

L'Università del Volontariato e la formazione dei volontari civili

Alessia Crespan, CSV TV

Ivana Padoan, Università Cà Foscari Venezia

The University of Volunteers is a training process agreement between the University of Venice and the volunteer community of the province of Treviso.

He responds to the third mission of the university which emphasizes that the universities must take a fundamental new objective alongside the traditional ones of higher education and scientific research: the dialogue with society, an opening towards the socio-economic environment by exploiting and knowledge transfer.

The demand for such a mission is also given by the emergence of study and research contexts that are increasingly crossing ethical aspects of society and increasingly engage communication with the public. In particular the person services social environment that in the light of a complex society requires a greater development between participation, knowledge and problems solving in a system of interacting networks. As part of the services to the person volunteering stems from the spontaneous decision to offer a service, free and disinterested, to individuals or to a community, devoting time, expertise and passion.

To adequately meet the requests that are turned to volunteers, it is increasingly necessary to have a sufficient wealth of human, technical, sectorial and cross-cutting skills.

The project volunteering university is designed to candidate volunteers, to already active volunteers, to members of legal organizations (voluntary associations, social promotion associations, NGO, circles and University of the Third Age), to students in training, to citizens who want to build and / or strengthen its commitment inside the third sector.

The course of study includes diversified units together with the recognition of study credits that will make up the total required for an attendance certificate. Ca 'Foscari's students will be provided of CFU recognition inside their individual study course, after evaluation of their training course, by the Teaching College.

Origine e definizione di Università del Volontariato

“La vocazione del mondo del volontariato è quella di diffondere il principio di reciprocità e creare legami sociali. Questa è la missione specifica del volontariato. Non è quella di sostituire né l'ente pubblico né l'ente privato né di rispondere alle emergenze sociali. L'emergenza è l'eccezione ma non è la missione che resta quella di lavorare giorno per giorno negli ambienti di vita dove le associazioni operano perché si diffondano i legami sociali. Come farlo, dipende poi dalle capacità dei singoli e dalle specificità delle singole associazioni.

[...] Alla luce di questa riflessione il volontariato oggi ha bisogno di una cosa semplicissima, ma allo stesso tempo molto impegnativa. I volontari bisogna mandarli a scuola di reciprocità. Che vuol dire? Significa che non si può pensare che un'associazione di volontariato sia basata soltanto su uno spontaneismo di tipo emozionale.

Ecco perché ai volontari bisogna fare lezione. Io faccio sempre questo esempio: chi vuol diventare prete deve studiare sei o sette anni in seminario; gli insegnano teologia, filosofia, psicologia, esegesi ecc. Con ciò intendo rimarcare che non basta che una persona affermi “io ho la vocazione di fare il prete e mi fate diventare prete”. Così come non può essere sufficiente che una persona

dica “io ho la vocazione di fare e lo faccio”. Questa è una strada di corto respiro. Se vuoi fare davvero il volontariato devi metterti a studiare.

Perché se non si studia non ci può essere capacità di educare alla reciprocità.”

[...] “I corsi non bastano più. Ora servono vere scuole per selezionare i volontari. Solo attraverso lo studio le persone diventano libere. Libere dall’ignoranza, dal condizionamento, dalle manipolazioni.”

Prof. Stefano Zamagni

(dall’intervista rilasciata per il n.1 di Vdossier – maggio 2010)

Anche dagli spunti di riflessione aperti da questa intervista al Prof. Zamagni, circa cinque anni fa (2012), nasce a Milano in Ciessevi (Centro di Servizio per il Volontariato di Milano) l’idea di pensare ad una vera e propria Università del volontariato®.

Ciessevi Milano avvia un nuovo modo di intendere la formazione ai volontari, che guarda senza timori alla complessità del mondo del volontariato, al bisogno di agganciare la formazione ai mutevoli bisogni sociali, stringendo alleanze educative forti con le Università milanesi¹.

Quello che è partito come un “progetto scommessa” oggi è una realtà consolidata in cui volontari, associazioni, persone impegnate nel Terzo settore trovano un riferimento formativo e di crescita, dotato di una struttura ben definita nelle sue fasi di realizzazione:

1. ANALISI DEL BISOGNO FORMATIVO
2. IPOTESI PROGRAMMAZIONE PER AMBITI DI SPECIALIZZAZIONE
3. CREAZIONE RETE CON UNIVERSITA’ ED ENTI DI FORMAZIONE
4. PROGRAMMAZIONE FORMATIVA
5. GESTIONE CORSI
6. COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

L’Università Ca’ Foscari e la rete dei CSV del Veneto, hanno da poco stipulato una convenzione per la messa in opera del Progetto “Ca Foscari Sociale”², finalizzata a far entrare in contatto la multiforme e ricchissima realtà veneta delle organizzazioni non-profit con la Comunità Cafoscarina (docenti, il personale tecnico-amministrativo e i collaboratori ed esperti linguistici in servizio, gli studenti e i soci dell’Associazione Alumni) “per intercettare i molti che mettono o desiderano mettere il loro tempo a disposizione di attività di volontariato”³.

