

## The Voluntary Service as a training: a bridge-experience between study and work

### Il Servizio Civile come tirocinio: un'esperienza-ponte tra studio e lavoro

M. CAPO, V.P. CESARANO, M. NAVARRA, M. STRIANO

*The contribution aims to reflect the Voluntary Service's experiences within the University Sinapsi Center, resignified following a path of skills assessment. The interpretation and the analysis of the content produced by volunteers during the educational training has allowed to emerge how the same experience of the voluntary service could be read in terms of a reflexive training acting as a bridge between study and work, outlining the interplay between theory and practice and urging a review of the image of themselves and their educational project.*

Il presente contributo si colloca all'interno delle attività promosse dai Servizi per il Successo Formativo del Centro di Ateneo SInAPSi (Servizi per l'Inclusione Attiva e Partecipata degli Studenti)<sup>1</sup>. Una delle attività offerte è il *training* di Bilancio di Competenze<sup>2</sup>.

Le diverse declinazioni del Bilancio di Competenze afferiscono a diversi e molteplici orientamenti teorici. Nello specifico dei percorsi di bilancio qui presentati, la prospettiva adottata integra sia un *approccio relazionale* sia uno basato *sull'immagine di sé*. Da un punto di vista teorico, l'approccio relazionale fa riferimento alle teorie di Rogers (1970); dal punto di vista metodologico esso è centrato sulla relazione utente - operatore.

L'obiettivo principale del bilancio è promuovere consapevolezza attraverso metodologie che puntano all'ascolto e alla valorizzazione della dimensione soggettiva della competenza.

Il gruppo è una cornice entro cui la formazione si realizza sollecitando la genesi di configurazioni diverse a seconda delle caratteristiche personali dei partecipanti. Le medesime caratteristiche personali sembrano essere altrettanto decisive per organizzare la propria esperienza in rapporto all'immagine che ciascun soggetto costruisce di se stesso, nel fronteggiare i diversi compiti evolutivi (Super, 1957). Il bilancio basato sull'immagine di sé contribuisce ad attivare uno sguardo nuovo sulla rappresentazione che il soggetto possiede di sé stesso come protagonista della sua storia formativa, capace di

agire attivamente e trasformativamente nel contesto in cui è inserito (Bandura, 1997). In tal senso, le competenze sono espressione della partecipazione al perseguimento di scopi entro comunità di pratiche e prodotto di processi di negoziazione dei significati inscritti in tali comunità (Wenger, 1998). Il modello di bilancio proposto si colloca in questa prospettiva di analisi delle competenze e si sviluppa a partire dall'esperienza condotta con i volontari del Servizio Civile.

Si tratta di un lavoro volto ad una ri-costruzione del proprio progetto formativo e professionale ed alla connessione dello stesso alle preferenze soggettive, agli scopi da raggiungere ed ai vincoli del contesto. Tale obiettivo metodologico è perseguito attraverso un lavoro di sostegno al gruppo perché sviluppi consapevolezza circa la costellazione di significati che orienta la scelta di intraprendere un'esperienza di volontariato e la rappresentazione del proprio ruolo, e quanto gli apprendimenti maturati in questo percorso possano essere utilizzati e canalizzati in un progetto di sviluppo in linea con la storia personale e formativa.

Il percorso si configura come un processo attraverso il quale il volontario naviga attraverso il proprio percorso formativo in funzione del profilo professionale che vuole raggiungere (Le Boterf, 1994). Le caratteristiche dei partecipanti e i luoghi in cui si è declinato il percorso hanno qualificato il servizio civile come *tirocinio formativo*. Il termine "tirocinio" deriva da latino «*tirones*»

ossia giovane recluta. Il tirocinio è un'articolazione tra l'interno e l'esterno del sistema universitario, che connette gli studi universitari con la comunità professionale. Quando l'organizzazione formativa riesce ad assicurare al soggetto una proficua integrazione di prassi e teoria funge da propulsore per la costruzione delle competenze (Raineri, 2003).

I saperi che derivano dall'esperienza pur essendo taciti e impliciti (Polanyi, 1969) se accompagnati da un supporto alla riflessione diventano espliciti e producono un apprendimento significativo. Difatti, Serbati sostiene che «il sapere è una costruzione personale frutto di una interpretazione della propria esperienza» (Serbati, 2014, p. 26).

