emergenze														4 ore
2a Identificare le capacità iniziali, i bisogni formativi, e le esigenze dei volontari														3 ore
2b Redazione del piano formativo														2 ore
2c Azioni formative														Variabile
2d Cronogramma e														2 ore

responsabilità																	
2e Processo di valutazione e convalida																	10 ore
3 Gestione dei Conflitti																	Variabile
Attività di volontariato																	Variabile

## 2e FASE V: Processo di valutazione e convalida

La valutazione è un elemento indispensabile in qualsiasi programma o progetto, poiché consente di verificare l'impatto delle azioni, i risultati ottenuti in base alle risorse utilizzate, e la soddisfazione dei destinatari interessati.

Inoltre, serve a monitorare la crescita delle capacità e delle competenze di ciascun volontario e conseguentemente modificare i compiti assegnati. È importante effettuare la valutazione dei volontari tenendo conto che non si tratta di un esame, ma di una riflessione da svolgere insieme tra il mentore e il volontario per migliorare l'esperienza di volontariato e, allo stesso tempo, il lavoro svolto nell'organizzazione. Se, dopo o durante la valutazione, si verifica un qualsiasi tipo di tensione o conflitto significativo, possiamo utilizzare gli strumenti forniti nel punto 4 di questo manuale.

Possiamo prendere in considerazione diverse tecniche di valutazione che possono essere adattate a ciascuna organizzazione. Esistono molti strumenti possibili: la valutazione permanente, le verifiche intermedie / finale, i metodi qualitativi aperti. Un esempio concreto è quello di utilizzare un foglio bianco e dividerlo in due parti, annotando in una le opportunità e nell'altra gli ostacoli dell'esperienza di volontariato. **L'obiettivo non è quello di quantificare, ma di promuovere la riflessione** (si veda l'Allegato 15).

Una valutazione globale dell'intero processo deve essere effettuata prima della convalida finale delle competenze. Quest'ultima può essere effettuata utilizzando il modello del progetto VOYCE (si veda il manuale di convalida delle competenze - Output O1 di VOYCE). Per dettagli su alcuni metodi di valutazione si veda invece l'Allegato 19.

## 2f Preparare la fine del volontariato e il post-volontariato

All'approssimarsi della fine dell'esperienza di volontariato dobbiamo preparare la conclusione dell'esperienza (che può comportare sentimenti di tristezza e persino di angoscia!). Ovviamente parliamo di esperienze di volontariato a termine come Servizio civile o Servizio Volontario Europeo. Queste sono le attività principali che potremmo prendere in considerazione per questa ultima fase dell'attività di volontariato:

- Organizzare un ultimo incontro tra i volontari
- Organizzare l'ultimo incontro di monitoraggio
- Rendere i volontari consapevoli delle competenze acquisite
- Riflettere su quali possono essere gli scenari dopo il volontariato
- Creare un gruppo su Facebook o su altre piattaforme in cui i volontari possano partecipare e con le quali possano mantenere i contatti in futuro.
- Dopo la conclusione del volontariato: organizzare un'intervista dopo 3 mesi.

## Esercizi, metodi, suggerimenti, linee guida...

Imparare ad imparare		
Esercizi/ Linee Guida	Durata	Allegato
Identificazione dei bisogni (esempio)	-	Allegato 18

Colloqui individuali	-	Allegato 3
Narrazione autobiografica	2 ore	Allegato 7
Questionario per convalida delle competenze "tra pari"	1 ora	Allegato 8
Dinamiche di gruppo	1 ora	Allegati 3 & 4
Metodologie di Motivazione	1 ora	Allegato 9
Metodologie per la flessibilità e creatività	1 ora	Allegato 10
Metodologie per promuovere l'impegno	1 ora	Allegato 11
Metodologie per comunicare	1 ora	Allegato 12
Metodologie per promuovere lo sviluppo personale	1 ora	Allegato 13
Metodologie per sviluppare l'iniziativa	1 ora	Allegato 14
Come convertire le competenze in conoscenza / capacità / abilità	-	Allegato 15
Metodi di valutazione	2 ore	Allegato 19

### 3 - Gestione dei conflitti individuali e di gruppo

Questa sezione si propone di fornire alcuni strumenti, suggerimenti e consigli per affrontare i conflitti che possono sorgere durante il processo. È evidente che non possiamo qui affrontare tutti i possibili conflitti, quindi il primo suggerimento quello di essere flessibili e creativi rispetto alle soluzioni.

1. - Se rileviamo durante la prima fase di accoglienza che il volontario e l'organizzazione non siano fatti l'uno per l'altra

Quando è necessario raccomandare la non inclusione del volontario nell'organizzazione, è bene presentare apertamente le nostre ragioni. Bisogna evitare di dire al volontario che non è lui a non essere appropriato per l'organizzazione. Va argomentato invece che non possiede le caratteristiche o l'esperienza necessarie, dato che questi sono dati oggettivi. In questi casi, dobbiamo usare una particolare delicatezza che acquisiremo con la pratica.

Dobbiamo ricordare che il nostro obiettivo come organizzazione è quello di raggiungere il benessere degli utenti, fare in modo che i programmi funzionino, e talvolta le motivazioni o l'esperienza del volontario vanno nel senso opposto. Gli utenti o le attività dell'organizzazione vengono insomma per primi. Sappiamo che può essere duro seguire questo approccio, ma in alcuni casi simili decisioni devono essere prese.

Tuttavia, il fatto che un volontario non si adatti alla nostra organizzazione non significa che non si possa adattare a nessun'altra situazione. Quindi dobbiamo avere la più ampia conoscenza possibile delle organizzazioni dell'area, indirizzando il volontario a quelle nelle quali possa essere integrato in modo positivo. Da questo punto di vista, le reti di volontariato locali hanno un ruolo importante da svolgere. Inoltre, non dobbiamo dimenticare che, anche se una persona attualmente non è adatta a far parte dell'organizzazione, ciò non significa che non potrà esserlo in futuro; in questi casi dobbiamo proporre al volontario di riprovare dopo un determinato periodo o dopo aver compiuto un determinato percorso.

2. - Quando sorgono conflitti tra i volontari o tra il volontario e il mentore, è necessario promuovere un chiarimento tra loro. Alcuni passaggi nel processo pedagogico di accompagnamento sembrano inevitabili:

- Accogliere il volontario (o gruppo) e farlo sentire a proprio agio;
- Spiegare gli obiettivi dell'incontro;
- Lasciare al volontario lo spazio per esprimersi e dire la propria opinione;
- Identificare il problema;
- Cercare una soluzione insieme;
- Ribadire quanto deciso.

A seconda delle esigenze, i metodi saranno ovviamente diversi. Alcuni incontri possono essere fatti individualmente, altri devono essere fatti in gruppo. A seconda dei casi, può essere delicato parlare in gruppo, ed è per questo che a volte è importante prima creare una positiva dinamica di gruppo. D'altra parte, esprimersi nel gruppo, e ottenere un ascolto attento da parte degli altri, aiuta a mantenere e stimolare fiducia e confidenza. Alcuni esercizi possono essere svolti durante delle esercitazioni periodiche per l'individuazione precoce di conflitti (Allegato 20).

#### Esercizi, metodi, suggerimenti, linee guida...

<b>Imparare ad imparare</b>		
<b>Esercizi/line guida</b>	<b>Durata</b>	<b>Allegati</b>
Esercizi	-	Allegato 20



## ALLEGATI - esercizi, metodi, suggerimenti, linee guida...

### Allegato 1 - Attività rompighiaccio

1.-

<b>Titolo</b>	<b>Il viaggio</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	I partecipanti immaginano di partire per un viaggio verso una destinazione scelta dal facilitatore. Tutti pensano a un oggetto che porterebbero con sé. Il nome dell'oggetto deve iniziare con la stessa lettera dei loro nomi. In cerchio, il primo partecipante si presenta (nome, professione, ecc.) e dice quale oggetto ha scelto. Il secondo partecipante ripete il nome e l'oggetto del precedente e quindi può iniziare con la sua presentazione. L'attività continua e tutti devono ripetere nomi e oggetti dei partecipanti che si sono già presentati.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Rompighiaccio</b></li></ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>7- 30</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>Tutte</b>
<b>Complessità</b>	<b>1</b>
<b>Tempo</b>	<b>10 minuti</b>
<b>Obiettivi</b>	Questo gioco mira a far familiarizzare con i nomi e a conoscere alcune informazioni di base sugli altri partecipanti
<b>Materiali</b>	Nessuno
<b>Preparazione</b>	Nessuna
<b>Istruzioni</b>	Dare istruzioni semplici
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti.
<b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale; tuttavia, non richiede alcuna abilità di memorizzazione speciale poiché la strategia per collegare il nome di una persona a un oggetto può facilitare la memorizzazione.

2.-

<b>Titolo</b>	<b>Il gioco delle sedie</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Ai partecipanti viene chiesto di sedersi in cerchio, mentre uno di loro deve stare in piedi nel mezzo. La persona nel mezzo fa una breve dichiarazione (su motivazioni, aspettative, informazioni personali, ecc.) e chiede ai partecipanti che sono d'accordo con questa affermazione di alzarsi in piedi e cambiare la loro posizione. Mentre i volontari si stanno muovendo, la persona che si trovava nel mezzo deve trovare una sedia libera dove sedersi. Quando vengono prese tutte le sedie, l'ultima persona che non riesce a trovare un posto libero deve alzarsi in piedi e fare una nuova dichiarazione. Il gioco continua in questo modo.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Rompi ghiaccio</b></li><li>• <b>Motivazione e aspettative</b></li></ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>Fino a 30</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>Tutte</b>
<b>Complessità</b>	<b>1</b>
<b>Tempo</b>	<b>10 minuti</b>
<b>Obiettivi</b>	Questo gioco mira a condividere alcune delle motivazioni e delle aspettative dei volontari. Può anche aiutare a conoscersi a vicenda.
<b>Materiali</b>	Sedie per tutti i partecipanti tranne uno.

<b>Preparazione</b>	Nessuna
<b>Istruzioni</b>	Dare istruzioni semplici.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti.
<b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b>	L'esercizio richiede riflessione ma ha anche una componente fisica. Assicurarsi che ci sia abbastanza spazio per i partecipanti per muoversi e che le attrezzature siano sistemate in modo da impedire alle persone di farsi male.

3.-

<b>Titolo</b>	<b>Domande &amp; Risposte</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	I partecipanti sono divisi in gruppi; il facilitatore inizia a porre domande ai gruppi sul contesto politico, storico, culturale e sociale dell'ente ospitante. Il gruppo che risponde più rapidamente e correttamente riceve un punto. Alla fine della gara, il gruppo che ha più punti riceve una ricompensa (caramelle, cioccolato, qualche piccolo prodotto tipico ...).
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conoscere il contesto</b></li> <li>• <b>Comprensione culturale</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	Tutte
<b>Fascia d'età</b>	Tutte
<b>Complessità</b>	2
<b>Tempo</b>	30 minuti
<b>Obiettivi</b>	Questo gioco mira a sviluppare la conoscenza dei partecipanti circa l'ente ospitante e il contesto.
<b>Materiali</b>	Set di domande scritte, lavagna / poster per contrassegnare i punti di ciascun gruppo, piccoli oggetti come ricompensa.
<b>Preparazione</b>	<b>Preparare alcune domande sui temi pertinenti.</b>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare istruzioni semplici.</b> Una volta che i gruppi hanno risposto alla domanda, il facilitatore può fornire ulteriori informazioni sullo stesso argomento in modo da arricchire le conoscenze dei partecipanti.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine, il facilitatore ringrazia tutti e chiede se i partecipanti hanno altre domande sull'ente. Se non può rispondere immediatamente, sarebbe meglio raccogliere le domande e dedicare un'altra sessione per le risposte.
<b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale. Assicurarsi che le domande riguardino gli elementi e gli aspetti rilevanti dell'ente e il suo contesto. Se ci sono partecipanti dall'estero, utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, in modo che tutti possano capire e far parte del gioco.