1 Sono partner dell’Università del Volontariato di Milano: Università Milano Bicocca, Fondazione Politecnico Milano, Università IULM, Università Bocconi, Università Statale di Milano, Università Cattolica del Sacro Cuore

2 Il progetto di Ateneo **Ca’Foscari sociale** nasce a fine 2012 con il duplice scopo di incrementare il ruolo sociale dell’Ateneo entrando nelle dinamiche di welfare territoriale e al tempo stesso facilitare l’esperienza di volontariato, l’accrescimento personale, le competenze e le capacità di tutti i cafoscarini.

3 Convenzione quadro tra L’Università Ca’ Foscari Venezia e i Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) delle Province di Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Venezia, Verona e Vicenza per una collaborazione nel settore sociale (2013).

Ca' Foscari Sociale è un particolare progetto di Ca' Foscari Sostenibile, nell'ambito del quale l'Università:

- promuove la **didattica** innovativa e d'eccellenza, sperimentando nuove modalità d'apprendimento, anche attraverso progetti creativi e interdisciplinari che favoriscano l'incontro tra diversi approcci scientifici e tra le diverse aree di ricerca dell'Ateneo;
- incentiva la **ricerca** scientifica sui temi della sostenibilità (ambientale, sociale ed economica), attraverso progetti che aumentino la conoscenza dei fenomeni globali, propongano nuove soluzioni e ne favorisce l'applicazione diretta nella società e nel territorio.

Questa convenzione è il terreno fertile per la nascita dell'Università del Volontariato.

Infatti in quel momento Volontarinsieme è alla ricerca di buone prassi in ambito formativo, perché insoddisfatto di una formazione a spot e ripetitiva, e l'Università Ca' Foscari vuole aprirsi al mondo del volontariato e sostenerlo con percorsi di collaborazione.

In questo contesto viene intercettato il progetto sperimentale di Milano "Università del Volontariato", che presenta molti aspetti interessanti e di innovazione rispetto alla formazione tradizionale, ovvero:

- *l'aderenza* ai bisogni del territorio frutto di un'indagine sistematica (realizzata attraverso un questionario di analisi dei bisogni formativi somministrato on-line a tutte le associazioni del territorio).
L'analisi dei dati emersi permette di focalizzare:
 - necessità formative e ambiti di specializzazione
 - i destinatari dei diversi corsi in base agli incroci dei dati su esigenze formative e ruoli in associazione
 - tematiche per i corsi obbligatori
 - tempistiche per l'organizzazione ottimale dei corsi
- *l'ampiezza* e la diversificazione delle tematiche proposte ed organizzate per ambiti
- *la qualità e la completezza* della proposta formativa, garantita dal lavoro in rete con Università ed enti di formazione
- *la continuità* della proposta formativa, forte di una programmazione che segue l'anno accademico
- *il carattere sperimentale* del percorso che vede crescere insieme volontari attivi, studenti universitari e cittadini interessati alla partecipazione comunitaria (*intergenerazionalità*)

L'interesse dell'Università Ca' Foscari e di Volontarinsieme verso questa iniziativa trova grande accoglienza al CIESSEVI di Milano, che è pronto a condividere il know-how maturato e ad esportare il modello "Università del Volontariato" nella realtà di Treviso. Così Treviso nel 2014 diventa la seconda esperienza italiana dell'Università del Volontariato.

Università del Volontariato è un luogo di formazione dove i volontari accrescono le loro conoscenze e acquisiscono competenze, è un luogo di pensiero che porta alla formazione delle idee, della critica e della consapevolezza; ma è anche una esperienza di cittadinanza attiva dove i docenti diventano volontari e mettono a disposizione il loro sapere e dove avvengono scambi e contaminazioni di idee e generazioni.

L'Università del Volontariato è anche un esempio virtuoso di rete e di servizi, appoggiato e promosso dalla rete nazionale dei Centri di Servizio al Volontariato CSVnet e condiviso con altri CSV italiani (nei mesi e anni a seguire diventano sedi di Università del volontariato anche Bologna, Cosenza e Salerno).

Convenzione quadro tra Università Ca' Foscari Venezia e Volontarinsieme – CSV Treviso

Nella primavera del 2014, prende corpo la Convenzione quadro tra Università Ca' Foscari Venezia e Volontarinsieme – CSV Treviso (al tempo Coordinamento delle Associazioni di Volontariato della Provincia di Treviso) per la **messa in opera del progetto di Ateneo “Università del Volontariato”**⁴.

Nel documento le parti sottoscrivono quanto segue:

“Ca' Foscari e il Coordinamento di Treviso intendono instaurare un rapporto di collaborazione finalizzato alla creazione di un progetto pilota, “Università del Volontariato”, ovvero un percorso formativo della durata di un anno accademico, che qualifichi i volontari e apporti nuove competenze alle associazioni non-profit.

Nell'ambito della convenzione in oggetto, Ca' Foscari si impegna a:

- divulgare presso il corpo docente la possibilità di realizzare attività di docenza nell'ambito dei corsi organizzati per l'Università del Volontariato;
- valutare la possibilità di riconoscere sotto forma di CFU (crediti formativi universitari), previa approvazione degli organi competenti, le attività didattiche frequentate con profitto dagli studenti iscritti all'Università del Volontariato;

Nell'ambito della convenzione in oggetto, il Coordinamento di Treviso si impegna a:

- collaborare nella stesura dei programmi didattici dell'Università del Volontariato dell'Anno Accademico di riferimento;
- realizzare laboratori didattici sul volontariato;
- permettere agli studenti iscritti ai corsi di laurea e di laurea magistrale di Ca' Foscari di partecipare alle iniziative di formazione promosse dal Coordinamento di Treviso.”