In linea con tale impostazione teorico-epistemologica e al fine di assicurare il giusto contenimento e supporto formativo ai volontari, il *training* BdC è stato articolato in due fasi: una fase “in entrata” a circa un mese dall'inizio dell'anno e una fase “in uscita” a circa un mese dal termine. In ogni fase sono stati adottati e implementati diversi strumenti avvalendosi di un'organizzazione del lavoro in piccoli gruppi: per ciascun gruppo è stato proposto un calendario di 4 incontri della durata di 3 ore ciascuno (per un totale complessivo di 24 ore distribuite in 8 incontri di formazione). Tutti i volontari hanno portato a termine il proprio percorso di bilancio.

I dispositivi utilizzati sono eminentemente narrativi; essi promuovono la ricognizione soggettiva delle competenze attraverso la ricostruzione delle esperienze in una prospettiva soggettiva in cui i frammenti biografici stimolati dal bilancio vengono intesi come un processo di rielaborazione dell'esperienza, attraverso la quale al soggetto è data opportunità di cogliere il senso e la direzione di ciò che fa. La narrazione orienta l'individuo nell'incertezza e apre un mondo di universi possibili. Attraverso la narrazione il soggetto recupera la continuità della propria identità (Bruner, 1992; 2002) e, nella misura in cui comprende se stesso e le proprie caratteristiche, diviene anche più autonomo nei termini di una propria capacità di orientarsi (Batini, 2013).

A partire dalle prodotti di bilancio raccolti durante la fase “in entrata” sono progettate le attività laboratoriali del *training* “in uscita”. Il lavoro è stato orientato alla costruzione del Curriculum Vitae dei volontari, al fine di

valorizzare ed integrare le dimensioni relative ai contesti formali, non formali ed informali.

Nella prima fase, l'attivazione del gruppo di apprendimento si è sviluppata attraverso modalità di presentazione che attingevano alla scrittura di aneddoti, alle storie e alle rappresentazioni.

La seconda fase è stata dedicata all'esplorazione del costruito di “competenza”, nelle sue dimensioni.

Tali fasi ricognitive sono confluite nella elaborazione del Video Curriculum, strumento che innova e supporta il tradizionale CV in quanto sfrutta un canale di comunicazione diverso e coinvolge emotivamente mostrando la personalità del volontario. La realizzazione del Video Curriculum ha consentito anche la messa a fuoco delle *Digital Key Competences* dei partecipanti. I partecipanti si sono così messi alla prova anche nella multimedialità del processo narrativo, in una performance che metteva alla luce frammenti delle diverse componenti del *learning to learn*.

### L'esplorazione

Il focus della nostra indagine verte su alcune ipotesi, cioè: il percorso di Servizio Civile, unitamente al supporto psico-pedagogico di cui i volontari dispongono, favorisce la riflessione sull'esperienza e la revisione dell'immagine che i giovani adulti coinvolti hanno di loro stessi? L'esperienza di servizio civile è percepito come assimilabile ad un tirocinio? Qual è la rappresentazione del percorso di Servizio Civile da parte dei soggetti implicati? È davvero intesa come esperienza-ponte tra studio e lavoro?

La rilevazione e misurazione delle variabili concernente la revisione dell'immagine di sé incontra alcune difficoltà. In primo luogo, i volontari sono coinvolti in un percorso di durata non breve (12 mesi); le variabili intervenienti che possono concorrere alle trasformazioni sono numerose. I volontari del nostro campione, inoltre, vivono un periodo della propria vita intrinsecamente connotato dal cambiamento. Si ritiene, tuttavia, che alcune dimensioni emerse possano essere, sì, riconducibili alla maturazione dei soggetti ma anche al percorso di Servizio Civile e legate alle mansioni dei volontari.

Il campione è costituito da 31 volontari operanti presso il Centro di Ateneo “Sinapsi” di cui 26 femmine e 5 maschi. L’età media è di circa 25 anni ( $\mu = 25,48387$   $\sigma = 0,3739$ ). Tutti ad eccezione di 5 sono in possesso di una laurea di primo livello; circa un terzo di essi ha conseguito una laurea di secondo livello (9). Tutti i volontari del campione sono inseriti in percorsi formazione; nello specifico, i laureati di secondo livello seguono corsi di specializzazione, mentre i laureati di primo livello hanno proseguito con il biennio di formazione accademica specialistica. In particolare, quattro volontarie sono specializzande in psicoterapia, 3 sono psicologhe abilitate che frequentano corsi di formazione professionale, 4 sono studentesse in Scienze del Servizio Sociale, 3 studenti in Ingegneria Biomedica, 4 diplomati, 10 studenti di Psicologia, 3 educatrici.