## Allegato 2 - Definizioni

Concetto	Definizione	Fonte
<b>Solidarietà</b>	Unità o accordo di sentimenti o azione, specialmente tra individui con un interesse comune; supporto reciproco all'interno di un gruppo.	Oxford Living Dictionary. <a href="https://en.oxforddictionaries.com/definition/solidarity">https://en.oxforddictionaries.com/definition/solidarity</a>
<b>Cittadinanza attiva</b>	Impegno per il benessere della comunità in una società democratica, nella convinzione che ognuno può fare la differenza nella propria comunità. Può includere il coinvolgimento e il ruolo attivo a scuola, nell'ambiente di lavoro, volontariato in un'associazione, ecc. La cittadinanza attiva implica anche un aumento delle conoscenze individuali e collettive e lo sviluppo di abilità.	European Economic and Social Committee, Active citizenship: for better European society. <a href="https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2011-35-en.pdf">https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2011-35-en.pdf</a> , pg. 4-7
<b>Rispetto</b>	- L' accettare l'importanza dei diritti o delle abitudini di qualcuno o di ritenerle importanti, e quindi astenersi da azioni che potrebbero disturbare o causare offesa. - Obbedire a una legge o a una regola.	Cambridge dictionary. <a href="https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/respect">https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/respect</a>
<b>Integrazione</b>	Un processo di compenetrazione e fusione in cui persone e gruppi acquisiscono i ricordi, i sentimenti e l'atteggiamento di altre persone e gruppi e, condividendo la loro esperienza e la loro storia, sono uniti in una vita culturale comune.	<i>Park, Robert E.; Burgess, Ernest (1969) [1921]. Introduction to the Science of Sociology. Chicago, IL: University of Chicago Press. p. 735.</i>
<b>Diversità interculturale</b>	- La presenza di differenze culturali nel mondo, in una società o in un'istituzione. - In un gruppo o in un'organizzazione, l'inclusione di persone diverse.	Dictionary.com. <a href="http://www.dictionary.com/browse/cultural-diversity">http://www.dictionary.com/browse/cultural-diversity</a>
<b>Lavoro di gruppo</b>	Il processo di collaborazione in un gruppo di persone per raggiungere un obiettivo, utilizzando le competenze individuali, fornendo feedback costruttivi e risolvendo possibili conflitti.	Business dictionary. <a href="http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html">http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html</a>
<b>Motivazione</b>	- Motivo/i per agire o comportarsi in un modo particolare. - Desiderio o volontà di fare qualcosa, entusiasmo.	Oxford living dictionaries. <a href="https://en.oxforddictionaries.com/definition/motivation">https://en.oxforddictionaries.com/definition/motivation</a>
<b>Migrazione</b>	Movimento di persone, che lasciano un luogo per raggiungere un altro con l'intenzione di stabilirsi. Nel caso in cui le persone si muovono all'interno dei confini del loro paese, si parla di migrazione interna.	
<b>Rifugiato</b>	Persone che non sono nel suo paese e che non vi possono tornare a causa del timore di essere perseguite per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza a un gruppo sociale o opinione politica.	" <a href="http://www.unhcr.org/protect/PROTECTION/3b66c2aa10.pdf">http://www.unhcr.org/protect/PROTECTION/3b66c2aa10.pdf</a> ", Geneva, Switzerland: Office of the United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), Communications and Public Information Service, 1967

## Allegato 3 – Suggerimenti per creare dinamiche di gruppo

Promuovere dinamiche di gruppo potrebbe sembrare un compito semplice, ma richiede preparazione e capacità di coordinamento. I gruppi di persone sono imprevedibili, e bisogna essere ben preparati a qualsiasi situazione che possa insorgere. Sul tema di come creare e pianificare una dinamica, si trovano in rete molte pagine web e informazioni da cui trarre le idee principali e prendere ispirazione. Tuttavia, queste informazioni dovranno essere adattate, specificate e modificate in modo da rispondere alle esigenze specifiche dei volontari e agli obiettivi che si intendono raggiungere promuovendo queste dinamiche.

Descriviamo qui alcuni fattori che devono essere presi in considerazione e che possono influenzare lo sviluppo delle dinamiche:

1. **Luogo:** il luogo in cui si promuove una dinamica può influenzare il suo sviluppo. Non è lo stesso se le persone si trovano a loro agio, in un luogo fresco e confortevole, o invece se sono scomode o in un posto troppo caldo. Inoltre, la dinamica potrebbe richiedere uno spazio particolare; per esempio, se si tratta di lavorare sullo sviluppo personale, sarà necessario uno spazio tranquillo. Bisogna quindi valutare l'idoneità dello spazio e le sue caratteristiche.

2. **Momento:** Altrettanto importante è prendere in considerazione il momento in cui eseguire una dinamica. Il risultato sarà diverso se le dinamiche si verificano esclusivamente in un giorno specifico o se vengono eseguite dopo aver terminato un'attività.

È necessario pianificare i momenti specifici in cui effettuare le dinamiche e in cui le persone possano dedicarvi il tempo necessario, senza fretta e con tranquillità.

3. **La persona che conduce le dinamiche:** La stessa dinamica può avere risultati totalmente diversi nello stesso gruppo a seconda di chi è la persona incaricata di coordinarla. Ecco perché il ruolo del referente è di importanza-chiave; il suo profilo è importante, come lo è la sua motivazione a fare le dinamiche e l'impegno che ci mette.

4. **Le dinamiche:** Ovviamente, il tipo stesso di sessione influenza il risultato. Non è lo stesso sedersi a un tavolo per parlare, fare esercizi dinamici, usare oggetti, musica, cartoncini colorati, un PowerPoint o qualsiasi altra risorsa che renda la sessione interessante e attraente.

Questi e altri fattori sono aspetti che dobbiamo prendere in considerazione e pianificare quando pensiamo le azioni di formazione, in quanto possono essere decisivi per il risultato che otterremo.

## Allegato 4 – Giochi per promuovere la coesione di gruppo

1.-

Titolo	Crescente complessità...
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Il gruppo è disposto in cerchio. Il facilitatore passa la palla a qualcuno e mette la sua mano dietro la schiena (segnalando che ha finito). I partecipanti passano la palla a loro volta, e quando tutti hanno ricevuto e passato la palla almeno una volta, questa viene ripassata al facilitatore. Il gruppo ha quindi una rete di relazioni e ogni persona ha passato la palla a qualcuno e l'ha ricevuta da qualcun altro. A questo punto, il facilitatore passa una palla diversa nel senso opposto. Dopo due o tre giri il gruppo inizia a giocare con entrambe le palle, una in un senso e l'altra al contrario. Dopo un pò il facilitatore introduce altri oggetti nel cerchio (mentre gli oggetti precedenti continuano il loro giro): una penna da passare a sinistra, una sciarpa da mettere sulle spalle della persona a destra, un pezzo di carta sul pavimento da spostare a sinistra, e si possono inventare altri esercizi del genere. Ogni oggetto crea una crescente complessità che viene assorbita dal gruppo. Quando il ritmo è al culmine, il facilitatore inizia ad escludere gli oggetti uno ad uno e quando lo raggiungono, alla fine ci saranno solo le due palle. Poi il gioco sarà concluso.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Attenzione verso gli altri</b></li> <li>• <b>Fiducia in sé stessi</b></li> <li>• <b>Creare il gruppo</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>8 +</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>12 +</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>Da 10 a 20 minuti</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio aiuta il gruppo a trovare un ritmo e fidarsi l'uno dell'altro; è un esercizio molto fisico, ma crea un'atmosfera che aiuta a farsi coinvolgere nel lavoro e a farlo senza tensione</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Due palle (importanti) di diversa forma o colore + oggetti diversi (5/6)
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Crea uno spazio per il gruppo, tieni pronti tutti gli oggetti vicino a te</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<p><b>Dare istruzioni semplici</b>, una per una, senza anticipare i passi successivi. Introduci movimenti e oggetti solo quando il compito precedente viene compreso e il ritmo viene acquisito.</p> <p><b>Condividi scopi e metodi dell'esercizio</b></p> <p>Il facilitatore spiega brevemente che l'esercizio preparerà il gruppo a lavorare positivamente insieme e spiega che, data la particolare metodologia che si sta utilizzando, sono necessarie alcune condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nessun giudizio: creeremo uno spazio libero da giudizi;</li> <li>- evitare di parlare durante l'azione;</li> <li>- scollegare i telefoni cellulari.</li> </ul>
<b>Debriefing e valutazione</b>	<p>Alla fine il facilitatore ringrazia tutti; sarà possibile scambiare brevi commenti, riflettendo su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• come ci siamo sentiti durante l'esercizio</li> <li>• se c'è stata un'evoluzione per quanto riguarda l'abilità / ritmo;</li> <li>• quello che abbiamo notato per quanto riguarda le differenze e le somiglianze;</li> <li>• quali emozioni abbiamo vissuto;</li> <li>• riflessioni sulle competenze e sull'importanza di esserne consapevoli;</li> <li>• ecc.</li> </ul>
<b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente fisico, ma suggerisce al partecipante idee sulla capacità di comunicare e di essere consapevole del processo in corso con gli altri. Il facilitatore può sottolineare cosa significhi prevenire un evento, come possiamo agire per sviluppare una strategia per la risoluzione dei problemi.

<b>Autore e riferimenti</b>	<b>Claudio Tosi FIT Cemea</b>
-----------------------------	-----------------------------------

2.-

<b>Titolo</b>	<b>Sfida</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Si propone una sfida al gruppo, come provare a costruire una torre umana entro un certo tempo. Successivamente, si conduce una riflessione sui ruoli che ogni persona ha assunto, chi ha esercitato la leadership, e quali difficoltà o vincoli si sono incontrate.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Costruzione del gruppo</b></li> <li>• <b>Collaborazione</b></li> <li>• <b>Auto-riflessione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>Qualsiasi</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>Qualsiasi</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>10-20 minuti</b> (a seconda della complessità del compito)
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio impone ai volontari di lavorare come una squadra per raggiungere un determinato risultato.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Dipende dalla sfida
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Preparare sfide per i gruppi</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b> Spiegare che lo scopo principale del gioco non è quello di completare il compito, ma di lavorare in gruppo e capirne le dinamiche.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti; e fa ai partecipanti domande sui loro ruoli, sul leader e sulle difficoltà incontrate.
<b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale, ma alcune sfide possono richiedere l'interazione fisica. Per queste attività assicurarsi che la sicurezza sia garantita.

3.-

<b>Title</b>	<b>La bottiglia</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Mettere una bottiglia al centro di un cerchio formato dai partecipanti. L'obiettivo è infilare un bastone nella bottiglia, ma i partecipanti possono spostarlo solo tirando alcune stringhe che sono fissate al bastone. Pertanto devono coordinare i loro movimenti per tirare più o meno le stringhe da ciascuna estremità. Dopo aver raggiunto l'obiettivo, viene fatta una riflessione.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Costruzione di gruppo</b></li> <li>• <b>Collaborazione</b></li> <li>• <b>Auto-riflessione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>3-8</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>Qualsiasi</b>
<b>Complessità</b>	<b>1</b>
<b>Tempo</b>	<b>10-20 minuti</b> (a seconda del numero di gruppi)
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio consente ai volontari di collaborare e riflettere sulla necessità di adeguare le proprie azioni a quelle degli altri</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Bastoncino di legno lungo 50 cm (che si adatta al collo della bottiglia) con stringhe lunghe 1m; bottiglia vuota

<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Attaccare le corde al bastone e preparare tutti i materiali (può essere preparato più materiale se vogliamo che più gruppi giochino nello stesso momento).</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare semplici istruzioni. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b> Spiegare che lo scopo principale del gioco non è quello di completare il compito, ma di lavorare in gruppo e capirne le dinamiche.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti; chiede ai partecipanti di riflettere su come le loro azioni hanno aiutato o danneggiato il lavoro degli altri, come ciascuno ha modificato il suo comportamento per adattarsi, e come queste strategie possono essere applicate in un contesto lavorativo.
<b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente fisico, ma richiede anche una riflessione. Assicurati che il bastone non sia affilato e che le corde siano fissate correttamente.



