



Linee guida sul ruolo del **SCUP_OLP** nei progetti di servizio civile

questo testo è aggiornato al 28.2.2022 | ver. 1.3
le versioni precedenti erano state rilasciate il 4.4.2018 e il 23.2.2021

Sommario

PREMESSA	2
Scopo e natura di questo documento	2
Campo di applicazione	2
I Criteri di gestione.....	3
Sigle e glossario.....	3
IL RUOLO DELL'OLP.....	4
La "scatola dei mattoncini"	4
Metodo: costruiamo la "community SCUP_OLP"	4
Il ruolo dell'OLP e la gestione del SCUP.....	5
Contesto organizzativo	5
LA POLICY DELL'ODSC PER IL SERVIZIO CIVILE	7
IL LAVORO DELL'OLP: L'ATTIVITÀ PER L'IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE	10
Macroarea PROGETTAZIONE	10
Macroarea PUBBLICIZZAZIONE E COMUNICAZIONE	11
Macroarea VALUTAZIONE ATTITUDINALE.....	12
Macroarea ACCOGLIENZA/INSERIMENTO.....	14
Macroarea FORMAZIONE SPECIFICA E GENERALE.....	15
Macroarea TRASFERIMENTO DI COMPETENZE E LORO CERTIFICAZIONE	17
Macroarea MONITORAGGIO.....	18
Macroarea GESTIONE CRITICITÀ.....	20
IL LAVORO DELL'OLP: LA DIMENSIONE EDUCATIVA DEL SERVIZIO CIVILE	21
Istruzione, formazione, apprendimento	21
Il ruolo educativo.....	21
Check list di autovalutazione per l'OLP	22
IL LAVORO DELL'OLP: L'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA E GESTIONALE	26
LA RELAZIONE TRA OLP E USC	29

PREMESSA

Scopo e natura di questo documento

Il ruolo dell'OLP è decisivo (ed è pensato come tale) per la buona riuscita del “progetto” che, a sua volta, costituisce l'elemento centrale attorno al quale ruota tutto il SCUP.

L'obiettivo di questo documento è offrire un quadro organico di indicazioni organizzative, educative e metodologiche e mettere a fuoco alcuni strumenti operativi per la gestione dei progetti di servizio civile. Questo perché le/gli OLP possano svolgere il proprio ruolo con maggiore efficacia ed efficienza e le ODSC riescano a creare le condizioni più favorevoli all'implementazione del SCUP.

Si tratta di un *work in progress*, che sarà implementato ed arricchito via via con le osservazioni, le proposte e le buone pratiche che emergeranno, soprattutto dalla “comunità di pratiche” raccolta sotto la *SCUP_OLP Academy*.

Queste linee guida, in effetti, sono il risultato di un processo di ricerca-azione, promosso dall'USC e condotto da Theofanis Vervelacis e Dario Fortin, avviato nel 2015 e proseguito negli anni successivi, che ha coinvolto circa 800 OLP nella formazione di base e nei moduli di “adeguamento” e di “approfondimento”.

La redazione del documento è stata curata da Theofanis Vervelacis (da pag. 2 a pag. 20), da Dario Fortin (da pag. 21 a pag. 25) e da Giampiero Girardi (da pag. 26 a pag. 29).

Il documento è composto da 5 parti: la prima prova a definire il ruolo dell'OLP dentro la propria ODSC; la seconda si rivolge in particolare alle organizzazioni e le sollecita a definire una propria strategia in merito al servizio civile; la terza si concentra sulle azioni e le attenzioni che competono a questa figura; la quarta è dedicata alla dimensione educativa del ruolo di OLP; la quinta esplicita le attività più operative. Chiude una considerazione finale sulla rilevanza del lavoro dell'OLP.

Campo di applicazione

L'acronimo SCUP sta ad indicare il “servizio civile universale provinciale”, cioè una *policy* (un sistema di servizi) rivolta ai giovani, alle imprese (principalmente *non profit* ma anche *for profit*), agli enti pubblici e alla società trentina nel suo insieme.

In effetti il servizio civile può essere considerato da diversi punti di vista, a seconda del soggetto interessato. Da una parte esso è una politica offerta dalla PAT riguardo al tema della transizione dei giovani all'età adulta e del loro avvicinamento al mondo del lavoro; dall'altra è una esperienza che il giovane decide di fare per completare il proprio percorso formativo in vista dell'inserimento lavorativo. In terzo luogo il servizio civile è una libera scelta dell'organizzazione, che decide di mettersi in gioco per il bene dei giovani, proponendo loro il progetto e impegnandosi a gestirlo secondo le regole del SCUP.

Le presenti linee guida si applicano a tutti i contesti organizzativi dove opera l'OLP e riguardano le attività inerenti la gestione del progetto — e più in generale del servizio civile — da parte dell'organizzazione.

L'OLP agisce il suo ruolo in un contesto organizzato a contatto con altri soggetti/figure che possono assumere un ruolo “complementare” e “funzionale” all'ideazione, gestione e implementazione



del progetto e alla gestione del servizio civile. Il presente documento si riferisce anche alle funzioni di raccordo tra le diverse figure coinvolte nella gestione del servizio civile che l'OLP è chiamato a svolgere.

I Criteri di gestione

All'operatore locale di progetto fanno riferimento i Criteri per la gestione del SCUP¹, al paragrafo 3.17, che si riporta di seguito:

Ogni partecipante deve avere a riferimento un "operatore locale di progetto" (OLP).

Ogni OLP non può seguire più di 4 giovani contemporaneamente.

In caso di variazione di OLP l'organizzazione di servizio civile deve fare immediata comunicazione via PEC/interoperabilità PITRE alla struttura competente inviando la documentazione necessaria alla sostituzione.

L'OLP deve essere presente per il giovane affidato per almeno 15 ore alla settimana, rilevabili attraverso un apposito registro presenze o altra analoga modalità di accertamento delle stesse. Il mancato rispetto di quanto sopra comporta la decadenza dal ruolo di OLP.

La funzione di OLP viene assunta ed è conservata solo previa partecipazione ad appositi corsi di formazione, assicurati dalla struttura competente.

Il giovane in servizio civile deve essere costantemente affiancata/o dall'OLP o da altre figure dell'organizzazione di servizio civile, esperte delle mansioni previste e coordinate dall'OLP: saranno queste ultime ad essere investite della responsabilità formale nei confronti degli utenti/clienti e non il/la giovane in servizio civile. In questo modo, inoltre, i giovani in servizio civile avranno la possibilità di acquisire le competenze in possesso di coloro che li affiancano.

I citati Criteri (finalizzati a regolamentare la gestione del SCUP) costituiscono nel loro insieme il riferimento fondamentale per l'OLP.

Sigle e glossario

ODSC	organizzazione di servizio civile (iscritta all'Albo SCUP).
PAT	Provincia autonoma di Trento.
SCUP	servizio civile universale provinciale.
USC	Ufficio Servizio civile della PAT.

¹ I "Criteri per la gestione del servizio civile universale provinciale" sono stati approvati dalla Giunta provinciale per la prima volta nel dicembre 2014 e sono stati modificati in più occasioni. L'ultima modifica è del 4 aprile ottobre 2020 (deliberazione n. 434). Il documento è pubblicato qui: <https://serviziocivile.provincia.tn.it/Il-servizio-civile-universale-provinciale-SCUP/Contesto-normativo/I-criteri-di-gestione-del-Servizio-Civile-Universale-Provinciale-in-vigore-dal-3-aprile-2020>.

IL RUOLO DELL'OLP

La varietà e la variabilità dei contesti organizzativi nonché delle tipologie di progetti rende il ruolo dell'OLP non definibile *a priori* in termini prescrittivi e procedurali. Ne consegue che le presenti linee guida non possono essere intese come un “manuale” per le/gli OLP per il semplice motivo che un tale manuale — inteso come insieme di indicazioni prescrittive e universali su “come svolgere” il proprio ruolo — non può esistere.

Questo documento, deve essere inteso, al contrario come una “scatola di mattoncini” potenzialmente utili affinché ogni OLP possa costruire il proprio ruolo in sintonia con le linee strategiche dell'organizzazione di appartenenza, con le regole del sistema SCUP e con le competenze e caratteristiche professionali e personali della/del giovane in servizio civile.

La forte contestualizzazione del ruolo determinerà l'utilizzo dei “mattoncini”, facendo comprendere quali, quanti e come usarli. Ogni OLP potrà, inoltre, far emergere il bisogno di “mattoncini” nuovi o apportare modifiche a quelli esistenti. Questo potrà essere realizzato con l'aiuto della “comunità di pratica” delle/degli OLP e tramite la piattaforma “SCUP_OLP Academy” (si veda il successivo paragrafo dedicato al metodo).

La “scatola dei mattoncini”

Cosa sono i “mattoncini”? Sono indicazioni che possono essere di *metodo* (esempio: quali rapporti è opportuno promuovere all'interno della propria organizzazione), di *tecniche* (esempio: “proceduralizzare” il come informare le altre figure che vengono in contatto con il giovane) e/o di *strumenti* più operativi (esempio: una *check list* di cose da fare per facilitare l'inserimento del giovane o la gestione dei colloqui di monitoraggio).

In termini operativi il lavoro dell'OLP si svolge attraverso lo svolgimento di alcune attività, che costituiscono l'oggetto di analisi della parte centrale del presente lavoro. Esse non vengono presentate come un insieme casuale, ma sono posizionate all'interno di macroaree operative che riflettono lo spazio e il flusso naturale di lavoro volto a gestire il servizio civile.

