



Federazione per il Sociale e la Sanità OdV

Manuale

# **Volontariato: il tutoraggio per accogliere e affiancare**

**Schede e informazioni  
per prepararsi, coinvolgere, valutare**



Servizio per il Volontariato

## Inhalt

<b>Fare del bene e farlo bene</b>	<b>3</b>
<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>Spunti per affiancare il volontariato</b>	<b>5</b>
<b>Il profilo di Tutor</b>	<b>6</b>
Quando entra in azione?	6
Quali sono le sue funzioni?	6
Quali sono le conoscenze e capacità necessarie?	7
Cosa deve saper fare in pratica?	7
Per quali obiettivi?	7
Quale è la principale differenza con Mentor?	8
E quale è la principale differenza con Coordinatore/trice?	8
<b>Le varie forme di tutoraggio</b>	<b>9</b>
Tutor per nuove persone in volontariato	9
E se abbiamo volontari e volontarie che stanno cambiando ambito di attività?	10
Cosa fare e cosa evitare affiancando giovani?	13
Tutor per giovani in Servizio Civile	14
Tutor per adulti in Servizio Sociale	15
<b>Monitorare e valutare</b>	<b>16</b>
<b>Appendice: schede utili</b>	<b>17</b>
<b>Bibliografia e link utili</b>	<b>26</b>

Manuale

Volontariato: il tutoraggio per accogliere e affiancare, FSS Bolzano  
Edizione Nr. 1: Giugno 2022

Editore

Federazione per il Sociale e la Sanità ODV  
I - 39100 Bolzano, Via Dr.-Streiter- 4 Tel. 0471 1886236  
www.fss.bz.it – info@fss.bz.it

Progetto e realizzazione:

Testi: S. Terzariol, P. Capraro, D. Brusco, S. Perale, A. Pattis, M. Zussa, A. Vallacchi

Layout: S. Terzariol, G. Leimstädtner, C. Werth

Foto: DSG, P. Capraro, Fotolia

È consentita qualsiasi forma di riproduzione, a condizione che vengano citati la fonte e gli autori.  
Questa raccolta e i rispettivi modelli sono disponibili su Internet: [www.fss.bz.it](http://www.fss.bz.it) nella sezione Volontariato alla voce Pubblicazioni. Con il vostro contributo al conto FSS  
IBAN IT95 2080 8111 6000 0030 0048 470 sostenete la pubblicazione della raccolta. Grazie!!

Con il sostegno di

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE

## Fare del bene e farlo bene

*“Ho imparato che le persone possono dimenticare ciò che hai detto, le persone possono dimenticare ciò che hai fatto, ma le persone non dimenticheranno mai come le hai fatte sentire”  
(Maya Angelou – poetessa statunitense)*

*I forti cambiamenti di questo ultimo decennio - crisi socioeconomiche, pandemia, nuove forme di disagio sociale – richiedono anche al Terzo Settore ed in particolare al volontariato un'altrettanta solida energia (e fatica) per adattarsi a nuovi vincoli e a nuove richieste. D'altro canto, proprio nel volontariato si vuole dare sempre maggiore attenzione alle persone coinvolte: quelle che scelgono di impegnarsi in volontariato, quelle che le affiancano nelle associazioni e quelle che sono beneficiarie delle attività.*

*Questa nuova pubblicazione “Volontariato: il tutoraggio per accogliere e affiancare” rappresenta un determinante step operativo, assieme ai nostri due manuali “Volontariato: coinvolgere e coordinare” e “Coaching nel volontariato”. Si compone così il cammino in tre fasi dall'accoglienza al coordinamento e al coaching, con strumenti utili per la preparazione interna e per la gestione del volontariato nelle sue fasi e forme.*

*Desideriamo qui ringraziare per l'ottima collaborazione il gruppo di lavoro “Riconoscimento delle competenze nel volontariato” con il Comitato d'Intesa e il CSV Belluno-Treviso, le associazioni Volontarius e Croce Bianca Bolzano – assieme alle associazioni Il Papavero – Der Mohn Bolzano, Croce Bianca Sezione Cortina d'Ampezzo, ASSI Associazione Sociale Sportiva Invalidi Belluno.*

*Le pubblicazioni sono consultabili gratuitamente e liberamente nel nostro sito web.*

*Vi auguriamo buona lettura e saremo felici di avere vostri riscontri!*

*Wolfgang Obwexer,  
Presidente della Federazione per il Sociale e la Sanità OdV*

Ringraziamo il gruppo di lavoro “Competenze nel volontariato”

- Comitato d'Intesa e CSV Belluno-Treviso [www.csvbelluno.it](http://www.csvbelluno.it)
- Associazione Croce Bianca Bolzano [www.crocebianca.bz.it](http://www.crocebianca.bz.it)
- Associazione Volontarius Bolzano [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it)

e per la collaborazione

- Associazione Il Papavero – Der Mohn Bolzano [www.ilpapaverodermohn.it](http://www.ilpapaverodermohn.it)
- Associazione Croce Bianca Cortina d'Ampezzo BL [www.crocebianca.bz.it/it/chi-siamo/sezioni](http://www.crocebianca.bz.it/it/chi-siamo/sezioni)
- ASSI Associazione Sociale Sportiva Invalidi Belluno [www.assionlus.it](http://www.assionlus.it)

## Introduzione

Per le organizzazioni di volontariato la ricerca e la gestione di nuove forze in volontariato rappresenta uno dei principali cardini operativi perché

- sono strutture dinamiche con transito di persone molto diverse tra loro
- devono garantire continuità all'attività programmata – e straordinaria
- va garantita la qualità dei servizi, spesso realizzati in rete con altre realtà
- la disponibilità all'impegno è spesso per brevi periodi
- accoglienza e gestione del volontariato sono determinanti
- si possono valorizzare conoscenze e competenze spendibili in altri contesti.

**Volontariato: il tutoraggio per accogliere e affiancare** rappresenta un determinante strumento di supporto nella gestione del volontariato, assieme ai due manuali "Volontariato: coinvolgere e coordinare" e "Coaching nel volontariato".

Il nostro gruppo di lavoro "Competenze nel volontariato" ha raccolto spunti da altri gruppi di lavoro che ha accompagnato, da gruppi che hanno seguito percorsi formativi, da associazioni che hanno accolto l'invito a partecipare a questa nuova pubblicazione: affianco a precise funzioni di coordinamento e di coaching, è altrettanto importante sapere quali sono quelle per il tutoraggio. Si tratta spesso di funzioni per affiancare nuovi volontari, studenti, in Servizio Civile o Sociale, persone di tutte le età ed esperienze.

Sulla base di offerte formative rodiate e dei contenuti del manuale "Alternanza scuola-lavoro in organizzazioni non profit" - nella prospettiva di ulteriore sviluppo qualitativo del volontariato - abbiamo ricalibrato il focus sulla figura di TUTOR.

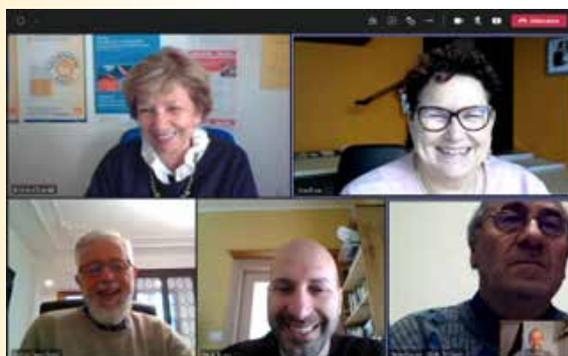
È nato quindi questo pratico manuale con informazioni orientative e schede che potranno risultare utili come materiale per formazioni nelle stesse associazioni.

Il nostro cordiale ringraziamento va a Mara, Andrea, Stefano, Daniel per la collaborazione!

Buona lettura e buon lavoro!