## Allegato 5 - Esempio di un'intervista informale e delle sue fasi

### 1. Creare una buona relazione.

Il primo ruolo dell'intervistatore è accogliere cordialmente il nuovo volontario. Un saluto cordiale, una ferma stretta di mano e una presentazione adeguata aiuteranno a stabilire una buona relazione. Un potenziale volontario dovrebbe vederci come amici e non come avversari. Dobbiamo creare un clima di fiducia reciproca in cui le due parti evitino le tensioni e prendano confidenza senza mettersi sulla difensiva.

Se non ci riusciamo, il colloquio sarà necessariamente complicato. Quando c'è tensione, la fiducia non emerge.

Possiamo aiutare il volontario a sentirsi a proprio agio attraverso una breve chiacchierata su argomenti generali. Proporre un argomento appropriato è il modo migliore per aiutare il volontario a essere spontaneo. Se abbiamo un CV o un modulo di domanda, dovremmo studiare i dati del volontario per trovare un argomento su cui possa parlare liberamente e forse anche con entusiasmo. Dobbiamo stare attenti che non si tratti di una questione controversa e non faccia parte dei temi discussi nell'intervista. Gli argomenti possono essere hobby, luogo di origine...

La normale durata di questa fase è in genere da due a cinque minuti, ma ciò dipenderà dall'atteggiamento e dall'eventuale disagio del volontario. Se è una persona estroversa e fiduciosa, questa fase può essere molto breve; se invece il volontario è timido, dovrebbe andare avanti finché non acquisisce sicurezza.

### 2. Esplicitare i passaggi dell'intervista.

Per passare dalla fase precedente a questa, l'intervistatore dovrebbe usare frasi come "lascia che ti dica come sarà la nostra conversazione". Quindi spiegheremo brevemente gli obiettivi dell'intervista e la sua struttura: "il nostro obiettivo è decidere in base alle informazioni risultanti da questa chiacchierata, quale sarebbe il ruolo più adatto per te nella nostra organizzazione; Nella prossima mezz'ora, ti farò alcune domande sui tuoi hobby, la tua formazione, ecc. Più avanti, ti spiegherò quali sono gli obiettivi della nostra organizzazione, quali attività puoi svolgere e con quali compiti puoi collaborare. Se hai domande, avrai l'occasione di chiedermi di tutti gli aspetti che ti interessano. Quindi, se sarai d'accordo, potremo decidere quali saranno i prossimi passi da prendere e quale decisione prendere. Di tanto in tanto, mentre parlo, prenderò appunti."

Questo passaggio è utile per due motivi: primo perché può aiutare il potenziale volontario a rilassarsi sapendo cosa succederà dopo; secondo, perché consente all'intervistatore di controllare l'intervista esponendo il percorso che intende fare. In sintesi, dobbiamo concentrarci principalmente su:

- Cosa ha fatto o fa il volontario. Ciò comprende esperienza lavorativa e non lavorativa, attività extrascolastiche, hobby e interessi in cui potrebbe aver svolto compiti di interesse.
- Ciò che il potenziale volontario ha imparato o sta imparando. Ciò include sia corsi di formazione formale che di formazione professionale in cui impara qualcosa di rilevante per le attività da svolgere.
- Conoscere e analizzare le motivazioni e interessi del volontario.
- Conoscere i cambiamenti che potrebbero verificarsi nella sua vita nel prossimo futuro e in che modo questa esperienza potrebbe aiutarlo.

### 3. Descrivere l'organizzazione e l'attività offerta.

A questo punto dobbiamo fornire al potenziale volontario informazioni sulle principali caratteristiche dell'organizzazione - obiettivi, finalità, programmi, attività - nonché sul ruolo che i volontari svolgono. Descriveremo responsabilità, impegno orario, formazione e in particolare i compiti che possono essere svolti e i requisiti necessari. In questa fase dobbiamo raggiungere i seguenti obiettivi:

- Fornire le informazioni più rilevanti.
- Garantire al volontario che avrà tutto l'aiuto necessario.
- Garantire al volontario che avrà mezzi adeguati per svolgere i compiti.

- Garantire al volontario che sarà ben formato e che le sue capacità saranno rafforzate al fine di eseguire correttamente il lavoro affidato.
- Spiegare che come membro dell'organizzazione, il volontario può formulare suggerimenti e partecipare al processo decisionale dell'organizzazione.

4. Rispondere alle domande e consentire al volontario di ricevere ulteriori informazioni. In questa fase, il volontario prenderà il controllo dell'intervista. Possiamo iniziare così: "Ti ho già detto come lavoriamo, ma sono sicuro che hai molti dubbi e questioni da chiarire. Ora è il momento di fare domande." Il volontario approfondirà aspetti che non sono stati chiariti in precedenza; dobbiamo essere chiari e sinceri nel dare le risposte, evitando i monosillabi, ma senza dare risposte così lunghe da monopolizzare la conversazione.

Se non siamo chiari, anche in questioni che possono essere problematiche, daremo un'immagine negativa dell'organizzazione che potrà influenzare le loro decisioni successive.

5. Processo decisionale. **Il momento-chiave.**

Quando vediamo che il volontario non ha bisogno di ulteriori informazioni o che le domande sono ridondanti, passeremo a questa fase; la quale è, senza dubbio, la chiave dell'intero processo, poiché le conseguenze della decisione presa influenzeranno sia il volontario che l'organizzazione.

Durante questa fase dobbiamo guidare il volontario nel modo migliore per sviluppare il loro potenziale, tenendo conto di:

- I suoi desideri e le sue motivazioni.
- Le posizioni a disposizione nell'organizzazione.
- Le sue competenze, abilità e attitudini.

Cosa succede se un volontario o un tutor scoprono che le sue aspettative non sono soddisfatte, o che i volontari non sono preparati o veramente motivati per far parte dell'organizzazione? Si prega di consultare il punto 4 di questa guida.

## Allegato 6 – Suggerimenti per l'apprendimento linguistico

- *Tutti, a cominciare dai formatori, dovrebbero parlare lentamente e chiaramente, cercando di usare la lingua del paese ospitante nel modo più lineare possibile. È utile dare questo avvertimento anche ai volontari che credono che parlare molto velocemente equivalga a parlare bene. Bisognerebbe comportarsi analogamente quando viene utilizzato l'inglese come lingua veicolare.*
- *Organizzare gruppi di conversazione su diversi argomenti proposti dai volontari stessi (potrebbero essere trattate anche questioni politiche e sociali relative all'Europa e alle sue realtà nazionali o l'Europa nel mondo, per dare un contesto europeo al loro servizio volontario). Non dimenticare di invitare volontari nazionali.*
- *Presentare le sessioni formative sempre nella lingua del paese ospitante nel modo più chiaro possibile e, se necessario, tradurre.*
- *Includere sessioni di formazione linguistica nel programma formativo, se necessario.*
- *Prevedere attività in cui i volontari devono interagire con le persone del contesto locale.*
- *Mettere a disposizione dei volontari con minore conoscenza della lingua un supporto da parte dei loro colleghi quando si tratta di comprendere e partecipare alle attività.*
- *Organizzare attività di gruppo in cui è facile per un volontario straniero con un buon livello nella lingua del paese ospitante aiutare altri volontari che parlano la stessa lingua materna.*
- *È consigliabile utilizzare l'inglese e/o la lingua madre nei materiali scritti forniti a volontari (nelle video-presentazioni, nei testi su carta o persino nella stessa lavagna a fogli mobili; ad esempio, si potranno usare lettere maiuscole nella lingua del paese ospitante e sotto la traduzione in inglese).*
- *Un'altra buona pratica è usare, laddove possibile, materiale scritto accompagnato da un'immagine o elemento visivo che faciliti la comprensione indipendentemente dalla lingua parlata (ad esempio, questo è molto importante per i volontari che non padroneggiano né le lingue del paese ospitante né l'inglese).*

*Strumenti per l'apprendimento: piattaforme di apprendimento virtuale, risorse didattiche, certificazione delle conoscenze linguistiche, scambi linguistici, ecc.*

*Animazione linguistica, ad esempio alcuni giochi brevi che facilitano la scoperta e l'uso di una nuova lingua*

*In Italia:*

- [http://didateca.progettotrio.it/moodle/mod/trioschedacat/search.php?dictionary=Areetemati&id=%2Fma\\_006%2Fa\\_040](http://didateca.progettotrio.it/moodle/mod/trioschedacat/search.php?dictionary=Areetemati&id=%2Fma_006%2Fa_040)

*In Spagna:*

- <https://www.lengalia.com/es/aprender-espanol-gratis/cursos.html>
- [www.auladiez.com/gratis.html](http://www.auladiez.com/gratis.html)
- [www.aulafacil.com/cursos/t3269/idiomas/espanol/espanol](http://www.aulafacil.com/cursos/t3269/idiomas/espanol/espanol)
- [www.cervantes.es/Lenguayenseñanza/Portales](http://www.cervantes.es/Lenguayenseñanza/Portales)

*In Polonia:*

- <https://e-polish.eu/kursy-jezyka-polskiego-online>
- <http://polskikrokpokroku.pl/webinaria>
- <http://www.lexis.edu.pl/kursyjezykapolskiegoonline.htm>

## Allegato 7 – Esercizio di narrazione autobiografica

Titolo	Quella volta ho imparato....
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	È un esercizio condotto attraverso metodi autobiografici per riflettere, in modo personale, sul tema delle competenze chiave e per promuovere la consapevolezza dell'importanza di queste abilità nella vita di una persona.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Competenze chiave</b></li> <li>• <b>Emergenza di abilità</b></li> <li>• <b>Metodi autobiografici</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	6 +
<b>Fascia d'età</b>	14 +
<b>Complessità</b>	2
<b>Tempo</b>	1 h 30' - 2 h
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riflettere sull'importanza delle competenze chiave nella nostra vita</b></li> <li>• <b>Incoraggiare l'emergere della consapevolezza di queste esperienze</b></li> <li>• <b>Rendete note le metodologie autobiografiche come strumento educativo</b></li> </ul>
<b>Materiali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Schede didattiche dell'esercizio; carta e penne</b></li> </ul>
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stampare una copia delle schede per ogni partecipante</b></li> <li>• <b>Preparare la stanza sistemando le sedie in cerchio</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<p><b>Attività Rompigiaggio</b></p> <p>Sarà utile fare un gioco rompigiaccio autobiografico: i partecipanti sono in piedi nella stanza senza sedie; a coppie, i partecipanti si scambiano brevi ricordi delle loro vite, lasciando che questi ricordi emergano spontaneamente (ricordi di 2 o 3 minuti al massimo); quando i due partecipanti hanno finito di parlare, ringraziandosi, la coppia si rompe e i partecipanti cercano altri compagni con cui scambiarsi i ricordi; l'esercizio durerà circa 20 minuti.</p> <p><b>Condividere scopi e metodi dell'esercizio</b></p> <p>Il facilitatore spiega brevemente cosa faremo e perché, e spiega che, data la particolare metodologia che stiamo utilizzando, sono necessarie alcune condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esperienzialità - il corso che facciamo non è teorico; al contrario proponiamo a tutti di essere coinvolti personalmente;</li> <li>- riservatezza - dato che condivideremo esperienze personali, proponiamo che queste esperienze non siano divulgate a terzi, a meno che il protagonista non lo autorizzi;</li> <li>- nessun giudizio: creeremo uno spazio libero da giudizi;</li> <li>- evitare di parlare durante le fasi di scrittura;</li> <li>- scollegare i telefoni cellulari (tranne in casi eccezionali) ed evitare di chattare, controllare internet, ecc.</li> </ul> <p>Il facilitatore spiegherà che queste ultime due condizioni sono necessarie e importanti non solo per evitare di disturbare gli altri compagni di aula, ma soprattutto per permetterci di concentrarci sul nostro mondo interiore, e questo è possibile solo se riduciamo gli stimoli esterni.</p> <p><b>Fasi dell'esercizio:</b></p> <p><b>1 - Far emergere esperienze di apprendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Il facilitatore spiega il primo esercizio; quindi distribuisce la scheda n. 1 e lascia ai partecipanti il tempo di scrivere (circa 30 min):</b></li> </ul> <p><i>Prova ad elencare le esperienze di apprendimento relative alle otto abilità chiave. Queste possono comprendere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aspetti legati alla tua vita professionale o privata;</li> <li>- singoli episodi in cui hai imparato cose relative a queste abilità;</li> <li>- persone da cui hai imparato;</li> <li>- fasi della tua vita in cui hai avuto l'opportunità di imparare;</li> <li>- momenti in cui hai scoperto di essere in grado di fare cose che non sapevi come fare...</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La musica non disturbante può aiutare i partecipanti a scrivere.</b></li> </ul>

