

5. Rientro a casa



T-Kit
Servizio Volontario
Internazionale

5.1 Valutazione

Di Tony Geudens

Valutazione: non si tratta solo di un paio di domande alla fine...

La valutazione è molto più delle tradizionali domande fatte ai volontari prima che rientrino a casa dopo lo SVI. Anche se questo capitolo è intitolato “Rientro a casa”, considereremo la valutazione come parte integrante dell'intero SVI, che va di pari passo con il Capitolo 4.3 “Sostegno continuo per i volontari”.

Un elemento che hanno in comune tutte le valutazioni è che misurano gli obiettivi stabiliti prima dell'inizio del progetto (per poter verificare che essi siano stati raggiunti). In uno SVI questi obiettivi sono in relazione a diversi campi: il lavoro e i suoi risultati (per esempio le capacità di apprendimento, le opportunità di offrire una formazione, fare progetti, essere efficienti), l'integrazione sociale (conoscere nuovi amici, divertirsi, andare d'accordo con i colleghi, ecc.), l'aspetto interculturale (conoscere le persone, imparare la loro lingua, conoscere il paese) e le questioni personali (motivazioni, nostalgia di casa, conflitti). Oltre questi è necessario valutare anche gli aspetti di tipo pratico (vitto, sistemazione, mezzi di trasporto, organizzazione del tempo libero, ecc.). In questi settori una regolare valutazione può rivelarsi utile per migliorare il servizio di volontariato per tutti quelli coinvolti - meglio prevenire che curare.

La valutazione può avere numerose funzioni e assumere forme diverse. Vi offriamo qui un quadro approssimativo dei diversi tipi di valutazione:

Perché fare una valutazione?

Le valutazioni hanno lo scopo di verificare se gli obiettivi vengono raggiunti, ma con fini diversi:

- La valutazione migliore è probabilmente quella “riassuntiva”. Questo tipo di valutazione viene fatta solitamente alla fine del progetto (o dopo un determinato periodo dall'inizio del progetto) e cerca di riassumere gli esiti e i risultati raggiunti. Spesso questo porta ad un giudizio sulla

qualità del progetto, portando magari ad una decisione positiva, ad esempio di dare al volontario un certificato, fornire maggiori finanziamenti per il progetto o decidere di ripetere l'esperienza in futuro.

- Le “valutazioni formative” si concentrano più sul processo che sul risultato. Hanno lo scopo di analizzare lo svolgimento del progetto, il lavoro dei volontari e permettere di influire sul loro sviluppo. Questo tipo di valutazione viene svolta durante tutto il corso dello SVI e fornisce un riscontro sul progetto e sulle persone coinvolte; dove si è diretti e quali miglioramenti dovranno essere fatti in futuro. Per i volontari rappresenta un'occasione per aprirsi ed esprimere le proprie idee, frustrazioni, ecc. Questo tipo di valutazione è meno “giudicante” e al contrario crea un'atmosfera di apertura e attenzione in cui è possibile esprimere le proprie preoccupazioni in un ambiente favorevole. La valutazione formativa, dichiarando esplicitamente i pregi e i difetti della persona, fa sentire il volontario corresponsabile della sua esperienza di apprendimento.

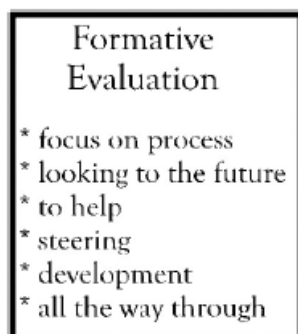
Quando uno SVI viene considerato un'esperienza di apprendimento, è chiaro che “le valutazioni formative” sono necessarie per indirizzare lo sviluppo del volontario, ma anche degli altri attori coinvolti affinché il progetto abbia successo. Per questo motivo il capitolo si concentrerà sulla valutazione formativa continua. Tuttavia l'organizzazione dovrà fare una valutazione riassuntiva alla fine dello SVI per verificare che gli obiettivi siano stati raggiunti, e decidere se

Summative Evaluation

- * focus on result
- * looking to the past
- * to judge
- * summing up
- * consequences
- * at the end



ripetere l'esperienza.



Come fare la valutazione?

Vi sono diversi metodi di valutazione. Alcuni sono molto formali e strutturati, ma possono essere completati con indicatori informali.