Per il gruppo di lavoro "Competenze nel volontariato":

Simonetta Terzariol, Federazione per il Sociale e la Sanità  
Paolo Capraro und Stefano Perale, Comitato d'Intesa e CSV Belluno-Treviso  
Andreas Pattis, Croce Bianca Bolzano e Sezione Cortina d'Ampezzo  
Daniel Brusco, Associazione Volontarius



## Spunti per affiancare il volontariato

### ***Per un volontariato competente***

Alle persone che si rendono disponibili per fare volontariato offriamo:

- accoglienza
- informazioni
- formazione
- inserimento

In particolare, sono tre gli ambiti che entrano in gioco:

- l'orientamento sulle finalità associative e sulla realtà in cui ci mettiamo in moto
- le attività che caratterizzano la nostra associazione e le persone cui si rivolgono
- il tutoraggio inteso come affiancamento individualizzato per conoscere ambiente e attività, nonché per imparare come fare.

Sulla base di una solida struttura e preparazione, per accompagnare nella crescita individuale e associativa.



### ***Le premesse***

L'associazione o il gruppo, la persona interessata a fare volontariato e quella disponibile ad affiancarla condividono

- le loro storie
- obiettivi comuni
- le motivazioni che spingono all'azione
- la volontà di mettersi in contatto
- timori e domande
- l'ambiente in cui agiscono
- il momento 'giusto' per iniziare
- il tempo dedicato reciprocamente
- il confronto con realtà diverse.



### ***Esplorare e imparare insieme***

La relazione tra le persone si basa su un condiviso senso di responsabilità, uno stile consono all'ambiente in cui queste operano, la disponibilità allo scambio di informazioni ed esperienze.

Attenzione, fiducia e una buona organizzazione guidano poi verso la concretezza delle esperienze.

## Il profilo di Tutor

*Il/la tutor è una figura che orienta e offre supporto e aggiornamento sulla base di uno specifico progetto di sviluppo personale.<sup>1</sup>*

Facilita la costruzione d'identità, accompagna nell'acquisizione delle conoscenze e delle competenze, monitora il processo formativo.

Si parla di 'formazione' anche per il volontariato perché, per esempio per entrare in un nuovo ambiente o per imparare una nuova attività, si tratta di un **cammino di apprendimento** tramite offerte formative che preparano all'attivazione e/o ciò che si impara direttamente sul campo.

Si tratta in particolare di un processo di crescita e sviluppo che comporta osservazione reciproca e riflessione comune.

### **Quando entra in azione?**

È un **incarico** che viene assegnato a volontari/e con esperienza oppure a chi vi collabora in forma retribuita.

L'incarico rappresenta un'occasione di stima da parte dell'organizzazione e di crescita personale, perché richiede specifiche conoscenze e capacità, da acquisire tramite osservazione, affiancamento, formazione mirata.

Per il/la Tutor rappresenta anche gratificazione e soddisfazione, per esempio come apprezzamento delle sue esperienze specifiche.

È disponibile - e molto utile! - per accogliere e affiancare per esempio

- nuovi volontari e volontarie nel primo periodo di collaborazione
- volontari e volontarie che stanno cambiando ambito di attività
- studenti in stage o tirocinio
- giovani in Servizio civile
- adulti in Servizio sociale.

Essenzialmente si tratta di fare un po' di strada insieme, e imparare a fare!

### **Quali sono le sue funzioni?**

- Facilita l'apprendimento
- Guida nelle situazioni da vivere, comprendere, assimilare
- Accompagna nell'ambiente di apprendimento
- Rinforza la motivazione individuale
- Garantisce lo svolgimento del programma previsto nel progetto educativo
- Accompagna nell'autovalutazione.

---

<sup>1</sup> Spunti: <https://www.orientamentoirreer.it/sites/default/files/2007%2011%20funzioni%20tutor%20testo.pdf>



### ***Quali sono le conoscenze e capacità necessarie?***

- Buona conoscenza organizzativa
- Chiari obiettivi
- Analisi dei bisogni associativi
- Metodi per facilitare l'apprendimento
- Programmazione del lavoro
- Elementi di progettazione
- Stimoli per nuove/diverse idee
- Disponibilità al confronto e al feedback
- Cura dei contatti con partner ed enti.

### ***Cosa deve saper fare in pratica?***

- Trasmettere informazioni
- Contribuire il progetto individuale di tutoraggio
- Gestire il colloquio individuale
- Favorire approcci pedagogici
- Condividere saperi
- Lavorare in gruppo
- Collaborare con colleghi e colleghe
- Monitorare impegno e attività
- Valutare prestazioni e risultati assieme ai referenti associativi
- Documentare le fasi del tutoraggio.

### ***Per quali obiettivi?***

Il/la tutor punta sul **rinforzo alla motivazione individuale** all'apprendimento tramite momenti e strumenti di valutazione condivisa – es. colloqui, simulazioni, schede individuali – per attivare

- responsabilità e auto/consapevolezza
- collaborazione, propositività e spirito d'iniziativa
- senso di responsabilità
- stimoli all'autovalutazione e sospensione di giudizi
- riflessività e un senso diverso al fare
- affiancamento per passare dal dire al fare
- affidabilità e sensibilità
- esperienza e crescita personale
- coerenza con il progetto educativo.

“Facciamo un po' di strada insieme: ti spiego cosa è utile sapere e saper fare, per monitorare insieme i tuoi progressi.”

## ***Quale è la principale differenza con Mentor?***

È una figura che affianca in relazione one-to-one, con funzioni di allenamento/addestramento soprattutto nella fase di inserimento nelle attività.<sup>2</sup>

È la persona che dice: "Vieni che ti mostro come faccio / si fa".

## ***E quale è la principale differenza con Coordinatore/trice?***

Compito del coordinamento è di ottimizzare le attività o i progetti utilizzando al meglio le risorse disponibili per raggiungere un determinato scopo condiviso.<sup>3</sup>

È la persona che dice: "Fai parte di un gruppo che sta realizzando un progetto importante per l'associazione".

---

2 <https://www.fss.bz.it/download/Volontariato--coinvolgere-e-coordinare---Aggiornamento--2019.pdf> pag. 16

3 Ibidem, pag.18

# Le varie forme di tutoraggio

## ***Tutor per nuove persone in volontariato***

Entrando in un'associazione desideriamo sentirci accolti, accettati e affiancati.

È importante **sapere** quindi che in associazione

- c'è una persona che ci aspetta
- è disponibile materiale informativo
- si possono conoscere altre persone
- c'è tempo e disponibilità anche per prepararci al nostro volontariato.

L'accoglienza e l'affiancamento prevedono buona **preparazione** perché

- nuove persone sono una risorsa da scoprire
- stimolano l'esplorazione del nostro microuniverso
- nuove idee portano nuovi impegni, mantenendo chiaro l'obiettivo delle attività
- la valutazione obiettiva e reciproca è utile per calibrare motivazione e intenzioni
- la fase della socializzazione con il gruppo è quella in cui si incontrano motivazioni e aspettative della persona e del gruppo.

Nei primi giorni il/la Tutor potrebbe invitare a visitare la sede o a partecipare a un evento, oppure proporre una prima prova sul campo - se non sono previsti colloqui e/o selezioni preliminari dei/le volontari/e ma anche percorsi formativi per l'ingresso in attività.

È importante anche che il nuovo volontario o volontaria sappia di poter esprimere - e a chi - le proprie domande o incertezze in associazione.

È altrettanto importante informare sulle **responsabilità** correlate all'impegno mediante:

- un percorso formativo sulla Sicurezza sul lavoro
- un piano relativo al trattamento dei dati e alla Privacy per la tutela di dati
- chiare indicazioni sulla riserbatezza e discrezione nei confronti dell'associazione, dei volontari e delle persone assistite.

