

# Analisi e innovazione dei processi formativi del Terzo settore: competenze strategiche dei volontari

A cura di **Patrizia Bertoni,**  
**Paolo Di Rienzo**  
e **Giovanni Serra**



VALORIZZA TE STESSO,  
VALORIZZI IL VOLONTARIATO



Forum Terzo Settore





## **Indice**

<b>Prefazione</b>	2
<i>a cura dei promotori</i>	
<b>Introduzione</b>	5
Cap. 1	
<b>Inquadramento teorico e metodologico della ricerca sulle competenze strategiche nel volontariato</b>	16
<i>Paolo Di Rienzo</i>	
Cap. 2	
<b>Il questionario NOI+</b>	68
<i>Giovanni Serra, Maria Caterina De Blasis</i>	
Cap. 3	
<b>Focus group con i volontari di base</b>	122
<i>Giovanni Serra</i>	
Cap. 4	
<b>Focus group con i giovani volontari</b>	148
<i>Giovanni Serra</i>	
Cap. 5	
<b>Focus group con dirigenti di reti nazionali</b>	179
<i>Giovanni Serra</i>	
Cap. 6	
<b>Interviste ai testimoni privilegiati</b>	198
<i>Maria Caterina De Blasis</i>	
Cap. 7	
<b>Il referenziale delle competenze strategiche. Questioni aperte e prospettive di sviluppo</b>	213
<i>Paolo Di Rienzo</i>	
<b>Bibliografia</b>	229
<b>Allegato</b>	239

## **Prefazione**

In un periodo storico segnato - e spesso sconvolto - da profondi cambiamenti sociali, economici, politici e culturali, nel nostro Paese il ruolo del volontariato si conferma essenziale non solo per rispondere a bisogni delle persone e delle comunità, sopperendo in molti casi alle lacune del nostro sistema di welfare, ma anche per generare nuovi legami sociali e attivare processi di cittadinanza attiva, contrastando in questo modo la diffusione, soprattutto tra i più giovani, di forme di solitudine, paura e diffidenza verso l'altro.

L'indagine "*NOI+. Valorizza te stesso, valorizzi il volontariato*" promossa da Forum Terzo Settore e Caritas Italiana, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Roma Tre, nasce dalla convinzione condivisa che non solo il volontariato ha il merito di contribuire in maniera consistente a indirizzare la nostra società verso maggiore inclusione, solidarietà e giustizia sociale, ma rappresenta anche un importante contesto formativo, capace di generare saperi, abilità e atteggiamenti che sono sempre più centrali per affrontare le sfide di oggi.

Le competenze che si sviluppano nei contesti di volontariato e Terzo settore - personali, sociali, civiche, interculturali, imprenditoriali, comunicative - sono fondamentali per realizzare percorsi di autorealizzazione personale, cittadinanza attiva e inclusione, ma spesso, purtroppo, sono invisibili, non riconosciute. Ad oggi, infatti, non esiste un sistema che riconosca formalmente e valorizzi le competenze dei volontari, mentre lo stesso Codice del Terzo Settore punta al raggiungimen-

to di questo obiettivo, disponendo che vengano definiti “i criteri per il riconoscimento in ambito scolastico e lavorativo delle competenze acquisite nello svolgimento di attività o percorsi di volontariato”.

Attraverso l'indagine NOI+, quindi, vogliamo segnare il primo importante passo verso il riconoscimento delle competenze dei volontari, in modo da rafforzare il ruolo e l'impatto del volontariato e, contestualmente, sviluppare la consapevolezza e promuovere l'autonomia dei volontari, soprattutto dei più giovani.

La ricerca ha coinvolto circa 9.000 volontari in tutta Italia e ne ha fatto emergere sia i contenuti delle competenze da loro messe in campo, sia le narrazioni, i vissuti, i significati che le stesse competenze assumono per chi sceglie di “mettersi in gioco” nell'aiuto del prossimo.

Ciò che risalta in particolare dalle testimonianze raccolte è il valore trasformativo dell'esperienza volontaria. I volontari di base, spesso attivi da anni in ambiti anche molto diversi - dall'assistenza sanitaria all'educazione, dalla protezione civile alla tutela ambientale -, descrivono un patrimonio di competenze costruito nella pratica, tra autoconsapevolezza, ascolto, gestione delle relazioni e capacità di apprendimento continuo. I giovani volontari, d'altra parte, raccontano con intensità il modo in cui il volontariato rappresenti per loro una “palestra di crescita”, dove si impara a conoscere sé stessi, a stare in relazione con l'altro, a confrontarsi con la complessità del mondo, sviluppando competenze emotive, riflessive, organizzative e interculturali.

A questa pluralità di voci si affianca lo sguardo esperto dei testimoni privilegiati, che sottolineano l'urgenza di valorizzare formalmente queste competenze, oggi più che mai cruciali in ambito lavorativo, scolastico e civico. Le loro riflessioni convergono su alcune priorità: la necessità di sviluppare strumenti e dispositivi per il riconoscimento delle competenze maturate nel vo-

lontariato; l'importanza di una formazione permanente centrata sull'apprendimento esperienziale; il bisogno di sostenere il ricambio generazionale e la coesione inter-generazionale all'interno delle organizzazioni.

Il quadro che viene fuori dall'indagine offre elementi preziosi per orientare nuove politiche formative e di valorizzazione del volontariato, capaci di superare la separazione fra ambiti formali e informali dell'apprendimento e di rafforzare il ruolo del volontariato e del Terzo settore per lo sviluppo umano e sociale del Paese. Ci auguriamo che questi elementi siano colti e che, in generale, il lavoro svolto alimenti una riflessione pubblica sul significato del volontariato oggi e su come sostenere i suoi protagonisti nel percorso di crescita personale e collettiva. In questo senso, il volume non è solo un rapporto di ricerca, ma uno strumento di dialogo, un'occasione di confronto, un invito ad agire per costruire - attraverso il riconoscimento delle competenze e la cura delle relazioni - comunità più coese, responsabili e inclusive.

# Introduzione

*di Paolo Di Rienzo<sup>1</sup>*

Il volontariato rappresenta una esperienza fortemente radicata in Italia, come ha sottolineato, il Presidente della Repubblica, Sergio Mattarella:

«Il volontariato è una energia irrinunciabile della società. Un patrimonio generato dalla comunità, che si riverbera sulla qualità delle nostre vite, a partire da coloro che si trovano in condizioni di bisogno, o faticano a superare ostacoli che si frappongono all'esercizio dei loro diritti. [...] Commette un errore chi pensa che l'impegno volontario, e i valori che esso trasmette, appartengano ai tempi residuali della vita e che non incidano sulle strutture portanti del nostro modello sociale. Al contrario, la dimensione della gratuità, unita alla responsabilità civica e a un forte desiderio di condivisione, produce riflessi e crea interrelazioni con ogni altro ambito della vita sociale».

In queste parole possono essere riconosciuti alcuni tratti caratterizzanti dell'identità sociale del volontariato:

- il radicamento nella comunità;
- l'azione concreta per la qualità della vita delle comunità e per i più deboli;
- la caratterizzazione non assistenzialistica dell'azione, orientata cioè al superamento degli ostacoli e all'esercizio dei diritti;
- la pratica dei valori di gratuità, responsabilità civica, condivisione;
- la valenza politica – trasformatrice delle strutture sociali – dell'attività volontaria.

Il volume presenta la ricerca “NOI+. Valorizza te stesso, valorizzi il volontariato”, svolta nel biennio 2023-2024. L’oggetto di studio concerne le competenze strategiche agite dalle persone che esercitano attività di volontariato nei sistemi organizzati

La ricerca è stata condotta dal Laboratorio di Metodologie Qualitative nella Formazione degli Adulti del Dipartimento di Scienze della Formazione dell’Università Roma Tre e promossa in collaborazione con il Forum Nazionale del Terzo Settore e Caritas Italiana. Essa esplora le competenze strategiche sviluppate dai volontari e dalle volontarie nel contesto del loro impegno solidale nelle organizzazioni di Terzo settore. Si è ritenuto opportuno focalizzare l’attenzione sulle competenze strategiche, intese come quelle competenze che permettono la valorizzazione e l’attivazione di differenti risorse personali in molteplici contesti e situazioni e che assumono una valenza generativa in quanto favoriscono lo sviluppo e l’esercizio di altre competenze, in risposta alle sfide della vita. In questo senso, le competenze strategiche agite risultano trasversali ai diversi settori di attività e alle diversificate funzioni che i volontari esercitano. La ricerca ha avuto l’obiettivo di definire il quadro (referenziale) delle competenze strategiche che le persone maturano e mettono in campo nello svolgimento di attività e progetti di volontariato e rappresenta un contributo all’attuazione della previsione dell’art. 19 co. 2 del Codice del Terzo settore, che introduce il diritto dei volontari a vedere riconosciute in ambito scolastico e lavorativo le competenze acquisite nelle loro attività.

La ricerca ha avuto, in primo luogo, uno scopo di tipo conoscitivo. La finalità è stata quella di esplorare, con un approccio scientifico, un campo scarsamente studiato, se non del tutto ignorato, e di rispondere, quindi, al bisogno di acquisire e ampliare criticamente le conoscenze su un ambito, quale quello del volonta-



riato e delle competenze ivi acquisite e agite, di rilievo e con implicazioni culturali, educative, sociali, economiche, e politiche.

In questo senso e in secondo luogo, si ritiene che i risultati ottenuti possano avere delle ricadute con effetti trasformativi sulle persone, sulla collettività e sui sistemi organizzativi che a vario titolo sono interessati.

L'indagine - basata su un campione di 9.000 persone volontarie e su una rilevazione empirica, quali-quantitativa, condotta con questionario (8.929 rispondenti), 17 focus group regionali e territoriali (69 partecipanti) e interviste a testimoni privilegiati (6 partecipanti) - evidenzia come il volontariato rappresenti un contesto privilegiato di apprendimento non formale e informale, nel quale si consolidano, in particolare, competenze personali, sociali, di apprendimento (*learning to learn*) e di cittadinanza/civiche.

In effetti, la ricerca ha permesso di validare, su una base sperimentale, il quadro specifico delle competenze strategiche dei volontari e delle volontarie, articolato in undici aree e descritto rispetto alle sue componenti di base: competenza personale; competenza sociale; competenza di apprendere ad apprendere; competenza di cittadinanza; competenza culturale; competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali; competenza imprenditoriale; competenza manageriale e di leadership; competenza collettiva di équipe e di rete; competenza per la gestione del cambiamento; competenza digitale.

In questo senso, la ricerca, nel definire e descrivere il referenziale delle competenze strategiche agite nel volontariato, presenta un dato di una pressoché assoluta novità nel panorama italiano, che permette di dare un nome all'insieme delle acquisizioni in termini di competenza (conoscenze, abilità) che le persone sviluppano nell'azione volontaria e che spesso rimangono un

aspetto taciuto e invisibile. Il tempo e le capacità, messi a disposizione dalle persone per contribuire al bene comune, costituiscono elementi di un'esperienza personale con una valenza sociale che può rappresentare, anche e nello stesso tempo, esperienza promotrice di apprendimento e fonte di acquisizione di competenze rilevanti non solo per le finalità stesse del volontariato, rappresentate nell'organizzazione di appartenenza, ma per tutte le sfere di vita e, in una visione d'insieme, per l'effettivo progresso sociale, civico economico di un intero paese.

Dai dati raccolti emerge che le competenze sociali (92,5%) sono le più riconosciute, seguite dalla capacità di apprendere (86,8%), dalle competenze personali (85%) e di cittadinanza (81,2%). Le competenze interculturali e la consapevolezza culturale si rivelano fondamentali per l'inclusione sociale, mentre le capacità imprenditoriali e manageriali risultano cruciali per chi assume ruoli di coordinamento e progettazione. Le differenze di genere indicano una maggiore valorizzazione delle competenze relazionali e interculturali tra le donne, mentre gli uomini tendono a esercitare più frequentemente leadership e competenze digitali.

Le motivazioni principali che spingono i volontari sono la volontà di contribuire alla comunità (87,6%), la crescita personale e professionale (32,1%) e il desiderio di far fronte ai bisogni sociali urgenti (26,7%). Il 53,8% dei partecipanti ritiene che la propria azione abbia un impatto significativo sulla realtà, mentre oltre il 75% afferma che il volontariato ha trasformato profondamente il proprio modo di pensare.

Inoltre, e in secondo luogo, la ricerca assume anche una valenza trasformativa poiché il referenziale può costituire una risorsa utile sul piano culturale, politico e istituzionale, per rispondere alle indicazioni normative e ai bisogni delle persone che richiedono di attualizzare le misure legate al tema della valorizzazione e del rico-

noscimento del volontariato e, nello specifico, alla certificazione delle competenze, ivi maturate, per finalità formative e professionali.

L'attività interpretativa dei dati ha permesso la definizione di punti salienti:

### **1. Il volontariato è una leva per l'apprendimento permanente**

I volontari percepiscono l'attività di volontariato come un'esperienza di apprendimento. 9 volontari su 10 riconoscono di agire la competenza "Apprendere ad apprendere" nella loro attività e tanti affermano di apprendere insieme agli altri volontari, nell'agire insieme.

Al di là dei pregiudizi su quello che è definito un "volontariato del solo fare", l'attività di volontariato nelle organizzazioni si dimostra un'esperienza capacitante, di apprendimento informale e spesso cooperativo, una leva attraverso la quale trova attuazione diffusamente il diritto all'apprendimento permanente.

### **2. Risultano strategiche le competenze con al cuore le relazioni**

La ricerca consente di validare un repertorio di 11 competenze trasversali che sono alla base dell'azione volontaria. In cima alle competenze agite da una larghissima parte dei volontari (92%) si trovano le Competenze Sociali, che attengono alla capacità di costruire, coltivare e valorizzare le relazioni. La dimensione relazionale appare come la principale leva dell'azione sociale. Risultano di grande importanza anche la Competenza Apprendere ad apprendere, le Competenze Personali e le Competenze di Cittadinanza. Queste competenze sono considerate strategiche, nel senso che il loro esercizio favorisce lo sviluppo e l'esercizio di tutte le altre competenze. Le competenze trasversali sono

interrelate e fra loro e si orchestrano in modo unico nell'agire competente di ciascun volontario.

### **3. Differenze di genere nelle competenze agite**

Le donne hanno segnalato un esercizio maggiore delle competenze sociali, interculturali e di consapevolezza ed espressione culturale rispetto agli uomini. Gli uomini, d'altra parte, si distinguono per un maggior esercizio delle competenze manageriali e di leadership e per quelle digitali.

### **4. La principale motivazione è dare un contributo alla propria comunità**

Il questionario chiedeva ai volontari di indicare quale motivazione li spinge a fare volontariato. I rispondenti avevano la possibilità di indicare fino a tre opzioni e poi quella in assoluto più importante.

Quasi il 90% dei volontari afferma di fare volontariato per la volontà di offrire un contributo alla comunità. Il senso di responsabilità verso i luoghi e verso le relazioni comunitarie è la molla che ispira l'impegno sociale. Questo dato si connette con il rilievo assunto dalle competenze di cittadinanza ed enfatizza la dimensione altruistica dell'azione volontaria.