	<p><b>2 – Prima condivisione di memorie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segue un momento di condivisione, in cui il facilitatore propone a tutti di leggere uno dei ricordi elencati per ciascuna competenza; i ricordi dovrebbero essere letti così come sono, anche se formulati in forma sintetica, senza ulteriori spiegazioni; il facilitatore inviterà gentilmente tutti a seguire questa regola di condivisione.</li> <li>• I ricordi saranno letti seguendo l'ordine delle otto competenze; cioè, tutti prima leggeranno i ricordi relativi alla prima competenza, un partecipante dopo l'altro, seguendo il cerchio, senza pause; poi si condivideranno allo stesso modo quelli della seconda competenza, ecc.</li> <li>• Alla fine il facilitatore ringrazierà tutti e, senza commenti, si passerà alla fase successiva.</li> </ul> <p><b>3 - Esplorare un'esperienza di apprendimento legata alle competenze chiave.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Il facilitatore spiega il secondo esercizio; quindi distribuisce la scheda n. 2 e fissa i tempi di scrittura (circa 30 min):</b>  <i>Scegli da una a tre delle esperienze che hai elencato nell'esercizio precedente, e descrivila: come è iniziata? Cosa è successo? Qual è stato il suo risultato?</i>  .....  <i>Inoltre, dopo aver narrato ogni esperienza, prova a riflettere su di essa, chiedendo a te stesso:</i>  <i>Cosa ho imparato da questa esperienza?</i>  <i>Perché questo apprendimento è ancora importante per me?</i>  <i>Come può essere importante anche per gli altri?</i></li> </ul> <p><b>4 - Seconda condivisione degli scritti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Segue un momento di condivisione, in cui il facilitatore propone a tutti di leggere i ricordi narrati; i ricordi dovrebbero essere letti così come sono, senza ulteriori spiegazioni; il facilitatore inviterà gentilmente tutti a seguire questa regola di condivisione.</b></li> <li>• <b>Nel caso di un gruppo numeroso (da 14 in su), potrebbe essere utile suddividere i gruppi in due.</b></li> </ul>
<p><b>Debriefing e valutazione</b></p>	<p>Alla fine il facilitatore ringrazia tutti; sarà possibile scambiare brevi commenti, riflettendo su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cosa ci ha colpito di questo esercizio;</li> <li>• quello che abbiamo notato per quanto riguarda le differenze e le somiglianze;</li> <li>• quali emozioni abbiamo vissuto;</li> <li>• riflessioni sulle competenze e sull'importanza di esserne consapevoli;</li> <li>• ecc.</li> </ul>
<p><b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È importante ricordare che i momenti di condivisione dei ricordi dovrebbero essere letti - per quanto possibile - così come sono, senza ulteriori spiegazioni; il facilitatore inviterà gentilmente tutti a seguire questa regola di condivisione.</li> <li>• I partecipanti che non sono abituati a scrivere possono trovare una difficoltà iniziale; il facilitatore li inviterà a provare, senza giudicare se stessi. Nel caso di partecipanti provenienti da diversi paesi, è importante che tutti possano scrivere nella propria lingua madre. Se necessario, la condivisione avverrà in una lingua di scambio (ad esempio inglese), facendo brevi riassunti.</li> </ul>
<p><b>Autore e riferimenti</b></p>	<p><b>Andrea Ciantar;</b>  <b>Bibliografia: L. Formenti, I. Gamelli, Quella volta ho imparato, Raffaello Cortina, Milano 1998.</b></p>

## Allegato 8 – Il questionario di autovalutazione

Utilizza il questionario di autovalutazione (output O2 del progetto VOYCE) individualmente o in coppia (tra pari).

Come compilare il questionario:

La Colonna A) elenca le 8 competenze-chiave per l'apprendimento permanente dell'UE;

La Colonna B) contiene alcune sub-competenze corrispondenti a ciascuna competenza-chiave;

La Colonna C) elenca 3 comportamenti corrispondenti a ciascuna competenza chiave;

La Colonna D) "frequenza dei comportamenti" deve essere compilata dichiarando quanto spesso metti in atto ciascun comportamento. Bisogna scegliere all'interno di una scala con 6 livelli di frequenza. Le possibili scelte sono dunque:

- Non applicabile (comportamento non applicabile all'esperienza del volontario);
- Mai (comportamento assente);
- Molto raramente (comportamento messo in atto molto di rado);
- A volte (comportamento messo in atto solo di tanto in tanto);
- Spesso (comportamento messo in atto di frequente);
- Molto spesso (comportamento molto frequente e quasi spontaneo);
- Sempre (comportamento messo in atto sempre, senza eccezioni).

La Colonna E) "Acquirement of competencies": tenendo conto delle risposte date nella colonna D) dovresti dichiarare quale sub-competenza pensi di avere acquisito scegliendo tra le seguenti opzioni:

- Acquisita;
- Non acquisita;
- In via di acquisizione (non l'ho ancora acquisita ma sento che sto facendo progressi).

Nella colonna "F) Commenti/precisazioni" è possibile scrivere liberamente considerazioni che consentono di approfondire ciò che hai affermato in D) e E) e spiegare i tuoi punti di forza / debolezza relativi a ciascuna competenza.

A) Competenze chiave	B) Sub-competenze	C) Competenze in azione / comportamenti	D) Frequenza dei comportamenti	E) Acquisizione delle competenze	F) Commenti / precisazioni
Comunicazione nella lingua madre	Comunicazione interpersonale	Adatto il mio linguaggio alle caratteristiche e alle specificità dei miei interlocutori			
		So attirare l'attenzione del mio interlocutore			
		So capire e interpretare il linguaggio del mio interlocutore			
	Capacità di parlare in pubblico e fare disseminazioni	... <sup>1</sup>			
		Scrivo per l'organizzazione in cui sono volontario proposte di progetto, report di attività, ecc.			
		Preparo i testi per gli strumenti di comunicazione online dell'organizzazione: sito web, social network, newsletter, ecc			
	So parlare in pubblico per esprimere il mio punto di vista				
	.				
Comunicazione in lingue straniere	Capacità di mediazione interculturale nelle seguenti lingue ...	Faccio da interprete per gli stranieri tenendo conto del loro background culturale			
		Fornisco agli stranieri informazioni pratiche sulla legislazione e sui servizi locali			
		Accompagno gli stranieri ai servizi locali e facilito la reciproca comprensione tra loro e il personale di tali servizi			

<sup>1</sup> Per ogni sotto-competenza è possibile aggiungere fino a 2 altri comportamenti correlati

	(specificare)	...			
	Capacità di parlare in pubblico e fare disseminazioni e nelle seguenti lingue (specificare)	Sono in grado di partecipare a meeting transnazionali usando una lingua straniera			
		So creare testi di email o volantini in una lingua straniera			
		So parlare in pubblico per esprimere il mio punto di vista in una lingua straniera			
		...			
	Uso tecnico delle seguenti lingue straniere...(specificare)	Sono in grado di capire e riempire correttamente moduli europei (Europass, Youthpass, application forms, etc)			
		Sono in grado di scrivere il verbale di riunioni			
		So comprendere e usare il linguaggio tecnico del settore specifico in cui lavoro			
		...			
Competenze matematiche e competenze di base in scienza e tecnologia	Gestione di attività legate alla contabilità	Gestisco la prima nota dell'organizzazione in cui sono volontario			
		Preparo le rendicontazioni dei progetti			
		Preparo il bilancio annuale dell'organizzazione in cui sono volontario			
		...			
	Competenze tecniche e scientifiche legate all'attività di volontariato	Analizzo le informazioni prima di prendere una decisione			
		So dove trovare le informazioni sulle caratteristiche culturali/sociali dei gruppi con i quali lavoro			
		So riflettere criticamente su sui processi nei quali sono coinvolto			
		...			
Competenze digitali	Uso competente di strumenti ICT	Eseguo calcoli ed elaborazioni di dati utilizzando fogli di calcolo o software di database			
		Utilizzo software di grafica per creare materiale promozionale dell'organizzazione in cui svolgo attività di volontariato			
		Gestisco e aggiorno il sito web e / o i social network dell'organizzazione in cui sono volontario			
		...			
Imparare a imparare	Propensione al cambiamento / flessibilità	Sono in grado di rispondere facilmente ai cambiamenti e alle nuove situazioni			
		Produco idee originali e contribuisco a introdurre innovazioni nell'organizzazione in cui svolgo attività di volontariato			
		Se necessario, modifico il mio comportamento al fine di ottenere i risultati attesi e sfruttare nuove opportunità			
		...			
	Propensione a imparare cose nuove	So come identificare i miei bisogni formativi importanti			
		So come reperire opportunità di formazione			

		che potrebbero essere utili a migliorare le mie conoscenze		
		Quando c'è un argomento che non conosco cerco di documentarmi in biblioteca o su Internet		
		...		
	Imparare dall'esperienza	Uso qualsiasi esperienza di lavoro o volontariato come opportunità di apprendimento		
		Cerco di imparare dagli altri, compresi coetanei e tutor		
		Rifletto e imparo sia dai successi sia dai fallimenti (miei e altrui)		
		...		
Competenz e sociali e civiche	Cittadinanza attiva	Partecipo attivamente a gruppi e associazioni che lavorano in campo sociale, culturale e ambientale		
		Prendo parte a decisioni collettive, ascoltando i punti di vista degli altri		
		Cerco di motivare altre persone ad agire e impegnarsi a migliorare le cose		
		...		
	Capacità di relazione	Sviluppo delle relazioni basate sul dialogo e sull'ascolto attivo		
		Empatizzo facilmente con persone di diverso background culturale, età, livello di istruzione, condizioni sociali		
		Stabilisco relazioni positive con le persone svantaggiate che incontro nell'organizzazione in cui svolgo attività di volontariato		
		...		
	Abilità interculturale	So comunicare anche senza conoscere una lingua specifica		
		Sono consapevole di una serie di stereotipi (compresi i miei)		
		So interpretare alcuni codici culturali (gesti, vocaboli, comportamenti, ecc)		
		...		
	Autostima / ottimismo	Sono consapevole delle qualità su cui posso fare affidamento		
		Reagisco in modo costruttivo agli eventi imprevedibili quotidiani		
		So come affrontare situazioni problematiche senza scoraggiarmi		
		...		
	Senso di responsabilità / affidabilità	Mantengo i miei impegni		
		Se la situazione lo richiede, faccio uno sforzo straordinario per raggiungere il risultato		
		Gestisco situazioni e informazioni che richiedono affidabilità e riservatezza		
		...		
	Lavoro di gruppo	Contribuisco a creare un'atmosfera di collaborazione all'interno del gruppo nel quale svolgo le mie attività		



		Lavoro insieme agli altri membri del gruppo per raggiungere obiettivi comuni			
		Non cerco di imporre il mio punto di vista ma di mediare tra i membri del mio team			
		...			
	Capacità di negoziazione	Facilito una discussione costruttiva e partecipativa			
		Quando c'è un conflitto cerco e propongo soluzioni condivise e compromessi positivi			
		Nelle discussioni, cerco di trovare un accordo tra i diversi punti di vista			
		...			
	Pensiero critico	Cerco spiegazioni che non siano ovvie			
		Cerco di esaminare le questioni in profondità e considerare diversi punti di vista			
		Sono aperto ad ascoltare senza pregiudizi opinioni che sono diversi dalla mia			
		...			
	Gestione della sicurezza	Evito comportamenti che possano mettere a rischio me e le persone con cui lavoro			
		Se nell'organizzazione in cui lavoro noto una situazione di potenziale rischio ne parlo con il resto dello staff			
		Propongo soluzioni che possano ridurre/eliminare i rischi			
		...			
Senso di iniziativa e imprenditorialità	Capacità di raggiungere gli obiettivi	Interpreto correttamente le istruzioni che ricevo per un'attività			
		Se voglio raggiungere un risultato rifletto sui mezzi per conseguirlo			
		Quando porto avanti un'attività sono determinato a farla funzionare			
		...			
	Iniziativa e autonomia	Se c'è qualcosa da fare, intervengo senza aspettare che qualcuno mi chieda di farlo			
		Decido di affrontare i problemi che incontro e cerco di trovare soluzioni			
		Mi piace essere quello che propone idee, proposte e soluzioni			
		...			
	Capacità decisionale	Mi assicuro di avere tutte le informazioni necessarie prima di prendere una decisione			
		Mi assumo la responsabilità di decidere per ottenere il risultato migliore			
		Quando altri sono indecisi, sono in grado di convincerli della bontà della mia proposta			
		...			
	Autorevolezza	Sono bravo a motivare persone che lavorano con me			
		Quando lavoro con i miei pari cerco di costituire un esempio per loro			
		Esprimo proposte che possono suscitare consenso e collaborazione			
		...			