Strumenti per codificare la presa in carico responsabile dell'impegno sono per esempio

- il materiale associativo istituzionale (es. Statuto)
- l'attestato del corso sulla Sicurezza sul lavoro
- l'accordo di volontariato
- il codice di comportamento<sup>4</sup>

In molti casi in cui le attività sono delicate e si svolgono a stretto contatto per esempio con persone fragili. Servono quindi particolare sensibilità e preparazione. Le funzioni di tutoraggio possono essere utili a rinforzo della **selezione** di volontari/e in associazione, es. per

- confermare gli obiettivi della ricerca di volontari/e
- avere chiare informazioni su interessi/aspettative personali
- conciliare ciò con i bisogni dell'associazione
- evitare frustrazioni per ambedue le parti
- inquadrare al meglio le nuove competenze e la nuova risorsa.

---

4 <https://www.fss.bz.it/download/Volontariato--coinvolgere-e-coordinare---Aggiornamento--2019.pdf> pag. 25

## E se abbiamo volontari e volontarie che stanno cambiando ambito di attività?

Sono vari i motivi per cui volontari e volontarie cambiano attività, tra cui:

- l'attività o il progetto si sono esauriti
- servono altre mani in un'altra attività
- una nuova attività può far crescere ulteriormente la persona
- questa scelta porta a migliorare la situazione in caso di dubbi o attriti.

A questo contribuiscono i periodici **colloqui**, che permettono di evidenziare la scelta più opportuna. È un passo che viene pianificato con il/la referente per il Volontariato o coordinatore/rice e accordato con lo stesso volontario o volontaria.

Di riflesso alle **fasi di gestione del volontariato**, il/la Tutor provvede all'orientamento sulla nuova area di attività, all'inserimento e all'opportuna formazione – quest'ultima può avvenire tramite corsi o incontri specifici, oppure direttamente sul campo sperimentando in corso d'opera.

Se la nostra organizzazione si è dotata di **funzionigramma**, questo sarà molto utile per definire chiaramente le nuove mansioni, **l'organigramma** per le figure di riferimento.

Anche la **formazione** può aiutare il/la Tutor a ricalibrare la posizione di un/a volontario/a: durante un workshop o un corso possono venire alla luce talenti oppure aspettative delle parti meglio compatibili con l'impegno un altro settore di attività.

Ecco un esempio di organigramma<sup>5</sup>

Name	Rolle	Wann er/sie zu kontaktieren ist	Kontakt
Toni Schwarz	Presidente	È il rappresentante legale dell'organizzazione. Sarai contattato da lui per firmare l'accordo. Puoi anche rivolgerti a lui per osservazioni o suggerimenti riguardante l'organizzazione e la tua esperienza.	Tel .... Mail ....
Anita Panna	Tutor	È il tuo contatto diretto e quotidiano nell'organizzazione. La incontrerai almeno due volte a settimana. Rivolgiti a lei per qualsiasi questione operativa connessa alla tua attività.	Tel .... Mail ....
Ugo Viola	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.	Tel .... Mail ....
Valerio Blu	Manager Sicurezza	Contattalo se ritieni che ci possa essere un rischio nella tua attività, oppure in caso di emergenza e se hai bisogno di chiarimenti sull'assicurazione.	Tel .... Mail ....
Lilli Argento	Manager Comunicazioni	Se hai proposte sul sito web del progetto, newsletter o rivista, chiedi prima al tuo tutor se pensa che sia una buona idea. Quindi contattala.	Tel .... Mail ....

### Tutor per studenti in stage o tirocinio

Gli **stage** fanno parte del percorso formativo e di sviluppo delle competenze per le scuole superiori. Rappresentano una forma di apprendimento, che si svolge al di fuori della scuola, comunque in accordo e progetto con la scuola di provenienza. Può anche essere una scelta su iniziativa personale, per esempio nel periodo estivo.

<sup>5</sup> Spunti da Progetto VOYCE 2018 "Guida per mentori di percorsi di emersione degli apprendimenti" <http://www.voyce-project.eu/italian/>

Spesso gli stage sono per i giovani dalla 3° alla 5° classe delle scuole superiori una prima esperienza di ca. 2 settimane a contatto con il mondo produttivo. Nella programmazione scolastica, queste esperienze contribuiscono a integrare le **Competenze chiave per l'apprendimento permanente**<sup>6</sup>, finalizzate alla realizzazione e allo sviluppo personali, alla cittadinanza attiva, all'inclusione sociale e all'occupazione (comunicazione nella madrelingua e nelle lingue straniere, competenza matematica e competenze di base in scienza e tecnologia, competenza digitale, imparare a imparare, competenze sociali e civiche, spirito di iniziativa e imprenditorialità, consapevolezza ed espressione culturale).

Le associazioni rappresentano per scuole e studenti un'alternativa e sono infatti stimolanti luoghi di incontro, comunità di saperi e di apprendimento, occasioni di orientamento per progetti futuri di studio e lavoro. E contribuiscono a sviluppare le **Competenze di Cittadinanza**:

- **Individuare collegamenti e relazioni:** individuare e rappresentare, elaborando argomenti coerenti, collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti diversi e lontani nello spazio e nel tempo, con una visione sistemica per analogie e differenze, cause ed effetti.
- **Imparare a imparare:** organizzare il proprio apprendimento scegliendo varie fonti e modalità di in/formazione (formale, non formale e informale), anche in relazione al tempo disponibile, delle strategie utili e del metodo di studio/lavoro.
- **Progettare:** elaborare e realizzare progetti per lo sviluppo di attività di studio e di lavoro, utilizzando conoscenze apprese e stabilendo obiettivi significativi e realistici con relative priorità, valutare vincoli e possibilità, strategie e risultati.
- **Comunicare:** comprendere messaggi di complessità e genere vari (quotidiano, scientifico, letterario ...), trasmessi in linguaggi diversi mediante diversi supporti (cartacei, informatici, ...) e rappresentare concetti, principi, norme, eventi, emozioni e conoscenze mediante diversi supporti.
- **Collaborare e partecipare:** interagire in gruppo e comprendere i diversi punti di vista, valorizzare le capacità di ogni partecipante, gestire i conflitti, contribuire all'apprendimento collettivo e alla realizzazione di attività.
- **Acquisire e interpretare le informazioni:** accogliere le informazioni nei diversi ambiti e attraverso diversi strumenti, valutandone l'attendibilità e l'utilità e distinguendo tra fatti e opinioni.
- **Risolvere problemi:** affrontare situazioni formulando e verificare ipotesi di soluzione, individuare le fonti e le risorse adatte, raccogliere e verificare fatti e dati, utilizzare contenuti e metodi differenziati di riflesso al problema.
- **Agire in modo autonomo e responsabile:** sapersi inserire attivamente e consapevolmente nella vita sociale, evidenziare diritti e bisogni di ogni partecipante, opportunità collettive e vincoli, responsabilità e limiti.

---

<sup>6</sup> Raccomandazione del Parlamento Europeo Parlamento Europeo e del Consiglio 18.12.2006. Ben si agganciano alle Competenze chiave per l'apprendimento (v. Allegato 8 pag. 34 Progetto VOYCE 2018 "Guida per mentori di percorsi di emersione degli apprendimenti")

## Le funzioni di tutoraggio per stage

Gli stage sono una concreta forma di apprendimento dall'esperienza e di orientamento in azienda come in organizzazioni non profit.

Mediante opportuno tutoraggio, si potenziano nei giovani i seguenti aspetti:

- autonomia
- riflessione
- autovalutazione
- idee
- adattamento
- flessibilità.

Questi aspetti contribuiscono in modo determinante a mettere quindi in moto nei giovani

- attenzione
- ascolto
- responsabilità
- consapevolezza
- monitoraggio
- (auto)valutazione
- sospensione di giudizi
- propositività
- spirito di iniziativa
- collaborazione in gruppo
- riflessività
- un senso diverso al fare!

### ... e per Alternanza scuola-lavoro - PCTO

L'Alternanza scuola-lavoro è stata introdotta con la Riforma scolastica 107/2015, ora denominata PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) quali percorsi formativi introdotti dalla L.145/2018, con l'obiettivo di far acquisire 'soft skills' ovvero competenze trasversali, sempre più richieste sia dall'università sia dal mondo del lavoro: comunicazione, team working, problem solving, leadership.