Tuttavia, hanno rilievo anche altre motivazioni, fra cui la fede nella causa del gruppo, la volontà di rispondere ai bisogni più urgenti e – specie per i più giovani – la possibilità di scoprire sé stessi e mettersi alla prova e di arricchimento professionale.

In termini interpretativi, si può affermare innanzitutto che la principale motivazione che induce i volontari a impegnarsi sia di tipo altruistico, legata al benessere della comunità. Tuttavia, i volontari non separano in modo manicheo l'impegno altruistico da quello per la crescita e lo sviluppo personale, come indicano le percentuali significative raggiunte dalle motivazioni riferite all'arricchimento professionale, all'esplorazione dei propri punti di forza

e alla valorizzazione delle proprie capacità.

Non emerge un antagonismo fra il prendersi cura degli altri e della comunità e il prendersi cura di sé, delle proprie aspirazioni e del proprio sviluppo né trova conferma la prospettiva di un supposto volontariato «puro», che sarebbe solo altruistico e dimentico di sé, contrapposto ad un altro che invece cercherebbe nel volontariato la soddisfazione ai propri bisogni.

I volontari manifestano invece un approccio laico, integrante, capace di conciliare l'interesse generale e quello personale, che trova una sintesi nel senso di comunità e nell'appartenenza a una o più comunità, superando nel "noi" la dicotomia fra "io" e "altri".

## **5. I volontari percepiscono di generare cambiamento**

Il questionario ha chiesto ai volontari di esprimersi rispetto alla seguente domanda: "Credi che la tua azione volontaria abbia contribuito a cambiare la realtà? Se sì, quanto?", chiedendo di esprimersi con un numero, da 1 (per niente) a 4 (al massimo).

Sommando i valori 3 e 4, che corrispondono ad una elevata convinzione che la propria attività di volontariato abbia contribuito a cambiare la realtà, si raggiunge il 53,8%. Più della metà del campione, dunque, è convinta che il volontariato sia un agente di cambiamento. Ma in che termini? In che modo il volontariato genera cambiamento?

La risposta viene dalla domanda successiva, che chiedeva di dare ragione della propria posizione. Sono state, così, analizzate le 1036 risposte aperte di chi ha indicato 4.

Attraverso un processo di codifica delle risposte e successiva clusterizzazione, le modalità con cui, secondo i volontari, il volontariato contribuisce a cambiare la realtà sono state raggruppate in cinque categorie:

1) Cambiamento delle storie personali attraverso l'aiuto concreto, l'ascolto, la vicinanza;

- 2) Promozione della cultura della solidarietà, del dono, della condivisione;
- 3) Innovazione sociale (nuove strutture o servizi);
- 4) Mobilitazione di processi partecipativi;
- 5) Rafforzamento del tessuto relazionale delle comunità.

La maggioranza dei volontari è convinta che la propria azione contribuisce al cambiamento della società. Questo cambiamento si esprime in molti modi: nella trasformazione delle relazioni sociali, nel miglioramento della vita delle persone, nell'innovazione dei servizi, nel cambiamento culturale.

Una direzione del cambiamento riguarda anche se stessi. Il 75% dei volontari è convinto che fare volontariato abbia contribuito a cambiare il proprio modo di pensare.

In sintesi, I volontari percepiscono il volontariato come un fattore di cambiamento.

E insieme cambiamento della realtà, secondo una logica non rivoluzionaria ma trasformativa. Esprimono la convinzione di riuscire a cambiare la società contribuendo a cambiarne la cultura, gli stili relazionali, i modelli sociali e anche l'organizzazione dei servizi, per costruire così comunità più giuste, inclusive e umane.

Ritengono di riuscire a farlo attraverso l'azione concreta, l'esempio personale, i piccoli passi, la vicinanza alle persone, l'educazione, il coinvolgimento progressivo di altri, la sperimentazione e l'innovazione.

Questa prospettiva trasformativa non riguarda, nella rappresentazione dei volontari, solo la realtà esterna, bensì anche loro stessi. Alla domanda se fare volontariato abbia cambiato il proprio modo di pensare, oltre 3 volontari su 4 (76,1%) ha risposto affermativamente, nella convinzione che l'attività di volontariato sia un'esperienza che non solo cambia il mondo, ma cambia anche se stessi e la propria visione del mondo.

## **6. Ci si aspetta organizzazioni all'altezza del compito**

Il valore del volontariato come esperienza di apprendimento interpella le organizzazioni perché siano all'altezza della sfida. Emerge un'esigenza di sviluppo di leadership consapevoli e di modelli organizzativi capaci di operare su tre prospettive:

I. cura della formazione intenzionale, per favorire nei volontari una riflessione critica sulla loro esperienza e sostenere lo sviluppo delle competenze;

II. promozione di pratiche di riconoscimento delle competenze acquisite dai volontari per una loro valorizzazione più piena nelle organizzazioni;

III. esercizio di azione politica e culturale perché le competenze trasversali dei volontari siano riconosciute e valorizzate nei contesti del lavoro e dell'istruzione.

## **7. I giovani volontari**

Al questionario sulle competenze agite nel volontariato hanno risposto 1.638 giovani volontari con età fino a 30 anni.

Riguardo alle competenze esercitate, i giovani volontari superano i valori medi nelle competenze personali (+3,7%) e nelle competenze collettive di équipe e di rete (+3,1%), mentre esercitano di meno la competenza imprenditoriale (-6,4%) e le competenze manageriali e di leadership (-4,2%). Questo aspetto è coerente con il minor numero di giovani volontari che risulta impegnato in attività di governo dei processi nelle organizzazioni (-4,1%).

Riguardo alle motivazioni al volontariato, pur confermandosi al primo posto la volontà di dare un contributo alla comunità (81,4%), rispetto alla media assumono valori molto maggiori il volontariato visto come possibilità di esplorare i propri punti di forza e mettersi alla prova (+18,2%) e l'opportunità di arricchimento professionale (+17,4%), mentre è percepita come meno rilevante l'urgenza di far fronte ai bisogni (-10,6%). I giovani volonta-

ri sono inoltre più convinti, rispetto alla media, che fare volontariato contribuisca a cambiare la realtà (+6,5%) e che il volontariato cambi il loro modo di pensare (+4,6%). Degna di nota è la consapevolezza che alcuni giovani volontari esprimono della dimensione politica dell'attività di volontariato, che si esprime come elemento che contribuisce al cambiamento concreto della realtà

## **8. Certificare le competenze**

Un fattore chiave per la piena valorizzazione sociale delle competenze trasversali acquisite dai volontari risiede nella loro certificazione. Emerge l'esigenza che si renda pienamente esigibile il diritto al riconoscimento delle competenze attraverso l'attuazione delle norme che lo prevedono.

A questo scopo, la ricerca mette a disposizione un repertorio validato di competenze che può costituire la base per la definizione di uno standard pubblico da adottare nei processi di formalizzazione e convalida degli apprendimenti esperienziali.

L'analisi dei dati sembra evidenziare come le competenze strategiche emergano nell'adattabilità alle sfide sociali, nella gestione dei cambiamenti e nella costruzione di reti collaborative.

Il volontariato si configura così non solo come pratica di solidarietà, ma come esperienza formativa e trasformativa, capace di sviluppare pensiero critico, leadership partecipativa e innovazione sociale.

Tuttavia, la ricerca sottolinea la necessità di un maggiore riconoscimento formale delle competenze acquisite o consolidate, sia attraverso strumenti di certificazione veri e propri, sia mediante una più stretta integrazione con percorsi formali, educativi o professionali.

Il volontariato, quindi, si presenta come esperienza di apprendimento per esercitare e potenziare i diritti di cittadinanza; e come leva per promuovere e sostenere il mi-



glioramento e il progresso di un intero paese sul sentiero di una democrazia sempre più inclusiva.

È pacifico affermare che l'azione volontaria risponde indubbiamente nella natura del Terzo settore che si identifica nella funzione sociale che, in definitiva, è politica. In effetti, il volontariato è la dimostrazione dell'esercizio effettivo dell'azione democratica: esso rappresenta una forma di democrazia diffusa del nostro Paese, la liberazione delle energie individuali messe a disposizione per aiutare gli altri, ma non sempre riconosciute e valorizzate.

### **Il volume si compone sette capitoli.**

Il primo capitolo ricostruisce la cornice teorica e metodologica, su cui è stata impostata la ricerca, e presenta gli obiettivi della ricerca con una sintesi dei risultati.

L'analisi e la discussione dei dati di tipo qualitativo e quantitativo viene svolta nei capitoli due, tre, quattro, cinque e sei.

Il secondo capitolo è dedicato all'analisi e alla discussione dei dati ottenuti con il questionario.

Nel terzo, quarto e quinto capitolo, sono analizzati i focus group con i volontari di base; con i giovani volontari e con i dirigenti di reti nazionali.

Il sesto capitolo presenta i risultati ottenute con le interviste rivolte ai testimoni privilegiati.

Il capitolo sette è dedicato al tema del referenziale delle competenze strategiche ottenuto con la ricerca e, su un piano meso e macro-sistemico, alle sue valenze di tipo culturale, politico e istituzionale.

**Capitolo 1**  
**Inquadramento teorico**  
**e metodologico della ricerca**  
**sulle competenze strategiche**  
**nel volontariato**

*di Paolo di Rienzo*

# 1. La cornice teorica e politico-istituzionale

In questo volume si presentano e si discutono i risultati della ricerca “NOI+. Valorizza te stesso, valorizzi il volontariato”, svolta nel biennio 2023-2024, che ha individuato l’oggetto elettivo di indagine scientifica nelle competenze strategiche agite dalle persone che esercitano attività di volontariato nei sistemi organizzati. Come vedremo, si tratta della scelta di un campo d’indagine peculiare, che ha alla sua base ragioni di ordine politico-istituzionale - nelle dimensioni macro, meso e micro-sistemico - e motivazioni di tipo culturale e scientifico.

I volontari e le volontarie rappresentano un elemento costitutivo fondativo delle organizzazioni del Terzo settore. Tale principio è stato sancito dalle Nazioni Unite nel testo intitolato *Handbook on Non-profit Institutions in the System of National Accounts* e nel più recente *Satellite Account on Non-profit and Related Institutions and Volunteer Work* (United Nations, 2003; 2018).

La ricerca qui presentata si basa sulla definizione di lavoro volontario fornita dall’Organizzazione Internazionale del Lavoro (comparata poi anche con le altre definizioni fornite sul piano istituzionale italiano, che vengono ripostate più avanti) secondo cui le persone che svolgono lavoro (*work*) volontario sono tutte quelle in età lavorativa che, durante un breve periodo di riferimento, hanno svolto una qualsiasi attività, della durata di almeno un’ora, non remunerata e non obbligatoria per produrre beni o offrire servizi per altri (International Labour Organization [ILO], 2023, p. 12).

In modo incidentale, il discorso sarà poi recuperato e approfondito più avanti, è bene qui accennare, ai fini della problematizzazione del concetto di competenza nel Terzo settore, l'uso del lemma *work* da parte delle istituzioni internazionali per indicare l'attività volontaria. Ciò ha delle implicazioni dirette rispetto al binomio competenza e volontariato, che rappresenta il tema centrale della presente ricerca.

Sul piano normativo italiano, la persona che svolge attività di volontariato è definita all'art. 17 del Codice del Terzo settore come “una persona che, per sua libera scelta, svolge attività in favore della comunità e del bene comune, anche per il tramite di un ente del Terzo settore, mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per promuovere risposte ai bisogni delle persone e delle comunità beneficiarie della sua azione, in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, neanche indiretti, ed esclusivamente per fini di solidarietà”.

A ciò si aggiunge la definizione fornita da Istat (Istituto Nazionale di Statistica [ISTAT], 2021) che, nel glossario relativo al Censimento permanente delle istituzioni non profit, definisce il “Volontario: colui che presta la propria opera, anche saltuaria, senza ricevere alcun corrispettivo, presso l'istituzione non profit, indipendentemente dal fatto che sia o meno anche socio/associato della stessa. Il volontario non può essere retribuito per tale prestazione in alcun modo, nemmeno dal beneficiario delle prestazioni. Il carattere di volontario è, infatti, incompatibile con qualsiasi forma di rapporto di lavoro subordinato o autonomo e con ogni altro rapporto di contenuto patrimoniale con l'istituzione non profit di cui egli fa parte” (p.3).

Gli elementi qualificanti risultano, dunque, la libertà di scelta (spontaneità) e la gratuità, il fine di solidarietà, la destinazione dell'impegno a vantaggio della comu-

nità e del bene comune, l'azione diretta (mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità), l'assenza di fini di lucro.

La natura dell'impegno volontario per il contributo al bene comune e in senso civico presenta una polise-mia di significati che scaturiscono da una molteplicità di fattori che possono determinarne la partecipazione - tra i quali sono evidenti la crescita personale, il valore pro-sociale, la cura per la comunità – ed è caratterizza-to da aspetti distintivi, legati al titolo di studio, all'età e al genere (Accorinti et al., 2024).

Per rilevare la consistenza numerica del volontariato in Italia verrà fatto qui riferimento a Istat, nello specifico a due strumenti elaborati nell'ambito delle sue attività, che permettono di avere una prospettiva longitudinale.

Il primo è un'indagine campionaria svolta nel 2013<sup>1</sup>, sulle attività gratuite a beneficio di altri.

Dall'indagine Istat risulta, dunque, che circa un ita-liano su otto svolge attività gratuite a beneficio di altri o della comunità, per un valore stimato complessivo di 6,63 milioni di volontari (tasso di volontariato pari al 12,6%). Fra questi, 4,4 milioni svolgono attività di vol-ontariato all'interno di organizzazioni e circa 3 milioni svolgono attività individualmente (vi è, dunque, una quota di volontari che agiscono sia in organizzazioni che individualmente). L'indagine rivela, inoltre, una se-rie di informazioni più di dettaglio sulle caratteristiche dei volontari, sulla base del valore del tasso di volonta-riato rispetto alla media pari a 12,6%: uomini (13,3%); donne (11,9%); classe di età 55-64 anni (15,9%); laurea-ti (22,1%), occupati (14,8%); studenti (12,9%); com-ponenti di famiglie agiate (23,4%). L'impegno medio

1 ISTAT (2014). Attività gratuite a beneficio di altri. [https://www.istat.it/it/files//2014/07/Statistica\\_report\\_attivita\\_gratuite.pdf](https://www.istat.it/it/files//2014/07/Statistica_report_attivita_gratuite.pdf).

è di 19 ore in quattro settimane e chi opera all'interno di gruppi è incline a fare del volontariato un impegno di lunga durata (il 76,9% si dedica alla stessa attività da almeno tre anni). Per quanto riguarda il settore di impegno, quelli nei quali i volontari si impegnano di più sono la religione (23,6% del totale dei volontari), le attività ricreative e culturali (17,4%), la sanità (16,4%), l'assistenza sociale e la protezione civile (14,2%), le attività sportive (8,9%).

Analizzando i dati Istat attraverso le tecniche di analisi delle corrispondenze multiple e della cluster analysis, è possibile delineare sette profili di volontari organizzati (i fedelissimi dell'assistenza; le educatrici di ispirazione religiosa; i pionieri; gli investitori in cultura; i volontari laici dello sport; i donatori di sangue; gli stakanovisti della rappresentanza) e 4 profili di volontari individuali (quelli che... danno una mano; quelle che... senza come si farebbe; quelli che... scelgono di fare da soli; quelli che... per donare vanno dritti all'ospedale) (Guidi et al., 2016).