		...			
	Capacità di risolvere problemi	Quando incontro un problema mi sforzo di identificare i suoi aspetti essenziali			
		Di solito trovo soluzioni pratiche ed efficaci			
		So come organizzarmi per risolvere un problema			
		...			
	Capacità di programmazione	So mettere in relazione le attività da fare con le risorse disponibili (tempo, strumentazione, collaborazione, spese, ecc ...)			
		Quando ho un obiettivo da raggiungere, faccio un programma di attività da svolgere e monitoro il suo svolgimento			
		So organizzare il mio tempo per non trascurare alcuna attività			
		...			
Consapevolezza ed espressione culturale	Buona conoscenza di linguaggi artistici e culturali ed uso di tali linguaggi nel volontariato	Durante l'esperienza di volontariato ho imparato a conoscere e apprezzare nuovi linguaggi espressivi (musica, teatro, arti visive ...)			
		Utilizzo linguaggi culturali e artistici durante la mia attività volontaria (musica, teatro, arti visive ...)			
		Ho imparato cose nuove dall'incontro con altre culture			
		...			

**- Per quanto riguarda conoscenze, strumenti o competenze relative al volontariato, ci sono aree in cui vorresti migliorare? Se sì, spiegheresti quali?**

**- Che tipo di formazione ritieni più appropriata nel tuo caso? (È possibile scegliere più di una risposta)**

- Workshop di formazione frontale (indicare la disponibilità): \_\_\_\_\_
  Formazione Online  
 Formazione individualizzata da parte della persona responsabile dei volontari
  Contatti con la realtà  
 Formazione pratica per affrontare situazioni reali
  Altro (specificare): \_\_\_\_\_

**- Quale Metodologie considereresti più appropriate?**

- Pratica
  Teorica
  Mista
  Altro (specificare): \_\_\_\_\_

## Allegato 9 - Esercizi per promuovere la motivazione

1.-

Titolo	Qual'è la tua motivazione?
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	<p>All'interno del gruppo in formazione, una serie di domande vengono poste ai volontari. Riguardano tutte le loro motivazioni nel fare volontariato. Alcune di queste domande potrebbero essere ad esempio:</p> <p>Perché hai scelto di fare il volontario in questo settore piuttosto che in un altro?</p> <p>Le tue motivazioni sono cambiate rispetto al primo contatto che hai avuto con l'organizzazione?</p> <p>Quali pensi che siano le motivazioni di altri volontari?</p> <p>Pensi che le tue motivazioni siano soddisfatte o saranno soddisfatte? Perché?</p> <p>Puoi scrivere le domande su manifesti in giro per la stanza e dare ai volontari del tempo per riflettere sulla risposta. Inoltre, per accelerare il processo, è possibile fare avere ai volontari le domande in precedenza, in modo che possano preparare le risposte in anticipo. Dopo aver lasciato un pò di tempo per rispondere, le risposte vengono condivise e commentate nel gruppo. Si possono anche raccogliere le risposte e valutare le motivazioni predominanti nel gruppo o sintetizzare una motivazione comune.</p>
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Motivazione</b></li> <li>• <b>Auto riflessione</b></li> <li>• <b>Creazione del gruppo</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>6+</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>18 +</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>Da 10 a 20 minuti + 20 minuti o più per la riflessione</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio aiuta i volontari a riflettere sulle loro motivazioni per svolgere l'attività volontaria, su come queste sono cambiate dal primo contatto con l'organizzazione, su quali sono le loro aspettative ecc..</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Manifesti da affiggere nella stanza, nastro adesivo se i poster sono appesi alle pareti, pennarelli, carta e penne.
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opzione 1: scrivi le domande sui poster, appendili o posizionali intorno alla stanza</b></li> <li>• <b>Opzione 2: invia in anticipo le domande ai volontari in modo che possano pensare alle risposte prima che l'attività abbia luogo</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare semplici istruzioni</b> , fornire esempi di possibili risposte. <b>Condividere scopi e metodi dell'esercizio:</b> il facilitatore spiega brevemente che lo scopo dell'attività è chiedere di riflettere sulla loro motivazione con l'aiuto delle domande. Raccomanda anche che durante l'attività ci si concentri sulle domande ed si eviti di parlare con gli altri.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti; fa in modo che nessuno si senta giudicato spiegando che non ci sono risposte giuste / sbagliate. In un piccolo gruppo, è possibile chiedere a tutti di condividere le loro risposte. Al contrario, in gruppo grande, è meglio raccogliere le risposte e valutare le motivazioni predominanti nel gruppo o estrarre una motivazione comune. In entrambi i casi, il facilitatore dovrebbe fare un breve riassunto finale dei punti principali che emergono.
<b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale. Dà ai partecipanti la possibilità di prendersi del tempo e riflettere da soli. Ciò nonostante, anche la parte del debriefing è fondamentale per condividere le risposte e approfondire la conoscenza degli altri.

2.-

<b>Titolo</b>	<b>Scegli tu!</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	L'attività è molto simile alla precedente. Se si ritiene che per i volontari possa essere troppo difficile fornire una risposta personale alle domande, sarà preferibile appendere alcuni post-it sul muro della stanza e scrivere su di essi risposte diverse. Le risposte possono variare dalle più comuni alle più insolite. A ogni persona viene assegnato un nastro adesivo di diverso colore, oppure immagini o altri elementi che la rappresentino. A turno, ciascun partecipante colloca il proprio elemento identificativo vicino alla motivazione che ritiene più vicina alla propria opinione. Successivamente, i volontari spiegano le loro scelte e le loro priorità.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Motivazione</b></li> <li>• <b>Auto riflessione</b></li> <li>• <b>Creazione del gruppo</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>6+ fino a 25</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>16 +</b>
<b>Complessità</b>	<b>1</b>
<b>Tempo</b>	<b>Da 10 a 20 minuti + 20 minuti o più per la riflessione</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio aiuta i volontari a riflettere sulle loro motivazioni per svolgere l'attività volontaria, su come queste sono cambiate dal primo contatto con l'organizzazione, su quali sono le loro aspettative ecc..</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Poster, post-it, nastri adesivi o altri elementi identificativi, penne.
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Scrivi le domande sui poster, appendili o posizionali nella stanza. Scrivi possibili risposte sul post-it e posizionali sul muro vicino alle rispettive domande.</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<p><b>Dare istruzioni semplici.</b></p> <p><b>Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b></p> <p>Vedere sopra.</p>
<b>Debriefing e valutazione</b>	Al termine dell'attività, il facilitatore ringrazia tutti e riassume quali sono le motivazioni più scelte dai volontari.
<b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b>	Vedere sopra.

## Allegato 10 - Esercizi per promuovere la flessibilità e la creatività

1.-

Titolo	Intervento in pubblico
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Simula un intervento tenuto in pubblico su un dato tema. Quando un volontario tiene il discorso, il resto del gruppo svolge un ruolo attivo, ad esempio facendo domande, formulando commenti, ecc., in modo che la persona venga interrotta continuamente.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Flessibilità</b></li> <li>• <b>Creatività</b></li> <li>• <b>Problem-solving</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>6+</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>18 +</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>10 - 20 minuti</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio prepara i volontari a essere reattivi in qualsiasi circostanza.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Sedie
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Chiedi a alcuni volontari di pensare a argomenti che potrebbero usare durante il discorso.</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<p><b>Dare semplici istruzioni. Condividere scopi e metodi dell'esercizio</b></p> <p>Il facilitatore spiega brevemente che lo scopo dell'attività è essere pronti ad affrontare situazioni critiche. Bisogna motivare gli altri volontari a interrompere e porre domande a chi sta parlando.</p>
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti; chiede a chi ha parlato quali difficoltà ha incontrato e come le ha superate. Anche gli altri partecipanti possono riflettere e condividere i loro suggerimenti e opinioni sui metodi usati dal relatore per reagire alle interferenze.
<b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale. Soprattutto nei primi turni, sarebbe meglio che quelli che tengono il discorso non siano i volontari più timidi, in quanto questi ultimi potrebbero non sentirsi a proprio agio in quel ruolo. E' opportuno rispettare la disponibilità dei partecipanti.

2.-

Titolo	Dibattito all'americana
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Il dibattito all'americana è una tecnica in cui viene espressa una dichiarazione e le persone si spostano fisicamente da una parte o dall'altra della stanza a seconda del loro grado di accordo. Dopo aver fatto le dichiarazioni e lasciato che le persone si muovano, vengono dibattute le motivazioni. Per promuovere la flessibilità, si chiede alle persone di difendere il punto di vista opposto.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Flessibilità</b></li> <li>• <b>Creatività</b></li> <li>• <b>Riflessione</b></li> <li>• <b>Comunicazione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>6+</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>16 +</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>Circa 30 minuti</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio prepara i volontari a comprendere diversi punti di vista e imparare a mettersi nei panni di qualcun altro.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Una stanza di dimensioni adeguate
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Preparare alcune dichiarazioni che possono essere controverse e innescare un dibattito.</b></li> </ul>

<b>Istruzioni</b>	<b>Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio</b> Il facilitatore spiega brevemente che lo scopo dell'attività è di riflettere sulle proprie convinzioni e cercare di capire quelle degli altri.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti; conduce una riflessione finale sull'esistenza di diversi punti di vista e sull'impossibilità di trovare la verità assoluta. Inoltre, può chiedere ai volontari come si sono sentiti nel difendere una posizione opposta.
<b>Suggerimenti, considerazioni e sicurezza</b>	Gli argomenti di discussione dovrebbero essere selezionati evitando questioni che possono ferire qualcuno. La sicurezza non dovrebbe essere un problema; tuttavia, è meglio chiedere ai partecipanti di non correre.