Sin da questa premessa si evince l'apporto originale di pensiero che Ca' Foscari inserisce fin dall'inizio introducendo **alcuni aspetti di innovatività** rispetto all'esperienza di Milano.

- Primo fra tutti l'assunzione dell'**Università del Volontariato** come **progetto di Ateneo**. Non solo quindi una collaborazione ad un progetto a valenza sociale del territorio, ma una piena condivisione dello stesso, nelle sue singole fasi di realizzazione, dalla costruzione del

4 L'Università Ca' Foscari Venezia ha avviato nel 2013 il progetto “Ca' Foscari Sociale”, con lo scopo di far entrare in contatto la multiforme e ricchissima realtà veneta e il loro tempo a disposizione per attività di volontariato;

Il Coordinamento delle Associazioni di Volontariato della provincia organizzazioni non-profit con la Comunità Cafoscarina per intercettare i molti che mettono o desiderano mettere a disposizione di Treviso (oggi Volontarinsieme – CSV Treviso) è Ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato (CSV). Nello svolgimento di tale funzione aggrega significative realtà del volontariato e dell'associazionismo del territorio provinciale al fine di promuovere, sostenere e qualificare il volontariato in tutte le sue forme, tramite servizi e azioni di accompagnamento che ne favoriscano lo sviluppo.

piano annuale dell'offerta formativa, fino alla valutazione e alla certificazione dei percorsi individuali.

- La convenzione del 2013 con la rete dei CSV del Veneto costituisce premessa fondamentale alla stesura di questo secondo accordo, dalla quale deriva l'impegno di Ca' Foscari a coinvolgere **i propri docenti e il personale amministrativo** per specifiche aree di competenza, nell'attività didattica del progetto, come proprio **impegno volontario** mettendo a disposizione della comunità il proprio sapere.
- Il **riconoscimento dei crediti per gli studenti universitari coinvolti** nella classe. Se l'Università crede nella qualità del percorso offerto e nel metodo proposto deve per prima riconoscerne in modo tangibile il valore assumendosi *in primis* la responsabilità della certificazione dello stesso.
- **L'inserimento di un elaborato finale** a conclusione del percorso vissuto da ciascun corsista, volto a stimolare una rielaborazione personale, nonché a compiere “un salto” nella rielaborazione delle conoscenze acquisite capace di creare ricadute all'interno delle organizzazioni del territorio in termini di metodo di lavoro e di organizzazione del lavoro. Per questo è stato creato, e annualmente aggiornato, un tesario che pone all'attenzione dei corsisti le tematiche vive e salienti e le sfide che il Volontariato territoriale deve affrontare. Uno dei compiti fondamentali delle università nel contesto della terza missione è infatti aiutare i territori a compiere i “salti” che altrimenti non avrebbero le risorse per compiere.
- Il riconoscimento del potenziale educativo-formativo del Volontariato territoriale sostenendo l'apertura dell'Università al territorio e l'integrazione tra educazione formale e non formale.

L'apporto di innovatività di Ca' Foscari al progetto Università del Volontariato a Treviso, ha avuto ricadute importanti anche sul progetto Università del Volontariato a livello nazionale nelle altre sedi italiane, che in ottica di networking hanno colto e fatto propri gli elementi di novità, ritarando le collaborazioni locali con le proprie Università di riferimento.

Università del Volontariato è dunque un esempio concreto di collaborazione fra Università e Associazioni a beneficio del territorio e del suo tessuto sociale; un luogo di pensiero e di reale collaborazione di istituzioni, enti e associazioni.

Partnership

I partners di Università del Volontariato sono le Università locali, gli enti locali, le aziende ulss, gli enti di formazione, le aziende e le grandi reti associative.

I partners si modificano di anno in anno per lasciar spazio a nuove collaborazioni oppure si ripropongono per valorizzare le esperienze di eccellenza sperimentate negli anni per la formazione ai volontari.

Ad oggi la rete di progetto Università del Volontariato a Treviso vede:

Soggetti promotori

Volontarinsieme – CSV Treviso, Ca' Foscari Sociale e Ca' Foscari Sostenibile - Università Ca'

Foscari Venezia, Campus Ca' Foscari Treviso

Collaborazioni e Partners

Ciessevi Milano, Regione Veneto, Fondazione Cassamarca, Consulta provinciale dell'associazionismo, Azienda ULSS 9, Azienda ULSS 8, Azienda ULSS 7 (oggi riunite nell'Azienda Ulss n. 2)

Scopo e funzioni

Come recita la carta dei valori del volontariato⁵

“Volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni”.

Questa definizione pone al centro dell'interesse la formazione dei Volontari, che devono essere in grado di adempiere a molteplici funzioni che superano le singole e concrete esperienze di partecipazione e di pratica di cittadinanza attiva.

Il Progetto di alta formazione Università del Volontariato è stato pensato per fornire a volontari e cittadini interessati tutta la formazione trasversale ai singoli ambiti di impegno associativi, per sostenere i volontari e le organizzazioni nell'espletamento delle funzioni alte del Volontariato, superando la semplice dimensione del Fare i Volontari e appropriarsi del proprio Essere Volontari.

In particolare, sempre facendo riferimento alla Carta dei valori, possiamo distinguere e parlare di una **funzione socio-culturale** e di un **ruolo politico** del Volontariato.