Considerando la formazione soggetta a mutamenti sia in verticale sia in orizzontale, in divenire in base ai tempi e ai luoghi che la caratterizzano, abbiamo comparato gli aggettivi utilizzati nella descrizione di sé in due tempi: quello “dell’ingresso” al servizio e quello “dell’uscita”. La descrizione di sé in T0 è stata rilevata a partire dal dispositivo *The skill patchwork*<sup>3</sup> in cui è stato chiesto ai volontari di utilizzare 5 aggettivi per definire sé stessi («Io sono...»). Lo stesso quesito è stato posto nella fase T1 di ricognizione autobiografica, al termine del percorso di formazione che ha accompagnato le ultime fasi di Servizio Civile.

L’analisi dei dati è stata effettuata con T-LAB, software che dispone di strumenti linguistici, statistici e grafici per l’analisi dei testi.

Una volta predisposto il testo, si è proceduto ad una analisi delle associazioni ossia all’analisi automatica delle occorrenze e delle co-occorrenze, realizzata sulle parole con soglia di frequenza pari a 1.

| *IO SONO *  | Training in entrata (T0) | Training in uscita (T1) |
|-------------|--------------------------|-------------------------|
| PAZIENTE    | 5                        | 3                       |
| PRECISO     | 4                        | 2                       |
| SENSIBILE   | 4                        | 4                       |
| DISPONIBILE | 3                        | 2                       |

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| FORTE         | 3 | 1 |
| SOGNATRICE    | 3 | 2 |
| ACCOGLIENTE   | 2 | 2 |
| CURIOSA       | 2 | 2 |
| DETERMINATO*  | 2 | 5 |
| LEALE         | 2 | 3 |
| PROFONDO      | 2 | 2 |
| RIFLESSIVO    | 2 | 3 |
| SOLARE *      | 2 | 7 |
| TESTARDO      | 2 | 4 |
| RESPONSABILE* | 1 | 8 |

Tab 1. Analisi delle occorrenze



Questo fatto favorisce la riflessione sull’esperienza e la revisione dell’immagine che i giovani adulti coinvolti hanno di loro stessi. Gli aggettivi scelti dai volontari fanno riferimento alla dimensione relazionale, ad eccezione di “preciso”, “forte”, “sognatrice”, “determinato”, “profondo”, “riflessivo”. Rispetto alla dimensione relazionale, l’aggettivo “responsabile” sembrerebbe rimandare alla specificità del rapporto tra volontario e disabile che sembrerebbe attivare la dimensione del prendersi cura dell’altro. L’impressione generale è che vi sia un ridimensionamento della percezione di sé, ovvero: il volontario, di fronte alla prima esperienza di lavoro/tirocinio, ha modo di scontrarsi con un piano di realtà che lo induce a mettere in discussione alcune caratteristiche che in primo momento si attribuiva. L’incontro con un coetaneo disabile, simile a sé da un lato eppure percepito così diverso dall’altro, costituisce una esperienza significativa, a volte scioccante. I volontari, pur avendo in molti casi una preparazione teorica sui temi

della disabilità, si confrontano con la responsabilità di *accompagnare* alle lezioni, di prendere appunti e fare domande al docente. Una condizione di dipendenza proprio nella fase della vita in cui più si lotta per l'emancipazione. Ed è rilevante, in questo senso, l'incremento nell'utilizzo dell'aggettivo "solare"; la continua sperimentazione di sé come utile all'altro, la continua vicinanza di sé con l'altro. Il volontario si percepisce come più determinato verso il perseguimento dei suoi obiettivi, poiché è proprio la sua percezione di autoefficacia a migliorare (Bandura, 1997). Ciò avviene di concerto ad un'accresciuta competenza di gestione del tempo: districarsi tra tempo dello studio e tempo di "lavoro", descritto in alcuni Video Curriculum - dispositivo presentato di seguito - come "l'essere sempre su un treno", consente di restituire senso alla teoria attraverso la pratica.

Al fine di comprendere le rappresentazioni dell'esperienza di servizio civile da parte dei volontari, si è scelto di analizzare il contenuto dei Video Curriculum, quali prodotti finali del *training* e di raffrontare quanto emerso con quanto dichiarato nella ricognizione autobiografica.