## Allegato 11 - Esercizi per promuovere l'impegno

1.-

<b>Titolo</b>	<b>Cassetta della posta dei dubbi</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Per evitare le spiegazioni di tipo troppo formale che di solito facciamo sull'organizzazione, si mette a disposizione una scatola per le domande dove i volontari abbiano la possibilità di inserire quesiti su qualsiasi aspetto dell'organizzazione, anche delicato. Rispondere a queste domande in modo onesto incoraggerà i volontari ad aumentare l'empatia con l'organizzazione.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promuovere l'impegno</b></li> <li>• <b>Responsabilità</b></li> <li>• <b>Curiosità</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	Qualsiasi
<b>Fascia d'età</b>	<b>18+</b>
<b>Complessità</b>	<b>1</b>
<b>Tempo</b>	<b>20-30 minuti</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'esercizio incoraggia il volontario a scoprire di più sull'organizzazione nella quale lavora volontariamente per aumentare il suo impegno e la sua identificazione con i valori dell'ente.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Una scatola, fogli e penne.
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Preparare una scatola delle domande e dare ad ogni partecipante alcuni fogli e penne.</b></li> <li>• <b>Il facilitatore dovrebbe raccogliere informazioni su tutti gli aspetti possibili.</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare semplici istruzioni. Condividere scopi e metodi dell'esercizio</b> Il facilitatore dovrebbe invitare i partecipanti a scrivere qualsiasi domanda riguardante l'organizzazione, anche se delicata.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti e risponde alle domande (o chiede ad altri membri dell'organizzazione di farlo).
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale. Il facilitatore dovrebbe tener conto del fatto che alcune domande nei confronti dell'organizzazione potrebbero rivelarsi critiche ed essere pronto a rispondere.

2.-

<b>Titolo</b>	<b>Qual'è il mio impegno?</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Per valutare l'impegno volontario, si collocherà un oggetto - che rappresenta l'organizzazione - al centro della stanza. Ogni persona si potrà posizionare alla distanza che potrebbe rappresentare il suo livello di impegno. Poi il gruppo discuterà sugli aspetti che migliorano o ostacolano l'impegno di ciascuno.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impegno</b></li> <li>• <b>Auto-riflessione</b></li> <li>• <b>Costruzione del gruppo</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>Qualsiasi</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>16+</b>
<b>Complessità</b>	<b>1</b>
<b>Tempo</b>	<b>20 minuti</b> (in funzione della Ampiezza del gruppo)
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio incoraggia i volontari a riflettere sul loro impegno e su quanto si identificano con l'organizzazione.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	L'oggetto da posizionare nel mezzo.

<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mettere un oggetto nel mezzo della stanza</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<p><b>Dare semplici istruzioni. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b> Il facilitatore modera la discussione.</p>
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti e riassume brevemente le ragioni per cui i partecipanti si sentivano più o meno vicini all'organizzazione.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale. Questo esercizio potrebbe essere utile anche all'organizzazione per capire quali sono i principali fattori che ostacolano il coinvolgimento dei volontari.

3.-

<b>Titolo</b>	<b>Viaggiare nel mondo</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Si simula una sorta di viaggio intorno al mondo, in cui vengono mostrati gli elementi e comportamenti tipici di ciascuna cultura. Ci si concentrerà su aspetti che per noi sono inaccettabili, ma che in altre culture sono scontati e positivi. Con questa dinamica si riflette sulle realtà e le culture di altre persone, promuovendo l'impegno e il rispetto nei loro confronti.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impegno</b></li> <li>• <b>Comprensione interculturale</b></li> <li>• <b>Auto-riflessione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>3-10</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>16+</b>
<b>Complessità</b>	<b>1</b>
<b>Tempo</b>	<b>30 minuti</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio incoraggia la riflessione sulle differenze culturali e l'accettazione interculturale.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Mapa del mondo.
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Chiedi ai partecipanti di scegliere un continente, o un subcontinente o uno stato, e di effettuare una ricerca sulle abitudini culturali che potrebbero sembrare strane per noi</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Condividi scopi e metodi dell'esercizio.</b> In particolare, il facilitatore dovrebbe dichiarare che lo scopo non è giudicare, ma comprendere le altre culture. Il facilitatore guida l'attività.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti; ribadisce ancora una volta lo scopo del gioco e fornisce esempi di differenze culturali emerse durante l'attività. Il tutto rende chiaro che le abitudini in ogni paese sono diverse e che le stesse azioni potrebbero avere significati diversi nelle diverse culture.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	Questo esercizio è principalmente intellettuale. Il facilitatore dovrebbe assicurarsi che lui / lei o alcuni dei partecipanti siano ben preparati a condividere ciò che sanno sulle altre culture. Il facilitatore dovrebbe anche assicurare che la discussione rimanga focalizzata sull'argomento.



## Allegato 12 – Esercizi per comunicare efficacemente

1.-

Titolo	Ispirazione oratoria
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Si proiettano brevi video in cui le persone sono riprese mentre parlano in pubblico, e che mostrano diversi stili oratori. Dopo aver guardato i video, si commenterà e analizzerà in gruppo quale sia il comportamento verbale e non verbale delle diverse persone, per identificare quali siano gli elementi che devono essere presi in considerazione quando comunichiamo.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicazione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	Qualsiasi
<b>Fascia d'età</b>	16+
<b>Complessità</b>	2
<b>Tempo</b>	30-45 minuti
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio aiuta i partecipanti a riflettere su importanti fattori che influenzano la comunicazione.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Video, proiettore (o altra attrezzatura su cui visualizzare i video)
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Scegliere i video.</b></li> <li>• <b>Preparare un elenco di domande da rivolgere ai partecipanti durante la riflessione.</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b> Aiutare il gruppo a trovare una risposta se è in difficoltà.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore riassume le principali considerazioni e riafferma quali elementi dobbiamo prendere in considerazione se vogliamo comunicare in modo efficace.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente teorico. I video dovrebbero essere scelti in base alla facilità di riconoscere i comportamenti comunicativi degli oratori.

2.-

Titolo	La lezione
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Un modo più diretto per lavorare su questa competenza è che i volontari tengano una lezione davanti ai loro colleghi e quindi ricevano contributi costruttivi. Si raccomanda di registrare la performance e mostrarla, in modo che la persona possa capire meglio il suo stile, valutare le difficoltà e provare a migliorare.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicazione efficace</b></li> <li>• <b>Auto-riflessione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	Qualsiasi
<b>Fascia d'età</b>	25+
<b>Complessità</b>	3
<b>Tempo</b>	Circa 30 minuti
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio consente ai volontari di comprendere il loro comportamento nella comunicazione e ricevere suggerimenti per migliorare da parte dei pari.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Dispositivo per registrare i discorsi, schermo / tv / proiettore per visualizzare i video
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Preparare i dispositivi</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare semplici istruzioni. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b> Dare ai partecipanti le istruzioni su come sviluppare il tema, fornire esempi. Fare in modo che i partecipanti non si sentano giudicati dagli altri.

<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti; riassume le conclusioni principali che emergono dalla discussione e ricorda i più importanti elementi di comunicazione.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale. I partecipanti devono sentirsi a proprio agio nel fare la loro lezione prima degli altri. Il facilitatore deve condurre la discussione.

3.-

<b>Titolo</b>	<b>Non ti vedo</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Due persone stanno in piedi spalla contro spalla e iniziano una discussione su un argomento su cui non sono d'accordo. Dopo pochi minuti, si girano e continuano la conversazione faccia a faccia. Alla fine, viene eseguita una riflessione congiunta.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicazione efficace</b></li> <li>• <b>Riflessione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>Qualsiasi</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>18+</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>5 minuti per coppia</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio aiuta i partecipanti a comprendere l'importanza della comunicazione non verbale.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	nessuno
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pensare agli argomenti sui quali le persone potrebbero non essere d'accordo, quindi proporli per attivare la discussione</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare semplici istruzioni. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b>
<b>Debriefing e valutazione</b>	Dopo che le coppie hanno provato questa esperienza, il facilitatore ringrazia tutti e chiede di commentare le differenze notate nella conversazione quando le coppie hanno cambiato posizione. Il facilitatore indica gli elementi principali che sono stati notati dai partecipanti.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente teorico. Il facilitatore può sia chiedere ai partecipanti di scegliere un argomento di discussione che avere già in mente e proporre alcuni argomenti, in modo da risparmiare tempo. Assicurarsi di scegliere argomenti che non feriscano nessuno dei partecipanti.

## Allegato 13 -Esercizi per promuovere lo sviluppo personale

1.-

Titolo	L'albero
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	I volontari devono disegnare un albero. Vicino alle radici devono scrivere aspetti del loro passato, nella parte del tronco devono scrivere gli aspetti del loro presente e nella parte dei rami la loro proiezione verso il futuro. Per guidare la riflessione, il facilitatore può fare domande o chiedere di approfondire un argomento specifico, ad esempio aspetti della personalità, progetti personali ecc. Questo dipende da quali siano le priorità su cui ci si vuole concentrare durante la formazione.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sviluppo personale</b></li> <li>• <b>Auto-riflessione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>Qualsiasi</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>18+</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>20 minuti per disegnare + 20 minuti di riflessione</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio aiuta i partecipanti a riflettere su loro stessi, sui valori, gli atteggiamenti e il progresso personale.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Fogli, penne e matite
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pensare a specifici argomenti di sviluppo personale su si vuole concentrare l'esercizio</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b>
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine, il facilitatore ringrazia tutti e chiede a tutti di commentare ciò che hanno disegnato. Il facilitatore conclude l'esercizio con una sintesi generale degli aspetti più comuni menzionati dai partecipanti.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale. Chiedere ai partecipanti di essere il più sinceri possibile; tuttavia, non forzare nessuno a condividere elementi personali se non è disposto a farlo.

2.-

Titolo	Proiezione
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	I partecipanti disegnano un grafico che rappresenta tre dimensioni: il personale, il sociale e l'ambiente. Per ognuno, i volontari eseguono un'analisi di quale sia la loro situazione attuale. Quindi, immaginano come saranno le loro vite tra dieci anni e, infine, individuano azioni che possano consentire loro di fare progressi verso questi obiettivi. È un lavoro di riflessione personale, è molto laborioso, ma consente ai volontari di acquisire un'introspezione personale e risultati positivi.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sviluppo personale</b></li> <li>• <b>Auto-riflessione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>Qualsiasi</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>18+</b>
<b>Complessità</b>	<b>3</b>
<b>Tempo</b>	<b>20/30 minuti per pensare + 20 minuti riflessione</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'esercizio aiuta i partecipanti a riflettere su se stessi, la loro situazione attuale e gli obiettivi futuri, e fornisce loro anche possibili strategie personali.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Fogli, penne e matite
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nessuna</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b> Permettere ai partecipanti di spostarsi e di trovare un posto tranquillo in cui possano riflettere. Chiedere loro di evitare di conversare con gli altri.

<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti e chiede se qualcuno è disposto a condividere alcune delle sue riflessioni.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale. Chiedere ai partecipanti di essere i più sinceri possibile; tuttavia, non forzare nessuno a condividere elementi personali se non è disposto a farlo.

## Allegato 14 - Esercizi per promuovere l'iniziativa

1.-

Titolo	Linea di produzione
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Si simula una catena di produzione in cui vengono ruotati i ruoli. La catena di produzione viene avviata sotto gli ordini di una sola persona, che organizza il resto del gruppo come ritiene opportuno. Durante la simulazione vengono introdotti elementi stressanti (ad esempio "c'è un incendio in fabbrica") in modo che la persona debba necessariamente prendere l'iniziativa e agire. Le posizioni vengono poi cambiate e tutte le persone passano attraverso il ruolo di comando, incoraggiando così il processo decisionale sotto pressione. Viene poi fatta una riflessione finale.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iniziativa</b></li> <li>• <b>Problem-solving</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>5-8</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>18+</b>
<b>Complessità</b>	<b>3</b>
<b>Tempo</b>	<b>10 minuti per ciascun gruppo</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio fa capire ai partecipanti l'importanza di prendere l'iniziativa e le decisioni. Anche affrontare lo stress è un'altra importante caratteristica del gioco.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Dipende delle attività che il gruppo deve svolgere.
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pensa a possibili attività che potrebbero essere eseguite nella linea di produzione.</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b>
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine il facilitatore ringrazia tutti e chiede al gruppo quali difficoltà hanno incontrato, quale dei due ruoli hanno preferito, come hanno reagito alla situazione stressante, ecc.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	L'esercizio può comprendere attività fisiche. Assicurarsi che il materiale e la stanza siano adeguati rispetto alla sicurezza.