L'individuazione delle macroaree è il frutto di un lavoro fatto in aula insieme a chi copre già il ruolo durante i moduli formativi di “approfondimento” (la giornata di “richiamo” per le/gli OLP attivi in ambito SCUP), dell'analisi del sistema gestionale del SCUP, dei relativi documenti di regolamentazione (come i requisiti organizzativi per l'iscrizione degli enti all'Albo) e dell'attività di monitoraggio svolta sul campo.

Metodo: costruiamo la “community SCUP_OLP”

Considerato il ruolo cruciale dell'OLP per la realizzazione del progetto, è necessario garantire che chi ricopre tale ruolo abbia le competenze necessarie per svolgere al meglio i compiti previsti. Come abbiamo visto nel punto precedente, tali compiti (e quindi le relative competenze) non sono facilmente identificabili *a priori* in quanto legati alle specificità del singolo contesto operativo.

Obiettivo dell'USC, pertanto, è quello di offrire alle/agli OLP, oltre alla formazione iniziale, un percorso di formazione-apprendimento continuo che con il passare del tempo possa dare ad ognuno l'opportunità di acquisire, consolidare e sviluppare le competenze più adatte e funzionali al ruolo.



Questo è il senso di *SCUP_OLP Academy*, che crea le condizioni e struttura l'ambiente operativo affinché il processo di apprendimento continuo possa compiersi. Questa *Academy* è concepita in modo tale da attivare una “comunità di pratiche” e di “esperienze” maturate all'interno delle ODSC, volta alla buona gestione dei progetti di servizio civile. L'OLP è chiamato a entrare a far parte di questa “comunità”, nella quale potrà ricevere e offrire stimoli, soluzioni, riflessioni circa il proprio operato.

Il concetto di “comunità” è in linea con il fatto che non si vuole offrire un ulteriore corso di formazione precostituito ma lasciare ad ogni singola/o OLP la possibilità di personalizzare il percorso di apprendimento, di selezionare gli strumenti più adatti e di assimilare solo quelle pratiche che sono utili al proprio modo di interpretare tale ruolo.

Infine, il concetto della comunità vuole rimarcare il fatto che si tratti di un processo dinamico che si sviluppa nel tempo grazie anche al contributo interattivo di ogni singola/o OLP.

Il ruolo dell'OLP e la gestione del SCUP

La gestione del SCUP all'interno di ogni ODSC richiede l'attivazione di una serie di attività che possono — soprattutto nelle organizzazioni più grandi e complesse — riguardare anche altre figure oltre a quella dell'OLP. Ad ogni modo, le presenti linee guida sono rivolte principalmente alle/agli OLP: questo per due motivi. Da una parte, perché molte delle ODSC accreditate in provincia di Trento sono di medie-piccole dimensioni e quindi l'OLP è inevitabilmente il principale (in qualche caso l'unico) attore che gestisce il SCUP.

Dall'altra parte, l'intento della PAT è quello di offrire alle/agli OLP tutti gli strumenti affinché possano assumere in pieno le “responsabilità” e diventare i veri “operatori locali di progetto”, creando le condizioni e attivando le opportune sinergie tra le altre figure organizzative interessate.

Contesto organizzativo

Prima di entrare nel merito dei singoli processi offriamo un quadro metodologico per la “diagnosi” del contesto organizzativo in cui viene implementato il SCUP: è evidente che le caratteristiche organizzative dell'ODSC abbiano una forte influenza sul processo di costruzione del ruolo dell'OLP.

Nella delibera di istituzione dell'Albo SCUP² vengono citati alcuni requisiti suddivisi in tre gruppi di indicatori.

Un primo gruppo di indicatori, sotto il titolo “capacità organizzativa”, riguarda la capacità di gestione dei progetti di servizio civile:

- la disponibilità a partecipare consapevolmente al “sistema” del servizio civile universale provinciale;
- la presenza di almeno un operatore locale di progetto;
- la preparazione specifica di tutto il personale direttamente impiegato nel servizio civile;

Un secondo gruppo di indicatori riguarda la capacità di reclutamento e di comunicazione con il mondo giovanile e con l'USC:

- il possesso di un indirizzo email e la disponibilità della PEC e della firma elettronica digitale;
- la disponibilità di un sito web e di altri strumenti di comunicazione con i giovani;
- la capacità di gestione informatica di comunicazioni e banche dati.

² Deliberazione della Giunta provinciale n. 2504 del 29.12.2016 “Istituzione dell'«Albo delle organizzazioni del servizio civile universale provinciale» e relative procedure e modalità per l'iscrizione”.

Un terzo gruppo di indicatori caratterizza la specifica capacità organizzativa in materia di servizio civile e di controllo e gestione dei progetti:

- la capacità di progettazione;
- la capacità di formazione dei volontari, degli operatori locali di progetto e dei responsabili organizzativi;
- la capacità di selezione e gestione dei giovani;
- la capacità di monitoraggio del servizio civile;
- la capacità di redazione di rapporti di sintesi del servizio civile svolto presso l'ODSC;
- la capacità di gestire in maniera precisa e costante la parte amministrativa del progetto di servizio civile.

La capacità organizzativa così definita deve essere dimostrata da tutti gli enti e tutte le organizzazioni che intendono iscriversi all'Albo, indipendentemente dalla loro natura pubblica e privata.



LA POLICY DELL'ODSC PER IL SERVIZIO CIVILE

Per comprendere meglio la triplice batteria di indicatori del paragrafo precedente proviamo a ricostruire un quadro più ampio che metta in luce la *policy* dell'organizzazione in merito al servizio civile.

Per meglio gestire il servizio civile, è opportuno che ogni ODSC abbia sviluppato una propria "politica" che si articola nei seguenti elementi.

a) *Vision dell'ente riguardo al servizio civile*

Un primo elemento da valutare è l'esistenza o meno di una vera *vision* in merito al servizio civile da parte dell'organizzazione. Ciò vuol dire che essa ha elaborato negli anni un approccio globale rispetto al servizio civile e quindi una propria convinzione rispetto a quesiti quali:

- perché abbiamo aderito al servizio civile?
- qual è il beneficio che ottiene il giovane dall'esperienza presso la nostra organizzazione?
- qual è il beneficio che ne riceve la nostra organizzazione?
- quale il "posto" e il "peso" del servizio civile all'interno della politica di responsabilità sociale dell'organizzazione?

b) *Posizionamento strategico del servizio civile all'interno del sistema di offerta dei servizi dell'organizzazione*

In continuità rispetto al punto precedente, si pongono alcuni quesiti relativi:

- al *perché* in fase di progettazione vengono individuate determinate attività da proporre ai giovani;
- all'individuazione delle caratteristiche di chi viene inserito;
- alla motivazione richiesta ai candidati;
- al bagaglio esperienziale e competenziale ricercato alla fine del percorso.

In altri termini ci si pone il quesito in merito al ruolo dei giovani in servizio civile all'interno del disegno aziendale dell'organizzazione. È evidente che tale interrogativo è la base per la comprensione dei quesiti precedenti rispetto al beneficio che l'organizzazione riceve. Teniamo presente che informazioni utili a tale proposito si possono rinvenire anche nei singoli progetti, ma riguardano in modo specifico le singole progettazioni. In questo caso il *focus* è "a monte" e punta alla motivazione e alla strategia più ampie da cui deriva anche la singola progettazione.

c) *Modello educativo e intenzionalità educativa*

L'opportunità di disporre di un chiaro approccio educativo ha a che fare con la doppia condizione che ci pone di fronte ad una sfida continua. Da una parte il flusso di giovani (che cambiano ad ogni progetto, essendo impossibile ripetere questa esperienza), i quali — come è ovvio — sono diversi l'uno dall'altro. Dall'altra parte le/gli OLP, anche essi uno diverso dall'altro, che nel quotidiano si rapportano con i giovani. È facile immaginare quindi che nascono una varietà e variabilità di "situazioni educative" che possono essere gestite meglio se si ha un approccio educativo e se tale approccio è comunicato e condiviso tra gli attori coinvolti.

Per essere più chiari e concreti, l'approccio in questione ci può aiutare ad affrontare in maniera omogenea situazioni critiche o che semplicemente richiedono un'attenzione maggiore (ad esempio un

giovane che sembra lento ad imparare i compiti assegnatigli o poco propenso ad assumere piccoli spazi di autonomia anche quando sarebbero richiesti dalla situazione e dal contesto).

Se una delle finalità esplicite del SCUP inteso come *policy* è il trasferimento di determinate competenze ai giovani, è evidente che l'approccio educativo, intrinsecamente connesso all'efficacia dell'apprendimento, non può che essere un fattore determinante per la riuscita del progetto.

d) *Analisi dei fabbisogni*

È l'elemento in cui in un certo senso trova applicazione la *policy* dell'ODSC rispetto al SCUP. L'analisi dei fabbisogni riguarda non solo il "quanto" (ossia il numero dei progetti e quello dei giovani), ma anche il *perché*, il *cosa* e il *come* i progetti verranno implementati.