Nelle scuole si utilizzano spesso metodi di valutazione formale quali gli esami, che permettono maggiore obiettività. Nello SVI potete fare riferimento ad un esaminatore esterno che interrogherà le persone utilizzando una griglia di valutazione per verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti o meno. Non deve stupire il fatto che questi metodi vengano utilizzati soprattutto per le valutazioni riassuntive. Nel caso di valutazioni formative, il metodo più formale e strutturato è dato dalla "sessione di valutazione". Questo implica impiegare del tempo svolgendo alcuni tra i numerosi esercizi a disposizione (vedi sotto). Utilizzare lo stesso metodo più volte permette di verificare l'evoluzione in atto. Esercizi diversi dovrebbero mantenere le sessioni di valutazione vivaci e interessanti. Qualche volta non viene utilizzato nessun esercizio specifico, ma semplicemente una chiacchierata di valutazione durante la quale sia i volontari che la persona di sostegno possono manifestare le proprie preoccupazioni. Gli esercizi possono essere accompagnati da altri feedback. Queste sessioni di valutazione forniscono un quadro chiaro per permettere alle parti coinvolte di dare una valutazione positiva o negativa. Un'atmosfera di fiducia e cooperazione contribuirà alla buona riuscita del progetto. La valutazione

non sempre deve essere fatta con qualcun altro. Anche l'auto-valutazione rappresenta un valido strumento. Il vantaggio è che i volontari possono farla quando vogliono. Permette di controllare in modo attivo il loro processo di apprendimento e considerare le diverse emozioni, esperienze e osservazioni per avere un quadro preciso della situazione. I risultati dovrebbero essere comunicati regolarmente alla persona di sostegno del progetto per condividere le responsabilità del servizio di volontariato. L'auto-valutazione può essere fatta sotto forma di griglia di valutazione con i diversi obiettivi del volontario (o del progetto), o più semplicemente sotto forma di diario. Le informazioni ottenute dall'auto-valutazione e da quella formale possono essere completate con elementi di "valutazione informale". Questa è data dalla raccolta di informazioni ottenute casualmente sul progetto, il volontario o gli altri attori coinvolti. Può aiutare a rivelare le motivazioni del volontario (straordinari dei volontari o assenteismo, lo sguardo, ecc.), la qualità del lavoro (lamentate o complimenti, la velocità dei compiti svolti, ecc.), la cooperazione con il resto del personale (reazioni del personale nei confronti dei volontari, il tempo trascorso insieme, i contrasti, ecc.) e così via. Questi indicatori possono essere interpretati e discussi nella sessione di valutazione formale, per scoprire quale sia il loro vero significato.

Vuoi fare la valutazione con me?

La persona che fa la valutazione ne influenza notevolmente il tono. Una valutazione ideale dovrebbe avvenire in un'atmosfera costruttiva e di sostegno. Sarebbe meglio che la persona che effettua la valutazione non ricopra una posizione troppo elevata rispetto ai volontari per far sì che questi si sentano a loro agio. L'esaminatore non deve giudicare, ma lavorare insieme al volontario sul futuro del progetto.

Se la valutazione viene fatta in modo individuale, può essere adattata, rivolgendo attenzione alle particolari esigenze del volontario. La valutazione è più personale e deve rimanere confidenziale. Fare una valutazione insieme ad altri volontari all'interno



del gruppo offre il vantaggio di poter ricevere impressioni sulle loro esperienze. Questo può avere un effetto rassicurante e stimolante. In ogni caso, la valutazione deve essere fatta in un ambiente adatto (senza persone che vanno avanti e indietro, rumori, telefoni che squillano, ecc.) e secondo tempi stabiliti (tutti devono sapere quanto tempo dura e quali sono gli argomenti).

Consigli per la valutazione durante il Servizio Volontario Internazionale

- Assicuratevi di aver definito chiaramente i vostri obiettivi - quali sono i criteri che vi permettono di valutare se siete sulla giusta strada per il conseguimento degli obiettivi?
- Se la lingua rappresenta una difficoltà per i volontari, utilizzate metodi visivi o un'altra lingua conosciuta dai volontari.
- Le valutazioni devono essere confidenziali, a meno che le persone coinvolte siano d'accordo nell'informare gli altri.
- Le valutazioni devono essere fatte in un'atmosfera privata e non in un luogo dell'ufficio in cui altre persone possono ascoltare.
- Le valutazioni devono essere ripetute a intervalli regolari per poter cogliere l'evoluzione delle cose.
- Qualche volta è utile prendere la giusta distanza dalle esperienze per poter dare una valutazione più oggettiva.
- Cercate di utilizzare espressioni neutre nelle domande (invece di "male" usate "ha necessità di essere migliorato, invece di "non pensi che sarebbe stato meglio...?" provate a dire "cosa pensi sarebbe stato meglio?").
- Qualche volta è più facile spiegare le proprie emozioni con simboli o

- disegni.
- Invitate i volontari a fare un'autovalutazione e fornire successivamente un feedback.
- Una valutazione non deve essere una discussione a senso unico. Instaurate un rapporto di fiducia con i volontari per poter ottenere informazioni reali.
- Non lasciate che le piccole difficoltà degenerino, prendete seriamente le valutazioni e agite in base ad esse.