*La valutazione del percorso in alternanza è parte integrante della valutazione finale dello studente ed incide sul livello dei risultati di apprendimento conseguiti nell'arco del secondo biennio e dell'ultimo anno del corso di studi. In questa valutazione lo studente ha un ruolo attivo, essendo coinvolto nella scelta dei percorsi più adatti alla sua crescita e nella valutazione dell'efficacia e della coerenza degli stessi con il proprio percorso di apprendimento (autovalutazione).<sup>7</sup>*

Ogni scuola inviante segue proprie **formalità** per tutelare il Patto Formativo e i singoli studenti (es. copertura assicurativa e corso Sicurezza sul lavoro) che le associazioni sono tenute a rispettare, mediante

- opportuna documentazione, ex ante (accordo, progetto), ex post (valutazione)
- progetto formativo individuale, con report in itinere e finale
- obiettivi di sviluppo di competenze, con piano di lavoro.

Il/la tutor quindi

- facilita l'apprendimento
- guida nelle situazioni da vivere, comprendere, assimilare
- accompagna nel contesto di apprendimento.

---

7 ibidem

Inoltre, nei confronti della scuola di provenienza

- provvede allo svolgimento condiviso del progetto educativo
- garantisce lo svolgimento del programma educativo condiviso
- documenta l'esperienza, le fasi progettuali e i risultati raggiunti.

Provvede anche alla **valutazione** dell'esperienza e delle competenze acquisite<sup>8</sup> tramite

- colloqui
- osservazione
- simulazioni
- schede individuali.

La **valutazione** è determinante per verificare

- l'esperienza personale
- i risultati nelle attività
- la cooperazione
- la crescita personale
- le competenze maturate.

Le **competenze acquisite** sono identificate nelle citate 8 Competenze di Cittadinanza e nel 2017 è stata elaborata nella Federazione una scheda per la loro auto/valutazione<sup>9</sup>.

I PCTO e le esperienze correlate fanno parte del curriculum e vengono presentate all'esame di maturità. Dall'anno scolastico 2018\2019 è obbligatorio per gli studenti esporre le proprie esperienze di PCTO attraverso un **report** (cartaceo o multimediale) dell'esperienza in PCTO. Marginalmente anche per questa fase potrebbe essere interessante il supporto del/a Tutor.

### ***Cosa fare e cosa evitare affiancando giovani?***

SI	NO
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Punti d'unione: emozioni</li><li>▪ Testimonianze (universali biografici)</li><li>▪ Domande legittime</li><li>▪ Fare insieme</li><li>▪ Manualità</li><li>▪ Poesia &amp; Immaginazione (futuro)</li><li>▪ Dialogo intergenerazionale</li><li>▪ Desiderio di cambiamento</li><li>▪ ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Asimmetria: ruoli</li><li>▪ Storie ed evocazioni (cultura luttuosa)</li><li>▪ Domande illegittime</li><li>▪ Incaricare</li><li>▪ Documenti</li><li>▪ Studio &amp; abakusu (passato)</li><li>▪ Confronto tra generazioni</li><li>▪ ...</li></ul>

*Non consegniamo mete! Diamo loro strumenti, occasioni, competenze..."*

Stefano Laffi, educatore e ricercatore

8 „Le competenze sono una combinazione di conoscenze, abilità e atteggiamenti appropriati al contesto.” (v. Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio 18.12.2006)

9 Vedi in <https://www.fss.bz.it/download/Coaching-nel-volontariato.pdf> pag. 20 La scheda proposta risulta utile anche per l'autovalutazione e la valutazione di tirocini e Servizio civile/socia.

## Tutor per giovani in Servizio Civile

Il Servizio Civile nasce nel 1972 come diritto all'obiezione di coscienza al servizio militare, quindi alternativo alla leva militare e in quanto tale obbligatorio. Quasi trent'anni dopo, con la legge n.64/2001, viene istituito il servizio civile nazionale su base volontaria, aperto anche alle donne. Nel 2005 viene sospeso il servizio di leva obbligatorio, mentre prosegue il percorso di crescita del servizio civile su base volontaria. Nel 2017, con il Dlgs n. 40, il Servizio Civile da nazionale diventa universale, con l'obiettivo di renderlo un'esperienza aperta a tutti i giovani che desiderano farla. Inoltre, a livello locale esistono altre opportunità per i nostri giovani che raggruppate nel servizio civile regionale o provinciale nel caso di province autonome.

Il sistema del Servizio Civile funziona con i seguenti attori:

- i volontari, cioè giovani che decidono di dedicare un periodo della propria vita al paese e agli altri, svolgendo le attività di Servizio Civile nel settore di intervento prescelto
- gli enti promotori dei progetti, soggetti pubblici e privati iscritti all'Albo del Servizio Civile
- l'intera comunità, che raccoglie i benefici grazie alla realizzazione dei progetti di servizio civile
- lo Stato, attraverso il Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, le Regioni e le Province autonome che gestiscono l'intero sistema.

Importante l'organizzazione dell'intero sistema e in particolar modo del Tutor, cioè la figura di chi affianca i giovani, denominata operatore locale del progetto (olp) oppure il/la referente che permette al giovane volontario in Servizio Civile di svolgere il programma, accompagnandolo nelle varie funzioni sia di formazione e apprendimento. Tutto ciò aiuta i giovani in Servizio Civile a crescere, imparando a scegliere e impegnarsi per gli altri, allenando responsabilità e sensibilità. È un'occasione per conoscere diverse realtà, per capire e condividere, per vivere un'esperienza di cittadinanza attiva, per avvicinarsi al mondo del lavoro.

Proponiamo qui già una griglia (altre si trovano in Appendice) relativa ai ruoli che cooperano assieme al/la Tutor – utile anche per il Servizio Sociale.

Step	Da parte di chi	Obiettivo
Colloquio conoscitivo	Coordinatore/trice	Conoscere motivazioni individuali, ev. situazione socioeconomica, per un trampolino di lancio e un ponte verso il mondo del lavoro
Accoglienza	Presidente	Fornire precise indicazioni sulle radici valoriali, sugli stili di comportamento, su mission e vision organizzativa
Formazione	Coordinatore/trice e/o Tutor	Offrire orientamento, qualificazione per entrare nei servizi, sostegno sui contenuti relativi a mission e attività
Progetto individuale	Tutor	Monitorare l'andamento della collaborazione e dell'attività svolta, in base alle richieste nelle attività e alle motivazioni individuali
Affiancamento	Tutor	Promuovere e facilitare apprendimento, come pure relazioni e comunicazione – con una buona dose di umanità!

## Tutor per adulti in Servizio Sociale

Il Servizio Sociale offre alle persone over 29 la possibilità di mettere a disposizione della comunità le proprie competenze ed esperienze in cambio di un rimborso spese e di alcuni crediti - in Alto Adige può accedere chi abbia la residenza in provincia di Bolzano. L'impegno settimanale è di 15, 20 o 30 ore per una durata da 8 a 32 mesi. Il rimborso spese mensile è di 300 € per le 15 ore settimanali, 360 € per 20 e 400 € per 30 (dati 2021).

Chi sceglie questo servizio lo fa per vari motivi e motivazioni, per esempio:

- sentirsi ancora attivi dopo la pensione e impegnarsi a favore della comunità
- integrare il proprio stipendio o la propria pensione
- impegnarsi temporaneamente in un periodo di inattività dal lavoro, apprendendo nuove nozioni e metodologie di lavoro
- prendersi un "gap year" e per avvicinarsi a un'esperienza lavorativa
- se tagliate fuori dal mondo del lavoro (età, situazione sociale, precedenti penali, scolarizzazione bassa...), diventa una possibilità di impegno e compenso.