Nella **funzione socio culturale** rientrano:

- promuovere la cultura della solidarietà come elemento fondante l'innovazione sociale
- fare propria una cultura della comunicazione
- far propria la cultura della solidarietà e della trasparenza

Il **ruolo politico** può essere tradotto nel:

- cogliere i nuovi bisogni, trovare risposte immediate e creative (sussidiarietà orizzontale)
- collaborare con le realtà e le istituzioni locali, nazionali e internazionali
- partecipare alla programmazione e alla valutazione delle politiche sociali

L'esercizio di ciascuna di queste funzioni richiede l'acquisizione di competenze. La proposta formativa dell'Università del volontariato è strutturata in modo tale da supportare la crescita in **competenze di base e trasversali** del Volontariato per l'esercizio completo delle sue funzioni.

⁵ La Carta dei Valori del Volontariato nasce nel 2001 da una riflessione nazionale a cui hanno partecipato numerosissime organizzazioni, coadiuvate da esperti e studiosi. La Carta, attraverso un enunciato di 24 punti, descrive l'identità e le finalità comuni del volontariato italiano, ne afferma la preziosa testimonianza e ne ribadisce il carattere solidale. La Carta si compone di tre sezioni: la prima raccoglie i principi fondanti, la seconda è dedicata ai volontari e la terza riserva l'attenzione alle organizzazioni di volontariato.

A supporto dell'esercizio di ciascuna funzione sono stati pensati specifici moduli formativi che afferiscono a aree singole aree tematiche, che possono essere così sintetizzate:

FUZIONE	AREA TEMATICA	COMPETENZE DI BASE	COMPETENZE TRASVERSALI
FUNZIONE SOCIO CULTURALE	Etica, valori e cittadinanza	Padronanza temi forti del volontariato cultura associativa	
	La gestione dei volontari e del personale	Accoglienza formazione relazione d'aiuto comunicazione interna capitalizzazione risorse umane capitalizzazione empowerment attivazione resilienza capabilities	
	Amministrazione, fiscalità e normativa	Padronanza adempimenti fiscali ed amministrativi obbligatori per rispettare le normative vigenti	
	Comunicazione e promozione	Fonti di finanziamento e comunicazione sociale orientamento all'obiettivo	Familiarità con i diversi modi e mezzi di comunicazione
	Ricerca fondi per progetti e attività		
	Attualità, cultura e crescita personale		conoscenza delle lingue straniere utilizzo dei sistemi informatici
RUOLO POLITICO	Rapporti con le Istituzioni, rappresentanza, direzione	Progettazione sociale, lavoro di rete, rappresentanza valutazione dei progetti azioni di policy making comunità di pratiche politica di recruitment welfare generativo gestione sociale	

		orientamento all'obiettivo	
--	--	-------------------------------	--

Un percorso formativo come l'Università del Volontariato è significativo anche per gli stessi studenti universitari, provenienti da facoltà differenti, proprio in virtù del fatto che molte delle competenze di base del volontario si prestano a diventare **soft skills** trasferibili nei più disparati contesti di vita sociale e lavorativa. In particolare per quanto concerne le competenze nell'ambito della comunicazione (parlare in pubblico, dinamiche relazionali interpersonali, gestione di gruppi di lavoro e comunicazione interna al gruppo, gestione di dinamiche motivazionali...), della capitalizzazione dell'empowerment, dell'attivazione di resilienza e capabilities.

L'ottica è quella della **circolarità tra educazione formale, non formale e informale**.

Tematiche

“Viviamo nell’epoca delle complessità ed il Volontariato deve essere in grado di intellere lo sviluppo delle comunità per dare risposte efficaci ed efficienti.

La cura dell’altro deve svilupparsi a partire da basi solide, spiccando da radici profonde e librandosi alla ricerca di venti di novità..”⁶

La grande sfida di Università del volontariato è quella di accompagnare il Volontariato ad andare **“oltre la buona volontà”, intercettando i cambiamenti e proponendo soluzioni di metodo**. Serve un’azione capace di condividere una transizione verso modelli di welfare che cambino la risposta delle istituzioni ai bisogni e in questo dinamismo il volontariato e la società civile hanno un ruolo centrale.

Il metodo

La strada da seguire è quella di un **surplus di visione condivisa**, che parta dall’analisi dei bisogni del prossimo decennio.

La condivisione della progettazione in un equilibrio dinamico tra istituzioni pubbliche, soggetti privati e volontariato, identificando insieme i bisogni e le linee di azione, superando anche le separazioni artificiali fra chi lavora (Associazioni volontariato) e chi paga (Fondazioni - da finanziatori a partner).

Ritorna quindi di nuovo il tema dei bisogni legati alla formazione e il *life long learning* come risposta per rendere ogni cittadino capace di affrontare il cambiamento e le nuove dinamiche sociali e la società civile luogo di **coprogettazione**, di assunzione di **responsabilità**, di **generatività**.

La strada della “generatività”

Generare è essenziale non solo per i singoli ma anche per la società, perché porta alla maturazione di un senso comune; sprona all'innovazione e alla gestione responsabile della libertà; chiama in causa l'origine, non si limita ad un fatto biologico, assume una dimensione culturale.