2.-

Titolo	La lista
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Ai volontari viene chiesto di fare una lista delle cose che vogliono fare, ordinandole dalla più difficile alla più facile. I partecipanti sono inoltre stimolati a stabilire le scadenze per svolgere tali compiti. Man mano che gli obiettivi diventano più semplici, la persona diventa motivata e supera le difficoltà più facilmente.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iniziativa</b></li> <li>• <b>Motivazione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>Qualsiasi</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>18+</b>
<b>Complessità</b>	<b>3</b>
<b>Tempo</b>	<b>20-30 minuti</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio aiuta i partecipanti a riflettere sui loro obiettivi e sulle difficoltà che possono incontrare quando cercano di raggiungerli.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Fogli, penne e matite.
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nessuna</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b> Consentire ai partecipanti di spostarsi e trovare un luogo che ritengono adeguato per lavorare. Le conversazioni dovrebbero essere evitate durante questa attività.

<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine, il facilitatore chiede se un partecipante è disposto a condividere ciò che ha scritto. Condividere questi obiettivi potrebbe essere utile per motivare i partecipanti e aiutarli a rispettare le scadenze fissate.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	L'esercizio è principalmente intellettuale. Chiedi ai partecipanti di essere il più sinceri possibile; tuttavia, non forzare nessuno a condividere elementi personali se non è disposto a farlo.

## Allegato 15 - Come convertire le competenze in conoscenze, capacità e abilità?

Un modo per definire le competenze attese è di suddividere gli apprendimenti previsti in conoscenze, capacità e abilità.

Di seguito sono riportate definizioni ed esempi di conoscenze, capacità e abilità. Piuttosto che vedere come separate queste tre dimensioni dell'apprendimento, è meglio considerarle integrate in una struttura complessa.

Questa prospettiva ci consente di vedere il processo di apprendimento come una acquisizione di conoscenze, una traduzione delle conoscenze in capacità, e quindi come una integrazione delle capacità con attitudini, valori e disposizioni in abilità o competenze.

**1. Conoscenze:** contenuto disciplinare specifico, compresi concetti, teorie e informazioni di base. Coinvolgere le capacità di pensiero di livello base.

Esempio: Comunicare

- Identificare lingua, nomi, verbi, punteggiatura, vocabolario.
- Conoscere struttura della frase, grammatica, meccanismi.
- Pronunciare le parole correttamente.
- Praticare l'ascolto attivo.

**2. Capacità:** l'applicazione della teoria ad attività pratiche. La pratica ripetuta e la ripetizione creano connessioni permanenti nel cervello che ci permettono di fare le cose automaticamente. Coinvolgere le capacità di pensiero di medio livello.

Esempio: Comunicare

- Inserire le parole in frasi posizionandole correttamente rispetto a punteggiatura, ortografia, grammatica
- Parlare fluentemente usando grammatica, pronuncia, sequenza corrette.

**3. Abilità:** più che le capacità discrete, le abilità sono l'integrazione degli aspetti cognitivi, psicomotori e affettivi dell'apprendimento.

- Include il concetto di Intelligenza Emotiva di Daniel Goleman (EQ - ciò che alcuni insegnanti e datori di lavoro definiscono "un atteggiamento positivo" e "buon senso")
- E' richiesto da datori di lavoro, educatori e formatori aziendali, ma spesso non dichiarato esplicitamente e chiaramente come risultato di apprendimento atteso.
- Coinvolge capacità di pensiero di livello alto.
- La riflessione e valutazione sono aspetti molto importanti (autovalutazione, tra pari, del mentore).

Attitudini e valori: una prospettiva personale, influenzata dalla società, dai pari, dalle famiglie, dagli educatori, dai datori di lavoro. Questi sono diversi per ogni studente in base a motivazioni, obiettivi e concetto di sé.

Disposizioni: "stati mentali" creati da attitudini e valori.

Giudizi: pensiero critico e capacità decisionali che implicano l'utilizzo di processi mentali di alta complessità (analisi, valutazione, sintesi).

Esempio: Comunicare

- Adattarsi a pubblici diversi
- Utilizzare tecniche efficaci di feedback
- Rispettare le differenze
- Lavorare come parte di un team
- Selezionare i mezzi di comunicazione appropriati

Fonte: <http://www.rrc.ca/LearningOutcomeSupport/modules.asp?module=1&type=0&page=3>

## Allegato 16 - Esempio di organigramma

<b>Nome</b>	<b>Ruolo</b>	<b>Quando contattarlo/a</b>	<b>Contatti</b>
Maria Rossi	Presidente	È il rappresentante legale dell'organizzazione. Sarai contattato da lei per firmare il contratto di volontariato. Puoi anche rivolgerti a lei per qualsiasi osservazione / suggerimento generale riguardante l'organizzazione e la tua esperienza di volontariato.	<a href="mailto:m.rossi@cesv.org">m.rossi@cesv.org</a> +39 328 274648
Giulio Neri	Tutor	È il tuo contatto diretto e quotidiano nell'organizzazione. Lo incontrerai almeno due volte a settimana. Per favore, rivolgiti a lui per qualsiasi questione operativa connessa alla tua attività di volontariato.	<a href="mailto:g.neri@cesv.org">g.neri@cesv.org</a> +39 328 274649
Maria Gialli	Supervisore	È responsabile del monitoraggio della tua esperienza di volontariato e la incontrerai mensilmente. Puoi contattarla se hai un problema e pensi che il tuo tutor non possa risolverlo.	<a href="mailto:m.gialli@cesv.org">m.gialli@cesv.org</a> +39 328 274647
Francesca Bianchi	Manager della sicurezza	Contattala se ritieni che ci possa essere qualche rischio nella tua attività. Sarà anche la persona di contatto in caso di emergenza e se hai bisogno di chiarimenti sull'assicurazione che ti abbiamo fornito.	f.bianchi@cesv.org +39 328 274646
Maria Blu	Manager della comunicazione e della divulgazione	È responsabile di tutte le questioni di comunicazione e divulgazione. Se hai proposte e suggerimenti sul sito web del progetto, sulla newsletter, sulla rivista, chiedi prima al tuo tutor se pensi che sia una buona idea. Quindi contattala.	<a href="mailto:m.verdi@cesv.org">m.verdi@cesv.org</a> +39 328 274645



## Allegato 17 – Esercizi per far conoscere la città ai volontari

<b>Titolo</b>	<b>La gincana</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Si suddividono i partecipanti in diversi gruppi. Si fornisce ai partecipanti una mappa del luogo in cui si svolgono le attività di volontariato. Si indicano sulla mappa le risorse di cui i partecipanti possono aver bisogno per il loro soggiorno, come una banca, un bancomat, un ufficio postale, un centro sanitario, il comune, un supermercato, una farmacia, ecc. I gruppi dovranno raggiungere tutti questi posti e per ciascuno risponderanno ad alcune domande (ad es. orari di apertura, requisiti per accedere a un servizio specifico, abitudini tipiche del paese ospitante ecc.). Una volta che tutti i gruppi hanno completato il tour, le risposte saranno condivise e verificate.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conoscere il contesto locale</b></li> <li>• <b>Conoscere la cultura</b></li> <li>• <b>Costruzione del gruppo</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>5-8 persone per ciascun gruppo</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>18+</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>1 ora</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio aiuta i partecipanti a familiarizzare con l'ambiente e la città in cui si trovano.</li> <li>• Fornisce informazioni utili e pratiche.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Mappe della città o del quartiere.
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stampare le mappe.</b></li> <li>• <b>Preparare le domande.</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b>
<b>Debriefing e valutazione</b>	La correzione delle risposte potrebbe anche essere una buona occasione per dare qualche informazione in più ai volontari sulla città, i servizi ecc. Alcuni minuti devono anche essere dedicati alle domande dei partecipanti su questioni pratiche che non sono state affrontate durante il gioco.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	<p>L'esercizio prevede un'attività fisica leggera; tuttavia, la gincana dovrebbe essere vissuta come una facile passeggiata per la città.</p> <p>In ogni gruppo ci sarà un volontario locale, in modo da assicurarsi che gli altri non si perdano. Lui/lei può anche provare a rispondere alle informazioni pratiche che i volontari stranieri possono avere riguardo a questioni pratiche.</p> <p>Assicurati che alle domande del gioco possa essere data risposta con le informazioni che i partecipanti raccolgono durante il loro tour.</p> <p>Nel caso in cui le strutture si trovino lontano dal luogo in cui si svolgono le attività di volontariato, è consigliabile portare i partecipanti al centro città e svolgere qui questa attività.</p> <p>Per evitare che tutti i gruppi seguano lo stesso percorso, l'ordine in cui i punti di interesse devono essere raggiunti può cambiare da un gruppo all'altro.</p>

<b>Titolo</b>	<b>Sfida fotografica</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Durante il gioco precedente, o durante un'altra passeggiata per la città, i partecipanti sono invitati a fotografare edifici, monumenti, ecc. che trovano sul loro percorso. E' necessario scattare una foto più grande che mostri un dato luogo, e un'altra di dimensioni ridotte che inquadri un piccolo particolare. Successivamente, le immagini dei particolari vengono mostrate a tutti e ciascun gruppo deve indovinare dove è stata scattata la foto. Quando i volontari indovinano di che luogo si tratta, viene mostrata l'immagine più grande.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conoscere il contesto locale</b></li> <li>• <b>Conoscere la cultura</b></li> <li>• <b>Costruzione del gruppo</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>5-8 persone in ciascun gruppo</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>18+</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>1 ora</b>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo esercizio aiuta i partecipanti a familiarizzare con l'ambiente e la città in cui si trovano.</li> <li>• Fornisce informazioni sulla città.</li> </ul>
<b>Materiali</b>	Mappa della città, telefoni cellulari per le foto (i partecipanti possono utilizzare i propri), computer o altri dispositivo per raccogliere tutte le immagini, schermo per mostrare le immagini.
<b>Preparazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stampare le mappe.</b></li> </ul>
<b>Istruzioni</b>	<b>Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.</b> Quando raccolgono le immagini, il facilitatore può chiedere ai partecipanti di inviarle tramite messaggio / email e le scarica sul computer.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Quando il luogo è stato indovinato, le persone del gruppo possono dire qualcosa sul luogo stesso (ad esempio quando è stato costruito il monumento, il nome di un fiume, qual'era la funzione originale di un edificio, ecc.). Inoltre, il facilitatore o i volontari locali possono intervenire in questa fase per spiegare qualcosa che potrebbero conoscere su questi luoghi.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	L'esercizio prevede una attività fisica leggera; tuttavia, il tour dovrebbe essere vissuto come una facile passeggiata per la città. Come nel gioco precedente, in ogni gruppo ci sarà un volontario locale, in modo da assicurarsi che gli altri non si perdano e aiutarli a indovinare i luoghi in cui sono state scattate le foto. Assicurarsi che in ogni gruppo ci sia almeno una persona con un telefono cellulare che può essere utilizzato per scattare foto.

## Allegato 18 – Esempio di esigenze formative

<b>Bisogni di formazione</b>				
<b>Tipo di competenza</b>	<b>Bisogni formativi espressi</b>	<b>Bisogni formativi da rilevare</b>	<b>Formazioni possibili</b>	<b>Realizzazione (dopo la formazione)</b>
Comunicazione efficace	"Ho esperienza nel parlare in pubblico ma in altri settori."	Necessità d'imparare a comunicare con persone con disabilità intellettive	Corso di tecniche di consapevolezza	
Lavoro di gruppo	"Voglio essere a mio agio col resto del gruppo."	Come sfruttare le sinergie con gli altri volontari	Esercizi su come lavorare in un team	
Compromesso		Come lavorare in modo trasversale	Workshop sulla missione, la visione e gli obiettivi dell'organizzazione	
Flessibilità e creatività	"Se mi viene chiesto qualcosa, non so come rispondere."	Capacità d'improvvisazione	Workshop di teatro	
Conoscenza di temi specifici	"Non ho mai lavorato con minorenni."	Tecniche d'interazione con minorenni	Formazione su metodi di lavoro con minori	
Motivazione	"Non sono sicuro di avere le capacità per sviluppare il lavoro."	Tecniche di motivazione e coinvolgimento con l'organizzazione	Sessioni di mentoring con un membro dell'organizzazione	
Sviluppo personale		Bisogni di sviluppo in un ambiente di lavoro professionale	Valutare l'evoluzione prima di proporre qualsiasi tipo di formazione	
Capacità di rappresentazione		A seconda degli obiettivi del progetto		
...				