L'analisi dei fabbisogni ha a che fare con le modalità con le quali li rileviamo, da quanti unità operative sono coinvolte e se tale azione sia in linea con la politica dell'organizzazione.

e) *Struttura organizzativa e operativa (processi e ruoli)*

Come abbiamo già argomentato sopra — al paragrafo "Campo di applicazione" — un'accezione della parola "servizio" è quella di intenderlo come insieme di attività svolte dall'organizzazione ospitante per consentire lo svolgimento dei compiti che il giovane è chiamato a effettuare in linea con il documento progettuale approvato e delle attività gestionali cogenti il SCUP.

L'implementazione e la gestione di tale servizio, dunque, non può che richiedere un sistema organizzativo articolato in attività raggruppate in aree tematiche (progettazione, selezione, monitoraggio ecc) che vengono assegnate a diversi ruoli a seconda della dimensione organizzativa.

È opportuno che tale struttura organizzativa sia elaborata, comunicata e condivisa tra gli operatori chiamati a svolgere ruoli specifici. Il fatto che tali operatori nel loro lavoro quotidiano facciano "altro" e debbano "fare spazio" per inserire i compiti connessi al SCUP rende ancora più necessaria la progettazione organizzativa.

Entrando nello specifico, si rileva che la struttura organizzativa per la gestione del SCUP deve prevedere:

- la costituzione di una sorta di *équipe* attorno all'OLP (anche in modo informale) allo scopo di cooperare alla realizzazione del progetto di servizio civile e di revisionare periodicamente le procedure seguite dai vari operatori per la gestione del servizio civile;
- la "copertura" politico-gerarchica dell'OLP da parte dell'organizzazione, in modo che l'operatore locale di progetto acquisisca la legittimazione per interloquire con tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto e nell'implementazione della *policy* dell'ODSC in merito al SCUP;
- la definizione di criteri e requisiti per l'individuazione di nuove/i OLP.

f) *Elaborazione strumenti*

Per lo stesso motivo sono opportuni anche gli strumenti di lavoro che consentiranno a tutti gli operatori coinvolti, non solo l'OLP, di svolgere i propri compiti con maggiore efficienza oltreché efficacia.

A titolo di esempio gli strumenti possono essere: una griglia per il colloquio di selezione, una *check list* per la gestione della prima settimana di inserimento del giovane nella struttura, un diario strutturato in modo specifico per facilitare il monitoraggio ecc.



g) *Revisione e innovazione della strategia*

Come ogni *policy* e strategia anche in questo caso è opportuno prevedere momenti di revisione e di evoluzione di tutti gli elementi che la compongono. Tali momenti possono essere riunioni periodiche dedicate al tale scopo, tra le quali possiamo considerare anche quelle previste dal sistema di monitoraggio SCUP.

IL LAVORO DELL'OLP: l'attività per l'implementazione del servizio civile

La *policy* della ODSC viene implementata attraverso la gestione di una serie di attività che si possono raggruppare in macroaree alcune delle quali possono non riguardare in modo specifico il lavoro dell'OLP:

- progettazione;
- pubblicizzazione e comunicazione
- valutazione attitudinale;
- accoglienza e inserimento nella struttura;
- gestione del progetto, comprensiva del monitoraggio;
- formazione specifica;
- trasferimento delle competenze;
- certificazione delle competenze;
- gestione delle criticità;
- condivisione tra OLP (se più di uno) e tra OLP e restante personale coinvolto nel progetto;
- monitoraggio e verifica di fine progetto.

Come si può notare, non c'è una totale corrispondenza tra elementi costitutivi della *policy* dell'ODSC elencati nel precedente paragrafo e l'elenco delle macroaree. Questo perché l'interesse delle linee guida è quello di diventare *un supporto operativo per le/gli OLP* affinché possano espletare meglio i loro compiti e *non un strumento per lo sviluppo della policy*. Pertanto la nostra attenzione si è concentrata sulle attività direttamente collegate al ruolo dell'OLP.

Ogni macroarea viene presentata attraverso:

- una descrizione sintetica dello scopo e delle attività in relazione agli obiettivi del SCUP;
- un elenco di attenzioni che l'OLP è chiamato a tenere presenti per garantire un buon esito al SCUP e al singolo progetto. Allo stesso tempo l'elenco può funzionare anche come una *check list* di “autoverifica” del ruolo dell'OLP.

Parlando di macroaree si vuole mettere in evidenza che le attività devono/possono essere svolte all'interno di un'ODSC senza che questo significhi che debbano essere eseguite necessariamente dall'OLP. A seconda del contesto organizzativo, il ruolo dell'OLP può includere o meno lo svolgimento di alcuni compiti. Il senso dei punti di attenzione è quello di aiutare l'OLP, indipendentemente dall'ampiezza del suo ruolo, a ricostruire il filo rosso tra i suoi compiti, le attività svolte da altre figure, il progetto e la politica dell'organizzazione in materia di SCUP.

Macroarea PROGETTAZIONE

Descrizione

La progettazione (pur non essendo un compito affidato all'OLP) è un processo fondamentale in quanto porta all'elaborazione del documento progettuale, che rappresenta il punto essenziale su cui si basa il SCUP all'interno di una ODSC e, pertanto, interessa anche l'OLP.

Nei Criteri³ infatti si esplicita che “*attraverso il progetto si misura e si concretizza l'effettiva*

³ Vedi la nota 1. La citazione è tratta dal par. 1.2.



aderenza alle finalità e agli scopi generali del SCUP, che sono di ordine educativo-esperienziale verso l'autonomia, la cittadinanza responsabile, l'inserimento nel mondo del lavoro. Tutto questo si realizza avendo cura che l'inserimento del giovane non si configuri come sostituzione di manodopera o come mero utilizzo di prestazioni lavorative a basso costo. Tanto meno al giovane possono essere affidate responsabilità che spettano a personale dell'organizzazione".

L'attività di progettazione può essere svolta da diverse figure all'interno di una ODSC, tant'è vero che tra gli indicatori organizzativi per l'accreditamento degli enti troviamo "la capacità di progettazione" e non l'esistenza di una figura specifica. In termini pratici questo significa che a seconda delle dimensioni e delle caratteristiche organizzative dell'ODSC, l'OLP può svolgere o meno anche la funzione di progettista.

La progettazione non si esaurisce certamente nella compilazione di un modulo: è, invece, un processo organizzativo che comprende molte attività quali l'analisi dei fabbisogni e della coerenza con la *mission*, la valutazione di esperienze precedenti, l'elaborazione del documento progettuale vero e proprio, la sua validazione da parte di varie figure e ruoli organizzativi ecc.

Punti di attenzione

È opportuno che l'OLP:

- partecipi al processo di progettazione (in tutte o in alcune delle sue varie fasi);
- conosca gli obiettivi generali del progetto e del servizio/*policy* dell'ODSC in merito al SCUP;
- prenda contatti con il progettista (chi si occupa della progettazione), previa comunicazione-intesa con il suo superiore organizzativo;
- evidenzi criticità rispetto a precedenti edizioni del progetto da comunicare al progettista;
- fornisca informazioni al progettista riguardo le attività reali che il giovane sarà chiamato a svolgere;
- favorisca l'intermediazione tra progettista e responsabile dell'unità operativa ospitante il progetto.

Macroarea PUBBLICIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

Descrizione

La macroattività in questione riguarda due dimensioni che se da una parte sono chiaramente distinte dal punto di vista concettuale e strategico dall'altra si possono, almeno in parte, sovrapporre sul piano operativo.

Anzitutto c'è la promozione del servizio civile in generale, come proposta ai giovani. Infatti nel paragrafo 3.13 dei già menzionati Criteri di gestione del SCUP, dedicata alla promozione del servizio civile, è previsto che "le organizzazioni di servizio civile sono tenute ad attivarsi per promuovere il servizio civile sia in caso di presentazione di propri progetti sia per pubblicizzare la proposta del servizio civile in generale".

Viene inoltre specificato che "le organizzazioni sono tenute a consentire ai giovani in servizio civile di svolgere attività di promozione secondo le richieste della struttura competente per non più di 15 ore nel corso del progetto, se esso è superiore a 5 mesi e per almeno 10 ore se il progetto è di durata inferiore".

Dall'altro lato, c'è l'attività di pubblicizzazione del singolo progetto, che prende il via non appena esso viene pubblicato dall'USC. L'ODSC deve prioritariamente rendere nota la disponibilità a ricevere domande di partecipazione da parte dei giovani interessati.

Le modalità attraverso cui si realizza la partecipazione dei giovani ai progetti di SCUP è descrit-

ta nella parte 2 dei Criteri (vedi nota 1) che detta le regole per l'attivazione dei progetti e definisce alcuni casi specifici di limitazione.

Nello specifico le candidature da parte dei giovani devono pervenire entro la scadenza definita da ciascuna organizzazione proponente.

I progetti rimangono in pubblicazione fino alla presentazione della graduatoria dei partecipanti e comunque per non più di 3 turni di scelta e non oltre il 30 novembre di ogni anno, come disposto al par. 1.7 dei Criteri.

I punti di attenzione di seguito elencati interessano entrambe le dimensioni, sia quella della promozione del servizio civile sia quella della pubblicizzazione del progetto.