- *Come rispondere alle sempre più diversificate domande di aiuto?*
- *Come garantire evoluzione maggior giustizia e fiducia?*
- *Come promuovere il passaggio dai diritti sociali ai diritti da socializzare considerati punti di partenza e non punti di adattamento?*
- *Che cosa sono le potenzialità generative delle persone?*
- *Come coniugare le esigenze e le caratteristiche del welfare con le esigenze, le richieste e le potenzialità delle persone?*

La generatività è un'azione trasformativa diretta a uno scopo liberamente scelto, rispettosa del contesto e aperta al futuro (*Magatti*). Si tratta di un concetto in grado di fornire una nuova visione, una nuova lettura delle questioni sociali, di coniugare le esigenze e le caratteristiche del welfare con le esigenze, le richieste e le potenzialità delle persone.

La generatività:

- implica scelte soggettive di senso: dare inizio, far emergere, rendere visibile ciò che in qualche modo è nell'origine, che è invisibile e ha radici lontane, che precede l'azione e la rende possibile;
- proietta l'azione verso il futuro: saper vedere, discernere e immaginare, riconoscere ciò che ha un potenziale, capire in quali condizioni si può sviluppare; e poi esercitare l'immaginazione e la speranza, con competenza e attenzione;
- aggiunge valore sociale: "la generatività sblocca il regime statico dello scambio e delle equivalenze e, così facendo, aumenta la vita. Aperta alla novità, è uno sguardo inedito sul mondo. Per questo trova strade originali, anche attivando risorse non ancora impiegate" (*Giaccardi*).

Il cambiamento di prospettiva insito nei fondamenti del **Welfare generativo** prevede che la centralità non sia più dei costi, bensì delle risorse che possono essere investite, poiché e ricadute positive sono a vantaggio non solo dei singoli, ma dell'intera comunità.

Uno dei punti di forza del welfare generativo è che la sua impostazione spinge i decisori, i *policy makers*, a **responsabilizzarsi maggiormente rispetto all'impatto sociale delle loro scelte** e rispetto alla maniera in cui vengono destinati i trasferimenti di risorse e i servizi.

La valutazione dell'impatto sociale

Le progettualità delle associazioni non devono più essere frutto della storia delle associazioni, ma devono essere aperte al futuro e produrre ricadute positive.

L'esistenza di specifiche metodologie che consentono di valutare l'impatto delle politiche non è una novità, ma la manifestazione della necessità di valutare costituisce un fenomeno recente, tanto più nelle associazioni di volontariato.

In relazione all'uso dei suoi risultati, la valutazione dei progetti delle associazioni di volontariato può essere finalizzata al perseguimento di due principali finalità. Una prima finalità orienta la valutazione alla **rendicontazione esterna** (*public accountability*) sui risultati conseguiti nell'implementazione di un determinato progetto. Una seconda finalità indirizza, invece, lo sforzo

valutativo all'**ottimizzazione dei progetti** ed al miglioramento della loro efficacia: si parla così di valutazione costruttiva⁷.

Organizzazione della formazione: programma e moduli

Università del Volontariato è una proposta formativa aperta a volontari attivi, studenti universitari e cittadini interessati, che prevede due diverse modalità di partecipazione: l'ingresso nella classe che frequenta il percorso strutturato completo; la libera frequenza alle lezioni specialistiche di interesse.

Il percorso strutturato riservato alla classe dei corsisti

Secondo il modello proposto dal Ciessevi di Milano il **gruppo classe** è eterogeneo per età, sesso provenienza territoriale (coinvolti tutte le aree dei diversi distretti ulss) e ambito di impegno nel volontariato (per chi è già volontario).

Si compone di circa 30 persone: 10 sono studenti universitari, 16 volontari attivi e 4 cittadini interessati aspiranti volontari.

Questa varietà è sinonimo di ricchezza: nell'incontro tra generazioni, nello scambio di buone prassi, nella messa in rete di conoscenze, relazioni ed esperienze.

Il **percorso di studi** è articolato in corsi base obbligatori, lezioni specialistiche a scelta, uno stage di volontariato e un elaborato finale, ciascuno dei quali prevede una misurazione dell'impegno posto per l'apprendimento calcolato in crediti la cui somma va a comporre il totale necessario per ottenere l'attestato di frequenza.

L'attestato sarà conseguibile con l'accumulo di 60 crediti raggiungibili attraverso:

- 4 corsi base di 8 ore ciascuno (30 crediti)
- 3 corsi specialistici di durata variabile, richieste minimo 10 ore di frequenza (20 crediti)
- 1 stage di 20 ore (10 crediti)

I crediti dell'Università del Volontariato sono un mero strumento che permette agli organizzatori di valutare quantitativamente il percorso svolto e non sono assimilabili ai crediti formativi universitari o crediti formativi professionalizzanti.

Ogni studente viene sostenuto nella sua formazione da un tutor con cui potrà decidere il piano di studi più adatto alla sua situazione e che lo accompagnerà per tutto il percorso. Il tutor aiuterà negli approfondimenti, nei rapporti con i docenti, nelle esercitazioni e nello stage.

Per i corsisti studenti universitari, in Collegi Didattici dei corsi di studio dell'Università Ca' Foscari valutano il percorso formativo.

A partire dall'a.a. 2015-2016 ciascun Collegio Didattico dell'Università Ca' Foscari, su proposta degli organizzatori, valuta preventivamente il percorso formativo e i CFU riconoscibili all'interno del singolo corso di studio.