Dati più recenti derivano dal lavoro dell'Istat Indagine multiscopo sulle famiglie aspetti della vita quotidiana, i cui risultati sono presentati sul Rapporto BES (Benessere Equo Sostenibile) di Istat (2024). Qui il tasso di volontariato organizzato registra un valore più basso e risulta al 7,8% (a cui si somma un 2,1% che fa volontariato fuori dalle organizzazioni).

Il secondo strumento Istat è rappresentato dalla rilevazione campionaria Istat del Censimento permanente delle istituzioni non profit.

“Nella strategia dei Censimenti permanenti, ogni tre anni l'informazione sul settore non profit viene completata da una rilevazione campionaria che permette di coglierne gli aspetti peculiari e la dinamicità, garantendo sia l'articolazione del quadro informativo di carattere

strutturale sia l'analisi in serie storica. La prossima rilevazione campionaria del Censimento permanente delle istituzioni non profit riferita al 2024 sarà avviata nel corso del 2025. In effetti, il 14 marzo 2025 è partita la terza edizione della rilevazione multiscopo sulle Istituzioni non profit che l'Istat conduce con cadenza triennale nell'ambito dei Censimenti permanenti" (Istat, 2024).

Nel 2016-17, nel quadro della prima rilevazione Censimento permanente l'Istituto di statistica ha rilevato come il numero di volontari nelle organizzazioni non profit ammonti ad oltre 5,5 milioni di persone. Nel 2021, nell'ambito dell'ultima rilevazione, le persone impegnate nel volontariato organizzato corrispondono a 4,6 milioni, sostanzialmente l'8% circa della popolazione italiana, che, rispetto al precedente censimento, rappresenta un dato in calo (sebbene pur sempre rilevante), probabilmente anche determinato dal contesto temporale problematico di svolgimento di tipo pandemico (Bassi & Lori, 2024). A queste cifre vanno aggiunte, inoltre, quelle relative ai volontari che agiscono individualmente senza fare riferimento a contesti organizzati.

Guidi, Fonović e Cappadozzi rilevano come l'evoluzione delle politiche di welfare in Italia, con una progressiva riduzione della spesa pubblica e l'affermazione del cosiddetto "welfare mix", abbia profondamente influenzato l'evoluzione del volontariato organizzato, creando le condizioni per un aumento delle organizzazioni, spingendolo rafforzare l'impegno nella organizzazione di servizi professionalizzati e favorendo un ridimensionamento dell'attività di advocacy (Guidi et al., 2016).

Secondo la normativa italiana il volontariato può essere esercitato individualmente o all'interno degli enti del Terzo settore (ETS).

Con quest'ultima espressione ci si riferisce a realtà che lo stesso Codice del Terzo settore si incarica di definire. All'art. 4, comma 1, infatti, si legge che «Sono enti

del Terzo settore le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali, incluse le cooperative sociali, le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni, riconosciute o non riconosciute, le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento, in via esclusiva o principale, di una o più attività di interesse generale in forma di azione volontaria o di erogazione gratuita di denaro, beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi, ed iscritti nel registro unico nazionale del Terzo settore».

A norma del citato art. 17 del Codice, i volontari possono svolgere la loro attività in tutte le tipologie di ETS e, dunque, non solo nelle organizzazioni di volontariato, pur se, nel caso delle imprese e cooperative sociali, con vincoli rispetto al rapporto massimo fra volontari e lavoratori.

Si noti che la definizione di ETS offerta dal Codice è coerente con quanto previsto dal sistema statistico delle Nazioni Unite (2018), secondo cui gli enti rientranti nel *Third and Social Economy sector (TSE)* sono riconoscibili dalle seguenti caratteristiche:

1. essere un'**organizzazione** (istituzionalizzata in qualche modo, sebbene non necessariamente costituita o registrata legalmente);
2. essere **autogovernata** (pienamente responsabile dei rischi economici e dei benefici delle attività dell'organizzazione);
3. avere natura **non obbligatoria** (libertà di scelta degli individui che lavorano in essa o partecipano alle sue attività);
4. essere **fortemente limitata nella distribuzione degli utili** (non profit). Leggi, documenti governativi o consuetudini diffuse devono proibire la distribuzione dei suoi profitti (nel caso di Non Profit Institutions) o



di più del 50% di essi (nel caso delle istituzioni correlate) a manager, impiegati, investitori o stakeholder;

5. essere **privata** (non controllata dal governo).

Il Codice del Terzo settore, all'art. 5, elenca le attività di interesse generale nelle quali possono essere impegnati gli ETS e, dunque, i volontari che operano in essi:

- a) interventi e servizi sociali;
- b) interventi e prestazioni sanitarie;
- c) prestazioni socio-sanitarie;
- d) educazione, istruzione e formazione professionale, nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- e) interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia e al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e all'utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali, nonché alla tutela degli animali e prevenzione del randagismo;
- f) interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio;
- g) formazione universitaria e post-universitaria;
- h) ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- i) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale;
- j) radiodiffusione sonora a carattere comunitario;
- k) organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso;
- l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- m) servizi strumentali ad enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da enti del Terzo settore;

- n) cooperazione allo sviluppo;
- o) attività commerciali, produttive, di educazione e informazione, di promozione, di rappresentanza, di concessione in licenza di marchi di certificazione, svolte nell'ambito o a favore di filiere del commercio equo e solidale;
- p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone socialmente svantaggiate;
- q) alloggio sociale, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi;
- r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;
- s) agricoltura sociale;
- t) organizzazione e gestione di attività sportive dilettantistiche;
- u) beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti o prodotti o erogazione di denaro, beni o servizi a sostegno di persone svantaggiate o di attività di interesse generale;
- v) promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata;
- w) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi e i gruppi di acquisto solidale;
- x) cura di procedure di adozione internazionale;
- y) protezione civile;
- z) riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.

Fra le dimensioni da considerare nell'approcciarsi al volontariato – e specialmente a quello che opera nelle organizzazioni – non può essere ignorato, quindi, il ruolo

svolto dall'assetto delle organizzazioni e, in particolare, dal crescente impatto che le diverse forme di rete e la presenza di agenzie di servizio stanno generando.

A questo punto, per ritornare all'oggetto della ricerca, è necessario affrontare, come anticipato, il tema relativo alle dimensioni teoriche, culturali e politico-istituzionali della prospettiva dell'apprendimento permanente e del concetto di competenza.

Perché occuparsi del tema delle competenze nel Terzo settore e quale valore si ritiene esse rappresentino per l'individuo, la società e il sistema paese intero?

Si prenda in esame, per cominciare, il quadro macro-sistemico politico e istituzionale.

La Legge 6 giugno 2016, n. 106 “Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell’impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale” ha previsto il rispetto del principio del «riconoscimento in ambito scolastico e lavorativo delle competenze acquisite dai volontari» (Art. 5, comma 1, lettera d). In sede di attuazione della delega, con il D. Lgs 3 luglio 2017, n. 117 “Codice del Terzo settore”, il Governo ha disposto che con apposito Decreto Ministeriale vengano definiti «i criteri per il riconoscimento in ambito scolastico e lavorativo delle competenze acquisite nello svolgimento di attività o percorsi di volontariato» (Art. 19, comma 2).

Le disposizioni su menzionate rappresentano un elemento di indubbio interesse per gli individui, le organizzazioni sociali e le politiche del Paese. Esse, in primo luogo, legittimano il concetto di competenza nel Terzo settore (Cadei, 2024; Di Rienzo, 2024). In secondo luogo, recepiscono e assumono le giuste richieste di tipo individuale e sociale per l'effettivo riconoscimento e valorizzazione delle esperienze che vengono a maturarsi nello svolgimento di attività di Terzo settore. Si tratta di un fondamentale snodo di carattere normativo e istituzionale che, in quanto tale, istituisce il diritto sogget-

tivo al riconoscimento delle competenze acquisite nel volontariato.

Tali disposizioni si collocano nel quadro normativo più ampio sull'apprendimento permanente che a partire dalla legge 92 del 2012, e considerando poi i successivi interventi normativi, ha istituito il sistema nazionale di certificazione delle competenze (SNCC). Il quadro normativo italiano sul tema dell'apprendimento permanente, peraltro, accoglie e accredita il concetto di competenza definito dall'Unione Europea. Esso così recita: la competenza è la “comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale. Si esprime in termini di autonomia e responsabilità” (Parlamento Europeo, 2008, p. 4).

Gli studi sull'apprendimento esperienziale (Dewey, 2014; Jarvis, 1987; Mezirow, 2003; Schön, 2006) hanno chiarito che qualsiasi attività umana può servire come fonte di apprendimento.

L'apprendimento esperienziale implica peraltro la condizione che gli individui si impegnino in un'azione riflessiva per attribuire significato all'esperienza e per fare in modo che sia acquisita la piena consapevolezza sulla loro biografia formativa, anche ai fini del riconoscimento di tutte le competenze acquisite.

Viene così a emergere la questione che attiene alla valorizzazione, al riconoscimento e alla certificazione delle competenze.

Nella prospettiva del *lifelong learning* (apprendimento permanente) e dell'educazione degli adulti, la convalida dell'apprendimento (Unione Europea, 2012) rappresenta un'opportunità significativa per gli adulti, sia per sviluppo personale, sociale, civico e occupazionale, nonché per ridurre gli ostacoli al reinserimento nel sistema di istruzione e formazione formale (Milana et al., 2018; Morgan-Klain &

Osborne, 2007). Nel caso specifico delle attività condotte all'interno delle organizzazioni del Terzo settore e del volontariato, per promuovere i processi di convalida, è imperativo non solo ideare strumenti educativi specifici, ma anche approfondire il quadro delle competenze che possono essere coltivate attraverso tali esperienze. L'esistenza di uno standard riconosciuto è infatti considerata un requisito formale cruciale per la convalida (European Centre for the Development of Vocational Training [Cedefop], 2023).

Nel Terzo settore, lo sviluppo di competenze, con titolo di essere ritenute significative e valide sotto il profilo degli standard ufficiali di apprendimento, costituisce in effetti un'acquisizione recente, sul piano scientifico e politico-istituzionale.

Da quando l'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO, 2011), rompendo un tabù consolidato, ha definito le attività svolte nell'ambito del volontariato come lavoro, anche il concetto di competenza – fino ad allora associato solo ai mondi del lavoro e della formazione – ha cominciato ad acquisire progressivamente il diritto di cittadinanza anche nel Terzo settore nel suo complesso. Certo, il volontariato è un lavoro e un non lavoro, diremmo un lavoro sui generis, per l'assenza di qualsiasi tipo di retribuzione o vantaggio diretto o indiretto, ma risulta comunque essere certamente un lavoro nel senso pieno della parola per le energie fisiche, intellettuali, emotive e psichiche necessarie per essere realizzato. Il volontariato può essere chiaramente annoverato nella categoria lavoro in quanto esso realizza l'ottenimento di un output, la realizzazione di un obiettivo, la concretizzazione di un progetto sia esso materiale o immateriale (Di Rienzo, 2024).

L'azione volontaria prodotta e realizzata, in virtù delle sue caratteristiche di flessibilità organizzativa e di adattabilità alle esigenze del contesto, non solo consolida le competenze in ambiti più tradizionali nel tentativo continuo di rispondere a nuovi bisogni, ma tende anche a

sviluppare nuove frontiere d'impegno, introducendo innovazioni anche in alcune figure professionali (Michellini et al. 2017). Questo inoltre rafforza le competenze, soprattutto strategiche dei volontari, che sono fondamentali per l'esercizio dell'azione volontaria stessa e che per la loro natura trasversale concernono tutti gli ambiti di attività e si travasano anche in ambiti e ambienti diversi rispetto a quelli associativi, dove essi si sono maturati e costruiti.

Sappiamo, inoltre, che le competenze acquisite nel Terzo settore, fanno prevalentemente riferimento a un contesto di apprendimento di tipo informale, poiché scaturiscono dall'esercizio dell'azione delle persone impegnate nell'agire esperienze all'interno di un contesto di prassi organizzative e sociali non codificate da standard tipici dei programmi codificati di apprendimento dei contesti formali e non formali di apprendimento. L'apprendimento nei contesti informali, in effetti, implica l'adozione di un paradigma basato sulla partecipazione, tipico dei contesti sociali di apprendimento, piuttosto del paradigma della trasmissione, tipico dei contesti di istruzione. Questo determina che le competenze sono in larga parte di tipo tacito, perché sono incorporate nei comportamenti agiti e nelle prassi; non derivano da programmi di formazione intenzionale. Le conoscenze e le competenze tacite sono difficili da esprimere in parole, sono prodotte nella pratica e tramite l'esperienza di partecipazione a contesti sociali di apprendimento. Inoltre, esse, nel contesto organizzativo del volontariato, sono scarsamente conosciute, valorizzate e riconosciute come una risorsa della persona e un bene per la comunità e l'organizzazione stessa (Di Rienzo, 2024).

Tutto ciò pone in primo piano il problema, scientifico, di dare un nome e di descrivere le competenze strategiche acquisite nelle attività di volontariato.

## 2. Il disegno della ricerca: metodologia, obiettivi e strumenti

In base a quanto affermato in precedenza, è legittimo sostenere che il Terzo settore costituisce un contesto di apprendimento non formale e informale, nel quale, nello specifico e per gli obiettivi previsti nella ricerca presentata, le persone che agiscono l'azione volontaria acquisiscono, sviluppano, arricchiscono e aggiornano competenze (Di Rienzo, 2024). Come è stato sostenuto, in generale, per lo svolgimento di compiti e di attività, oltre alle competenze tecniche, sono fondamentali le competenze che abbiamo definito strategiche. Le competenze strategiche nel volontariato sono quelle competenze basilari e fondamentali per le persone affinché possano agire comportamenti e svolgere attività connesse all'azione volontaria. Si tratta di competenze la cui tipologia non corrisponde alle competenze tecniche e professionali tipicamente necessarie per svolgere una mansione lavorativa. Esse presentano una natura trasversale rispetto alle diverse aree di attività e ambiti in cui sono coinvolte le persone che svolgono attività di volontariato (Di Rienzo, 2024).

Gli elementi esposti ci permettono di sostenere, quindi, che in quanto contesto di apprendimento non formale e, prevalentemente, informale, il Terzo settore, alla luce del principio dell'apprendimento permanente, rappresenta un ambito nel quale le persone possono acquisire, sviluppare e aggiornare le proprie competenze. Ricordiamo, poi, che secondo il concetto di *lifelong learning*

*ning* si apprendono, tra le altre acquisizioni, competenze in tutti i contesti e che ciò accade in una prospettiva molto ampia e comprensiva, che accoglie sullo stesso piano una pluralità di dimensioni: personale, sociale, civica e occupazionale (Commissione Europea, 2001).

In effetti, a tale proposito, un vasto corpo di studi e ricerche è stato elaborato sul tema qui indagato e una sintetica verifica delle fonti può consentire la sua ricostruzione in un quadro globale. A diverso titolo, in ambito nazionale e internazionale ci si è occupati del ruolo strategico, delle competenze (Di Rienzo, 2020), definite, da prospettive differenti ma complementari, come trasversali (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2015), chiave per l'apprendimento permanente (Consiglio dell'Unione Europea, 2018), *LifeComp* (Caena, 2019; Sala et al., 2020) personali e socio-emotive, non-cognitive, *soft skill*, caratteriali (OECD, 2015), *life skill*, (UNICEF, 2020), competenze per il 2030 (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2019).