Punti di forza	Punti di debolezza
È un'opportunità per le persone di rielaborare le proprie esperienze e (ri)scoprire abilità sopite.	Possiamo affiancare persone appassionate ma fragili, quasi più utenti che volontari, eppure determinate e coscienti.
Nella maggior parte dei casi le persone hanno già esperienze lavorative e di vita a volte anche notevoli.	A volte sono difficilmente incanalabili in un'attività produttiva rigida e "standard"
Competenze, esperienze e capacità se ben utilizzate possono diventare grandi risorse per l'organizzazione.	A volte fanno fatica e chiedono sostegno oppure sono alla ricerca anche solo di un piccolo successo che gratifichi.
In particolare, chi è tagliato fuori dal mondo del lavoro, scopre di poter comunque dare un contributo forte alla società.	Possiamo affiancare persone con scarsa preparazione oppure grintose, ma che riconoscono l'impegno di chi le affianca

### Opportunità mediante il tutoraggio

- Strutturare un progetto individualizzato utile per la persona e per l'organizzazione
- Trovare insieme un punto di equilibrio
- Riconoscere le potenzialità delle persone al di là della mansione
- Contribuire al rinforzo dell'autostima, della voglia di continuare a crescere professionalmente e di trovare un lavoro in futuro.

E in particolare:

- l'apprendimento deve proseguire, senza dimenticare quanto già la persona conosce
- possiamo riutilizzare vecchie competenze, magari anche in settori diversi, che tornano comunque utili sia per la persona che per l'organizzazione.

## Monitorare e valutare

Il tutoraggio accompagna quindi in varie occasioni di apprendimento, in considerazione del fatto che gli obiettivi in generale della formazione sono:

- essere per rafforzare l'identità individuale nel ruolo sociale di volontario
- sapere per sostenere le conoscenze individuali e svilupparle verso i bisogni dei destinatari
- saper fare per acquisire competenze operative e proseguire nel percorso di crescita
- per saper diventare e cambiare consapevolmente l'approccio e il comportamento in un contesto.

Si parla spesso di soft skills che si possono allenare in volontariato, tramite l'attività che si svolge praticamente. Sono determinanti per stabilire e curare relazioni, per informare e comunicare, per collaborare con la nostra organizzazione – ma anche molto apprezzate nel mondo del lavoro:

- **empatia** ovvero la condivisione emotiva e valoriale
- **gestione di tempo e risorse** ovvero l'organizzazione dell'impegno
- **lavoro in gruppo** ovvero la relazione e il confronto con altri
- **iniziativa** ovvero il mettersi in moto e mantenersi in contatto
- **flessibilità** ovvero la capacità di adattarsi.

Il/la Tutor, in armonia con la Direzione e con chi coordina l'Area Volontariato nella nostra organizzazione, aiuta a maturare e sviluppare queste competenze sociali.

Può anche offrire stimoli per imparare come tenere traccia sia delle esperienze di volontariato che delle competenze maturate. A questo proposito in Appendice si trova, tra le altre, la scheda relativa alle **Competenze di Cittadinanza** maturate in Alternanza / PCTO: comunicare, collaborare e partecipare, agire in autonomia e responsabilità, attivare collegamenti e relazioni, acquisire e interpretare informazioni, progettare, risolvere problemi, imparare a imparare. Questa scheda è altrettanto utilizzabile per esperienze in volontariato, come per il Servizio civile o sociale.

Qualsiasi tipo di scheda di valutazione venga usata, la raccomandazione è di conoscerla insieme Tutor e Volontario o studente/tirocinante, già all'inizio della collaborazione e verificarla per esempio a metà periodo d'esperienza, per poi compilarla al suo termine.

Abbiamo lasciato quindi alle schede d'uso pratico in Appendice gli approfondimenti sugli aspetti da monitorare e valutare: motivazione, interesse, partecipazione, risultati di apprendimento, competenze maturate, ecc.

## Appendice: schede utili

Il tutoraggio offre quindi supporto, orientamento e aggiornamento sulla base di uno specifico progetto educativo. L'obiettivo non è quello di quantificare, ma di promuovere la riflessione e la consapevolezza nella persona giovane o adulta che viene affiancata.

È disponibile per accogliere e affiancare per esempio

- nuovi volontari e volontarie nel primo periodo di collaborazione
- volontari e volontarie che stanno cambiando attività in associazione
- studenti in stage o tirocinio
- giovani in Servizio civile
- adulti in Servizio sociale.

### Proposta di scheda per Tutor di volontari/studenti/tirocinanti<sup>10</sup>

Sviluppo di competenze in Alternanza scuola-lavoro				
Opportunità per le Organizzazioni				
Organizzazione				
Luogo/data _____ Per la redazione della scheda: Sig./a _____				
Scheda di preparazione per l'Organizzazione all'accoglienza di giovani in Alternanza scuola-lavoro.				
Quali opportunità si aprono per la nostra Organizzazione?				
	Valore da 1 (poco) a 4 (molto)			
	1	2	3	4
Scambio di vedute diverse				
Sguardo verso prospettive diverse				
Valorizzazione di diverse abilità				
Aumento dei contatti verso l'esterno				
Conoscenza delle aspettative del/la giovane				
Investimento in relazioni personali				
Aiuto pratico nelle attività				
Progetti mirati all'accoglienza di giovani				
Cooperazioni con le scuole				
Passi di cambiamento nell'Organizzazione				
Altro: ...				
Altro: ...				
<b>Cosa funziona da noi particolarmente bene?</b>				
_____				
_____				
<b>Cosa possiamo migliorare?</b>				
_____				
_____				

Elaborato dalla Federazione per il Sociale e la Sanità con le Organizzazioni aderenti Bolzano, 2017, [www.fss.bz.it](http://www.fss.bz.it)

<sup>10</sup> Spunti da <https://www.fss.bz.it/download/17-12-19-Schede-Alternanza-scuola-lavoro-Versione-Web.pdf>

## Proposta di scheda per il colloquio preliminare con volontari/studenti/tirocinanti

### Scheda per il colloquio preliminare

Nome e cognome .....

Data e luogo di nascita .....

Presso l'organizzazione .....

Conoscenze linguistiche (discreto, buono, ottimo):

- Italiano ..... Tedesco ..... Inglese ..... Altro .....
- Capacità tecniche: .....
- Capacità comunicative: .....
- Capacità organizzative: .....
- Altre capacità/competenze .....

Ho conosciuto l'Organizzazione quando .....

Ho scelto di collaborare con questa Organizzazione perchè .....

LE MIE PRIORITA'		In ordine di importanza per me da 1 molto a 7 scarso	
	Nuova esperienza nel sociale		Partecipazione
	Arricchimento personale		Interesse per la tematica
	Conoscenza del volontariato		Altro: .....
	Osservazione sul campo		.....

I MIEI DESIDERI		In ordine di importanza per me da 1 molto a 6 scarso	
	Imparare		Collaborare
	Avere affiancamento		Sentirmi autonomo/a
	Ascolto delle mie idee		Altro: .....

LE MIE ASPETTATIVE FUTURE		In ordine di importanza per me da 1 molto a 6 scarso	
	Svolgere progetti concreti		Essere orgoglioso/a del tempo dedicato
	Sapere utile in futuro il lavoro svolto		Sapere utile per gli altri il mio impegno
	Diversa consapevolezza di me stesso/a		Altro: .....

Racconto inoltre di me per questa esperienza: .....

.....

Se possibile, quello che vorrei fare qui è: .....

Firma: .....

## Proposta di scheda per la valutazione finale del tutoraggio

Come Tutor, è interessante sapere anche la valutazione del tutoraggio da parte di chi abbiamo affiancato!