I temi e i contenuti sono stati definiti sulla base del modello del modello di Milano, ritratto e adattato alla realtà locale del territorio sulla base di quanto emerso dall'analisi dei bisogni

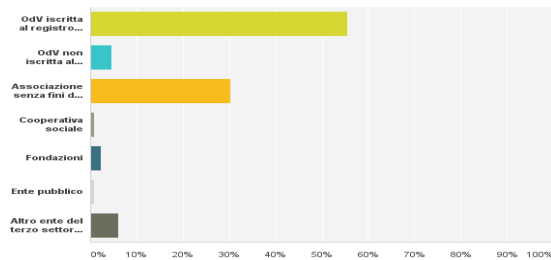
⁷ L. Nasi e A. Volterrani, a cura di, *La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato Proposta di un modello*, Università degli Studi di Siena Dipartimento Scienze Storiche, Giuridiche, Politiche e Sociali

formativi.

Tra inizio giugno e il luglio 2014 sono state raccolte 305 risposte di organizzazioni del territorio attraverso un questionario on-line.

L'indagine mirava innanzitutto a stimare il bisogno di formazione delle organizzazioni, e a capire nello specifico intorno a quali nuclei di conoscenze e competenze si concentri tale bisogno.

Hanno risposto soprattutto Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro Regionale (che ad oggi complessivamente sono oltre 450), impegnate prevalentemente nell'ambito socio-sanitario.



La grande risposta delle associazioni in un tempo così breve e attraverso uno strumento se vogliamo loro distante come il questionario on-line è il primo indice di grande interesse delle associazioni per il tema della formazione dei propri volontari.

Tuttavia oltre il 60% dei partecipanti all'indagine afferma di aver partecipato a percorsi formativi solo all'interno della propria organizzazione; oltre il 20% di non aver mai partecipato a corsi di formazione; solo il 15% afferma di aver colto le opportunità formative promosse dal CSV.

Due quindi le considerazioni importanti, che hanno accompagnato l'avvio dell'esperienza a Treviso:

- la presenza di un grande bisogno di formazione;
- la necessità di rivedere in modo radicale e profondo la formazione proposta da Volontarinsieme - CSV Treviso.

Dalle risposte inerenti le specifiche tematiche formative di interesse, emerge una sostanziale equa distribuzione delle risposte.

	Per nulla	(nessuna etichetta)	(nessuna etichetta)	(nessuna etichetta)	(nessuna etichetta)	(nessuna etichetta)	Moltissimo	Totale	Valutazione media
SOLIDARIETA' E CITTADINANZA ATTIVA	0,45% 1	3,60% 8	6,76% 15	13,96% 31	17,12% 38	26,13% 58	31,98% 71	222	5,50
RISPETTO DELLE CULTURE E DELLE DIVERSITA'	3,62% 8	4,52% 10	9,95% 22	8,60% 19	16,29% 36	21,27% 47	35,75% 79	221	5,36
MOTIVAZIONE AL VOLONTARIATO	1,38% 3	7,34% 16	10,55% 23	13,76% 30	13,76% 30	17,43% 38	35,78% 78	218	5,27
COME FARE ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	1,83% 4	8,68% 19	14,16% 31	14,16% 31	17,35% 38	21,46% 47	22,37% 49	219	4,90
LAVORARE IN RETE	4,07% 9	3,62% 8	6,33% 14	10,41% 23	14,93% 33	26,70% 59	33,94% 75	221	5,44
RUOLO DEL VOLONTARIATO NELLE POLITICHE WELFARE	2,26% 5	4,52% 10	12,22% 27	17,19% 38	21,27% 47	20,81% 46	21,72% 48	221	5,00
LA RELAZIONE CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE	1,33% 3	2,65% 6	6,19% 14	15,49% 35	21,68% 49	21,68% 49	30,97% 70	226	5,42
LA REINTEGRAZIONE SOCIALE	3,64% 8	8,18% 18	11,82% 26	16,82% 37	18,64% 41	17,27% 38	23,64% 52	220	4,85

Il bisogno di formazione è dunque molto vario e spazia dagli aspetti etico valoriali che stimolano e supportano l'agire volontario, fino ad arrivare a quelli più concreti inerenti la gestione fiscale-amministrativa dell'associazione, la ricerca di fondi, le tecniche di progettazione, la comunicazione sociale.

La struttura del percorso Università del Volontariato a Treviso è frutto di queste considerazioni iniziali.

Corsi obbligatori (riservati al numero chiuso di studenti iscritti)

I corsi obbligatori, si concentrano sulle competenze relazionali e organizzative imprescindibili per capire il volontariato e l'impegno solidale.

Si tratta di quattro corsi di 8 ore ciascuno destinati solo al gruppo di partecipanti al percorso formativo completo.

I temi:

MOTIVARE E RELAZIONARE -Motivare i volontari, motivare se stessi come volontari e gestire le relazioni nell'esperienza associativa

INFORMARE E COMUNICARE – La comunicazione sociale

L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DELL'ASSOCIAZIONE – Elementi giuridici, fiscali ed amministrativi dell'associazione

VOLONTARIATO E WELFARE – La partecipazione del Volontariato in area socio-sanitaria⁸

Lezioni specialistiche (aperte a tutti)

I corsisti possono scegliere un area tematica specifica d'approfondimento e frequentarne i corsi previsti in base alle esigenze di formazione ed al piano didattico individuale costruito con il tutor.