Il calcolo del coefficiente di coseno (o *cosine similarity*) ha consentito la misurazione della similitudine tra i vettori. In particolare, si è verificata l'ipotesi che il servizio civile si ponga a metà strada tra studio e lavoro, sovrapponendosi di fatto nella rappresentazione dei volontari al concetto di tirocinio<sup>4</sup>.

Per la maggior parte di essi il servizio civile rappresenta la prima esperienza lavorativa "strutturata". I volontari, infatti, si riferiscono al Servizio Civile come ad un lavoro e non come ad una esperienza di volontariato che prevede un rimborso spese. L'idea di avere un numero contingentato di giorni di ferie, ad esempio, alimenta questa convinzione. Nei Video Curriculum in particolare, i soggetti descrivono il servizio civile come *esperienza* in continuità con la propria formazione professionale e con altre esperienze di volontariato, rilevato soprattutto nei

video Curriculum di studentesse in psicologia e specializzande in psicoterapia. Tuttavia ciò si riscontra anche nei video cv di tre ingegneri biomedici che hanno partecipato al *training*, i quali hanno adoperato durante il servizio civile i supporti tecnologici rivolti agli studenti disabili. Emerge inoltre la dimensione del *learning by doing*: attraverso il fare implicato ad esempio negli accompagnamenti degli studenti disabili e rispetto alle scadenze legate alla digitalizzazione dei libri volte a sostenere lo studio degli stessi, i soggetti riportano di aver appreso a gestire le proprie emozioni, lo stress e il lavoro di gruppo. Il servizio civile sembra configurarsi quale *tirocinio riflessivo* in grado di attivare una razionalità riflessiva (Schön 1987, pp. 57-58 dell'ed. it.) che consenta di cogliere la dignità e il valore di quella conoscenza che emerge dalla pratica stessa e in essa si genera. Riflettendo retrospettivamente, attraverso la produzione del video curriculum, sull'azione compiuta (*reflection-on-action*), il volontario scopre i tratti di quella riflessione che avviene anche nel corso dell'azione stessa (*reflection-in-action*).

Si evince inoltre il ricorso da parte dei volontari alle parole "cambiamento", "banco di prova", "autoapprendimento". L'Esperienza di servizio civile appare così foriera e catalizzatrice di apprendimenti trasformativi (Mezirow, 2000) che mutano le prospettive di significato con cui i soggetti interpretano sé stessi e gli altri. Ciò comporta un forte impatto emotivo dell'esperienza stessa di volontariato del servizio civile. L'aggettivo "responsabile" compare frequentemente anche nei Video Curriculum. Tale aggettivo rimanderebbe alla "presa in carico" dello studente disabile da parte del volontario. La strutturazione stessa del volontariato, con orari e mansioni specifici legate al sostegno degli studenti disabili, sembrerebbe delineare agli occhi dei volontari, un'esperienza lavorativa umanizzata e umanizzante nel corso della quale e a seguito della quale è possibile costruire un ponte tra le dimensioni formali, informali e non formali della propria storia formativa.