Punti di attenzione

L'OLP in questa fase potrebbe promuovere all'interno del proprio ente alcune azioni quali:

- presentare il progetto a tutti i colleghi;
- stimolare il passaparola di tutti i dipendenti, che a loro volta dovrebbero coinvolgere amici e parenti;
- assicurarsi affinché l'ODSC elabori locandine e altro materiale illustrativo e informativo;
- attivare la pubblicazione del progetto sul sito *web* della ODSC;
- elaborare *newsletter* con *mailing list* mirate (utilizzando quelle dall'ODSC);
- collaborare con altre persone dell'ente per l'utilizzo dei *mass media* (giornali, radio, tv locali ecc) e dei *social media* (Facebook, Instagram, YouTube ecc.);
- elaborare altre modalità più individualizzate a seconda del tipo di progetto per ricercare *target* più specifici;
- portare i giovani in servizio civile a testimoniare in vari contesti (scuole, ecc.);
- organizzare la pubblicizzazione in varie manifestazioni attraverso *gazebo* informativi;
- creare eventi specifici anche informali quali serate ecc.;
- inventare una *open day* del servizio civile (più adatto per ODSC che hanno molti giovani);
- attivare uno sportello informativo *face to face* tenuto da giovani che hanno fatto l'esperienza (preparando i ragazzi e il *setting* con la possibilità di depositare la candidatura);
- mettere in rete più ODSC che possano creare delle sinergie per la promozione del servizio civile anche in riferimento ad un settore specifico (ad esempio: cosa fanno i giovani in una casa di riposo);
- tenere presente che direttamente o indirettamente si comunica anche l'idea del servizio civile che si ha (evitare di trasmettere false promesse);
- usare la multimedialità per creare i messaggi da comunicare;
- usare la certificazione delle competenze come leva per rendere il progetto più attrattivo ma anche per trasmettere un'idea diversa del servizio civile: non è utile solo agli utenti ma anche per i giovani stessi.

Macroarea VALUTAZIONE ATTITUDINALE

Descrizione

La valutazione attitudinale è un processo che non è strettamente affidato all'OLP, ma nel quale



è bene sia coinvolto. Riguarda l'attività di valutazione⁴ svolta dall'ODSC al fine di individuare i giovani più adatti per la realizzazione del progetto proposto.

Si tratta di un'attività normata dal Regolamento⁵, che prevede:

- a) la verifica del possesso dei requisiti di idoneità e di competenza richiesti ai partecipanti in relazione alle peculiari caratteristiche del progetto;
- b) la valutazione della conoscenza specifica del progetto e dell'interesse al perseguimento degli obiettivi dello stesso;
- c) la valutazione della disponibilità all'apprendimento;
- d) la valutazione dell'attitudine allo svolgimento delle mansioni.

Per quanto riguarda la valutazione attitudinale, i Criteri⁶ specificano i seguenti elementi:

- conoscenza del progetto specifico;
- condivisione degli obiettivi del progetto;
- disponibilità all'apprendimento;
- interesse e impegno a portare a termine il progetto;
- idoneità allo svolgimento delle mansioni.

In questa macroarea si fa ricadere anche l'attività di pubblicizzazione del progetto, finalizzata a raggiungere più giovani e a stimolare il loro interesse.

Punti di attenzione

- Partecipazione di più soggetti (responsabile SCUP, OLP, progettista, coordinatore/responsabile dell'unità operativa interessata) nella realizzazione della valutazione attitudinale.
- Dedicare alla selezione il tempo adeguato.
- I selezionatori devono essere a conoscenza del progetto, delle regole e del contesto.
- Predisporre una griglia (*check list*) per la conduzione del colloquio.
- Durante il colloquio verificare che il giovane abbia letto il progetto.
- Utilizzare le tecniche adeguate (simulazioni, esercitazioni) oltre il classico colloquio.
- Redigere un verbale della valutazione attitudinale, che ne specifichi la sua gestione e dia conto delle motivazioni e delle scelte effettuate⁷.
- Segnalare eventuali punti di criticità da rivedere nelle prossime occasioni di selezione.
- Dare sempre al giovane la comunicazione dell'esito della selezione, supportata da una motivazione. Questa azione assume particolare importanza non solo per il dovuto rispetto alla persona del/la giovane, ma anche perché la stessa partecipazione al processo di selezione possa costituire un'utile momento di orientamento e comunque di apprendimento. È opportuno che ciò venga fatto con un contatto diretto e personale.

⁴ Si parla di “valutazione attitudinale” e non di “selezione” perché si tratta di una verifica finalizzata ad un obiettivo tecnico e non dell'accesso al sistema del servizio civile.

⁵ Regolamento di attuazione del capo II, della legge provinciale 14 febbraio 2007, n. 5, relativo alla disciplina del servizio civile provinciale. La norma è in fase di modifica al moneto della stesura del presente testo. La nuova versione sarà pubblicata qui:

<https://serviziocivile.provincia.tn.it/Il-servizio-civile-universale-provinciale-SCUP/Contesto-normativo>.

La citazione è tratta dall'art. 5.

⁶ Vedi la nota 1. La citazione è tratta dal par. 2.3.

⁷ La redazione del verbale della valutazione attitudinale è obbligatoria, essendo prevista dai Criteri di gestione al par. 2.3.

Strumento: Griglia per il colloquio

Durante il colloquio:

- chiedere al giovane di presentarsi;
- chiedere il suo parere sul servizio civile;
- fargli descrivere sinteticamente il progetto;
- far presentare le sue motivazioni rispetto al progetto, all'organizzazione, al servizio civile.

Da parte del selezionatore si dovrà:

- illustrare a grandi linee l'ambito di competenza e le attività dell'ODSC;
- evidenziare eventuali vincoli e criticità rispetto ai orari, spostamenti, disponibilità patente ecc.;
- commentare aspetti specifici del progetto (interessi, competenze, esperienze precedenti ecc).

Lo strumento "Griglia per il colloquio" potrebbe essere integrato con tecniche rivolte alla verifica "pratica" di alcuni requisiti e/o competenze. Esse, a titolo di esempio, possono essere:

- esercitazioni (esempio: chiedere di organizzare o di svolgere un'attività specifica);
- simulazioni di ruolo (esempio: simulare una riunione di lavoro o la progettazione di un'iniziativa).

Macroarea ACCOGLIENZA/INSERIMENTO

Descrizione

Il processo include le attività finalizzate ad accogliere il giovane e facilitare il suo inserimento nella struttura organizzativa. In particolare si tratta di azioni che possono riguardare tanto le informazioni fornite al giovane dopo la comunicazione dell'esito della valutazione attitudinale quanto le attenzioni messe in atto per la sua migliore socializzazione nel contesto operativo.

Trattandosi di un processo la cui durata e complessità varia da organizzazione a organizzazione, esso va articolato in due fasi:

- l'accoglienza nel primo giorno di servizio;
- l'inserimento /socializzazione più graduale che riempie la prima settimana.

Nei Criteri⁸ è previsto quanto segue:

Il giovane è tenuto a prendere servizio nel giorno e nella sede stabiliti dal contratto di servizio civile e prevista dal progetto.

Al giovane viene consegnata da parte dell'organizzazione di servizio civile copia del progetto approvato e un apposito documento contenente l'indicazione dell'orario di servizio e delle persone di riferimento con le responsabilità dalle medesime ricoperte.

Per ogni giovane che assume servizio deve essere predisposta una cartella personale, da conservare presso la sede dell'organizzazione di servizio civile, nella quale viene tenuta tutta la documentazione riferita all'interessato.

La mancata e non giustificata presa di servizio alla data stabilita equivale a rinuncia.

Punti di attenzione

1° giorno

- Presentazione dell'ODSC: attività, storia, *mission*, principali caratteristiche organizzative ecc.
- Rilettura congiunta del progetto con attenzione a mettere a fuoco le reciproche aspettative (anche formative).
- Fornitura di eventuale materiale illustrativo dell'organizzazione.

⁸ " Vedi la nota 1. La citazione è tratta dal par. 3.4.



- Esplicitazione delle regole SCUP declinandole nel contesto organizzativo dell'ODSC.
- Chiarimento e definizione degli aspetti logistici e registrazione delle eventuali particolari esigenze del giovane (postazione di lavoro e luoghi di svolgimento delle attività).
- Presentazione delle principali figure di riferimento: OLP, responsabile/referente della struttura/unità interessata, altri colleghi dell'OLP con cui il/la giovane potrebbe trovarsi ad operare.
- Presentazione del gruppo di lavoro (avendo informato e preparato i componenti).
- Illustrazione delle modalità di svolgimento della formazione specifica.
- Inserire un momento di incontro con altri giovani SCUP in servizio (se ce ne sono).
- Organizzare una festicciola di benvenuto, con tutti gli operatori del gruppo di lavoro.

1° settimana

- Creazione di occasioni per una conoscenza più “approfondita” della struttura.
- Visita completa alle strutture e luoghi dell'ODSC (a seconda delle dimensioni e del numero di sedi).
- Inizio dell'affiancamento pratico.
- Osservazione metodica delle attitudini e delle abilità (usare una griglia).
- Accordo più operativo sugli obiettivi (progetto e ruolo in concreto).
- Delineamento di un piano per la formazione specifica.
- Programmazione di momenti dove il giovane da solo può “intervistare” gli altri operatori.
- Inserimento in momenti informali (come per esempio il prendere un caffè oppure il pranzare insieme).
- Pianificare un momento di valutazione sulla prima settimana (con il coinvolgimento anche di altri operatori se opportuno).