Le aree tematiche delle lezioni specialistiche sono:

- **AMMINISTRAZIONE, FISCALITA', NORMATIVA**

Le associazioni di volontariato sono realtà ricche di passione e di energia sempre pronte ad affrontare con creatività tutte le sfide che si frappongono tra loro e la realizzazione dei loro obiettivi associativi. Esistono però anche delle "sfide" burocratiche legate agli "ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVO/FISCALI" che spesso sono difficili da comprendere e gestire.

Senza essere aggiornate e attente su questi aspetti le organizzazioni minano la loro stessa esistenza ed il raggiungimento della loro mission. Per questo è fondamentale che i volontari abbiano una preparazione sugli adempimenti fiscali ed amministrativi obbligatori per rispettare le normative vigenti, essere in regola ed operare con serenità.

- **GESTIONE DEI VOLONTARI E DEL PERSONALE**

Il capitale più prezioso delle associazioni di volontariato è costituito dalle persone.

Esse condividono la mission e operano quotidianamente per la sua realizzazione: sono il volto e l'anima delle organizzazioni.

Ma le persone hanno motivazioni, aspettative, capacità e modalità relazionali di cui le organizzazioni devono tener conto e prendersi cura costantemente.

Occuparsi delle persone in un'organizzazione è fondamentale, bisogna farlo con attenzione e competenza per non perderle nel tragitto e per sostenerle a trovare nell'esperienza solidale un ambito di crescita, benessere ed autorealizzazione.

Le organizzazioni devono attrezzarsi metodologicamente per poter assolvere a questo delicato compito, avendo l'attenzione di farlo in ogni momento della vita associativa: dal momento dell'ingresso del singolo, durante tutta la sua permanenza, fino all'uscita dall'associazione, quando questa dovesse verificarsi.

Questo si traduce nella necessità di acquisire conoscenze e strumenti specifici negli ambiti dell'accoglienza, della formazione e della comunicazione interna

- **COMUNICAZIONE E PROMOZIONE**

Il primo assioma della comunicazione ci ricorda che "non si può non comunicare"; anche un silenzio vuol dire qualcosa; quindi la comunicazione, volenti o nolenti, è l'elemento essenziale di ogni relazione.

⁸ Questo modulo obbligatorio è figlio di una storia importante del Volontariato trevigiano, che si fonda su collaborazione decennale tra Università Ca' Foscari e CSV Treviso per la formazione e la qualificazione della partecipazione del Volontariato ai tavoli di pianificazione, progettazione, monitoraggio e verifica dei servizi socio-sanitari (Conferenze dei Servizi delle Aziende Ulss, Tavoli dei Piani di Zona).

Così come gli esseri umani, anche le organizzazioni comunicano.

Abbiamo oggi una duplice consapevolezza: da un lato, il grande lavoro che le associazioni del Terzo settore fanno per il benessere delle persone e del territorio; dall'altro, la percezione dell'incapacità di restituire degnamente alle comunità la testimonianza e l'importanza del loro operato.

Da qui nasce l'importanza per le associazioni di chiedersi:

Cosa voglio comunicare? A chi voglio che arrivi la mia comunicazione? Come e con quali strumenti è meglio farlo?

Diventa necessario migliorare la comunicazione, diversificarla in ordine al tipo di destinatari e aggiornarsi per utilizzare anche modalità innovative che permettano di arrivare sempre di più a tutti gli interlocutori, e di farlo in modo chiaro ed efficace.

• RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI, RICERCA FONDI E FINANZIAMENTI

È ormai riconosciuto che il volontariato esercita una funzione sempre più strategica nel sistema di welfare. Le associazioni da sempre sono impegnate nel dare sostegno a chi è in difficoltà, nella promozione e tutela dei diritti, nella tutela degli animali, dell'ambiente, della cultura....

Per realizzare le loro attività e progetti hanno bisogno di acquisire conoscenze e competenze nella programmazione, gestione e controllo dei servizi erogati da soggetti pubblici (istituzioni, enti territoriali, aziende ulss...), nella ricerca e reperimento di risorse umane e finanziarie.

Per questi motivi, l'Università del Volontariato offre dei percorsi formativi sui temi della progettazione sociale, del lavoro di rete, della rappresentanza e della valutazione dei progetti e delle azioni di policy making, della ricerca di fondi e risorse attraverso due diversi ambiti di approfondimento: i bandi di finanziamento (pubblici nazionali, europei e di fondazioni private) e la ricerca fondi dai singoli donatori e dalle aziende.

L'obiettivo è quello di supportare e qualificare il ruolo delle associazioni nella concertazione con l'ente pubblico al fine che esse possano comprendere i bisogni della comunità, formulare le domande e proposte alle istituzioni, comunicarle sulla scena pubblica, trovare e attivare risorse per la risposta ai bisogni evidenziati.

• ETICA, VALORI E CITTADINANZA ATTIVA

I contesti in cui opera il Volontariato sono molteplici e diversi, ma esiste un sostrato valoriale comune che li rende unità.

I temi della centralità della persona umana; l'imprescindibilità del suo essere in relazione con l'altro; la motivazione all'agire con e per l'altro; le grandi questioni legate alla rappresentanza e al legame tra rappresentanti e rappresentati; le nuove forme di pratica di cittadinanza attiva... costituiscono quell'orizzonte di senso comune a tutte le realtà del sociale. Un luogo di riflessione e pensiero quale l'Università del volontariato, non può prescindere dall'offrire momenti dedicati alle istanze e alle risposte poste da questi grandi temi.