Ci sono molte interpretazioni diverse delle competenze strategiche, ma nessuna definizione è universalmente accettata. Organizzazioni diverse attribuiscono significati diversi al termine e producono diverse nomenclature.

L'Ufficio Internazionale dell'Educazione dell'UNESCO trae la sua comprensione dai quattro pilastri dell'apprendimento di Delors (2000) - imparare a conoscere (sapere), imparare a fare (saper fare), imparare ad essere (saper essere) e imparare a vivere insieme (saper vivere insieme) - e definisce le *life skills* (competenze di vita) come la gestione personale e le abilità sociali che sono necessarie per un adeguato funzionamento su base indipendente. L'UNICEF ha definito le competenze di vita come competenze psicosociali e interpersonali generalmente considerate importanti. La scelta e l'enfasi sulle diverse abilità variano a seconda dell'argomento (UNESCO, 2003).



Queste posizioni risalgono, peraltro, anche allo studio dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization - WHO) che, a partire dal concetto di competenza psico-sociale, definisce le competenze strategiche delle *life skills*, come competenze alla base di un comportamento di adattamento e positivo capace di far fronte efficacemente alle richieste e alle sfide della vita di ogni giorno (WHO, 1997). A tale proposito viene affermato, inoltre, il ruolo cruciale rivestito dalle competenze di natura personale e sociale. Su questa base, sono state indicate dieci competenze rientranti nel concetto di *life skills*: prendere decisioni, risolvere problemi, pensiero creativo, pensiero critico, comunicazione efficace, relazioni interpersonali, consapevolezza di sé, empatia, gestione delle emozioni, gestione dello stress. Si tratta di un insieme di competenze strategiche di tipo cognitivo e non cognitivo alla base della salute e del benessere delle persone (WHO, 1997).

In merito alle competenze non cognitive di natura personale e sociale, gli studi realizzati da OECD hanno fornito un vasto contributo. Le competenze hanno una doppia valenza, sociale e personale e svolgono un ruolo importante nel guidare il successo degli individui, tanto a scuola quanto nel lavoro e negli ambienti sociali (OECD, 2015, 2016). Il più recente studio OECD relativo al programma *Future of Education and Skills 2030* rafforza e nello stesso tempo integra tale posizione, attraverso la costruzione del quadro delle competenze definito *Learning Compass* (OECD, 2019). Il predetto quadro attesta la rilevanza delle competenze strategiche, sulle quali investire per affrontare e guidare le sfide del futuro nel XXI secolo, evidenziando, peraltro, oltre alle competenze personali e sociali, anche l'importanza delle competenze cognitive, come per esempio l'apprendere ad apprendere.

Su questa linea, il sistema caratterizzato da fattori interagenti di tipo cognitivo e non cognitivo, caratterizza

la dimensione strategica delle competenze sviluppata dall'Unione Europea, che ha stilato il quadro delle competenze chiave per l'apprendimento permanente. Le competenze chiave per l'apprendimento permanente si compongono di otto competenze, che comprendono competenze cognitive e non cognitive (competenza personale, sociale e apprendere ad apprendere) congiunte a un insieme costituito da competenza alfabetica funzionale; competenza multilinguistica; competenza matematica e competenza di base in scienze e tecnologie; competenza digitale; competenza in materia di cittadinanza; competenza imprenditoriale; competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali (Consiglio dell'Unione Europea, 2018). In questo alveo tematico, l'Unione Europea ha sviluppato e proposto il tema della *LifeComp* promuovendo il quadro europeo relativo alle competenze di tipo personale, sociale e di apprendere ad apprendere (Sala et al. 2020).

Spostando lo sguardo a livello nazionale, uno studio italiano degli anni Novanta (Di Francesco, 1994) distingue le competenze in tre categorie: competenze di base, competenze tecnico-professionali e competenze trasversali. Le competenze di base si riferiscono ai saperi che vengono considerati essenziali per favorire l'accesso alla formazione e al lavoro negli scenari emergenti. Le competenze tecnico-professionali costituiscono l'insieme dei saperi e delle concrete attività operative connesse a determinati processi lavorativi che scaturiscono da un'appropriata metodologia di analisi del lavoro. Le competenze trasversali implicano capacità di diagnosi, di comunicazione, di problem solving, essenziali per consentire al singolo di svolgere efficacemente una determinata attività.

Le competenze trasversali indicano abilità di ampio spessore, coinvolte in numerosi tipi di compiti e fondate su processi interni di differente natura, cogni-

tiva, emotiva, motoria. Non sono attributi o tratti di personalità, ma abilità strategiche acquisibili in modo formale o informale. Tali competenze sono attivate dal soggetto in contesti molteplici, in situazioni differenti e quindi caratterizzate da un alto grado di trasferibilità e sono riconducibili a tre tipi di dimensione:

- diagnosticare: risorse personali e problemi o caratteristiche dell'ambiente
- relazionarsi: mettersi in sintonia adeguata con gli altri siano essi oggetti o persone (controllo dei processi comunicativi in un gruppo)
- affrontare: la situazione, il compito, il problema (Di Francesco, 1994).

Tali componenti riconducono il discorso al tema, oggetto della ricerca, delle competenze strategiche o meta-competenze, necessarie per poter vivere e lavorare in una dimensione di società della conoscenza e nella prospettiva dell'apprendimento permanente. Il passaggio che in questo modo viene operato è relativo al ponte istituito tra il carattere trasversale delle competenze e il loro essere attributo strategico per i processi di sviluppo e crescita dell'individuo. (Di Rienzo, 2024).

Passando, poi, al piano istituzionale, il Regolamento recante norme in materia di adempimento dell'obbligo di istruzione emanato con il Decreto Ministeriale n.139 del 22 agosto 2007 dell'allora Ministero dell'Istruzione, Ricerca e Università (MIUR), è intervenuto sul tema specifico delle competenze strategiche, richiamandosi al quadro europeo delle competenze chiave per l'apprendimento permanente. A questo si aggiunge il fatto che a tale Decreto rimanda, inoltre, la Circolare del 9 dicembre 2019 emanata dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione". Tale circolare indica che le attestazioni di

competenza rilasciate agli operatori volontari di servizio civile debbano richiamarsi ai profili delle competenze personali, sociali e di cittadinanza, di cui al quadro europeo sulle competenze chiave di apprendimento e alle indicazioni contenute nel Decreto Ministeriale MIUR citato. Benché l'ambito di pertinenza sia propriamente il Servizio Civile Universale, tuttavia, adottando un criterio analogico si può rilevare, in tutti i casi, il rimando a una tipologia di competenze di carattere non tecnico, che presentano caratteristiche trasversali.

Infine, come si dirà più approfonditamente nel capitolo 7, è degno di nota il recente Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 9 luglio 2024, che disciplina, tra gli altri, il tema del riconoscimento delle competenze acquisite nel volontariato e nel Terzo settore, individuando come standard di riferimento i quadri di competenze elaborati dall'Unione Europea, tra cui il quadro *LifeComp* – sulle competenze personali, sociali e di apprendere ad apprendere – che ha costituito, come detto, l'oggetto di studio di questa ricerca e che ha concorso a definire le dimensioni della competenza strategica da sottoporre a verifica empirica.

Tutto ciò attesta in ultima analisi il rilievo assunto da competenze che possiamo definire strategiche.

Il gruppo di ricerca, tenuto conto degli studi e dei riferimenti istituzionali e normativi appena citati, ha individuato i lineamenti di base delle competenze strategiche, organizzati in 11 aree, da utilizzare per sopporli a verifica empirica e a validazione:

- 1) Competenza personale;
- 2) Competenza sociale;
- 3) Competenza di apprendere ad apprendere;
- 4) Competenza di cittadinanza;
- 5) Competenza culturale;
- 6) Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali;
- 7) Competenza imprenditoriale;
- 8) Competenza manageriale e di leadership;
- 9) Competenza collettiva di équipe e di rete;
- 10) Competenza per la

gestione del cambiamento; 11) Competenza digitale.

Esse hanno costituito la base di partenza per svolgere lo studio sperimentale di validazione delle competenze strategiche dei volontari e delle volontarie nei sistemi organizzati del Terzo settore.

Nell'ambito della ricerca presentata, il contesto nel quale è avvenuta l'indagine è stato costituito dal Forum Nazionale del Terzo Settore (FNNTS) e da Caritas Italiana, che hanno manifestato l'interesse e il bisogno di comprendere e riconoscere il valore delle competenze delle persone che svolgono attività volontaria.

Caritas Italiana è stata fondata nel 1971 ed opera in collegamento e dialogo con le 217 Caritas diocesane, attive nel territorio per animare le comunità ecclesiali e civili e per promuovere servizi e strumenti pastorali, come Centri di ascolto, Osservatori delle povertà e delle risorse, Caritas parrocchiali, Centri di accoglienza, Opere segno. I principali settori di intervento di Caritas Italiana includono:

- promuovere la carità e trasformarla in azioni e opere concrete;
- organizzare e coordinare interventi di emergenza sia in Italia che all'estero;
- condurre studi e ricerche sui bisogni per individuare le loro cause;
- educare alla pace, alla mondialità, al dialogo e alla cultura dell'accoglienza;
- incentivare il volontariato e sostenere la formazione di operatori pastorali della carità.

Caritas Italiana mantiene anche collegamenti a livello internazionale con le altre Caritas nel mondo attraverso la rete di Caritas Internationalis, che comprende 162 organizzazioni federate, tra cui 48 facenti parte di Caritas Europa (Caritas, n.d.).

Il FNNTS rappresenta circa 100 organizzazioni nazionali di secondo e terzo livello – per un totale di oltre

121.000 sedi territoriali – che operano negli ambiti del Volontariato, dell'Associazionismo, della Cooperazione Sociale, della Solidarietà Internazionale, della Finanza Etica, del Commercio Equo e Solidale del nostro Paese. Il Forum del Terzo Settore ha quale obiettivo principale la valorizzazione delle attività e delle esperienze che le cittadine e i cittadini autonomamente organizzati attuano sul territorio per migliorare la qualità della vita, delle comunità, attraverso percorsi, anche innovativi, basati su equità, giustizia sociale, sussidiarietà e sviluppo sostenibile.

Sulla base di un patto coerente con quello nazionale si sono costituiti 20 Forum regionali, numerosi Forum provinciali e locali cui aderiscono le realtà della società civile che operano a livello territoriale. All'interno del Forum sono attive diverse Consulte e gruppi di lavoro tematici: Ambiente e territorio; Associazioni di promozione sociale; Cultura, turismo, sport e benessere; Disabilità e non autosufficienza; Economia sociale; Forum regionali; Infanzia, adolescenza e giovani; Salute e anziani; Educazione e scuola; Europa, mondo e cooperazione internazionale; Volontariato; Tavolo servizio civile, Tavolo tecnico-legislativo; Gdl Persone private della libertà (Forum Nazionale Terzo Settore [FNST], n.d.).

Il partenariato del progetto di ricerca, quindi, è stato costituito dal Forum Nazionale del Terzo Settore, da Caritas Italiana e dal Dipartimento di Scienze della Formazione, Università Roma Tre

In questo modo, è stato possibile identificare e definire il quadro complessivo di un contesto reale del volontariato, all'interno del quale è stata svolta la ricerca per la rilevazione dei dati.

La ricerca è stata realizzata, effettivamente, all'interno delle organizzazioni di volontariato appartenenti al Forum Nazionale Terzo Settore e Caritas Italiana. La ricerca è stata condotta dal Laboratorio di Metodologie

Qualitative nella Formazione degli Adulti, dell'Università Roma Tre, che ha coordinato l'intero partenariato.

La domanda di ricerca è stata formulata come segue:

Quali sono le competenze strategiche delle persone impegnate nelle attività di volontariato organizzato nel Terzo settore?

Secondo l'ipotesi di ricerca le persone che esperiscono attività di volontariato apprendono, acquisiscono e sviluppano competenze strategiche.

In questo senso, si ritiene che competenze strategiche siano necessarie per i volontari e le volontarie affinché possano svolgere e governare con padronanza il loro impegno volontario. L'ipotesi di ricerca assume, inoltre, che le aree di riferimento delle competenze strategiche fanno riferimento ad un insieme multidimensionale e pluriarticolato, caratterizzato dalle dimensioni di tipo personale, sociale, comunicativo, etico, civile, organizzativo-gestionale. Si ipotizza, quindi, che tali competenze possano rendere possibile realizzare efficacemente e significativamente l'azione dei volontari e delle volontarie.

La finalità del progetto di ricerca realizzato riguarda la costruzione e la validazione del referenziale (definito anche quadro o profilo) delle competenze strategiche agite dalle persone volontarie, in modo trasversale a tutte le attività nell'ambito del Terzo Settore e riferite, quindi, a un ETS, in qualsiasi forma giuridica questo si esprima, del FNTS e di Caritas Italiana.

Tale finalità è stata articolata in tre obiettivi specifici:

- conoscere le rappresentazioni dei volontari e dei dirigenti di reti nazionali relative alle competenze strategiche che agiscono nei contesti organizzati del Terzo settore del FNTS e di Caritas Italiana;
- conoscere le prospettive culturali e politiche di testimoni privilegiati in merito al tema delle competenze strategiche agite nell'azione volontaria;

- favorire una migliore comprensione della prospettiva dell'apprendimento permanente e della certificazione delle competenze nel sistema del Terzo settore.

Il risultato atteso è relativo alla definizione del quadro delle competenze strategiche delle persone che svolgono attività di volontariato nelle organizzazioni degli ETS.

Così come indicato, l'oggetto di questo studio implica l'opportunità di optare per un metodo che favorisca l'analisi e la conoscenza delle attività e dei comportamenti autentici agiti dalle persone nei contesti reali di svolgimento della loro azione volontaria.

Contesto reale di svolgimento, azione e comportamenti indicano elementi che, nel loro insieme, individuano una direttrice di ricerca che non può non essere aderente alle esperienze agite direttamente dai soggetti, nella loro reale attività in cui si esplica l'azione volontaria.

L'approccio di ricerca prescelto è quello che, tecnicamente ma anche metaforicamente, dà la parola al soggetto: un approccio che nel nostro caso riconosce e restituisce alla persona il valore della sua azione volontaria. In questo senso, l'approccio qualitativo adotta un orientamento volto alla comprensione, più che alla sola spiegazione, del fenomeno studiato colto nella sua complessità delle rappresentazioni che ne danno gli attori coinvolti.

La ricerca, dunque, è una ricerca qualitativa, di tipo induttivo con un approccio interpretativo, che si esplica nella forma partecipata, meglio ancora, co-partecipata, attiva e auto-attivante per gli stessi soggetti a cui si riferisce. A fronte di tale approccio, si è deciso di utilizzare un'azione di rilevazione di tipo multi-metodo, (*mix-methods*), che prevede e combina mezzi di rilevazione qualitativi e quantitativi, per rispondere alla domanda di ricerca (Di Rienzo, 2024; Lucisano, 2018; Mantovani, 1998a).