I metodi

- Individuate le strategie di apprendimento - per esempio un approccio graduale (vedi Capitolo 4.2.1 Motivare il volontario).
- Disegnate un termometro e chiedete ai volontari di fare un segno a seconda della loro motivazione a intervalli regolari (una motivazione molto scarsa sotto lo zero o molto alta a 50 gradi).
- Chiedete ai volontari di scrivere una lettera a se stessi nella quale dichiarano dove si troveranno da lì a un mese. Consegnate o spedite questa lettera dopo il periodo indicato.
- Fate un elenco delle situazioni di emergenza (le esperienze negative che hanno demoralizzato il volontario) e di quelle positive che fanno andare avanti il volontario, verificate quante volte si manifestano le esperienze negative e quante quelle positive; elaborate strategie per aumentare il numero delle situazioni positive e diminuire quelle negative.
- Disegnate un cerchio con diversi settori (simile ad una tabellone di frecce). Inserite in ogni settore un elemento che volete valutare. Chiedete a tutti di mettere un simbolo in questo settore, più si va verso il centro e più la situazione è piacevole o viceversa. Simboli diversi potrebbero essere usati per persone diverse o per la stessa persona in occasioni diverse.



- Trovate un quadro con numerose raffigurazioni di persone/ costruzioni/ oggetti, ecc. e chiedete ai volontari di identificarsi con uno di essi e spiegare la motivazione della loro scelta (per esempio “Io sono l’uomo che salta perché mi sento pieno di energia per il progetto” oppure “Sono questa autostrada perché le cose vanno troppo veloci per me”). Un’alternativa sarebbe quella di trovare un oggetto che simbolizzi le loro sensazioni su un tema da voi scelto.

...?

Per saperne di più, consultate il capitolo sulla valutazione nel *T-Kit sulla Gestione del progetto* (disponibile sul sito www.training-youth.net).

5.2 Follow-up

Di Luis Amorim

Per molte organizzazioni il servizio di volontariato viene definito come un periodo di tempo che un volontario dedica ad un particolare progetto; tutto ciò che avviene prima o dopo questo periodo viene considerato meno importante. Nei capitoli precedenti abbiamo visto quanto sia importante la preparazione affinché l’esperienza all’estero abbia successo. Ma anche dopo l’esperienza all’estero, vi sono numerose possibilità per un *follow-up* da tenere in considerazione quando si prepara uno SVI.

Il rientro dopo l’esperienza all’estero

I volontari soffrono spesso di uno shock culturale opposto quando rientrano a casa dopo un lungo soggiorno all’estero. Hanno vissuto un’esperienza che non necessariamente le persone a casa comprendono. Sono maturati durante il loro servizio di volontariato senza che le persone care lo sapessero. Il loro comportamento potrebbe essere cambiato e criticato al rientro a casa. I familiari si aspettano di trovare la stessa persona di alcuni mesi prima, ma la realtà è diversa.

I volontari spesso si lamentano perché viene prestata scarsa attenzione alle loro esigenze una volta concluso il volontariato all’estero e nella maggior parte dei casi trovano difficoltà a reintegrarsi nel loro ambiente.

Durante il soggiorno all’estero erano al centro dell’attenzione del progetto e in mezzo a nuove esperienze, al rientro a casa si trovano di fronte alla vecchia realtà. I volontari hanno l’impressione di essere tornati al punto di partenza.

Il rientro a casa non deve essere la fine di tutto – al contrario, può essere l’inizio di nuove attività. I volontari all’estero hanno vissuto esperienze di apprendimento interessanti, che possono avere un seguito. La persona di sostegno dell’organizzazione di accoglienza può monitorare e ottimizzare il processo di apprendimento del volontario durante il progetto, ma spetta alle organizzazioni di invio fornire ai volontari l’opportunità di un “follow-up”. Le organizzazioni di invio possono guidare e sostenere i volontari in un’attività che hanno imparato durante il servizio di volontariato.