M. CAPO, V.P. CESARANO, M. NAVARRA, M. STRIANO  
Università Federico II di Napoli  
University of Napoli Federico II

## Bibliografia

- A. Alberici, C. Catarsi, V. Colapietro, I. Loiodice, *Adulti e università. Sfide e innovazioni nella formazione universitaria e continua*, Franco Angeli, Milano 2007.
- A. Bandura, *Self-efficacy: the exercise of control*, Freeman, New York 1997.
- F. Batini, *Insegnare per competenze*, Loesher Editore, Torino 2013.
- J. Bruner, *La ricerca del significato*, Bollati Boringhieri, Torino 1992.
- J. Bruner, *La fabbrica delle storie*, Laterza, Roma - Bari 2002.
- M. Capo, *My Patchwork skills: un dispositivo di ricognizione/promozione personale*, in *Il bilancio di competenze all'università: esperienze a confronto* (a cura di) M. Striano, R. Capobianco, Fredericiana Editrice Universitaria, Napoli pp. 153-174, in press.
- F. Formenti, *Il ruolo della narrazione. Dire la vita*, in *Proposta educativa*, Maggio - Agosto, n. 2, 1998, p. 2.
- F. Frabboni, "Disciplinarietà e trasversalità: sapere, comprendere, inventare", pp. 37 e segg., in *Dossier degli Annali della Pubblica Istruzione - Il laboratorio della Riforma*. Autonomia, Competenze e Curricoli, a cura di Elena Bertoni e Giaime Rodano, n.1, Le Monnier, Firenze 2000.
- M.F. Freda, A. Perna., *Il Bilancio di Competenze come processo narrativo di connessione tra sé e contesto* in *Psicologia Scolastica - Volume V, Numero 2*, pp. 175-196.
- ISFOL, AA.VV., *Apprendimento di competenze strategiche. L'innovazione dei processi formativi nella società della conoscenza*, Franco Angeli, Milano 2004.
- G. Le Boterf, *De la compétence: essai sur un attracteur étrange*, Les Editions de l'Organisation, 1994.
- C. Levy-Leboyer, *Le bilan de compétences*, Les Editions d'Organisation, Paris 1993.
- C. Levy Leboyer, *La gestion des compétences*, Les Editions d'Organisation, Paris 1999.
- J. Mezirow, *Learning as transformation: Critical Perspectives on a theory in Progress*, Jossey-Bass Inc. 2000.
- G. Pineau, *L'autoformation dans le cours de la vie: entre l'hétéro et l'écoformation*. Éducation Permanente 1985. pp. 25-39. 78-79.
- G. Pineau., J.L. Legrand., *Les histoire de vie*, Puf, Paris 1993.
- P. Pineau, *Temporalité en formation. Vers de nouveaux synchroniseurs*, Anthropos. Paris 2000.
- M. Polanyi, *La conoscenza inespresa*, Armando, Roma 1979.
- M.L. Raineri, *Il tirocinio di servizio sociale. Guida per una formazione riflessiva*. Vol. III. FrancoAngeli, Milano 2003.
- C. Ruffini e V. Sarchielli 'Nuovi sviluppi delle metodologie e degli strumenti per il bilancio di competenze', in *Il bilancio di competenze – Nuovi sviluppi*, Franco Angeli, Milano 2001.
- A. Serbati, *La terza missione dell'Università*, PensaMultimedia, Lecce 2014.
- D.A. Schön, *Formare il professionista riflessivo. Per una nuova prospettiva della formazione e dell'apprendimento nelle professioni*, Franco Angeli, Milano 2006.
- D. E. Super, *The Psychology of Careers*, Harper and Row, New York 1957.
- E. Wenger, *Communities of practice: learning, meaning and identity*, Cambridge University Press, New York 1998 in G. Cerini, M. Spinosi (a cura di), *Voci della Scuola – Idee e proposte per la ricerca e l'innovazione*. , Vol. IV., Tecnodid Editrice, Napoli 2005.

<sup>1</sup> Tutti gli studenti iscritti alla "Federico II" possono rivolgersi al Centro per meglio orientarsi rispetto al progetto formativo prescelto, potenziare la propria motivazione a proseguire o per chiedere supporto in un momento critico.

<sup>2</sup> Il Bilancio di Competenze (BdC) come *training* formativo è definibile come un processo complesso, costituito da un insieme di attività di analisi e di ricostruzione dell'esperienza personale e formativa. In tal modo si sostiene il processo di ricognizione delle competenze; si tratta di un percorso psico-pedagogico che un soggetto intraprende di propria iniziativa e in modo volontario, in assetto individuale o grupale. In linea con ciò Ruffini e Sarchielli (2003) definiscono il bilancio di competenze come: «un luogo e un tempo, nel quale e attraverso il quale la persona ha l'opportunità di sviluppare una maggior conoscenza di sé e dei contesti sociali e organizzativi in cui è inserito e parallelamente ha la possibilità di negoziare, in primo luogo con se stesso, un progetto di sviluppo realistico di crescita socio-professionale».

<sup>3</sup> Il *My patchwork Skills* è un dispositivo per la promozione personale utilizzato con l'obiettivo di supportare i volontari nella ricostruzione della propria storia di formazione con particolare attenzione ai contesti formali, non formali ed informali. Lo strumento è funzionale all'attivazione di una riflessione/ricognizione soggettiva circa le esperienze formative personali ma delle aspettative del volontario.

<sup>4</sup> Sia nel caso della relazione studio-servizio civile sia lavoro-servizio civile  $\text{Similarity} = \cos(\Theta) = 0,535$ .