La natura di tale ricerca ha, da una parte, finalità conoscitive e, da un'altra parte, la valenza di prevedere forme, anche indirette, di applicazione dei risultati conseguiti che, in ragione dell'approccio e dei metodi utilizzati di tipo prevalentemente riflessivo, producono una traslazione dei risultati nel contesto oggetto di studio, insieme a una trasformazione delle mentalità e dei comportamenti, per favorire l'innovazione dei sistemi e l'avanzamento culturale complessivo. Ciò in ultima analisi risponde anche al mandato espresso dalla committenza in termini di fabbisogno, tradotto dal gruppo di ricerca in un linguaggio scientificamente adeguato e, infine, restituito in termini di conoscenze e acquisizioni coerenti con gli aspetti di natura politica, culturale e organizzativa del contesto di riferimento.

## **2.1 Strumenti d'indagine, fasi e attività**

Il gruppo di ricerca ha adottato una modalità di indagine che si richiama al metodo misto dal punto di vista dell'adozione degli strumenti di rilevazione e, specificamente, dell'analisi dei dati. Gli strumenti adottati sono stati individuati nel questionario, nel focus group e nell'intervista semi-strutturata. Si tratta di strumenti che permettono, come vedremo, di attuare un metodo di analisi dei dati sia dal punto di vista statistico (quantitativo) (Mantovani, 1998a), sia dal punto di vista idiografico (qualitativo) (Mantovani, 1998b).

È stata assunta la decisione di procedere all'indagine quantitativa sulle competenze dei volontari non mediante un campione probabilistico ma sulla base di un campione di convenienza: la scelta dipende anche dalla indisponibilità di una anagrafe generale dei volontari, da cui sarebbe stato possibile estrarre un campione probabilistico. Il campione è stato costruito avendo come base le organizzazioni e le reti nazionali aderenti

al Forum Nazionale del Terzo Settore e Caritas Italiana. Il questionario di rilevazione è stato reso disponibile in versione online auto compilabile

La costruzione questionario ha inteso indagare, del presente rapporto, gli obiettivi specifici (per un approfondimento si veda il capitolo 2):

1. Rilevare quali competenze i volontari riconoscono di agire nell'esercizio delle loro attività.
2. Analizzare la relazione tra le competenze sviluppate e le caratteristiche socio-demografiche dei volontari.
3. Esaminare il legame tra le competenze e le attività di volontariato svolte.
4. Indagare le motivazioni e le rappresentazioni che i volontari hanno del proprio ruolo e dell'impatto della loro azione.

L'architettura del questionario, che è presentato nella sezione degli allegati, si compone prevalentemente di una parte con domande chiuse e risposte chiuse (parte strutturata) a cui si risponde in autovalutazione, utilizzando una scala Likert a quattro passi; e, in misura minore, di una parte con domande chiuse e risposte aperte (parte semi-strutturata).

Il questionario si compone di 33 domande ed è articolato in quattro sezioni:

- Sezione 1: Dati socio-anagrafici;
- Sezione 2: Attività di volontariato svolte;
- Sezione 3: Competenze agite nel volontariato;
- Sezione 4: Motivazioni e visioni.

Il focus group come anche l'intervista è stato impostato per ottenere dati di natura diversa dal questionario, di tipo narrativo e idiografico (Bruner, 1992), atti a integrare e approfondire, attraverso il metodo dell'analisi tematica (Braun, & Clarke, 2006) i dati restituiti dal questionario, di natura quantitativa per analisi di tipo statistico.

In effetti l'obiettivo del focus group è stato caratte-

rizzato dalla motivazione di accedere alle rappresentazioni profonde delle persone intervistate, afferenti al mondo del volontariato, rispetto all'utilizzo delle competenze strategiche.

Il focus group consiste in un'attività di intervista condotta dal ricercatore e rivolta a un gruppo di soggetti individuati rispetto all'oggetto dello studio, per studiare e comprendere le loro risposte e le interazioni tra gli stessi.

Nel nostro caso, sono stati progettate tre tipologie di focus group distinte in base ai destinatari: focus group regionali; focus group territoriali (Nord, Centro, Sud) con giovani volontari; focus group con i dirigenti di reti nazionali.

Per quanto riguarda le prime due il conduttore ha seguito un'impostazione caratterizzata da 5 passaggi:

- 1) introduzione e presentazione della ricerca e del metodo del focus group;
- 2) consegna del mandato ai partecipanti e compilazione individuale;
- 3) primo giro di interventi per la condivisione di quanto annotato da ciascun partecipante sul mandato;
- 4) secondo giro di interventi per un commento generale sul quadro di competenze e sugli interventi degli altri partecipanti;
- 5) sintesi a cura del conduttore e conclusione.

Il mandato di cui al punto 2 rivolto ai partecipanti si compone di 2 sezioni

- sezione 1 relativa ai dati anagrafici e all'attività di volontariato svolta;
- sezione 2 riportante una proposta sintetica delle competenze strategiche funzionale all'attività di risposta dei partecipanti, al fine di descrivere le competenze di maggiore utilizzo con un esempio concreto di attività svolta.

Circa il focus group destinato ai dirigenti di reti nazionali, di natura più politico-istituzionale, la struttura è stata più aperta e libera, caratterizzata da questioni (domande) presentate dal conduttore, sulle quali si sono alternati e confrontati gli interventi dei partecipanti. La natura delle domande ha riguardato questioni attinenti ai temi del referenziale delle competenze strategiche e del ruolo dei sistemi organizzati per la valorizzazione e la certificazione delle competenze.

Il focus ha visto la partecipazione di:

- Franco Bagnarol, coordinatore della Consulta volontariato del FNTS e componente del direttivo del MoVI;
- Francesca Coleti, componente del Coordinamento nazionale del FNTS e della presidenza nazionale di Arci;
- Daniela D'Arpini, componente del Coordinamento nazionale del FNTS in rappresentanza di ANCeSCAO;
- Giuseppe De Biase, componente del Comitato esecutivo del FNTS e Presidente di Anteas;
- Viviana Neri, coordinatrice della Consulta Educazione e istruzione del FNTS e rappresentante di AiCS;
- Vanessa Pallucchi, Portavoce del FNTS e Vicepresidente di Legambiente;
- Tiziano Pesce, componente del Comitato esecutivo del FNTS e Presidente di Uisp.

L'intervista semi-strutturata consiste in un colloquio guidato, nel quale il conduttore dispone di una griglia di argomenti, preparata ex-ante, relativi ai temi oggetto della ricerca, rispetto ai quali il conduttore rivolge le domande alla persona rispondente, che, informata sugli obiettivi e le modalità di conduzione del colloquio, liberamente risponde (Mantovani, 1998a).

Nel caso della ricerca, che qui si presenta, l'intervista è stata rivolta a testimoni privilegiati, individuati per il ruolo svolto attinente a diverso titolo al tema del volontariato e del terzo settore. L'intervista semi-strutturata

è stata costruita al fine di acquisire e comprendere le concezioni dei testimoni privilegiati rispetto ai seguenti temi attinenti all'oggetto di studio della rivista:

1) il repertorio delle competenze strategiche emergente dalla rilevazione empirica con questionario e focus group;

2) le tre competenze trasversali più rilevanti e su quelle ritenute meno agite dai volontari;

3) l'attività di volontariato come un'esperienza formativa e che comporta lo sviluppo di capacità e abilità per apprendere lungo tutto il corso della vita;

4) il peso che hanno le competenze trasversali e quale quelle tecnico-professionali nell'agire dei volontari;

5) il dibattito fra chi sostiene che si debba privilegiare il riconoscimento delle competenze strategiche e trasversali e chi invece ritiene che vada favorito il riconoscimento di quelle tecnico-professionali sviluppate dai volontari;

6) le strade realisticamente percorribili affinché venga attuato il diritto dei volontari a vedere riconosciute in ambito scolastico e lavorativo le competenze acquisite nelle loro attività di volontariato.

### **Fasi e attività**

Il piano delle attività si è articolato in cinque fasi:

1. Definizione del campione di convenienza a cui somministrare il questionario.

2. Predisposizione del quadro (referenziale) delle competenze strategiche delle persone volontarie, da sottoporre alla verifica dell'indagine empirica sul campo. Il referenziale è stato il risultato di confronto critico dei materiali, degli studi e delle ricerche, di tipo internazionale e nazionale.

3. Preparazione, costruzione, somministrazione e analisi del questionario. Il questionario è stato rivolto alle persone che svolgono attività di volontariato in ETS

del FNIS e di Caritas Italiana. Analisi e discussione dei dati restituiti dalla somministrazione del questionario.

4. Preparazione, costruzione e realizzazione dei focus group. Analisi e discussione dei dati restituiti dalla rilevazione con focus group. L'indagine con focus group è stata rivolta a tre tipologie differenti di destinatari: volontari di base ripartiti in base all'appartenenza regionale; giovani volontari ripartiti su base territoriale; dirigenti di reti nazionali.

5. Preparazione, costruzione e realizzazione delle interviste semi-strutturate rivolte a testimoni privilegiati. Analisi e discussione dei dati restituiti dalla rilevazione con intervista.

6. Elaborazione dei risultati e definizione del referenziale delle competenze strategiche.

### 3 Risultati

La ricerca si è svolta con un campione complessivo di 8.997 soggetti coinvolti con età compresa tra 14 anni e 89 anni. L'età media è di 50 anni.

L'adozione di un metodo misto quantitativo e qualitativo ha permesso l'ottenimento di quadro conoscitivo ampio e approfondito, caratterizzato da elementi di tipo sia statistico, sia descrittivo-interpretativo, che permettono una visione d'insieme e integrata del fenomeno studiato (Creswell, 2014). La ricerca si è concentrata sul fenomeno delle competenze strategiche agite dalle persone nel volontariato organizzato, svolto all'interno degli enti del Terzo settore di Caritas Italiana e del Forum Nazionale del Terzo Settore.

Il quadro d'insieme sulla rilevazione, condotta con gli strumenti già descritti e svolta con le specifiche caratteristiche in termini di tempi e di risposte ottenute, è così rappresentato:

1. Questionario online in auto-somministrazione (diffuso fra aprile e luglio 2023). Raccolte 8.929 risposte

2. Focus group:

I. 14 focus group regionali, svolti online con volontari di base, condotti a luglio 2023. Sono stati coinvolti 47 partecipanti

II. 3 focus group territoriali (Nord, Centro, Sud) con giovani volontari, condotti nel luglio 2024. Sono stati coinvolti 15 partecipanti

III. 1 focus group con i dirigenti di reti nazionali, condotti nel luglio 2024. Sono stati coinvolti sette partecipanti.

3. Interviste, realizzate a luglio 2024, a 6 testimoni privilegiati: Stefano Consiglio (Fondazione Con il Sud), Marco Catarci (Università di Roma Tre), Titti Postiglione (Presidenza del Consiglio dei Ministri), Chiara Tommasini (CSVnet), Giorgio Righetti (ACRI), Don Marco Pagnello (Caritas Italiana).

## **Questionario**

Ricordiamo che il questionario ha inteso rilevare, su una base di autovalutazione, il grado di esercizio delle competenze strategiche, insieme con le motivazioni e il ruolo attribuiti al volontariato (per un approfondimento dell'analisi si veda il capitolo 2).

L'indagine con questionario è stata condotta fra aprile e luglio 2023 e ha consentito raccogliere, con un campione di convenienza, 8.929 risposte. I dati delle risposte chiuse sono stati ottenuti mediante analisi statistiche descrittive monovariate e bivariate, e analisi inferenziali utilizzando i software Microsoft Excel e SPSS. Per le risposte aperte è stato applicato il metodo qualitativo di analisi del contenuto.

I rispondenti sono stati suddivisi in 6 fasce d'età: fino 18 anni; 19-30 anni; 31-45 anni; 46-65 anni; oltre 65 anni. Rispetto a 8.929 rispondenti, le donne rappresentano oltre il 50%; la fascia di età più rappresentativa è quella dei 46-65 anni (43%), a cui fanno seguito gli over 65 (19,6%) e la fascia 31-45 anni (19%). L'età media del campione è di 50 anni.

In merito al titolo di studio, prevalgono nettamente i diplomati (47,6%), seguiti da laureati magistrali (19,3%). Per quanto riguarda la professione, la maggioranza è impegnata in un lavoro da dipendente a tempo pieno (34,8%), seguono i pensionati (26,4) e gli studenti che si fermano, però, all'8,7%.

Le attività di volontariato sono svolte soprattutto nelle regioni del Nord Italia: Lombardia (19,4), Piemonte



(10,8) Emilia-Romagna (10%) e Veneto (8,2). Seguono il Lazio con il 7,7% e la Sicilia con il 6,8.

Gli enti di volontariato in cui sono impegnati si occupano soprattutto di interventi e prestazioni sanitarie (26,8), interventi e servizi sociali (22,1) e prestazioni socio-sanitarie (16,8).

Le Organizzazioni di volontariato (ODV) rappresentano la maggioranza degli enti in cui è impegnato il campione (68,7%) e sono seguite dalle Associazioni di promozione sociale (APS) con il 13,2%.

Ricordiamo che la finalità della rilevazione tramite questionario aveva come oggetto peculiare le competenze agite nelle attività di volontariato. Tale finalità è stata tradotta nell'obiettivo operativo di: conoscere, su una base di autovalutazione, il grado di utilizzo delle competenze strategiche, le motivazioni e l'impatto sociale da parte delle persone impegnate in attività di volontariato;

In effetti, ai rispondenti è stato chiesto di indicare con quale frequenza mettono in campo, nelle proprie attività di volontariato, undici aree di competenza.

Dalle risposte fornite, emerge che la maggioranza del campione esercita con frequenza regolare (molte volte e sempre) ognuna delle competenze descritte nel questionario: in tutte, infatti, si supera il 50% nella somma tra le due alternative proposte.

Emerge quindi un dato importante che attesta la validità del quadro di competenze proposto nel quale le persone volontarie si sono riconosciute. Nello stesso tempo, il dato testimonia la valenza apprenditiva e formativa del volontariato che permette l'acquisizione di conoscenze e abilità (competenze).

Le competenze più agite sono quelle sociali con il 92,5% (62,5 sempre e 30 molte volte), seguite dalla competenza di apprendere ad apprendere all'86,9% (50,3 sempre e 36,6 molte volte) e dalle competenze personali all'85% (48,4 sempre e 36,6 molte volte). Supera l'80% anche la competenza di cittadinanza (47,6 sempre e 33,7 molte volte).

Di contro, le competenze meno agite sono quelle manageriali e di leadership con il 43,4% del campione che ha risposto di utilizzarle mai (14,3) o solo qualche volta (29,1), la competenza imprenditoriale al 42% (11,8 mai e 30,2 qualche volta) e le competenze legate alla gestione del cambiamento con il 39,3% (7,9 mai e 31,4 qualche volta). Oltre il 35% anche la competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturale (11 mai e 26,9 qualche volta).

Anche rispetto alla variabile “tipo di attività” si confermano i risultati indicati sopra. Le prime tre aree di competenza più agite riguardano, in ogni tipologia di attività, le competenze sociali, apprendere ad apprendere e personali. Queste ultime, in alcune attività, si alternano con le competenze di cittadinanza che, nella maggior parte delle sei categorie, occupano però la quarta posizione, seguite da quelle interculturali o dalle collettive d'équipe e di rete.