Infatti, le opportunità di un “follow-up” devono essere previste sin dall’inizio dello SVI. Le organizzazioni di invio si trovano in una posizione particolarmente favorevole per farlo poiché sono anche responsabili della preparazione dei volontari prima della loro partenza. Devono quindi lavorare con il volontario ad un piano d’azione, secondo gli interessi e i desideri del volontario e dell’organizzazione di invio.

Il “follow-up” alla fine non è nient’altro che un modo per garantire che vi sia il massimo impatto dello SVI.

Incontri successivi

Un modo per indirizzare il “follow-up” è quello di organizzare uno o più incontri con i volontari, sia in gruppo che individualmente, o nel caso di volontariato a lungo termine, entrambi i tipi di incontro.

Un incontro successivo con i volontari può essere utile per:

- Valutare in generale uno SVI;
- Mettere a confronto le aspettative o gli obiettivi con gli esiti concreti;
- Identificare i principali esiti positivi e negativi;
- Aiutare il volontario ad affrontare le esperienze negative all’estero in modo costruttivo;
- Aiutare il volontario con problemi di reintegrazione particolarmente difficili (shock culturale inverso);



- Fornire al volontario l'opportunità di condividere la sua esperienza con altri volontari che hanno vissuto un'esperienza simile;
- Informare il volontario sulle opportunità o gli impegni di volontariato all'interno della stessa organizzazione o in altre.

Opportunità educative e professionali

Con alcuni gruppi o in alcune organizzazioni di invio, lo scopo di inviare un volontario in uno SVI è quello di sviluppare competenze (linguistiche, sociali, pratiche) al di fuori della regolare istruzione scolastica o delle opportunità di formazione, che possano valere per il futuro. In questi casi, è importante tenere a mente l'aspetto educativo durante il servizio di volontariato, ma soprattutto al rientro a casa, nella fase successiva del loro progetto di vita. Dopo uno SVI i volontari sono in grado di decidere meglio che cosa vogliono fare nella vita, e se quello che hanno sperimentato all'estero è utile per le loro attività future. Ad esempio, svolgere il servizio di volontariato con un disabile potrebbe far scattare il desiderio di intraprendere una carriera professionale in questo settore, in altri casi il volontario potrebbe sviluppare un interesse per la lingua del paese di accoglienza, ecc. L'organizzazione di invio è di fondamentale importanza per favorire il più possibile lo sviluppo di queste nuove prospettive professionali o educative una volta che il giovane volontario rientra a casa.

Previdenza sociale

Un'altra questione che ha bisogno di particolare attenzione è la previdenza sociale. La maggior parte dei paesi europei non ha leggi precise sulla condizione dei volontari, perciò il volontariato all'estero gode talvolta di alcuni benefici quali indennità di disoccupazione, alloggio, una retribuzione minima, ecc. La maggior parte dei volontari a lungo termine perde i benefici sociali una volta lasciato il paese. Qualche volta al ritorno i volontari non possono più usufruire dei benefici o delle agevolazioni per gli studenti. Gli enti nazionali sono spesso molto rigidi e restii ad accettare le lamentele dei volontari e le organizzazioni di invio devo-

no intervenire come mediatori tra le due parti per spiegare su che cosa si è basato il programma di volontariato. Prepararsi in anticipo a queste eventualità è il miglior modo per evitarle quando il volontario fa rientro a casa.

Follow-up per le organizzazioni di accoglienza e di invio

Il volontario non è il solo a trarre beneficio dal follow-up. Le organizzazioni di invio devono considerare la loro partecipazione allo SVI come un'esperienza di apprendimento, nonché un'esperienza che può presentare molti vantaggi concreti. Il follow-up per un'organizzazione di invio può avere i seguenti significati:

- La continuazione o l'interruzione di un determinato partenariato;
 - La ricerca di nuovi partner negli stessi o in diversi campi di lavoro;
 - L'integrazione di nuovi metodi di lavoro in seguito ai suggerimenti del volontario o all'osservazione delle migliori prassi dell'organizzazione di accoglienza.
- I volontari che fanno ritorno a casa possono rappresentare per le organizzazioni di invio importanti risorse per il loro lavoro, ad esempio:
- L'organizzazione di invio può invitare il volontario a raccontare ciò che ha imparato nelle attività all'estero;
 - Il volontario può iniziare ad aiutare le organizzazioni con l'invio e la preparazione dei nuovi volontari condividendo le proprie esperienze.