## Allegato 19 - Tecniche di valutazione

1.-

<b>Titolo</b>	<b>Diana</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Viene disegnato un bersaglio a colori su cartone e vengono decisi gli aspetti da valutare. Si sceglie il primo aspetto e ogni volontario mette una freccetta o una puntina da disegno sulla parte del bersaglio che ritiene di aver raggiunto. Più ci si avvicina al bersaglio, maggiore è suo il grado di soddisfazione. Da ripetersi con tutti i criteri di valutazione.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valutazione e convalida</b></li> <li>• <b>Auto-riflessione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>6+</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>18+</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>10 minuti per ciascun criterio</b>
<b>Obiettivi</b>	Questo esercizio aumenta la capacità di autoriflessione dei volontari nella valutazione dei risultati da loro raggiunti.
<b>Materiali</b>	Cartoncino, freccette / puntina da disegno
<b>Preparazione</b>	Prepara il cartone e pensa agli elementi che possono essere valutati.
<b>Istruzioni</b>	Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Alla fine dell'attività, il facilitatore ringrazia tutti. Dopo che tutti i partecipanti hanno completato l'attività, il facilitatore avvia una discussione sui risultati raggiunti per ciascun criterio e, se necessario, aiuta i volontari a scoprire quali azioni correttive possono essere intraprese.
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	Il gioco è principalmente intellettuale, ma richiede anche ai partecipanti di muoversi. Assicurarsi che le freccette o le puntine da disegno siano gestite correttamente dai partecipanti. Impostare il bersaglio in una posizione che possa essere facilmente raggiunta da tutti.

2.-

<b>Titolo</b>	<b>Cappelli</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	<p>Si distribuiscono tra i volontari dei cappelli colorati, e si definisce cosa significhi ciascun colore. Viene selezionato un aspetto da valutare. La valutazione inizia e i volontari possono dare contributi solo dalla prospettiva che contraddistingue il colore del loro cappello.</p> <p>Qui sotto c'è una lista di possibili caratteristiche di ogni colore.</p> <p>Bianco: contributi oggettivi, riferimenti a verità quantificabili, offerta di dati senza effettuare una valutazione di merito.</p> <p>Blu: i punti di vista già sollevati in precedenza vengono ricordati e messi insieme, e le idee emerse fino a quel momento vengono riassunte.</p> <p>Nero: attenzione speciale o enfasi sugli aspetti negativi, inconvenienti e possibili fallimenti.</p> <p>Verde: nuovo punto di vista creativo, forse utopico, ma diverso. Una posizione aperta a tutte le possibilità.</p> <p>Rosso: si manifesta la prima impressione, ciò che si sente in quel momento. Ha una forte componente emotiva.</p> <p>Giallo: la situazione viene analizzata con ottimismo dinamico e realistico. La situazione viene esposta con chiarezza e positivamente.</p>
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valutazione e convalida</b></li> <li>• <b>Auto-riflessione</b></li> </ul>

<b>• Comprensione degli altri</b>	
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>5-25</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>20+</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>10 minuti per ciascun aspetto</b>
<b>Obiettivi</b>	Questo esercizio mira a incoraggiare i volontari a valutare le questioni da una prospettiva specifica.
<b>Materiali</b>	Cappelli di diversi colori, carte colorate, o palloncini colorati
<b>Preparazione</b>	Pensare agli aspetti che possono essere discussi. Preparare una definizione per ciascun colore.
<b>Istruzioni</b>	Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio. Ogni tanto cambiare i cappelli dei partecipanti in modo che tutti siano costretti a riflettere da diverse prospettive.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Al termine dell'attività, il facilitatore ringrazia tutti e stimola una breve discussione, ponendo domande del tipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quali sono le principali difficoltà che avete affrontato nel riflettere su un'altra prospettiva?</li> <li>- Quale prospettiva è più vicina al vostro punto di vista?</li> <li>- Qual è la prospettiva che preferite e che ritenete più appropriata nella procedura di valutazione?</li> </ul>
<b>Considerazioni, suggerimenti e sicurezza</b>	Il gioco è principalmente intellettuale e richiede una riflessione profonda.

3.-

<b>Titolo</b>	<b>Piramide</b>
<b>Descrizione dell'esercizio</b>	Si distribuiscono dei post-it tra tutti i volontari e viene chiesto di annotare su questi le cose che dovrebbero essere migliorate nel processo di formazione. Una volta scritti, i post-it vengono messi in una scatola. I post-it vengono estratti uno ad uno e poi vengono discussi gli aspetti da migliorare. Quindi i post-it vengono posizionati su una piramide disegnata su un poster, in modo che - quelli corrispondenti a problemi più rilevanti - vengano posizionati nella parte superiore e - se invece sono meno rilevanti - vadano nella base della piramide.
<b>Tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valutazione e convalida</b></li> <li>• <b>Riflessione</b></li> </ul>
<b>Ampiezza del gruppo</b>	<b>Qualsiasi</b>
<b>Fascia d'età</b>	<b>Tutte le età</b>
<b>Complessità</b>	<b>2</b>
<b>Tempo</b>	<b>20 minuti</b>
<b>Obiettivi</b>	Lo scopo dell'esercizio è di ai partecipanti la possibilità di valutare il processo di formazione, in modo da esaminare gli elementi critici.
<b>Materiali</b>	Post-it, penne / matite, scatola, poster su cui disegnare una piramide.
<b>Preparazione</b>	Disegnare una piramide.
<b>Istruzioni</b>	Dare istruzioni semplici. Condividere scopi e metodi dell'esercizio.
<b>Debriefing e valutazione</b>	Al termine dell'attività, il facilitatore ringrazia tutti e riassume i problemi maggiormente condivisi tra quelli che i partecipanti hanno segnalato. Il facilitatore chiede anche ai volontari come questi punti possano essere migliorati, cercando di trovare soluzioni comuni.
<b>Considerazioni,</b>	Il gioco è principalmente intellettuale. Cercare di fare in modo che i partecipanti

**suggerimenti e  
sicurezza**

non si sentano giudicati.

Questo esercizio potrebbe essere utilizzato come punto di partenza per riflessioni all'interno dell'associazione per migliorare il processo di formazione.

## Allegato 20 – Per esprimere me stesso / i miei bisogni:

- "Cosa succede?": ogni giorno / in giornate definite, si prevede uno spazio di pochi minuti durante il quale ogni persona possa parlare (o meno) di qualsiasi cosa all'interno del gruppo.
- "Prendo / lascio": si formano piccoli gruppi nei quali ogni persona pensa a una cosa che gli piace o che vorrebbero mantenere, e una cosa che non gli piace e che non desiderava mantenere.
- "La parola": ognuno esprime una parola che definisce come si sente. Quindi, tutti ritornano sulla propria parola spiegando perché l'hanno scelta.
- "Gruppo piccolo / grande": il facilitatore enuncia diversi argomenti sui quali ogni piccolo gruppo (da 3 a 5 persone) deve discutere esprimendo ciò che pensa, come si sente, quello di cui sente il bisogno, ecc. Una persona per gruppo riferirà quindi all'intero gruppo ciò che è stato detto nel piccolo gruppo (senza specificare chi ha detto cosa).
- "La pentola": ogni persona scrive su un foglio qualcosa riguardante argomenti che sono stati precedentemente definiti e lo mette in una pentola (senza nomi). Una volta che tutti i fogli sono nella pentola, ne viene scelto uno e se ne discute collettivamente. Una volta finita la discussione, si prende il secondo e così via.
- "Il bersaglio": si disegna un grande bersaglio con argomenti diversi intorno ad esso. A seconda dell'argomento, le persone possono indicare sul bersaglio in quale posizione si collocano (vicino al centro = essere d'accordo, lontano dal centro = non essere d'accordo). Una volta che ognuno indica la sua posizione, si può parlare collettivamente di ciascun argomento.
- Muoversi nello spazio: si divide lo spazio in diversi settori: molto buono / buono / più o meno buono / non buono. Per ogni argomento menzionato dal facilitatore, le persone si posizionano nel settore che sentono vicino alla propria opinione. Quando ognuno ha selezionato un settore, se ne parla collettivamente.
- "Muro parlante": si appendono diversi pezzi di carta sul muro con l'inizio di una frase, ad esempio, "Mi piace ... / Non mi piace ... / Ho bisogno di formarmi su ..." ecc. Si dà una penna a tutti. Le persone sono libere di andare dove vogliono per esprimersi su ogni foglio. Si può fare lo stesso utilizzando dei post-it.

### Per stimolare idee e trovare soluzioni:

- "Brainstorming": prima di tutto si definisce un tema. Quindi, lavorando in piccoli gruppi, si scrivono su grande foglio tutte le cose che le persone pensano rispetto al tema. Alla fine, si organizza tutto questo materiale in sottotemi.
- "Mappa mentale": dopo un brainstorming, è un buono strumento quello di organizzare le idee e creare dei collegamenti tra loro per organizzarle. In questo modo diventa più facile risolvere le questioni.
- Quello che non voglio / quello che voglio / quello che propongo.
- "5 perché": partendo da un problema chiaro e oggettivo (solo fatti). Si chiede ai partecipanti il perché di questa situazione e la risposta diventa il nuovo problema. Si cerca una nuova soluzione al nuovo problema e così via.
- "Albero dei problemi / albero delle soluzioni": partendo dal problema principale, si collegano tutte le cause che hanno portato a quel problema, come nelle ramificazioni di un albero. Una volta che non si può andare oltre nel cercare un problema più generale da cui derivano gli altri, si traducono tutti i problemi e i sotto-problemi in soluzioni. Si ottiene così una strategia di risoluzione che parte dalle soluzioni parziali per arrivare a quella generale.

### Esprimere i miei sentimenti:

- "Albero dei sentimenti" si mostra ai partecipanti una figura in cui è disegnato un albero con molti personaggi in diverse posizioni sotto / sopra / sull'albero. Ogni partecipante sceglie un personaggio che illustra il suo sentimento in quel momento e può quindi spiegare il suo stato d'animo a partire dal personaggio.

### Per approfondire un argomento:

- Intervista reciproca: 3 persone, 10 minuti a persona. Una persona spiega una situazione, e gli altri ascoltano e al termine fanno domande. Se un argomento specifico viene scelto dal facilitatore, le persone in ciascun gruppo possono esprimere la propria esperienza riguardo all'argomento.

Per analizzare una situazione:

- Ogni persona pensa individualmente e scrive una difficoltà (situazione, conflitto, ecc.) che sta vivendo. Ci si divide in piccoli gruppi, e questa persona espone la situazione fino al punto critico senza rivelare come ha reagito o risolto il problema. Il gruppo ha alcuni minuti per porre domande sulla comprensione della situazione. Una volta che la storia è chiara (senza conoscerne la fine), tutti possono parlare e dire come si comporterebbero loro in questo tipo di situazione. La persona che ha esposto la situazione dovrebbe essere silenziosa durante questa discussione per non influenzare gli altri, e può trovare una soluzione grazie ai consigli dati da ciascuno.
- "Forum teatrale": un gruppo di attori illustra una situazione o un conflitto. Dopo aver spiegato al pubblico le regole del "forum teatrale", si recita nuovamente la situazione. Questa volta, chiunque dal pubblico può fermare la recita (battendo le mani), per assumere il ruolo di un attore sul palco, mostrando come reagirebbe in questa situazione. La scena può essere ripetuta più volte finché non si individuano più soluzioni alla situazione.