Macroarea FORMAZIONE SPECIFICA E GENERALE

Descrizione

Assodato che tutta l'esperienza del servizio civile è “formativa”, ci sono momenti dedicati la cui rilevanza è decisamente alta. Nei Criteri⁹ ben due paragrafi sono dedicati alla formazione:

Formazione specifica dei giovani in servizio civile

La formazione specifica è finalizzata a consentire al giovane l'acquisizione delle informazioni e delle conoscenze necessarie all'espletamento delle attività previste dal progetto.

Il giovane ha diritto ad un numero minimo di ore di formazione specifica ottenuto moltiplicando 4 per il numero di mesi di durata del progetto.

È assicurata dall'organizzazione di servizio civile (anche tramite acquisizione esterna oppure in forma consorziata con altri soggetti attuatori) e deve comprendere le tematiche della sicurezza del luogo di lavoro di cui al par. 1.12.

Il programma di formazione specifica viene indicato nei documenti progettuali, che debbono esplicitare i temi che affronta, le competenze che si propone di sviluppare, le modalità che s'intendono adottare e che supportino tali apprendimenti, le persone che saranno chiamate a contribuire ed i tempi previsti.

La formazione specifica deve essere somministrata in momenti diversi dalla mera operatività del soggetto attuatore e deve specificare come si intenda trasformare l'attività concreta in occasione

⁹ Vedi la nota 1. La citazione è tratta dal par. 3.11 e 3.12.

di apprendimento (incontri di coaching, esercizi di scrittura riflessiva, incontri di supervisione ecc.).

La realizzazione della formazione specifica viene documentata dall'organizzazione di servizio civile attraverso uno specifico modello predisposto dalla struttura competente.

Formazione generale dei giovani in servizio civile

La formazione generale è finalizzata alla trasmissione delle competenze trasversali e di cittadinanza.

È assicurata dalla struttura competente per un numero minimo complessivo di ore ottenuto moltiplicando per 6 il numero dei mesi di durata progettuale. La struttura competente può proporre ulteriori occasioni di approfondimento nell'ambito della formazione generale, la cui partecipazione è a libera scelta del giovane in servizio civile.

Le assemblee generali, con la partecipazione di tutti i giovani in servizio civile in provincia di Trento, sono ricomprese nell'attività di formazione generale.

L'orario di formazione è considerato forfetariamente come orario di servizio. Resta inteso che la mancata partecipazione alle attività formative viene considerata assenza dal servizio.

L'organizzazione di servizio civile non può in alcun modo impedire la partecipazione alla formazione generale e alle giornate di approfondimento eventualmente scelte dai giovani in servizio.

Punti di attenzione

Formazione specifica

- Rilevare eventuali esigenze e fabbisogni particolari.
- Specificare e rimarcare i momenti formativi.
- Programmare i momenti formativi e inserirli negli orari.
- Prevedere modalità di valutazione dell'apprendimento.
- Creare un calendario/modulo per segnalare i momenti formativi.
- Verificare che la formazione specifica sia annotata sul registro delle presenze.

Formazione generale

- Sollecitare e ricordare la scelta dei momenti di formazione generale ed aiutare (se richiesto) ad effettuarla.
- Prevedere la partecipazione alla formazione generale nella programmazione di dettaglio dell'attività.
- Sollecitare e verificare l'effettiva partecipazione alla formazione generale.
- Interessarsi su cosa i giovani apprendono durante la formazione generale.
- Chiedere ai giovani di individuare i punti di contatto tra la formazione generale e l'operatività dell'ODSC.
- Proporre al giovane un sostegno nel programmare, selezionare i moduli e nella costruzione del proprio percorso formativo.
- Se necessario, mettere a disposizione dei giovani *device* e connessione per partecipare alla formazione generale realizzata *on line*.



Macroarea TRASFERIMENTO DI COMPETENZE E LORO CERTIFICAZIONE

Descrizione

Si tratta di un processo importante in quanto determina in gran parte il buon esito del progetto. Include tutte le attività strutturate e destrutturate, consapevoli e non consapevoli, programmate e quotidiane, pianificate e spontanee che sono finalizzate o comunque contribuiscono in vari modi a formare ed educare il giovane e trasferire a lui le competenze obiettivo del progetto.

Punti di attenzione

Trasferimento competenze operative

- Rilevare sistematicamente criticità e prevedere incontri e/o altre modalità per il loro superamento.
- Condividere progetto e metodo di lavoro con gli operatori che affiancheranno il giovane.
- Inquadrare e orientare, dopo aver incontrato il giovane, valorizzandone le caratteristiche.
- Attuare una possibile “personalizzazione” del progetto, anche ricalibrandone le mansioni, pur senza stravolgerne il senso e l’attività previste dal documento progettuale¹⁰.
- Chiarire il ruolo, del giovane (comportamenti, diritti e doveri) all’interno dell’ODSC.
- Fissare obiettivi condivisi.
- Verificare l’apprendimento attraverso l’operatività nel quotidiano.
- Verificare, valutare e orientare, verificare le competenze acquisite con continui *feed back*, valutare il grado di soddisfazione e coerenza al progetto.
- Stare a contatto diretto con il giovane.
- Raccogliere *feed back* ed essere presenti in tutte le fasi del progetto.
- Valorizzare le competenze del giovane.
- Accompagnare il giovane all’acquisizione delle competenze trasversali.
- Dare il buon esempio e porsi come punto di riferimento.
- Creare reti di relazioni tra giovane e ODSC e altri colleghi.
- Coinvolgere il giovane in *équipe*.
- Coinvolgere l’*équipe* alla realizzazione del progetto di servizio civile.
- Curare l’acquisizione delle competenze e conoscenze burocratiche.
- Chiarire, mediare, coordinare i rapporti fra giovane e USC, ODSC, *équipe*, utenza (gestire eventuali conflitti).
- Accompagnare e supportare nella fase di uscita; aiutare nell’autovalutazione delle competenze e dei traguardi; orientare verso il futuro.
- Monitorare la parte burocratica.
- Essere versatili e tenere presenti le caratteristiche effettive del giovane.

Validazione delle competenze

- Condivisione con il giovane dell’opportunità della validazione (consapevolezza).
- Individuazione delle competenze obiettivo.
- Supporto al giovane nella costruzione del *dossier* (evidenze).
- Evidenziazione elementi rilevanti da veicolare al progettista per una eventuale futura riprogettazione.

¹⁰ Il progetto che viene realizzato non deve distaccarsi in modo radicale da quanto previsto nel documento progettuale, in quanto esso è stato proposto e scelto con alcune caratteristiche che sarebbe scorretto modificare quanto viene realizzato. Eventuali modifiche sono possibili, ma costituiscono una variazione progettuale, che va realizzata secondo le modalità indicate dall’USC.

Attenzioni trasversali

- Prevedere e stimolare incontri tra il giovane e gli operatori dedicati alla verifica delle abilità e competenze apprese nello svolgere le attività quotidiane.
- Prevedere e stimolare incontri tra i giovani (quando sono più di uno).
- Periodicamente riprendere il progetto insieme ai ragazzi e rimarcare il processo di apprendimento e i risultati raggiunti (attività che si integra con quella del monitoraggio).

Macroarea MONITORAGGIO

Descrizione

Il monitoraggio “Tre puntini” (abbreviato in “monitoraggio 3P”) è la nuova modalità (interamente digitalizzata) di svolgimento del monitoraggio nel servizio civile trentino, attivata nel 2020.

Viene realizzato sia dai giovani in servizio civile, sia dall’OLP, sia dall’Ufficio Servizio civile.

Obiettivo ultimo del monitoraggio è l’accompagnamento dell’attività con lo scopo del miglioramento continuo. Per questo l’attività di monitoraggio non può essere considerata come percorso isolato, distaccato, relegato alla somministrazione di questionari di soddisfazione ma, al contrario, deve essere concepita come un flusso d’osservazione e di interrogazione continuo del sistema, portandone alla luce i punti di forza, da valorizzare e rafforzare, e le lacune su cui vi è necessità di intervenire.

La denominazione “Tre puntini” rimane nel solco della metafora grammaticale già in uso nel SCUP (Punto e virgola, Punto e a capo) e intende esprimere l’esigenza di continuità nell’accompagnamento del progetto di servizio civile.

Il monitoraggio 3P è in funzione dall’1 settembre 2020. Da quella data nessuno dei moduli utilizzati in precedenza è più valido.

Monitoraggio 3P: Report OLP mensile standard

È lo strumento che le gli OLP utilizzano in tutti i mesi di svolgimento del progetto, ad eccezione di quello di metà e di quello finale perché in quei mesi si compilano due report specifici.

Il report OLP mensile standard va compilato dopo la fine del mese a cui si riferisce, entro il 7° giorno di calendario.

Le domande vertono su formazione specifica, incontro di monitoraggio, controllo della scheda diario dei giovani, controllo del registro elettronico delle presenze (REP), conferma delle presenze in Helios PAT, oltre ad alcune valutazioni sull’andamento del progetto.

Monitoraggio 3P: Report OLP di metà progetto

È lo strumento che le/gli OLP utilizzano nel mese che segna la metà del progetto (il 6° per progetti di durata annuale).

Il report OLP di metà progetto va compilato entro il 7° giorno di calendario del mese successivo a quello di metà progetto.

All’inizio c’è una sintetica spiegazione, poi bisogna inserire il proprio nome e cognome, l’organizzazione, il titolo del progetto, il mese di riferimento.