È interessante evidenziare una dimensione di genere evidente dalla rilevazione: per nove competenze su undici la percentuale delle donne che ha risposto molte volte e sempre è più alta rispetto alle risposte date dagli uomini, con una differenza che supera i dieci punti percentuali nelle competenze interculturali (+12,4%) e in materia di consapevolezza ed espressione culturali (+10,70%). Fanno eccezione solo le competenze manageriali e di leadership e la competenza digitale.

Per le donne, nelle prime tre posizioni troviamo le competenze sociali (95%), la competenza di apprendere ad apprendere (89,3%) e le competenze personali (87,8%). Le tre meno agite sono, invece, le competenze manageriali e di leadership (54,3%), la competenza imprenditoriale (60,3%) e quella per la gestione del cambiamento (60,7%).

In merito alle tre competenze più agite dagli uomini abbiamo la stessa situazione delle donne (sociali

89,9%; apprendere ad apprendere 84,2%; personali 82%). Leggera differenza per le tre meno scelte: competenza imprenditoriale (55,3%), quella in materia di consapevolezza ed espressione culturali (56,4%) e, infine, la competenza per la gestione del cambiamento (58,3%).

La motivazione più importante, che spinge i rispondenti a svolgere la propria attività di volontariato emerge, è la volontà di dare un contributo alla comunità (63,7%).

In sintesi, dall'analisi complessiva dei dati, si possono enucleare i seguenti assi tematici:

- *Competenze agite*: il quadro delle undici competenze strategiche risulta complessivamente confermato con percentuali superiori al 50%. Il 90% dei volontari ha indicato, nell'ordine, di mettere in campo competenze sociali, seguite dalla capacità di apprendere, competenze personali e competenze di cittadinanza. Le competenze interculturali e la consapevolezza culturale sono anch'esse riconosciute da una parte significativa del campione.

- *Competenze manageriali e di leadership*: Riconosciute soprattutto tra i volontari impegnati in ruoli di coordinamento e gestione. Chi opera in attività di governo dei processi tende a sviluppare maggiormente queste competenze, assieme a capacità imprenditoriali e di lavoro di équipe.

- *Distribuzione delle competenze per età*: Le competenze personali e sociali sono più presenti nei volontari tra i 18 e i 30 anni, mentre la capacità di apprendere è tipicamente associata ai 30-45enni. Le competenze di cittadinanza sono invece più riconosciute tra i 45-65enni.

- *Differenze di genere*: Le donne hanno segnalato un impiego maggiore delle competenze sociali, interculturali e di consapevolezza culturale rispetto agli uomini. Gli uomini, d'altra parte, si distinguono per un maggior

riconoscimento delle competenze manageriali e digitali.

- *Motivazioni al volontariato:* Oltre al contributo alla comunità (87,6%), altre motivazioni includono l'arricchimento professionale (32,1%), la fede nella causa del gruppo (31,7%) e la volontà di rispondere ai bisogni urgenti della società (26,7%).

- *Percezione dell'impatto:* Il 53,8% dei volontari ritiene che il proprio impegno abbia un forte impatto nel modificare la realtà. Inoltre, oltre il 75% afferma che fare volontariato ha cambiato profondamente il proprio modo di pensare, specialmente tra i giovani adulti.

L'analisi dei dati ottenuti dalla rilevazione con il questionario ha costituito la base per impostare i focus group e le interviste, ideati per ottenere un loro approfondimento qualitativo.

Sia per il focus group, sia per l'intervista semi-strutturata, il gruppo di ricerca si è orientato verso un metodo atto a rilevare dati narrativi e idiografici tratti da un processo di interazione e interessato alla singolarità e all'andamento in profondità. Ciò ha condotto all'adozione del metodo dell'analisi tematica con approccio interpretativo per analizzare il fenomeno studiato, che ha caratterizzato lo studio dei testi ottenuti dai focus group e dalle interviste. Per l'approfondimento del metodo di analisi si manda ai rispettivi capitoli 3, 4, 5, 6.

### **Focus group**

I 18 focus group sono stati condotti tra luglio 2023 e luglio 2024 e hanno riguardato il volontariato di base, il volontariato giovanile e le strutture organizzative di volontariato gestite da parte dei dirigenti di reti nazionali (per un approfondimento si vedano i capitoli 3, 4, e 5).

I focus group svolti con i volontari di base (47 partecipanti) e con i giovani impegnati nel volontariato (15

partecipanti) hanno consentito di andare in profondità e dare spessore esperienziale ai valori numerici emersi dal questionario. Dall'analisi dei dati si è ottenuta la conferma complessiva dei dati sulle competenze strategiche emersi dal questionario, integrata da una comprensione più approfondita scaturita dalle narrazioni e dalle rappresentazioni offerte. Le competenze indicate nel referenziale sono ritenute in generale importanti. Tra le aree di competenza spiccano, confermando i dati del questionario, le posizioni attribuite al ruolo delle competenze personal, sociali, di apprendere ad apprendere e di cittadinanza.

Inoltre, il volontariato è caratterizzato da motivazioni intrinseche e da finalità tese al cambiamento. La motivazione al volontariato si esprime come opportunità di crescita personale e nei benefici che il volontariato genera per la comunità enfatizza l'effetto in termini educativi. Il volontariato è visto come luogo di composizione delle due prospettive, l'interesse individuale e quello collettivo. L'analisi dei focus group ha permesso di sostenere e confermare la valenza apprenditiva e formativa del volontariato.

I dati del focus group volto a comprendere le prospettive di sistema espresse dai dirigenti delle reti nazionali (sette partecipanti), offrono, in ragione dei ruoli ricoperti, il quadro delle rappresentazioni di chi governa i sistemi organizzativi del TS e hanno, per questo motivo, un respiro anche di tipo politico-istituzionale. I dirigenti delle reti nazionali, quindi, sono stati coinvolti su questioni che attengono: al carattere rappresentativo del referenziale delle competenze strategiche, così come emerso dalle rilevazioni quali-quantitative; alla natura delle stesse competenze rispetto alla dimensione trasversale e tecnica; al ruolo della governance per promuovere e valorizzare le competenze dei volontari; al tema della certificazione delle competenze. I risulta-

ti, che emergono dall'analisi e interpretazione dei dati, presentano degli aspetti per certi versi convergenti che consentono di rappresentare dei tratti comuni, pur nel rispetto delle peculiarità e differenze,

I dirigenti convergono nel ritenere il Referenziale caratterizzare significativamente ed efficacemente le azioni e le competenze agite nell'azione volontaria. È attestato il ruolo importante delle competenze di natura personale, sociale e in posizione più marginale il ruolo delle competenze digitali e imprenditoriali. Ai nostri fini, è rilevante la conferma della natura strategica delle competenze che si esprime nel loro inquadramento secondo una logica processuale e dinamica. Ciò si richiama alla competenza di apprendere ad apprendere che rimanda alla natura metacognitiva che permette la gestione autonoma di tali risorse, in modo trasversale rispetto agli specifici contesti di attuazione. Emerge, inoltre, una concezione tesa ad allontanare sterili contrapposizioni tra le competenze trasversali e le competenze tecniche, in favore di una visione che riconosce le possibili combinazioni che si presentano nell'agire pratico.

Nell'ottica del governo degli ETS, la costruzione di ambienti favorevoli alla formazione e allo sviluppo delle competenze è fondamentale. In effetti, le caratteristiche organizzative che assumono le strutture associative rappresentano, insieme alla responsabilità individuale, fattori fondamentali per la creazione di condizioni propizie ai contesti di apprendimento.

Emerge con nettezza e in modo omogeneo l'interesse verso il principio della certificazione delle competenze nell'ambito del quadro italiano che ha normato tale tema a partire dalla legge 92/2012. L'attuazione di tale principio necessita, però, di una maggiore attenzione e di interventi specifici rispetto al contesto del TS. La certificazione delle competenze rimanda, da una parte, alla questione fondamentale di attribuire uno status formale agli ap-

prendimenti di matrice essenzialmente esperenziale e, da un'altra parte, sottende e richiede un approccio teso alla valorizzazione della persona portatrice di valori.

## **Interviste**

Nel luglio 2024 sono state condotte le interviste ai testimoni privilegiati che hanno prodotto testi trattati con il metodo dell'analisi tematica, in accordo con l'approccio qualitativo di tipo interpretativo (per un approfondimento si veda il capitolo 6).

La consapevolezza personale e le relazioni sociali emergono come aspetti chiave del volontariato per quasi tutti gli intervistati. Il volontariato viene visto non solo come un luogo di sviluppo di abilità tecniche, ma soprattutto come una palestra per l'empatia, la comprensione degli altri e la cooperazione. In questo senso, le competenze sociali sono fondamentali perché il volontariato è percepito come un'esperienza basata sulle interazioni umane. Questi punti riflettono una visione condivisa del volontariato come processo di crescita personale e interpersonale.

Tutti gli intervistati sono d'accordo nel considerare il volontariato come un'esperienza di crescita, soprattutto in termini di competenze sociali e personali. Convergono sull'idea che l'apprendimento informale svolga un ruolo centrale nel volontariato, benché siano presenti diverse concezioni del ruolo formativo del volontariato: per alcuni, è uno strumento di auto-sviluppo continuo, mentre per altri, il suo valore formativo è più limitato e legato a una dimensione etica e relazionale.

La maggior parte degli intervistati concorda sul fatto che le competenze strategiche hanno un peso maggiore rispetto a quelle tecnico-professionali, tranne in settori specifici come la Protezione Civile, dove le competenze tecniche diventano essenziali. Questo riflette la centralità delle soft skills nel volontariato, che richiede flessibilità, empatia e capacità relazionali più che specifiche

abilità tecniche. Molti intervistati propongono di non contrapporre le competenze strategiche a quelle tecnico-professionali, ma di trovare un equilibrio. Questo equilibrio è visto come necessario per evitare di ridurre il volontariato a una pura questione tecnica, ma anche per valorizzare le competenze trasversali che caratterizzano l'esperienza volontaria.

La maggior parte degli intervistati vedono il riconoscimento delle competenze come uno strumento utile per valorizzare l'esperienza dei volontari, soprattutto in ambito scolastico e lavorativo, e riconosce che ci siano strade percorribili per il riconoscimento delle competenze acquisite nel volontariato, come l'introduzione di strumenti digitali (e-portfolio) o la standardizzazione delle definizioni delle competenze. Questo riflette una volontà condivisa di valorizzare il volontariato come esperienza formativa anche al di fuori del contesto strettamente associativo. Non mancano tuttavia, anche se marginali, posizioni critiche, basandosi sull'idea che il volontariato dovrebbe rimanere libero dalle logiche del mercato e dalle normative dello Stato e fondarsi sulla dimensione etica e relazionale.

### **3.1 Il referenziale delle competenze strategiche**

Tenuto conto dei risultati scaturiti dall'analisi dei dati ottenuti con il questionario, i focus group e le interviste, è stato possibile definire e articolare il quadro delle competenze strategiche che caratterizzano l'azione volontaria. Il referenziale, prodotto finale della ricerca, è quindi il risultato scaturito da un'attività di interpretazione di un insieme esteso e di dati, un complesso integrato di elementi sia quantitativi, sia qualitativi.

Il referenziale si compone di 11 competenze strategiche. Ciascuna area di competenza è articolata in un descrittivo della competenza corrispondente:



**1. Competenze personali** Le competenze personali riguardano la capacità di curare il proprio sviluppo personale, la crescita e la realizzazione dei propri obiettivi. Comprendono: la capacità di gestire le proprie emozioni e il proprio comportamento; la capacità di affrontare in modo positivo i cambiamenti nelle diverse fasi della vita e nell'adattarsi alle situazioni; la capacità di prendersi cura di sé, del proprio benessere fisico, mentale e sociale.

**2. Competenze sociali:** Le competenze sociali riguardano la capacità e la volontà di relazionarsi in modo adeguato, efficace e rispettoso con gli altri. Comprendono: l'empatia, cioè la capacità di comprendere le emozioni, le esperienze e i valori di un'altra persona e di adottare risposte adeguate; la capacità di comunicare in modo efficace e adeguato al contesto in cui ci si trova; la capacità di collaborare con gli altri, per obiettivi comuni, riconoscendo e rispettando le altre persone

**3. Competenza di apprendere ad apprendere:** La competenza di apprendere ad apprendere riguarda la capacità di apprendere durante tutte le fasi della vita, utilizzando le opportunità di apprendimento disponibili. Richiede: la fiducia nelle capacità proprie e altrui di imparare e progredire continuamente; il pensiero critico, cioè la capacità di valutare l'attendibilità e il fondamento delle informazioni e degli argomenti e di giungere a conclusioni razionali; la capacità di pianificare, organizzare, monitorare e revisionare il proprio apprendimento.

**4. Competenze di cittadinanza:** La competenza in materia di cittadinanza si riferisce alla capacità di agire da cittadini responsabili e di partecipare pienamente alla vita civica e sociale. Comprende la consapevolezza dell'importanza della sostenibilità ambientale e sociale, la partecipazione attiva alla crescita civile della comunità.

**5. Competenze interculturali** Le competenze interculturali comprendono la capacità di confrontarsi in modo efficace ed adeguato in situazioni e contesti interculturali (in cui siano presenti persone provenienti da diverse culture), dimostrando rispetto, interesse ed empatia verso l'altro e la diversità; la capacità di ridurre i pregiudizi e di gestire i conflitti in modo positivo costruendo soluzioni comuni e condivise.

**6. Competenze in materia di consapevolezza ed espressione culturali:** Le competenze in materia di consapevolezza ed espressione culturali riguarda la capacità di comprendere e rispettare le modalità di espressione delle diverse culture attraverso tutte le forme di arte e di produzione culturale (arti figurative, musicali, prodotti artigianali, culinari, ecc.).

**7. Competenze imprenditoriali:** Le competenze imprenditoriali non si riferiscono specificamente all'essere imprenditore, ma in generale alla capacità di cogliere o produrre idee e di trasformarle in opportunità per gli altri. Si fonda sulla creatività, sul pensiero critico e sulla risoluzione di problemi, sull'iniziativa e sulla perseveranza, nonché sulla capacità di lavorare in modalità collaborativa al fine di programmare e gestire progetti che hanno un valore culturale, sociale o finanziario.

**8. Competenze manageriali e di leadership:** Per competenze manageriali e di leadership si intendono l'insieme di abilità tipiche di un manager, che è chiamato a compiere attività per il successo di un'organizzazione, come ad esempio: prendere decisioni, gestire risorse umane, reperire e gestire risorse finanziarie, mantenere unito e motivato il gruppo di lavoro, creare un clima positivo all'interno dell'organizzazione.

**9. Competenze collettive d'équipe e di rete:** Le competenze collettive d'équipe e di rete consistono nel saper comunicare la missione dell'organizzazione cui si appartiene, nell'essere in grado di cooperare tra diversi ruoli, risorse, culture, nel saper costruire e gestire reti di persone e organizzazioni, nel saper risolvere problemi come gruppo.

**10. Competenze per la gestione del cambiamento:** Le competenze per la gestione del cambiamento riguardano la capacità di comprendere i cambiamenti in atto nel proprio settore di impegno/interesse, di adottare strategie per progettare interventi utili ad adattare i propri programmi al cambiamento.