Valutazione del periodo di volontariato / stage / tirocinio								
Nome e cognome: _____								
Presso l'organizzazione: _____								
Obiettivo del progetto: _____								
Tutor: _____ Periodo: _____								
Luogo/Data della valutazione: _____								
					Valore*			
					1	2	3	4
Tutoraggio	Il/la tutor era disponibile all'ascolto							
	Mi ha fornito informazioni sul contesto							
	Il suo affiancamento era costante							
Ambiente	Il clima di lavoro era positivo							
	Gli spazi erano adeguati							
	Le attività erano stimolanti							
Autonomia e responsabilità	Mi ha affidato compiti di responsabilità							
	Mi ha lasciato libertà di azione							
	Mi ha spiegato le regole e il mio compito							
Collaborare e partecipare	Ha favorito il mio inserimento nel gruppo							
	Si è comportato/a in modo corretto con me							
	Ha saputo focalizzare temi e priorità							
Comunicare	Ho imparato a usare linguaggio opportuno							
	Ho imparato a descrivere nuovi concetti							
	Ho imparato a scegliere canali e strumenti							
Lavorare in gruppo	Ho partecipato a un nuovo gruppo							
	Anche la mia opinione è stata accettata							
	Sono più consapevole del mio ruolo							
Progettare	Ho imparato a gestire il mio compito							
	Ho potuto scegliere tra strumenti diversi							
	Ho potuto esprimere nuove idee e proposte							
Gestire i conflitti	Ho imparato ad ascoltare le opinioni							
	Ho imparato a rispettare vari punti di vista							
	Ho imparato a controllare stress e reazioni							
Risolvere problemi	Ho imparato a valutare i fatti							
	Insieme abbiamo cercato la causa							
	Insieme abbiamo trovato soluzioni alternative							
Imparare a imparare	Sono più flessibile di fronte a situazioni nuove							
	Ho potuto associare teoria e pratica							
	Ho allenato capacità di osservazione							
In generale questa esperienza ha soddisfatto le mie aspettative								

\* Valori: 4 molto, 3 abbastanza, 2 poco, 1 nulla

Firma: \_\_\_\_\_

## **Proposta di cartella individuale**

Prima, durante e al termine del tutoraggio, cosa metto nella cartelletta della persona che affianco? E cosa spetta invece a chi dirige la nostra organizzazione o a chi coordina l'Area Volontariato?

Vi proponiamo una griglia con esempi dei documenti da consegnare a volontari/e o tirocinanti - da calibrare e integrare in base alle diverse realtà operative.

<b>Cosa?</b>	<b>Chi consegna?</b>	<b>Quando?</b>
Statuto	Presidente	...
Flyer associativi	Coordinatore/trice	...
Mission associativa	Presidente	...
Codice etico/di comportamento	Coordinatore/trice	...
Regolamento interno	Coordinatore/trice	...
Organigramma	Coordinatore/trice	...
Accordo di collaborazione	Coordinatore/trice	...
Copertura assicurativa	Ente di provenienza	...
Sicurezza sul Lavoro	Coordinatore/trice	Inizio
Trattamento dati / Privacy	Coordinatore/trice	Inizio
Programma annuale associativo	...	...
Descrizione compiti	Tutor	Inizio
Calendario incontri gruppo	Tutor	...
Mansionario / Funzionigramma	Coordinatore/trice	...
Scheda Competenze Cittadinanza	Tutor	Inizio, metà, fine
Scheda Risultati di apprendimento	Tutor	Metà, fine
Attestato per corsi	Tutor	Conclusione
Attestato per impegno in volontariato	Coordinatore/trice	Conclusione
...	...	
...	...	

## Esempi di metodi, strumenti e indicatori per la valutazione

Ci è richiesto certamente di possedere abilità e conoscenze, ma soprattutto di essere in grado di applicare le competenze in contesti sempre diversi<sup>11</sup>:

- Competenze cognitive e disciplinari, ovvero gli elementi riconosciuti prerequisito essenziale per l'accesso alla formazione, imprescindibili per un inserimento positivo
- Competenze tecnico professionali, cioè i saperi e le tecniche necessari all'esercizio di attività specifiche e più operative, come procedure, funzioni e processi di lavoro
- Competenze trasversali e soft skill, cioè competenze sociali ed emotive che implicano l'interazione con gli altri, il raggiungimento degli obiettivi e la gestione delle emozioni.

Possiamo scegliere tra diversi strumenti per misurare e monitorare il percorso di apprendimento (es. di nuovi volontari o tirocinanti). Si impara a scuola e durante corsi come pure per autoapprendimento, mediante l'osservazione, l'autovalutazione e -narrazione, in gruppi di lavoro – e ovviamente per esperienza sul campo.

Qui proponiamo una scheda in cui si indicano il come si apprende, quali strumenti di riscontro e valutazione dei risultati si possono usare, cosa si intende misurare (indicatori). Questa scheda potrebbe essere utile anche per lo sviluppo del profilo di Tutor, identificando quei metodi, strumenti e/o indicatori da approfondire per la sua stessa formazione.

Metodo - Methode	Strumenti - Instrumente	Indicatori/misure Indikatoren/Maßstäbe
Apprendimento Erlernen	Descrittori di Dublin (scheda) Dublin-Deskriptoren (Raster)	Comprensione, Giudizio, Comunicazione, Apprendimento Verständnis, Beurteilung, Kommunikation, Lernfähigkeiten
Autovalutazione Selbstbewertung	Competenze di cittadinanza (Scheda) Bürgerkompetenzen (Raster)	Declinazione & competenze trasversali Beschreibung & Schlüsselkompetenzen
Autonarrazione Eigenerzählung	Documentazioni fotografici, ricostruzioni narrative, diario di viaggio, portofolio Fotos, Erzählerische Rekonstruktion, Reisetagebuch, Portofolio	Sintesi, chiarezza, fonti,... Synthese, Klarheit, Darstellung
Osservazione pratica Praktische Beobachtungen	Griglie di osservazioni, diario di bordo, rubriche, checklist, colloquio Beobachtungsraster, Logbuch, Rubriken, Checklisten, Interviews	Descrizioni, annotazioni, esposizioni Beschreibung, Notizen, Darstellung
Prod. indiv. o di gruppo Einzel- oder Gruppenproduktion	Relazione, Registrazioni video, interviste, Flyer, Project work, Multimedia, ... Bericht, Videoaufnahmen, Interviews, Flyer, Projektarbeit, Multimedia	Comunicazione, sintesi, chiarezza, es- austività, ... Kommunikation, Synthese, Klarheit, Vollständigkeit
Gruppi di lavoro Arbeitsgruppen	SWOT, Mind Map, ...	Partecipazione, ascolto, feedback Teilnahme, Zuhören, Feedback
Grado di apprendimento Lerngrad	Scala di valutazione Werteskala für die Bewertung	Nº, grado, livello, ... Nr., Grad, Stufe, ...

<sup>11</sup> [www.invalsiopen.it/valutazione-per-apprendimento-caratteristiche-finalita](http://www.invalsiopen.it/valutazione-per-apprendimento-caratteristiche-finalita)

## Risultati di apprendimento

In base ai contenuti e agli obiettivi della formazione svolta, quali conoscenze e capacità risultano al termine dell'apprendimento? Per la valutazione e il rilascio di un attestato a conferma di quanto maturato, possono essere utili i seguenti 5 'Descrittori di Dublino':

1. Conoscenza e capacità di comprensione: Essere in grado di riconoscere le caratteristiche fondanti e il target di riferimento, ovvero....
2. Conoscenza e capacità di comprensione applicate: Essere in grado di selezionare le modalità e gli strumenti di intervento, ovvero ...
3. Autonomia di giudizio: Essere in grado di valutare la pertinenza delle scelte effettuate, ovvero....
4. Abilità comunicative: Essere in grado di condividere e confrontare esperienze, ovvero....
5. Capacità di apprendere: Essere in grado di applicare metodi di apprendimento, ovvero...