Le domande sono suddivise in 5 sezioni: Coerenza tra proposta progettuale e attività realizzate; Operatività dell’OLP; Soddisfazione dell’OLP; Impatto sull’organizzazione; Miglioramento.



Monitoraggio 3P: Report OLP finale sul/la partecipante

È uno dei due strumenti che le/gli OLP utilizzano al termine del progetto.

Il report OLP finale sul/la partecipante va compilato entro la fine del mese successivo a quello di conclusione del progetto.

Obiettivo di questo documento è quello di spiegare – dal punto di vista dell’OLP – come è stata la presenza del/la giovane, cosa ha imparato, quali sono stati i suoi punti di forza e quali i punti di debolezza (su cui occorre lavorare).

Vengono proposti 8 punti da sviluppare: le attività svolte dal/la giovane; il contributo apportato dal/la giovane per la realizzazione del progetto; la maturazione del/la giovane; le competenze tecniche acquisite; le competenze trasversali acquisite; le indicazioni che l’OLP intende dare al/la giovane per lo sviluppo della dimensione lavorativa e di cittadinanza; la segnalazione di competenze inerenti alla cittadinanza attiva acquisite nel corso del progetto; eventuali ulteriori annotazioni.

Monitoraggio 3P: Report OLP finale sull’andamento del progetto

È uno dei due strumenti che le/gli OLP utilizzano al termine del progetto.

Il report OLP finale sull’andamento del progetto va compilato entro la fine del mese successivo a quello di conclusione del progetto.

Obiettivo di questo documento è quello di spiegare – dal punto di vista dell’OLP – come è andata l’attività prevista e se “ha retto” l’impianto complessivo.

Vengono proposti 6 punti da sviluppare. Al punto 1 si specifica come si è svolto il progetto e cosa è stato fatto; al punto 2 indica quali risultati sono stati ottenuti; al punto 3 si spiega se il progetto ha funzionato bene (o male) e perché; al punto 4 si descrive il rapporto tra progetto e attività complessiva dell’organizzazione; al punto 5 si indicano eventuali proposte per riprogettare secondo il punto di vista dell’OLP; al punto 6 si inseriscono eventuali altre annotazioni.

Punti di attenzione

- L’OLP — compatibilmente con il proprio carico lavorativo — deve mantenere un contatto frequente con il giovane, per almeno 15 ore alla settimana.
- Nel caso sia prevista attività con altri operatori che il/la giovane debba affiancare, l’OLP deve “prepararli” prima dell’arrivo del giovane e mantenere con loro un rapporto sistematico e frequente.
- Ogni mese l’OP deve leggere le schede di monitoraggio compilate dal/la giovane, diversa a seconda del mese (scheda diario iniziale il primo mese; questionario di metà progetto e questionario di fine progetto; scheda diario standard negli altri mesi).
- Tenere la riunione mensile ed utilizzare le schede compilate dai giovani per una verifica periodica del progetto e della formazione specifica.
- Se opportuno, coinvolgere altri soggetti interni (responsabili organizzativi, altri operatori, altre/i OLP ecc.) nella lettura e valutazione delle schede e/o questionari compilati dai ragazzi e/o dei *report* compilati dall’OLP
- Creare un archivio con i *report* di monitoraggio che l’OLP ha compilati *on line*. Ciò serve ad avere a disposizione uno storico delle risposte e lo si ottiene archiviando le mail con la copia dei *report* compilati che sono state ricevute dal mittente «Moduli Google» e che hanno per oggetto il titolo del *report* compilato).
- Creare un archivio con le “schede diario” di monitoraggio compilate *on line* dai giovani. Ciò serve ad avere a disposizione uno storico delle risposte e lo si ottiene archiviando le mail con la copia dei

report compilati che sono state ricevute dal mittente «Moduli Google» e che hanno per oggetto il titolo della scheda diario compilata).

- Verificare che le attività quotidiane svolte dal giovane siano in linea con quanto previsto dal documento progettuale.
- Coinvolgere la direzione dell'ODSC e l'USC nel caso si debba procedere con aggiustamenti che comportino sostanziali variazioni del progetto.
- Assicurarsi che di volta in volta vengono usati i moduli aggiornati, disponibili sul sito del SCUP.

Macroarea GESTIONE CRITICITÀ

Descrizione

Rispetto alle altre aree di attività omogenee e finalizzate alla più efficace realizzazione del progetto, questa macroarea ha un carattere più trasversale e mira ad evidenziare gli aspetti ai quali prestare attenzione nel caso in cui la gestione del progetto risultasse problematica sia sul piano organizzativo sia su quello educativo-relazionale.

Punti di attenzione

- In caso di inadeguatezza del giovane rispetto al contesto: elaborare un “piano B” senza necessariamente stravolgere il progetto (generare un *input* per la progettazione).
- Esaminare bene le prescrizioni contenute nei criteri e nel regolamento e spiegate sul sito *web* del servizio civile universale provinciale.
- Confrontarsi tra OLP della stessa ODSC e/o di altre organizzazioni.
- Chiedere il supporto dell'USC.
- Attivare l'*équipe* degli operatori o il gruppo di lavoro del SCUP: il messaggio che va trasmesso è che se un progetto è in crisi non è un problema esclusivo dell'OLP.
- In relazione alle problematiche emerse elaborare una soluzione e condividerla con gli attori interessati.



IL LAVORO DELL'OLP: la dimensione educativa del servizio civile

Istruzione, formazione, apprendimento

Il processo di formazione del giovane in servizio civile ha delle valenze legate sia all'*istruzione* (il trasferimento di conoscenze e informazioni di contenuti tecnici) sia alla *formazione* (di competenze legate alla costruzione di un'identità professionale e di cittadinanza responsabile). Non vi è dubbio che il SCUP sia per il giovane un *imparare facendo*, che può diventare *apprendimento esperienziale*, ovvero “un processo per cui la conoscenza è creata attraverso la trasformazione dell'esperienza”¹¹.

Il ruolo di *tutorship* dell'OLP sarà quello di facilitare questo processo educativo, tenendo conto che l'apprendimento del giovane sarà maggiormente duraturo quanto maggiore sarà stato il *coinvolgimento attivo* del soggetto in formazione, che così potrà avere maggiori occasioni per “un progressivo arricchimento e potenziamento delle sue dimensioni biologica, psicologica, sociale, spirituale ecc, al fine di favorire una sua positiva e quindi attiva e critica integrazione nell'ambiente in cui si trova a dover vivere”¹².

Coinvolgimento attivo significa in concreto favorire inizialmente la partecipazione e poi successivamente il protagonismo del giovane, che gradualmente si trasforma da osservatore partecipante ad attore protagonista, sperimentando anche ruoli più rischiosi dentro alle attività del progetto.

Il ruolo educativo

In questa metafora teatrale, se il giovane ha il ruolo di attore protagonista, l'OLP diventa un regista che non ingombra la scena. Imposta le cose per diventare inutile.

Il ruolo dell'OLP è, infatti, particolarmente interessante in quanto nel processo educativo abbiamo una doppia caratteristica: da una parte l'adulto favorisce l'adattamento alle forme di vita, ai costumi e agli ideali della società a cui il giovane si rivolge, ma al tempo stesso facilita lo sviluppo costruttivo della personalità dell'educando, che opera – come ha rilevato Dewey - per *trasformare* la realtà che lo circonda.

Concordando con questa linea guida, l'OLP non si spaventerà se ad un certo punto del servizio il giovane esprimerà obiezioni o critiche costruttive (per es. nei confronti di alcuni problemi interni all'ODSC, o di alcune contraddizioni della società che lo circonda) ma anzi potrà valutare questo come un indicatore positivo di maturazione ed autonomia di giudizio.

Il ruolo dell'OLP nell'intervento formativo è dunque un ruolo professionale di *tutorship* per cui la relazione educativa è certamente asimmetrica, ma “nella quale, tuttavia, modalità comunicative e stili relazionali e più in generale le caratteristiche del contesto (che riguardano anche l'organizzazione dello spazio, del tempo, la strutturazione della comunicazione, delle regole ecc..) si combinano in un'interazione con ridotta asimmetria, imperniata su uno stile dialogico e centrata sul soggetto” in formazione¹³.

¹¹ Kolb, D.A., *Experiential learning: experience as the source of learning and development*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1984.

¹² Dalla definizione di “Educazione” in Bertolini P., *Dizionario di pedagogia e scienze dell'educazione*, Zanichelli, Bologna, 1996.

¹³ Zannini L., *La tutorship nella formazione degli adulti : uno sguardo pedagogico*, Guerini, Milano, 2005.

Questa centratura sul giovane significa credere in lei/lui, andando gradualmente verso l'autonomia e la responsabilità del soggetto stesso, ovvero dando enfasi a ciò che impara e non solo a ciò che l'OLP gli insegna. L'OLP sarà quindi impegnato a offrire occasioni di *autovalutazione* e riflessione sugli accadimenti occorsi durante il servizio e non solo *feedback* di valutazione critica delle attività svolte. Sarà impegnato anche ad *ascoltare* e non solo a "spiegare" come ci si comporta, ad aiutare nella dimensione riflessiva formulando domande e non solo confezionando risposte giuste ai problemi.