**11. Competenze digitali:** Le competenze digitali si riferiscono alla capacità di utilizzare gli strumenti digitali (computer, tablet, smartphone, ecc.) per reperire informazioni, per comunicare, per collaborare con altri, per creare e diffondere in rete informazioni e contenuti attraverso video, testi, immagini. Comprende inoltre la conoscenza relativa alla protezione dei dati, degli strumenti digitali, della privacy e la capacità di riconoscere l'affidabilità delle informazioni trovate sui social.

Si tratta di un quadro composito le cui distinte competenze non vanno intese come monadi, elementi isolati che agiscono separatamente. Il senso complessivo da attribuire al quadro è quello, tipico della Gestalt, di un insieme polisemico integrato, una sorta di costellazione che opera in modo polifonico e che risponde alla concezione che guarda alla persona in modo olistico.

## Conclusioni

I risultati discussi sono emersi dalla ricerca condotta dal Laboratorio di Metodologie Qualitative nella Formazione degli Adulti - Dipartimento di Scienze della Formazione, Università Roma Tre - e promossa da FNTS e da Caritas Italiana. Sono state elaborati i dati sulla base di circa 9.000 risposte acquisite tramite il questionario, i focus group e le interviste ai testimoni privilegiati. La rilevazione empirica dei dati è avvenuta tra aprile 2023 e luglio 2024.

La ricerca ha avuto l'obiettivo di studiare le competenze strategiche che le persone maturano e mettono in campo nello svolgimento di attività e progetti di volontariato e rappresenta un contributo all'attuazione della previsione dell'art. 19 del Codice del Terzo settore, che introduce il diritto dei volontari a vedere riconosciute in ambito scolastico e lavorativo le competenze acquisite nelle loro attività.

Si è ritenuto opportuno focalizzare l'attenzione sulle competenze strategiche, intese come quelle competenze che permettono la valorizzazione e l'attivazione di differenti risorse personali in molteplici contesti e situazioni e che assumono una valenza generativa in quanto favoriscono lo sviluppo e l'esercizio di altre competenze, in risposta alle sfide della vita. In questo senso, le competenze strategiche agite risultano trasversali ai diversi settori di attività e alle diversificate funzioni che i volontari esercitano.

Dall'esame dei dati sono emerse 11 aree di competenze strategiche che caratterizzano l'azione dei volon-

tari, che sono coerenti con il profilo dei volontari. Sono maggiormente agite le competenze sociali, personali, di apprendere ad apprendere e di cittadinanza. Si tratta di competenze strategiche che rispondono, in particolare per i volontari con fascia d'età 18-30, alla motivazione di dare un contributo concreto alla comunità e dall'opportunità di trarre un arricchimento in termini di sviluppo professionale e di carriera. In effetti, nei diversi contesti, anche di tipo economico e occupazionale, sono cruciali le capacità di gestire efficacemente se stessi e le proprie relazioni con gli altri. Esse implicano un orientamento a esprimere il proprio impegno e il proprio coinvolgimento all'interno dell'organizzazione, che si riflette anche nell'incoraggiare gli altri membri ad agire ed evolversi. Sono molto importanti un approccio flessibile a situazioni differenti, la volontà di apprendere e l'inclinazione a lavorare in team e a cooperare. Tali competenze comprendono la capacità di gestire lo stress ed essere resilienti per fronteggiare l'incertezza e trasmettere serenità nelle attività quotidiane.

Le risultanze della ricerca permettono di sostenere e di rafforzare il concetto che il Terzo settore, e nello specifico il volontariato, promuove, sostiene e integra la formazione complessiva delle persone. Il Terzo settore si caratterizza come contesto non formale e informale di apprendimento. Le esperienze di volontariato possono essere promotrici di apprendimento e foriere di competenze strategiche se basate su una postura riflessiva e pensosa dei soggetti che esperiscono tali attività. Ciò implica e richiede, inoltre, anche una rinnovata consapevolezza da parte dei decisori politici per la messa a sistema di politiche pubbliche coerenti con la legge 92/2012 sull'apprendimento permanente e la costituzione del Sistema Nazionale di Certificazione delle Competenze, insieme alla predisposizione, da parte delle organizzazioni, di servizi idonei a consentire

l'analisi, l'individuazione, la valorizzazione, il riconoscimento e certificazione delle competenze acquisite.

Viene così ad essere evidente la polisemia attribuibile alle implicazioni e ricadute della ricerca, che si traducono sul piano personale, sociale, culturale educativo e politico.

Per concludere, si ritiene opportuno evidenziare, alla luce delle attività interpretative dei risultati della ricerca, i concetti chiave ritenuti essenziali dal punto di vista scientifico, politico e culturale, che presentano, al tempo stesso, elementi interessanti da prendere in considerazione in merito a possibili linee guida da offrire alle organizzazioni e ai decisori politici:

### **1. Il volontariato è una leva per l'apprendimento permanente**

I volontari percepiscono l'attività di volontariato come un'esperienza di apprendimento. 9 volontari su 10 riconoscono di agire la competenza "Apprendere ad apprendere" nella loro attività e tanti affermano di apprendere insieme agli altri volontari, nell'agire insieme.

Al di là dei pregiudizi su quello che è definito un "volontariato del solo fare", l'attività di volontariato nelle organizzazioni si dimostra un'esperienza capacitante, di apprendimento informale e spesso cooperativo, una leva attraverso la quale trova attuazione diffusamente il diritto all'apprendimento permanente.

### **2. Risultano strategiche le competenze trasversali, con al cuore le relazioni**

La ricerca consente di validare un repertorio di 11 competenze trasversali che sono alla base dell'azione volontaria. In cima alle competenze agite da una larghissima parte dei volontari (92%) si trovano le Competenze Sociali, che attengono alla capacità di costruire, coltivare e valorizzare le relazioni. La dimensione relazionale appare come la principale leva dell'azione

sociale. Risultano di grande importanza anche la Competenza Apprendere ad apprendere, le Competenze Personali e le Competenze di Cittadinanza. Queste competenze sono considerate strategiche, nel senso che il loro esercizio favorisce lo sviluppo e l'esercizio di tutte le altre competenze. Le competenze trasversali sono interrelate e fra loro e si orchestrano in modo unico nell'agire competente di ciascun volontario.

### **3. Differenze di genere nelle competenze agite**

Le donne hanno segnalato un esercizio maggiore delle competenze sociali, interculturali e di consapevolezza ed espressione culturale rispetto agli uomini. Gli uomini, d'altra, parte, si distinguono per un maggior esercizio delle competenze manageriali e di leadership e per quelle digitali.

### **4. La principale motivazione è dare un contributo alla propria comunità**

Il questionario chiedeva ai volontari di indicare quale motivazione li spinge a fare volontariato. I rispondenti avevano la possibilità di indicare fino a tre opzioni e poi quella in assoluto più importante.

Quasi il 90% dei volontari afferma di fare volontariato per la volontà di offrire un contributo alla comunità. Il senso di responsabilità verso i luoghi e verso le relazioni comunitarie è la molla che ispira l'impegno sociale. Questo dato si connette con il rilievo assunto dalle competenze di cittadinanza ed enfatizza la dimensione altruistica dell'azione volontaria.

Tuttavia, hanno rilievo anche altre motivazioni, fra cui la fede nella causa del gruppo, la volontà di rispondere ai bisogni più urgenti e – specie per i più giovani – la possibilità di scoprire sé stessi e mettersi alla prova e di arricchimento professionale.

In termini interpretativi, si può affermare innanzitutto che la principale motivazione che induce i volontari a

impegnarsi sia di tipo altruistico, legata al benessere della comunità. Tuttavia, i volontari non separano in modo manicheo l'impegno altruistico da quello per la crescita e lo sviluppo personale, come indicano le percentuali significative raggiunte dalle motivazioni riferite all'arricchimento professionale, all'esplorazione dei propri punti di forza e alla valorizzazione delle proprie capacità.

Non emerge un antagonismo fra il prendersi cura degli altri e della comunità e il prendersi cura di sé, delle proprie aspirazioni e del proprio sviluppo né trova conferma la prospettiva di un supposto volontariato «puro», che sarebbe solo altruistico e dimentico di sé, contrapposto ad un altro che invece cercherebbe nel volontariato la soddisfazione ai propri bisogni.

I volontari manifestano invece un approccio laico, integrante, capace di conciliare l'interesse generale e quello personale, che trova una sintesi nel senso di comunità e nell'appartenenza a una o più comunità, superando nel "noi" la dicotomia fra "io" e "altri".

## **5. I volontari percepiscono di generare cambiamento**

Il questionario ha chiesto ai volontari di esprimersi rispetto alla seguente domanda: "Credi che la tua azione volontaria abbia contribuito a cambiare la realtà? Se sì, quanto?", chiedendo di esprimersi con un numero, da 1 (per niente) a 4 (al massimo).

Sommando i valori 3 e 4, che corrispondono ad una elevata convinzione che la propria attività di volontariato abbia contribuito a cambiare la realtà, si raggiunge il 53,8%. Più della metà del campione, dunque, è convinta che il volontariato sia un agente di cambiamento. Ma in che termini? In che modo il volontariato genera cambiamento?

La risposta viene dalla domanda successiva, che chiedeva di dare ragione della propria posizione. Sono state, così, analizzate le 1036 risposte aperte di chi ha indicato 4.

Attraverso un processo di codifica delle risposte e



successiva clusterizzazione, le modalità con cui, secondo i volontari, il volontariato contribuisce a cambiare la realtà sono state raggruppate in cinque categorie:

- 1) Cambiamento delle storie personali attraverso l'aiuto concreto, l'ascolto, la vicinanza;
- 2) Promozione della cultura della solidarietà, del dono, della condivisione;
- 3) Innovazione sociale (nuove strutture o servizi);
- 4) Mobilitazione di processi partecipativi;
- 5) Rafforzamento del tessuto relazionale delle comunità.

La maggioranza dei volontari è convinta che la propria azione contribuisce al cambiamento della società. Questo cambiamento si esprime in molti modi: nella trasformazione delle relazioni sociali, nel miglioramento della vita delle persone, nell'innovazione dei servizi, nel cambiamento culturale.

Una direzione del cambiamento riguarda anche se stessi. Il 75% dei volontari è convinto che fare volontariato abbia contribuito a cambiare il proprio modo di pensare.

In sintesi, I volontari percepiscono il volontariato come un fattore di cambiamento.

E insieme cambiamento della realtà, secondo una logica non rivoluzionaria ma trasformativa. Esprimono la convinzione di riuscire a cambiare la società contribuendo a cambiarne la cultura, gli stili relazionali, i modelli sociali e anche l'organizzazione dei servizi, per costruire così comunità più giuste, inclusive e umane.

Ritengono di riuscire a farlo attraverso l'azione concreta, l'esempio personale, i piccoli passi, la vicinanza alle persone, l'educazione, il coinvolgimento progressivo di altri, la sperimentazione e l'innovazione.

Questa prospettiva trasformativa non riguarda, nella rappresentazione dei volontari, solo la realtà esterna, bensì anche loro stessi. Alla domanda se fare volonta-

riato abbia cambiato il proprio modo di pensare, oltre 3 volontari su 4 (76,1%) ha risposto affermativamente, nella convinzione che l'attività di volontariato sia un'esperienza che non solo cambia il mondo, ma cambia anche se stessi e la propria visione del mondo.

## **6. Ci si aspetta organizzazioni all'altezza del compito**

Il valore del volontariato come esperienza di apprendimento interpella le organizzazioni perché siano all'altezza della sfida. Emerge un'esigenza di sviluppo di leadership consapevoli e di modelli organizzativi capaci di operare su tre prospettive:

I. cura della formazione intenzionale, per favorire nei volontari una riflessione critica sulla loro esperienza e sostenere lo sviluppo delle competenze;

II. promozione di pratiche di riconoscimento delle competenze acquisite dai volontari per una loro valorizzazione più piena nelle organizzazioni;

III. esercizio di azione politica e culturale perché le competenze trasversali dei volontari siano riconosciute e valorizzate nei contesti del lavoro e dell'istruzione.

## **7. I giovani volontari**

Al questionario sulle competenze agite nel volontariato hanno risposto 1.638 giovani volontari con età fino a 30 anni.

Riguardo alle competenze esercitate, i giovani volontari superano i valori medi nelle competenze personali (+3,7%) e nelle competenze collettive di équipe e di rete (+3,1%), mentre esercitano di meno la competenza imprenditoriale (-6,5%) e le competenze manageriali e di leadership (-4,3%). Questo aspetto è coerente con il minor numero di giovani volontari che risulta impegnato in attività di governo dei processi nelle organizzazioni (-6,7%).

Riguardo alle motivazioni al volontariato, pur confermandosi al primo posto la volontà di dare un contribu-

to alla comunità (80,6%), rispetto alla media assumono valori molto maggiori il volontariato visto come possibilità di esplorare i propri punti di forza e mettersi alla prova (+17,8%) e l'opportunità di arricchimento professionale (+17,0%), mentre è percepita come meno rilevante l'urgenza di far fronte ai bisogni (-10,9%).

I giovani volontari sono inoltre più convinti, rispetto alla media, che fare volontariato contribuisca a cambiare la realtà (+6,2%) e che il volontariato cambi il loro modo di pensare (+4,9%).

### **7.1. Le motivazioni al volontariato dei giovani**

I focus group svolti con giovani volontari hanno consentito di andare in profondità e dare spessore esperienziale ai valori numerici emersi dal questionario.

In particolare, la motivazione al volontariato come opportunità di crescita personale è espressa da Ivan (14 anni, Sardegna): «Ho scelto di fare volontariato per apprendere competenze che nel mondo scolastico non vengono fornite. È un'opportunità per crescere e ampliare la mia visione delle cose», da Enza (24, Basilicata): «Ho iniziato a fare volontariato per curiosità e per conoscere persone nuove. È il confronto con altre persone, con percorsi diversi dal mio, che mi ha fatto crescere. Voglio imparare e mettere ciò che ho imparato a disposizione degli altri» e da Claudia (21, Calabria): «Mi è sempre tornato più di quello che ho dato. Cresco conoscendo nuove prospettive e mi arricchisco umanamente grazie al confronto con gli altri».

Altri giovani volontari enfatizzano i benefici che il volontariato genera per la comunità. Luca (17, Lombardia) enfatizza l'effetto in termini educativi: «Per me il volontariato è un modo per trasmettere valori importanti ai bambini, come la sostenibilità e la cura per l'ambiente. È gratificante sapere che sto contribuendo

a formare una nuova generazione più consapevole». Giovanni (23, Lazio), mette l'accento sulla costruzione di legami comunitari: «Il volontariato è un modo per creare legami e migliorare la mia comunità. Attraverso progetti come il cineforum o i laboratori, posso contribuire a cambiare il contesto sociale e culturale in cui vivo». Analogo è il punto di vista di Pasquale (20, Campania): «L'idea di fare qualcosa, mettere al servizio il proprio tempo, una propria conoscenza, una propria competenza per qualcosa che non debba trarre guadagno da quello che fa, mi dà un tornaconto personale in termini di crescita e mi fa stare bene. Mi permette di conoscere persone e di costruire un senso di comunità basato su valori di cooperazione».