Esempio: Attestato per il corso "Tutor""

<b>Lehrgang: Tutor/innen in NPOs</b>	
<b>Formazione: Tutor in ONP</b>	
Bozen / Bolzano: 18.02.20 + Project Work + 18.05.20 Fortbildungsstunden à 50 min./ ore formazione à 50 min: 14 h	
<b>Erworbene Lernergebnisse    Risultati di apprendimento</b>	
<b>Kenntnisse und Verständnis</b>	<i>Grundlagen und Target Elemente erkennen:</i> Der/die Teilnehmer/in ist imstande, die Grundlagen der Tutor Funktionen zu erkennen und verstehen. Die Arbeit in der Gruppe haben hinzu Verbands- und individuelle Bedarfsanalyse gefördert.
<b>Conoscenza e capacità di comprensione</b>	<i>Riconoscere le caratteristiche fondanti e il target di riferimento:</i> La/Il corsista è in grado di comprendere le basi teoriche e procedurali connesse alle funzioni di Tutor. Ha inoltre allenato tecniche di analisi e lettura dei bisogni associativi e individuali..
<b>Anwendung von Kenntnissen und Verständnis</b>	<i>Gezielte Auswahl von Methoden und Arbeitsweisen treffen:</i> Er/Sie ist imstande, Ansätze der Tutor Funktionen zu verwenden, sowie Methoden für die individuelle Begleitung und gezielte Unterlagen zur persönlichen Reflexion und (Selbst)Auswertung auch im eigenen Verband anzuwenden.
<b>Conoscenza e capacità di comprensione applicate</b>	<i>Selezionare le modalità e gli strumenti di intervento:</i> È in grado di impiegare funzioni di Tutor nella propria realtà associativa, tecniche per l'affiancamento individuale, la riflessione e la valutazione sia personale che di studenti da lei/lui affiancati. Da qui scaturiscono visioni condivise in associazione.
<b>Urteilsfähigkeit</b>	<i>Entscheidungsfindung und -Bewertung anwenden:</i> Er/sie ist imstande, die damit verbundenen Aktivitäten zu planen sowie Lernziele durch praktische Methoden zu experimentieren, auch um Entscheidungen zur Personalentwicklung zu treffen.
<b>Autonomia di giudizio</b>	<i>Valutare la pertinenza delle scelte effettuate:</i> è in grado di organizzare le attività selezionando strumenti di lavoro e di orientare i contenuti della formazione verso la sperimentazione pratica. Ciò sollecita scelte ed esperienze di crescita personale.
<b>Kommunikationsfähigkeit</b>	<i>Meinungs- und Erfahrungsaustausch pflegen:</i> Die direkte Einbindung der Teilnehmenden hat zur fachlichen Darlegung - etwa Beschreibungen, Zusammenfassung, usw. - geführt sowie zur Ausübung von Fähigkeiten in der Moderation, im aktiven Zuhören, für gemeinsame Ergebnisse.
<b>Abilità comunicative</b>	<i>Condividere e confrontare esperienze:</i> Il percorso formativo ha richiesto il coinvolgimento diretto del/la corsista allenando capacità di esposizione (spiegazione, descrizione, sintesi, ...), confronti in associazione e nel gruppo, ascolto attivo, condivisione di risultati.
<b>Lernfähigkeit</b>	<i>Lernmethoden anwenden:</i> Gestaltung der Workshopsreihe, Programme und Methoden ermöglichen, über die praktische Anwendung der Tutor-Funktionen zu reflektieren - durch Kenntnisse zu Projektarbeit, Abkommen, Koordinierung und Auswertung.
<b>Capacità di apprendere</b>	<i>Applicare metodi di apprendimento:</i> I laboratori, le indicazioni e le tecniche della formazione permettono di riflettere sulla pratica delle funzioni di Tutor, integrata da elementi di progettazione, accordo, coordinamento, valutazione.
<p>Conosce elementi e funzioni di Tutor <b>E' in grado di utilizzare tutti gli elementi e funzioni</b></p> <p>E' in grado di utilizzare diversi elementi e funzioni E' in grado di applicare e trasmettere elementi e funzioni</p>	
<p>Bozen / Bolzano, 18.02.2020</p> <p style="text-align: right;"> Leitung / Responsabile: Simonetta Ierzariol, Dienststelle für Freiwilligenarbeit im DSG / Servizio per il Volontariato in FSS</p>	

## Descrivere e auto/valutare le Competenze di cittadinanza maturate

Si possono anche descrivere e valutare le 8 Competenze di Cittadinanza, che integrano bene il sapere con il saper fare. Qui abbiamo un esempio di scheda che può essere rivolta a giovani in stage, per le esperienze in Servizio civile o sociale.

## Gestione del volontariato:Valutazione

RScheda di valutazione delle Competenze chiave di Cittadinanza

COMUNICARE		nella lingua d'uso e in altre lingue		Valore da 1 ( <i>poco</i> ) a 4 ( <i>ottimo</i> )			
		1	2	3	4		
<b>Comprendere il contesto</b>	Raccogliere informazioni						
	Rispettare tempi organizzativi						
	Stabilire e curare contatti						
	Focalizzare temi e priorità						
<b>Esprimersi</b>	Usare un linguaggio opportuno						
	Avere consapevolezza del Non Verbale						
	Descrivere contetti						
	Scegliere canali e strumenti						
<b>COLLABORARE E PARTECIPARE</b>							
<b>Lavoro di gruppo</b>	Avere consapevolezza di ruolo e compiti						
	Gestire informazioni						
	Favorire coesione						
<b>Gestire i conflitti</b>	Agire correttamente e con rispetto						
	Rispettare punti di vista diversi						
	Applicare tecniche opportune						
	Controllare stress e reazioni						
	Accettare/rielaborare critiche						
<b>AGIRE IN AUTONOMIA E RESPONSABILITA'</b>							
<b>Senso di responsabilità</b>	Conoscere le regole						
	Rispettare il lavoro altrui						
	Rispettare incarichi						
<b>Lavorare in autonomia</b>	Riconoscere ed evitare errori						
	Portare a termine il lavoro						
	Agire senza istruzioni dettagliate						
	Proporre iniziative e attività						
<b>ATTIVARE COLLEGAMENTI E RELAZIONI</b>							
<b>Individuare collegamenti e relazioni tra i fatti</b>	Capire sistemi, eventi e connessioni						
	Verificare i fatti						
	Elaborare proposte						
<b>ACQUISIRE E INTERPRETARE INFORMAZIONI</b>							
<b>Gestire informazioni</b>	Selezionare informazioni, fonti e media						
	Riconoscere e definire destinatari/target						
	Formulare messaggi in base a targer						
	Applicare ascolto attivo						
	Conoscere/rispettare principi di riservatezza						
<b>PROGETTARE</b>							
<b>Organizzare il lavoro</b>	Definire obiettivi, tempi e priorità						
	Scegliere metori e strumenti						
	Valutare tendenze, risorse e risultati						
	Promuovere attività						
<b>RISOLVERE PROBLEMI</b>							
<b>Individuare il problema</b>	Identificare il contesto						
	Verificare la situazione						
	Verificare risorse e merodi applicabili						
<b>Trovare strategie</b>	Esaminare cause e interessi coinvolti						
	Considerare ipotesi alternative						
	Attivare e monitorare risorse e rislutati						
<b>IMPARARE A IMPARARE</b>							
<b>Disponibilità e interessi</b>	Dimostrare flessibilità di fronte a problemi						
	Dimostrare capacità di osservazione						
	Agire associando teoria e pratica						
	Essere aperti all'aggiornamento						
	Aprirsi al feedback						

## Proposte di formazioni per Tutor

Nella nostra organizzazione la selezione della persona o persone cui affidare l'incarico di Tutor può avvenire partendo da vari punti, per esempio:

- la conosciamo già e da tempo collabora con noi
- sappiamo che ha piacere a mettersi in gioco per nuovi incarichi
- ha seguito formazioni adatte al profilo
- è una persona nuova che vogliamo conoscere meglio
- ha collaborato con altre organizzazioni/aziende e ha esperienza in merito
- vorrebbe fare ma non siamo sicuri.