Ecco perché una sezione dedicata a ETICA, VALORI E CITTADINANZA ATTIVA.

• CULTURA, ATTUALITÀ E CRESCITA PERSONALE.

Stare in un'associazione richiama due livelli di attenzione: il far parte di un'organizzazione con attività, responsabilità differenti, turni ecc... e l'essere personalmente impegnati in un cammino di crescita personale. La maggior parte dei corsi presentati in questo piano didattico si occupano di preparare persone a sostenere le organizzazioni di cui fanno parte, a trovarne finanziamenti, amministrarle, promuoverle.

Parallelamente, ci sembra importante offrire anche corsi destinati alla crescita culturale dei volontari. In particolare riserviamo questa sezione ai grandi temi della contemporaneità, quali i diritti umani, l'accoglienza dei migranti (con un modulo di tre lezioni dedicato a "Mobilità, migrazioni: cambiamenti sociali e relazione d'aiuto"), la questione dei generi, la sostenibilità ambientale e sociale, le nuove povertà.

Perché l'impegno nel volontariato ha come premessa necessaria uno sguardo presente e consapevole sul quotidiano.

Le lezioni specialistiche possono essere scelte anche tra più ambiti d'interesse ma devono comunque essere organizzate all'interno di un piano di formazione individualizzato coerente con i bisogni formativi della persona e l'ipotesi di spendibilità nell'organizzazione (ricaduta esterna).

Le lezioni specialistiche sono quindi aperte a tutti. Vi possono perciò partecipare anche coloro che non sono iscritti al percorso formativo completo.

Stage

Uno stage di volontariato completa l'iter necessario per il conseguimento dell'attestato finale ed è la dimostrazione della capacità di trasferire in un contesto concreto le competenze acquisite durante il

corso.

Lo stage può essere svolto nell'organizzazione di appartenenza, sperimentando nuove conoscenze e/o competenze acquisite durante il percorso, oppure in organizzazione diversa in un'ottica di scambio di buone prassi.

I corsisti vengono affiancati, oltre che dal proprio tutor di corso, anche da un tutor interno all'organizzazione ospitante, dedicato allo svolgimento dello stage.

L'elaborato personale

Al termine del percorso viene richiesta la produzione di un elaborato in forma di tesina o video o articolo giornalistico o altra tipologia di prodotto, a seconda dell'attività effettuata.

L'elaborato verrà valutato da un'apposita Commissione a composizione mista: docenti di Ca' Foscari e referenti del progetto Università del Volontariato di Volontarinsieme – CSV Treviso.

I numeri di Università del volontariato a Treviso

Di seguito brevemente presentiamo i dati relativi alle prime due edizioni del percorso e all'avvio della terza annualità (in corso).

ANNO ACCADEMICO 2014/2015	ANNO ACCADEMICO 2015/2016	ANNO ACCADEMICO 2016/2017
120 domande pervenute	150 domande pervenute	104 domande pervenute
32 CORSISTI AVVIATI 31 CORSISTI ARRIVATI A TERMINE <ul style="list-style-type: none">• 18 VOLONTARI• 9 STUDENTI UNIVERSITARI• 4 ASPIRANTI VOLONTARI/CITTADINI INTERESSATI	33 CORSISTI AVVIATI 29 CORSISTI ARRIVATI A TERMINE <ul style="list-style-type: none">• 18 VOLONTARI (16 AREA TV e 2 AREA BL)• 8 STUDENTI UNIVERSITARI• 3 ASPIRANTI VOLONTARI/CITTADINI INTERESSATI	33 CORSISTI AVVIATI <ul style="list-style-type: none">• 17 VOLONTARI (16 AREA TV e 1 AREA BL)• 11 STUDENTI UNIVERSITARI• 5 ASPIRANTI VOLONTARI/CITTADINI INTERESSATI

Oltre ai dati relativi alle persone che frequentano il percorso strutturato, ci sembra importante fare alcune riflessioni sui numeri generali e complessivi del progetto.

A al termine del secondo anno di corso 65 candidati non selezionati su 113 hanno frequentato lezioni specialistiche confermando l'interesse alla proposta formativa dell'Università del Volontariato, a fronte di una dispersione di circa il 70 % del primo anno.

Per continuare nella direzione della cura e fidelizzazione di tutti i candidati alla classe, all'avvio della terza annualità del percorso formativo è stato introdotto un nuovo strumento di accompagnamento, monitoraggio e attestazione di frequenza: il Registro "richiedenti corso esclusi". L'obiettivo ambizioso è quello di portare la dispersione delle persone non ammesse al di sotto del 20%.

Nel corso della seconda annualità, oltre 200 persone (volontari, amministratori/funzionari di enti locali e cittadini) hanno frequentato lezioni specialistiche ufficializzando la propria iscrizione alle lezioni.

In totale oltre 320 persone hanno partecipato alla seconda edizione dell'Università del Volontariato a Treviso (a fronte delle 200 del primo anno).

Ad oggi, per quanto riguarda la terza annualità, oltre ai 33 corsisti, abbiamo l'adesione di 71 richiedenti corso esclusi dalla classe e l'iscrizione di altre 92 persone a lezioni specialistiche.