Più che le parole, sono i fatti a parlare e dunque i comportamenti di buon esempio dell'OLP tendono a innescare processi di *identificazione* anche attraverso l'imitazione degli atteggiamenti e delle tecniche dell'operatore esperto. Via via che il percorso del SCUP prosegue, è auspicabile un superamento dei processi imitativi per lasciare il posto a comportamenti di *differenziazione*, di *trasgressione*¹⁴ e a processi di *individuazione*¹⁵ nella direzione e della maggior presa di responsabilità, del maggior controllo sulla propria salute¹⁶, della coscientizzazione¹⁷ e dell'autodeterminazione rispetto alle scelte professionali e di vita.

Check list di autovalutazione per l'OLP

Come abbiamo visto in queste linee guida il ruolo di OLP prevede varie azioni ed incontri con il giovane in servizio. Di seguito proponiamo una lista di autovalutazione (suddivisa nelle macroaree di processo) per aiutare l'OLP attraverso alcuni suggerimenti ed attenzioni. Si tratta di atteggiamenti che facilitano il protagonismo del giovane e che favoriscono relazioni significative interne all'ODSC.

Progettazione

Nel processo di progettazione come OLP sono invitato ad offrire all'ODSC alcune attenzioni di cui tener conto in questa fase progettuale, riguardo la dimensione educativa delle attività:

- ho aiutato il progettista a riflettere sulle intrinseche potenzialità educative del progetto;
- ho fornito informazioni sui giovani impegnati negli ultimi progetti svolti, sul loro processo di apprendimento, di partecipazione, di responsabilizzazione, di graduale autonomia operativa;
- ho evidenziato aspetti che nelle precedenti esperienze hanno ostacolato la partecipazione attiva e propositiva dei giovani.

Valutazione attitudinale

Riguardo il processo di valutazione iniziale come OLP posso ricordare all'ODSC alcuni atteggiamenti che risultano utili alla conoscenza delle attitudini dei giovani:

- ho dato disponibilità a far partecipare il giovane ad un'attività pratica o di conoscenza dell' ODSC che possa meglio orientarlo alla scelta del progetto;
- ho verificato che l'attività di valutazione venga possibilmente svolta da più soggetti per poter fornire più punti di vista valutativi;
- ho verificato che ci siano le condizioni per cui durante il colloquio di valutazione il giovane possa sentirsi a suo agio nel presentarsi, percependo un clima di considerazione positiva e di rispetto profondo sulla sua persona (a prescindere dall'esito finale della valutazione);
- ho ricordato che una decisione collegiale (in *team/équipe/commissione...*) ha molte meno probabilità di errore sulle persone e più garanzia di attenzione ai diritti personali e ai doveri progettuali.

¹⁴ Dallari M., in: Fabbroni F. e Wallnöfer G., *La pedagogia tra sfide e utopie*, Angeli, Milano, 2009.

¹⁵ Jung C.G., "Principi di psicoterapia pratica" (1935), tr. It. In *Opere*, Boringhieri, Torino, 1981, vol. 16.

¹⁶ OMS Organizzazione mondiale della sanità, 1986.

¹⁷ Freire P., *La pedagogia degli oppressi*, 1970.



Accoglienza/inserimento

Questa fase del progetto è considerata dall'OLP davvero importante, per creare buone fondamenta al processo di costruzione dell'apprendimento, per prevenire difficoltà ed abbassare i rischi di incomprensione. Per questo motivo

- ho preparato per tempo gli operatori dell'ODSC che collaboreranno con il giovane, riguardo i primi giorni di servizio;
- ho ricordato agli operatori e ai giovani in servizio civile già presenti, l'importanza del loro ruolo nel fungere da “buon esempio” circa le consuetudini e i metodi di lavoro in uso;
- ho ricordato loro che il giovane avrà bisogno di essere inizialmente guidato, ma che progressivamente dovrà essere aiutato ad essere sempre più autonomo e responsabile (in proporzione alle sue capacità).

Come OLP sono consapevole della dimensione socio-educativa di questa fase ed in particolare della mia *funzione di supporto all'adattamento culturale e all'integrazione sociale*, per cui ho chiesto al giovane di:

- leggere la documentazione riguardo la storia, le finalità, le attività, le regole e le metodologie di azione dell'ODSC dove ha iniziato a svolgere il servizio;
- sottolineare le parti di documentazione che lo hanno colpito al fine di usarle come piattaforma di riflessione utile al primo monitoraggio;
- proporre un'intervista conoscitiva ad una serie di soggetti interni all'ODSC (con lo scopo di conoscere e di farsi conoscere);
- partecipare come osservatore partecipante ad una serie di iniziative, riunioni, assemblee, attività;
- mettersi in una posizione di ascolto, osservazione e di raccolta di informazioni da chi ha molta più esperienza di lui in questo specifico settore;
- offrire subito il proprio servizio per piccoli lavoretti o mansioni di aiuto agli operatori, con spirito di collaborazione e disponibilità;
- saper identificare e interpellare le persone giuste nell'ODSC in merito al problema da affrontare;
- tenere un diario giornaliero (privato e segreto) per memorizzare le attività svolte e le emozioni provate;
- tenermi presente costantemente, in questa prima fase, come suo riferimento per qualsiasi chiarimento, domanda, dubbio che lo faccia stare scomodo rispetto alle aspettative.

Trasferimento di competenze

Sapendo che come OLP non sono solo un istruttore di tecniche, ma anche un facilitatore di nuove conoscenze, verifico se ho favorito la *trasformazione dell'esperienza*:

- ho aiutato il giovane a *riflettere-in-azione* sugli accadimenti della giornata/settimana, attraverso:
 - brevi momenti quotidiani di ascolto;
 - conversazioni informali nelle quali ho saputo “cogliere l'attimo” ovvero ho colto il suo desiderio di parlare delle esperienze svolte;
 - colloqui:
 - nei quali il giovane ha parlato di più di me;
 - nei quali ho favorito l'espressione delle sue emozioni;
 - nei quali l'ho facilitato a pensare sui propri passi, per aiutarlo gradualmente ad essere consapevole del proprio compito mentre lo sta facendo;
 - nei quali non ho giudicato la persona ma solo i comportamenti da lui descritti;

- riunione d'*équipe* (dove possibile):
 - nella quale è stato richiesto al giovane di descrivere le attività svolte;
 - nella quale sono stati chiesti al giovane dei pareri;
- ho favorito il coinvolgimento attivo del giovane, attraverso:
 - l'iniziale conoscenza grazie all'osservazione partecipante delle attività dell'ODSC;
 - l'assegnazione di compiti in autonomia crescente;
 - la valorizzazione delle sue competenze personali all'interno del progetto (ad esempio suonare la chitarra, saper lavorare la ceramica, praticare uno sport, amare il cinema ecc.);
 - la valorizzazione delle sue caratteristiche personali (ad esempio: comunicative, aggregative, di trasmissione del buonumore ecc.);
 - la sua partecipazione diretta a riunioni di lavoro;
 - l'assegnazione di compiti di coprogettazione e realizzazione di attività;
 - l'assegnazione di compiti di affiancamento a nuovi giovani in servizio.

Aiuto in un momento di difficoltà del giovane

Durante il servizio civile possono manifestarsi dei momenti di crisi dovuti a problematiche inerenti le attività progettuali oppure dovuti a difficoltà personali esterne all'ODSC. Si tratta di momenti nei quali il giovane può trovarsi disorientato e potrebbe richiedere una particolare vicinanza/presenza del/la suo/a OLP.

Nel caso il giovane abbia fatto riferimento a me in quanto adulto significativo, ho cercato di essere di aiuto e di prendermi cura di lui/lei, attraverso queste attenzioni:

- in caso di sfogo emotivo, ho accolto il giovane e l'ho ascoltato in silenzio, con tranquillità senza l'ansia di dover dare risposte immediate, ma con partecipazione non-verbale attiva e dandogli un'attenzione esclusiva;
- ho cercato di comprendere empaticamente il giovane, ovvero cercando di provare i suoi stessi stati d'animo, potendo così trasmettergli calore e vicinanza;
- ho cercato tuttavia di non "confondermi" con lui, avendo sempre consapevolezza del mio ruolo di aiutante, offrendogli così uno spazio di sicurezza;
- ho cercato di non giudicarlo, avendo fiducia che, attraverso l'ascolto, sarà lui il protagonista della sua ricerca interiore;
- ho cercato di aiutarlo ad accettare ed accogliere se stesso, per esempio: con i propri limiti fisici, le paure, le ansie da prestazione, le incertezze sul futuro ecc. sentendo comunque in lui la presenza di un grande potenziale da scoprire;
- ho cercato di essere me stesso, genuino, senza nascondermi dietro a una rigida facciata di ruolo;
- ho dedicato del tempo esclusivo per lui, un tempo di condivisione e di qualità della relazione;
- una volta che il canale di comunicazione si è aperto con fluidità, ho cercato di aiutarlo:
 - ad esprimere i propri bisogni, ed eventuali critiche;
 - ad affrontare con fiducia i problemi e a non nasconderli;
 - a dare uno sguardo alla realtà attorno a lui, aiutandolo a vedere le cose anche da un altro punto di vista;
 - ad indirizzarlo con dolcezza verso le persone e i contesti che possono aiutarlo a risolvere il problema;
 - a mettersi con fiducia alla prova, per migliorare alcuni aspetti, che lui ha riconosciuto di sé, come da correggere;



- ad aver stima di sé per l'impegno di cittadinanza attiva, per i progressi nel servizio e per altri aspetti positivi che in questo momento fa fatica a vedere;
- a ricordare gli aspetti significativi del suo progetto di SCUP: avvicinamento al mondo del lavoro, la sfida di diventare un cittadino attivo, fare esperienza di graduale autonomia dalla famiglia, sperimentarsi in attività specifiche, certificare le competenze, avere nuove opportunità culturali e di relazioni sociali ecc.