La seguente scheda è una proposta di piano d'azione per rilevare cosa questa persona porta già con sé e cosa può aiutarla per sviluppare conoscenze e capacità necessarie – con alcuni esempi emersi dai primi colloqui.

Rilevazione del bisogno formativo per il profilo Tutor				
Competenza Conoscenze e capacità	Bisogni formativi espressi	Bisogni formativi da rilevare	Formazioni possibili	Risultati dopo la formazione
Comunicazione	Parlo in pubblico, di rado con singole persone	Allenare al colloquio individuale	Gestione del colloquio	
Lavoro di gruppo	Lo facevo già nell'altra associazione		Esercizi e osservazione	
Gestione conflitti		Collaborare e mediare	Ascolto attivo e feedback	
Flessibilità	Odio chi arriva in ritardo	Partecipare in sinergia con altri	Intelligenza creativa	
Creatività	Non ho grande fantasia			
Motivazione	Non so se ce la farò	Coinvolgere		
Crescita	Ogni volta è una sorpresa!			
Gestione colloqui				
Progettazione	Ho un'idea di come fare	Approfondire tecnicamente	Come strutturare un progetto	
Lingue	Ricordo l'inglese a scuola	Parlare con tirocinanti inglesi	Conversazioni o tandem	
Cooperazione	Di solito ho fatto tutto io	Cooperare con il personale	Gestione del lavoro	
Autostima	Non so se ce la farò			
Gestione tempo			Time Management	
...				

## Proposta di scheda di autovalutazione per Tutor<sup>12</sup>

<b>Griglia di osservazione</b>				
Organizzazione: _____				
Nome e cognome: _____				
Funzione: TUTOR per _____ Periodo: _____				
	Dimensioni	Indicatori	V*	Commenti - esempi
Spazio e tempo	Spazio	Lo utilizzo in modo coerente con le attività e gli obiettivi		
	Tempo	Lo gestisco e rispetto, organizzandone i ritmi		
Gestione dei saperi e organizzazione degli impegni e delle attività	Saperi	Conosco i contenuti per la mia funzione verso la persona che affianco		
	Gestione del lavoro	Utilizzo diversi linguaggi		
		Utilizzo diverse strategie		
		Pongo domande e propongo idee		
	Avvio del lavoro	Individuo le conoscenze e capacità individuali		
		Indico obiettivi, finalità, competenze per il compito assegnato		
		Fornisco chiare consegne, anche con opportuni materiali		
	Sintesi finale	Sintetizzo il percorso svolto		
		Favorisco l'apprendimento e il suo uso nella pratica		
	Valutazione	È coerente con compiti e argomenti		
		Utilizzo diversi tipi di strumenti		
		La valorizzo come parte dell'apprendimento		
Favorisco l'autovalutazione di chi affianco come Tutor				
Coinvolgimento della persona che affianco e del gruppo	Relazione	Favorisco un clima sereno		
		Gestisco conflitti facilitando l'accordo		
		Coinvolgo la persona e il gruppo		
	Personalizzazione	Dispongo di materiali e percorsi variegati per chi affianco		
		Mi coordino con altre figure		
	Regolazione	Adeguo il percorso alle conoscenze		
		Riformulo gli argomenti e le difficoltà		
	Feedback	Riformulo e valorizzo le domande		
		Chiedo e fornisco feedback		
		Riconosco errori miei e di chi affianco come apprendimenti		

\* Valore: 1 per nulla, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto

Firma: \_\_\_\_\_

12 Spunti da: Università degli studi di Macerata – Centro di ricerca TincTec "Griglia di osservazione dell'azione didattica"

## Bibliografia e link utili

### **Uni Hamburg, Tutoring und Mentoring**

<https://www.universitaetskolleg.uni-hamburg.de/publikationen/uk-schriften-005.pdf>

### **Uni Giessen, Tutor & Coach**

<http://www.uni-giessen.de/fbz/zentren/zfbk/afk/coa>

### **CEDEFOP, Usare i Risultati dell'apprendimento**

<http://bw5.cilea.it/bw5ne2/opac.aspx?web=INAP&opac=Default&ids=20146>

### **OrizzonteScuola**

<https://www.orizzontescuola.it/pcto-oggetti-coinvolti-e-i-criteri-per-la-valutazione-degli-apprendimenti-in-allegato-scheda/>

### **MIUR, Carta dei diritti e dei doveri degli studenti**

<http://www.alternanza.miur.gov.it/allegati/2017/Carta-dei-diritti-e-dei-doveri.pdf>

### **Piattaforma PiSta (Galilei BZ) software per info e contatti**

<https://www.pista.eu/>

### **Federazione per il Sociale e la Sanità: Volontariato, coinvolgere e coordinare, manuale**

<https://www.fss.bz.it/download/Volontariato--coinvolgere-e-coordinare---Aggiornamento--2019.pdf>

### **Federazione per il Sociale e la Sanità et al.:**

#### **Coaching nel volontariato, manuale**

<https://www.fss.bz.it/download/Coaching-nel-volontariato.pdf>

### **Progetto VOYCE 2018: Guida per mentori di percorsi di emersione degli apprendimenti**

<http://www.voyceproject.eu/wp-content/uploads/2020/12/04-Italiano.pdf>

### **Paritätische Freiwilligendienste Sachsen: Kompetenzbögen**

[https://www.freiwillig-jetzt.de/fileadmin/user\\_upload/Downloads-FW/300-Chance-Kompetenzbogen-Selbst.pdf](https://www.freiwillig-jetzt.de/fileadmin/user_upload/Downloads-FW/300-Chance-Kompetenzbogen-Selbst.pdf)

[https://www.freiwillig-jetzt.de/fileadmin/user\\_upload/Downloads-FW/301-Chance-Kompetenzbogen-Fremd.pdf](https://www.freiwillig-jetzt.de/fileadmin/user_upload/Downloads-FW/301-Chance-Kompetenzbogen-Fremd.pdf)

### **WeltWegWeiser – Servicestelle für internationale Freiwilligeneinsatz: Qualitätsstandards für internationale Freiwilligeneinsätze**

<https://www.volunteering.at/wp-content/uploads/2019/03/Qualitaetsstandards-Internationale-Freiwilligeneinsaetze.pdf>

### **Competenze trasversali degli operatori volontari in servizio civile universale**

<https://www.arciserviziocivile.it/2020/07/20/come-valorizzare-le-competenze-dei-volontari-del-servizio-civile/>

## ***Pubblicazioni sul tema Volontariato***

### **Manuali**

#### **Volontariato: il tutoraggio per accogliere e affiancare (ed. 2022)**

Manuale con informazioni e schede utili per prepararsi, coinvolgere, valutare



#### **Volontariato: coinvolgere e coordinare (ed. 2019)**

Manuale con informazioni e schede utili per passare dalla teoria alla pratica



#### **Coaching nel volontariato (ed. 2017)**

Manuale con schede utili per integrare le funzioni di coordinamento



#### **Alternanza scuola-lavoro in organizzazioni non profit (ed. 2015)**

Manuale con schede utili  
Teoria e pratica per tutor, organizzazioni, studenti e scuole



### **Guide con indirizzi utili:**

#### **Percorsi**

Guida con informazioni e indirizzi utili per fare volontariato in organizzazioni sociali e sanitarie



#### **Giovani e volontariato**

Oltre 70 progetti per conoscere e attivarsi in organizzazioni nonprofit sociosanitarie

*Ulteriori informazioni, iniziative e offerte del Servizio per il Volontariato nel sito [www.fss.bz.it](http://www.fss.bz.it) alla pagina Volontariato*





Federazione per il Sociale e la Sanità  
OdV

Via Dr.-Streiter 4 | 39100 Bolzano  
Tel. 0471 1886236  
[www.fss.bz.it](http://www.fss.bz.it) | [info@fss.bz.it](mailto:info@fss.bz.it)  
St.-Nr. 90011870210

Lunedì - Giovedì: 8:30 - 12:30 | 14:00 - 17:00  
Venerdì: 8:30 - 12:30