Le organizzazioni di accoglienza possono continuare con gli SVI rafforzando o modificando le loro strategie di partenariato ed utilizzando il volontario per sviluppare le loro attività. Dopo aver fatto una valutazione del servizio di volontariato, le organizzazioni di accoglienza possono decidere di introdurre nuove attività e metodi di lavoro, seguendo i suggerimenti del volontario o semplicemente rendendosi conto della necessità di operare dei cambiamenti. Capita spesso che il diverso punto di vista dato da un volontario straniero alla vostra organizzazione vi permetta di migliorare le attività, rendendovi maggiormente consapevoli sulla realtà delle cose e su come cambiarle.



5.3 Il riconoscimento e la certificazione

Di Luba Pavlovova

Uno SVI non rappresenta solo un'esperienza forte e un sostegno alle comunità bisognose, ma anche un'opportunità per il volontario di acquisire nuove competenze. Alcune organizzazioni inviano i volontari allo scopo principale di offrire loro un'esperienza di apprendimento e incrementare le loro opportunità di occupazione. Anche se necessariamente vi deve essere un equilibrio tra lo sviluppo personale del volontario e il contributo alla società (vedi Capitolo 1.4 Motivazioni per il Servizio Volontario Internazionale), non riconoscere i benefici dello SVI per i volontari a livello personale può significare sprecare un'opportunità. Alcune delle competenze acquisite dai volontari sono:

- Esperienza di vita e maturità che hanno un impatto sul loro futuro personale e sul loro sviluppo professionale;
 - Insieme di competenze chiamate "minori", per esempio capacità di comunicare e cooperare con gli altri, creare contatti e partnership a livelli personali e professionali;
 - Competenze "comunicative", nel senso che i volontari all'estero imparano spesso ad usare diversi mezzi di comunicazione (Internet, e-mail, telefono, ecc.);
 - Lavorare in gruppo e prendere decisioni, essere flessibili e autonomi;
 - Ampia gamma di conoscenze professionali e competenze pratiche in alcune aree di lavoro, per esempio l'amministrazione, l'assistenza sociale e i servizi sociali, la comunicazione interculturale, la contabilità, l'ambiente, ecc.;
 - Trovandosi in un ambiente con una lingua diversa dalla loro, i volontari acquisiscono anche particolari capacità linguistiche;
 - Competenze interculturali, capire una cultura diversa, cercare di non giudicare e di non interpretare i comportamenti in modo sbagliato, tolleranza alla diversità, imparare a vedere le cose da diverse prospettive.
- È importante riconoscere le competenze acquisite dai volontari e preferibilmente registrarle per le loro prospettive future.

Uno SVI può essere un'esperienza richiesta oggi da molti datori di lavoro. Se adeguatamente certificati e documentati, i lavori e la formazione dei volontari all'interno di uno SVI torneranno utili in futuro e rappresenteranno un'esperienza in più nel loro curriculum vitae.

In Europa, esiste un'ampia varietà di formati per il riconoscimento e la certificazione delle qualifiche. In alcuni paesi è utile mantenere un portfolio con le diverse qualifiche ottenute, mentre in altri l'organizzazione dello SVI deve essere ufficialmente riconosciuta per poter rilasciare un certificato sulle competenze acquisite. Alcuni datori di lavoro si tengono in contatto con i referenti del volontario, mentre altri si basano principalmente su diplomi e certificati. Dunque, a seconda della situazione dei volontari, alcuni tipi di certificato possono risultare utili, altri meno.

Un degli strumenti più semplici ed utilizzati per documentare le competenze acquisite durante il servizio di volontariato è il certificato. Si tratta di una dichiarazione formale scritta che certifica che il volontario ha partecipato allo SVI dell'organizzazione di accoglienza per un determinato periodo di tempo. Affinché i certificati assumano maggiore importanza si dovrebbe:

- Fornire dettagli sui compiti e le responsabilità del volontario durante il servizio di volontariato;
- Scrivere una lettera di raccomandazione da allegare al certificato;
- Aggiungere nel certificato gli indirizzi di alcuni referenti da contattare;
- Discutere quali competenze sono state acquisite dal volontario durante il servizio di volontariato e in che modo si possono verificare;
- Stabilire un elenco con i risultati dei compiti del volontario (fotografie, articoli o poster degli eventi organizzati dal volontario);
- Cercare di ottenere legami con gli enti o gli istituti educativi che potrebbero certificare l'apprendimento durante lo SVI;
- Anche l'aspetto del certificato è importante
- conferirgli un aspetto serio, mettendo le marche da bollo e le firme necessarie;
- Scrivere il certificato nella lingua maggiormente conosciuta (o in due lingue).