IL LAVORO DELL'OLP: l'attività amministrativa e gestionale

Di seguito si riporta una descrizione essenziale e sintetica delle principali procedure relative alla gestione del servizio civile. Il dettaglio dei vari passaggi va ricercato nel sito del servizio civile: <http://www.serviziocivile.provincia.tn.it/>. Si legga la sezione “Sono un’organizzazione/Gestire progetti”.

Presa di servizio

- L’OLP verifica che il giovane selezionato e a lui affidato abbia ricevuto, letto e compreso la mail di convocazione per l’avvio e la formazione generale iniziale.
- L’OLP organizza l’accoglienza del giovane il giorno successivo alla formazione generale iniziale e la fase di inserimento (vedi relativa Macroarea).

Registro presenze

- Il registro elettronico delle presenze va compilato — in tutte le sue parti — dal giovane giorno per giorno.
- Il registro elettronico delle presenze va controllato dall’OLP, che ne dà conto nel suo report mensile standard.

Orario di servizio

- L’orario è determinato dall’ODSC, che può tener conto delle esigenze del giovane (ma non è obbligata a farlo).
- L’orario va fatto rispettare scrupolosamente e coscientemente.
- Il monte ore complessivo deve essere fatto tutto né può terminare prima della fine del progetto. Per questo l’OLP deve monitorare lo sviluppo del monte ore.

Permessi retribuiti ordinari e festività

- I permessi retribuiti ordinari devono essere richiesti dal giovane all’ODSC almeno 48 ore prima della fruizione.
- L’OLP deve tenere controllato il numero di giorni di permesso retribuito ordinario usufruiti.
- In caso di sfioramento del valore massimo, deve segnalare l’esclusione al giovane ed avvisare immediatamente USC.
- L’OLP deve verificare la corretta registrazione delle festività sul registro.

Permessi retribuiti straordinari

- Devono essere richiesti dal giovane all’ODSC almeno 48 ore prima della fruizione.
- Devono essere documentati con attestazione.

Malattia

- Il giovane non deve farsi fare il certificato telematico ma solo quello in carta libera.
- Il giovane deve avvisare immediatamente dello stato di malattia.
- Il certificato medico va fatto pervenire durante la malattia, o al più tardi, al rientro.
- Non è possibile riammettere in servizio civile chi è stato ammalato senza il certificato medico. Il giovane che ne è sprovvisto al rientro, viene messo in permesso retribuito.



Infortunio

- L'OLP deve ricordare al giovane che in caso di infortunio (quando si è in servizio o nel tragitto da casa al servizio civile e viceversa) bisogna evitare al pronto soccorso la denuncia INAIL ma avvisare che si è coperti da un'assicurazione privata (quella della PAT).
- L'OLP deve verificare che l'incidente sia realmente avvenuto per ragioni di servizio.

Compatibilità del servizio civile con altre attività

- L'OLP deve ricordare al giovane che il servizio civile deve essere la scelta prioritaria per tutta la durata del progetto.
- È escluso che si possa fare tirocinio e servizio civile nella stessa organizzazione.

Tessera trasporti

- L'OLP fa presente al giovane che la tessera (gratuita) può essere utilizzata solo per il viaggio dall'abitazione al servizio civile e viceversa e per tutti gli spostamenti di servizio.

Formazione degli OLP

- Per diventare OLP bisogna aver frequentato (una tantum) il modulo base.
- Per rimanere OLP bisogna frequentare un modulo di approfondimento annuale, secondo il livello proprio.
- L'iscrizione a tutti i corsi si fa solo on line dal sito del servizio civile.

Formazione generale

- L'OLP deve sollecitare il giovane a prendere parte alla formazione generale, spiegandone finalità e scopi.
- L'OLP deve tener conto degli impegni di formazione generale nella programmazione dell'attività.
- L'ODSC non può chiedere di cambiare la data di formazione generale già assegnata.
- Se necessario, occorre mettere a disposizione dei giovani device e connessione per prendere parte alla formazione erogata on line.

Formazione specifica

- È una componente essenziale dell'esperienza del servizio civile.
- L'OLP deve assicurare che sia svolta e che segua lo sviluppo indicato a progetto.
- I contenuti indicati dal progetto sono tassativi (e non indicativi).

Monitoraggio

- L'OLP, che deve motivare adeguatamente il giovane e deve realizzare quanto di sua competenza.
- L'OLP tiene la riunione mensile per fare il punto sullo svolgimento del progetto, insieme a tutti i giovani del progetto. All'incontro possono essere invitati altri operatori.

Pagamenti e CUD

- L'OLP fa comprendere al giovane il senso del compenso, che va nella logica della maturazione nell'autonomia personale.
- L'OLP ricorda al giovane di comunicare immediatamente ad USC il cambiamento del proprio IBAN.

Interruzione del progetto e subentro

- Si parla con la/il giovane per capire le motivazioni dell'intenzione di ritirarsi.
- La/il giovane compila la lettera di ritiro e la consegna all'ODSC.
- L'ODSC la trasmette immediatamente all'USC via PEC. Questo è un adempimento essenziale per la gestione del servizio civile.
- Se si è nei termini previsti dai Criteri, l'ODSC contatta la/il giovane che segue in graduatoria per chiedere la disponibilità al subentro.
- L'ODSC comunica a USC via PEC la richiesta del subentro.
- L'USC provvede all'avvio del subentrante il primo giorno del mese successivo.

Documentazione di fine servizio civile

- L'OLP ricorda al/la giovane che riceverà un documento con tutte le attività di formazione generale e l'attestato di partecipazione (se ha concluso regolarmente il progetto).
- L'OLP ricorda al/la giovane che riceverà un documento con tutte le attività di formazione generale e potrà richiedere il certificato di partecipazione per la parte svolta (se si è ritirato/a prima della conclusione del progetto).

Certificazione delle competenze

- L'OLP spiega al giovane il senso della certificazione e lo spinge ad intraprenderne il percorso.
- L'OLP sostiene ed aiuta il giovane nel lavoro di raccolta dati e redazione del dossier delle competenze.
- L'OLP si informa partecipando alle apposite occasioni formative sulla certificazione delle competenze.

Newsletter GISC "Gestire il servizio civile"

- L'OLP verifica di essere stato inserito nella lista di distribuzione.
- Legge ogni numero e utilizza le informazioni, sempre utili e necessarie, per una efficiente gestione del servizio civile nella propria ODSC.
- Riconosce l'importanza di essere informato ed aggiornato da parte dell'USC.

Aspetti previdenziali

- L'OLP è in grado di rispondere ad eventuali richieste di chiarimento da parte del giovane.

Ispezioni

- L'OLP collabora alla buona riuscita dell'eventuale ispezione.

LA RELAZIONE TRA OLP E USC

L'USC fa affidamento sull'OLP per la buona riuscita del servizio civile, sia dal punto di vista formativo, sia dal punto di vista della gestione. Ciò non toglie che altri componenti dell'ODSC collaborino a queste due finalità.

USC intende supportare le/gli OLP, sostenendoli, supportandoli e ponendosi a loro disposizione in modo continuativo, leale e collaborativo. È disponibile in ogni momento ad intervenire presso le ODSC per affrontare problematiche e difficoltà che dovessero palesarsi.

USC apprezza e riconosce l'apporto che tante/tanti OLP offrono quotidianamente per far funzionare il servizio civile sul nostro territorio.

USC Ufficio Servizio civile

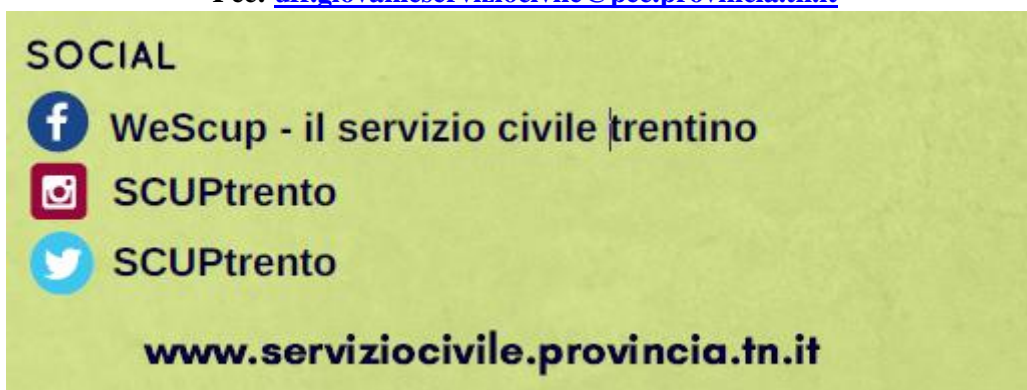
Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili.

Via don Giuseppe Grazioli, 1 - 38122 Trento




Telefono: 0461 493 100

Email: uff.serviziocivile@provincia.tn.it

Pec: uff.giovanieserviziocivile@pec.provincia.tn.it



SOCIAL

-  WeScup - il servizio civile trentino
-  SCUPtrento
-  SCUPtrento

www.serviziocivile.provincia.tn.it