Altri ancora vedono il volontariato come luogo di composizione delle due prospettive, l'interesse individuale e quello collettivo. È il caso di Melinda (17, Puglia): «Per me il volontariato è una scelta che arricchisce sia chi dona sia chi riceve. Aiutare il prossimo ci permette di crescere come individui, sviluppare empatia e creare legami significativi. È una scelta per dare un significato profondo al nostro tempo». Anche Nicholas (19, Lazio) coniuga le due prospettive: «Mi piace pensare al volontariato come a uno spazio in cui posso mettere in pratica le mie competenze e, al tempo stesso, costruire qualcosa di duraturo insieme ad altri. È un lavoro di squadra che porta sempre soddisfazioni».

## **7.2. Giovani, volontariato e politica**

Degna di nota è la consapevolezza che alcuni giovani volontari esprimono della dimensione politica dell'attività di volontariato. Lo fa, tra gli altri, Pasquale (20, Campania): «C'è la consapevolezza che l'impegno civico può portare effettivamente un cambiamento tangibile, cosa che magari si riscontra meno nell'attività

politica partitica [...]. Anche il riuscire a notare un piccolo cambiamento sulla realtà già premia tutto». Anche Claudia (21, Calabria) esprime questa idea: «Io sono molto legata alla dimensione della cittadinanza, alla dimensione politica e alla dimensione sociale. Tutto quello che faccio e il modo in cui opero non dico che ha sempre un fine politico in termini di interesse, però io penso che tutto sia politica». Giovanni (23, Lazio), invece, sottolinea in termini critici il rapporto fra volontariato e amministrazione pubblica: «C'è quasi un meccanismo alla rovescia rispetto a quello che dovrebbe essere, con un volontariato che si occupa della politica piuttosto che la politica che si occupa del volontariato. Gli strumenti messi a disposizione dalle amministrazioni diventano più un rompicapo che non delle chiavi per risolvere problemi».

## **8. Certificare le competenze**

Un fattore chiave per la piena valorizzazione sociale delle competenze trasversali acquisite dai volontari risiede nella loro certificazione. Emerge l'esigenza che si renda pienamente esigibile il diritto al riconoscimento delle competenze attraverso l'attuazione delle norme che lo prevedono.

A questo scopo, la ricerca mette a disposizione un repertorio validato di competenze che può costituire la base per la definizione di uno standard pubblico da adottare nei processi di formalizzazione e convalida degli apprendimenti esperienziali.

## Capitolo 2

# Il questionario NOI+

*di Giovanni Serra e Maria Caterina De Blasis<sup>1</sup>*

1 Il contributo è il risultato del lavoro congiunto dei due autori. Per la stesura, è da attribuire a Maria Caterina De Blasis il paragrafo 3.1, mentre il resto del testo è da attribuire a Giovanni Serra.

# 1. Introduzione

Il volontariato rappresenta un fenomeno sociale di grande rilievo in Italia, con milioni di persone impegnate in attività gratuite a favore della comunità. Secondo i dati ISTAT, il 7,8% della popolazione italiana con più di 14 anni dichiara di svolgere attività di volontariato (ISTAT, 2024), contribuendo significativamente alla coesione sociale e al benessere collettivo. Il volontariato non solo fornisce servizi essenziali, ma si configura anche come un'importante esperienza di apprendimento e sviluppo personale (Di Rienzo, 2023).

Il riconoscimento delle competenze acquisite dai volontari è un tema centrale nel dibattito sulle politiche del Terzo Settore. La Legge 6 giugno 2016, n. 106 e il successivo D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117 (Codice del Terzo Settore) hanno sancito il diritto al riconoscimento delle competenze acquisite nel volontariato, aprendo la strada a percorsi di validazione e certificazione di tali competenze (Governo Italiano, 2017).

Lo studio qui presentato è parte di un'indagine più ampia sulle competenze dei volontari, che include sia un'analisi quantitativa sia approfondimenti qualitativi. In particolare, questo saggio si concentra esclusivamente sulla raccolta e sull'analisi dei dati emersi da un questionario somministrato online ai volontari tra aprile e luglio 2023. Questo strumento ha permesso di raccogliere quasi 9.000 risposte, fornendo un ampio quadro delle competenze strategiche e trasversali agite

nel volontariato. Gli esiti dei focus group e delle interviste ai testimoni privilegiati vengono trattati in altri saggi di questo volume.

Lo studio si propone di rispondere alla seguente domanda di ricerca: come vengono rappresentate, da parte dei volontari, le competenze strategiche messe in atto nelle attività e nei progetti di volontariato?

A tal fine, lo studio si pone i seguenti obiettivi specifici:

1. Rilevare quali competenze i volontari riconoscono di agire nell'esercizio delle loro attività.
2. Analizzare la relazione tra le competenze sviluppate e le caratteristiche socio-demografiche dei volontari.
3. Esaminare il legame tra le competenze e le attività di volontariato svolte.
4. Indagare le motivazioni e le rappresentazioni che i volontari hanno del proprio ruolo e dell'impatto della loro azione.

Il volontariato non è solo un'attività di supporto sociale, ma anche un potente strumento di formazione personale e professionale. La Carta dei Valori del Volontariato definisce il volontariato come una "scuola di solidarietà", in quanto contribuisce alla formazione di cittadini responsabili (Fondazione Italiana del Volontariato e Gruppo Abele, 2001).

Le competenze acquisite nel volontariato rientrano nella categoria degli apprendimenti non formali e informali, ovvero quelle competenze che si sviluppano al di fuori dei contesti educativi formali. Tali apprendimenti, sebbene spesso impliciti e non formalizzati, risultano fondamentali per la crescita personale e professionale degli individui (Commission of the European Communities, 2000).

Le competenze sviluppate nel volontariato non si limitano alle abilità pratiche necessarie per lo svolgimento di specifiche attività, ma includono anche competenze trasversali quali:



- Competenze sociali (empatia, capacità di lavorare in gruppo, comunicazione efficace);
- Competenze di cittadinanza (partecipazione attiva alla vita civica e sociale);
- Competenze personali (gestione delle emozioni, resilienza, adattabilità);
- Apprendere ad apprendere (capacità di sviluppare nuove conoscenze e adattarsi ai cambiamenti).

La somministrazione del questionario ha permesso di rilevare che oltre il 92% dei volontari riconosce di esercitare competenze sociali nella propria attività, mentre l'86,8% dichiara di sviluppare la capacità di apprendere ad apprendere. Questo conferma che il volontariato è percepito dai suoi protagonisti come una significativa esperienza di crescita e formazione.

Questa ricerca si inserisce in un contesto più ampio di studio e valorizzazione del volontariato, con l'auspicio di contribuire alla piena attuazione delle politiche di riconoscimento delle competenze acquisite in ambiti non formali e di favorire il rafforzamento delle capacità individuali e collettive dei volontari italiani.

## **2. Metodologia**

Questo studio si basa su un approccio quantitativo, con la somministrazione di un questionario strutturato, denominato NOI+, rivolto ai volontari italiani. Il questionario è stato progettato per raccogliere dati sulle competenze acquisite e agite dai volontari, nonché sulle loro esperienze e motivazioni. La scelta di uno strumento di rilevazione di tipo quantitativo ha permesso di ottenere un campione ampio, utile per individuare tendenze generali e correlazioni significative tra variabili socio-demografiche e competenze dichiarate.

### **2.1 Struttura del questionario**

Il questionario è stato suddiviso in quattro sezioni principali:

- Sezione 1: Dati socio-anagrafici (genere, età, titolo di studio, condizione lavorativa, provincia e regione di svolgimento dell'attività volontaria, attività di interesse generale svolta dall'ente, tipo di ente, rete di appartenenza);
- Sezione 2: Attività di volontariato svolte (38 tipi di attività, raccolti in 6 aree, tratti dalla letteratura di riferimento e rivisti alla luce dell'esperienza del Forum del Terzo Settore);
- Sezione 3: Competenze agite nel volontariato (autovalutazione delle competenze del quadro posto alla base della ricerca);
- Sezione 4: Motivazioni e visioni (motivazioni all'impegno volontario, percezione dell'impatto sociale del proprio operato).

Le domande erano prevalentemente chiuse, con scale Likert a quattro livelli, al fine di consentire un'analisi statistica dettagliata.

Nell'allegato 1 è riportato il questionario completo.

Il quadro di competenze strategiche agite nelle attività di volontariato è stato elaborato mediante la composizione di tre fonti:

- a) competenze chiave per l'apprendimento permanente (Unione Europea, 2018), integrate alla luce del quadro europeo LifeComp della competenza chiave Personale, sociale e di apprendere ad apprendere (Sala et al., 2020);
- b) competenze strategiche dei dirigenti/quadri del terzo settore (Di Rienzo & Bertoni, 2019);
- c) competenze trasversali degli operatori volontari del servizio civile (Di Rienzo, Bertoni & Palazzini, 2021).

Sulla base di tali fonti, il quadro di competenze ha incluso le seguenti aree: 1) Competenze personali; 2) Competenze sociali; 3) Competenza di apprendere ad apprendere; 4) Competenza di cittadinanza; 5) Competenze culturali; 6) Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali; 7) Competenza imprenditoriale; 8) Competenza manageriale e di leadership; 9) Competenze collettive di équipe e di rete; 10) Competenze per la gestione del cambiamento; 11) Competenza digitale.

Le caratteristiche salienti di queste competenze sono: essere *trasversali* rispetto ai diversi ambiti e attività di volontariato; essere *strategiche*, in quanto condizioni per lo sviluppo e l'esercizio di altre competenze; essere *caratterizzanti* l'esperienza del volontariato in quanto tale.

## 2.2 Costruzione del campione

In mancanza di un'anagrafe nazionale dei volontari che consentisse di estrarre un campione probabilistico, si è optato per la generazione di un campione di convenienza, basato sulla disponibilità volontaria a rispon-

dere al questionario attraverso compilazione online su personal computer o smartphone. A questo scopo, è stato distribuito il relativo link attraverso le reti associative del Forum Nazionale del Terzo Settore e di Caritas Italiana, con il sostegno di una campagna di comunicazione dal titolo “Noi+. Valorizza te stesso, valorizzi il volontariato”, diffusa su alcuni dei principali quotidiani nazionali e di settore e sui social network. Le risposte raccolte su tutto il territorio nazionale sono state 8.929. La natura non probabilistica del campione rappresenta un limite in termini di generalizzabilità dei risultati. Tuttavia, l’ampia numerosità e distribuzione geografica dei partecipanti fornisce una base solida per l’analisi delle competenze volontarie in Italia.

### **2.3 Metodi di analisi**

I dati raccolti sono stati elaborati attraverso le seguenti modalità:

- Statistiche descrittive (frequenze, medie, deviazioni standard) per analizzare, fra le altre, le caratteristiche del campione, le attività prevalentemente svolte, le competenze più diffuse e le motivazioni prevalenti;
- Analisi inferenziali (test di significatività, correlazioni) per esplorare eventuali relazioni tra competenze, caratteristiche socio-demografiche e ambiti di volontariato;
- Analisi qualitative delle risposte aperte, per approfondire le percezioni dei volontari sugli effetti della loro attività di volontariato.

L’analisi dei dati quantitativi è stata condotta utilizzando i software Excel<sup>®</sup> e SPSS<sup>®</sup>, al fine di garantire la precisione e l’affidabilità dei risultati. Per l’analisi delle risposte aperte si è fatto ricorso all’analisi tematica (Braun & Clarke, 2006).

Va segnalato che lo studio si basa su un campione auto-selezionato, in quanto la partecipazione al questionario era volontaria e questo potrebbe aver introdotto un bias di risposta da parte di individui particolarmente coinvolti nel volontariato. Nonostante ciò, la ricerca offre un contributo significativo alla comprensione delle competenze che i volontari riconoscono di sviluppare attraverso il volontariato e pone le basi per studi futuri che possano integrare approcci longitudinali.

## **3. Risultati**

### **3.1 Le caratteristiche del campione**

Le donne rappresentano oltre la metà degli 8.929 rispondenti, mentre la fascia di età più rappresentata è quella dei 46-65 anni (quasi il 43%), seguita dagli over 65 (19,6) e dalla fascia 31-45 anni (19%). L'età media del campione è di 50 anni.

Per quanto riguarda il titolo di studio, prevalgono nettamente i diplomati (47,6%), percentuale nella quale, in questo caso, sono inseriti anche i diplomati ITS (11,6%), seguiti da laureati magistrali o quinquennali (19,3%).

In merito alla professione, la maggioranza del campione è impegnata in un lavoro da dipendente a tempo pieno (34,8%), seguono pensionati (26,4) e studenti che si fermano, però, all'8,7%.

Nella Tabella 1 sono riportati i dati di dettaglio relativi alla dimensione socio-anagrafica.

**Tabella 1: Caratteristiche socio-anagrafiche del campione  
(Valori percentuali)**

<b>Genere</b>	
Donne	52,3
Uomini	47,0
<b>Età</b>	
Under 18	1,5
19-30 anni	16,8
31-45 anni	19,1
46-65 anni	42,9
Over 65	19,6
<b>Titolo di studio</b>	
Licenza elementare	0,3
Licenza media	7,4
Qualifica professionale	6,0
Diploma di scuola superiore	47,6
Laurea triennale	9,3
Laurea magistrale (e/o vecchio ordinamento)	19,3
Master e/o specializzazione <i>post lauream</i>	8,6
Dottorato di ricerca	1,3
<b>Professione</b>	
Dipendente a tempo pieno	34,8
Pensionati	26,4
Studenti	8,7
Dipendenti a tempo parziale	8,1
Liberi professionisti	7,0
Inoccupati e disoccupati	6,8
Lavoratori autonomi	4,6
Altra condizione non professionale (es. casalinghi)	3,5

I rispondenti svolgono la loro attività di volontariato soprattutto nelle regioni del Nord Italia (56,2): Lombardia (19,4), Piemonte (10,8) Emilia Romagna (10%) e Veneto (8,2). Seguono il Lazio con il 7,7% e la Sicilia con il 6,8 (Tabella 2). I volontari delle regioni del centro sono il 18,7%, mentre quelli delle regioni del Sud sono il 25,1%.

**Tabella 2: Regione di esercizio dell'attività di volontariato  
(Valori percentuali)**

Regione	
Abruzzo	2,2
Basilicata	1,9
Calabria	3,0
Campania	4,3
Emilia Romagna	10,0
Friuli Venezia Giulia	2,8
Lazio	7,7
Liguria	2,9
Lombardia	19,4
Marche	3,3
Molise	0,6
Piemonte	10,8
Puglia	3,9
Sardegna	2,4
Sicilia	6,8
Toscana	6,1
Trentino Alto Adige	1,9
Umbria	1,6
Valle d'Aosta	0,2
Veneto	8,2
Estero	0,1



Focalizzando l'attenzione sull'ente nel quale i volontari svolgono la loro attività di volontariato (Tabella 3), i principali ambiti di attività di interesse generale definiti dall'art. 5 del Codice del Terzo Settore riguardano soprattutto gli interventi e prestazioni sanitarie (26,8), gli interventi e servizi sociali (22,1) e le prestazioni socio-sanitarie (16,8). È presente anche un 3,6% di rispondenti che non sa indicare l'ambito prevalente della propria attività di volontariato.

Le Organizzazioni di volontariato (ODV) rappresentano la maggioranza degli enti in cui è impegnato il campione (68,7%) e sono seguite dalle Associazioni di promozione sociale (APS) con il 13,2%. Anche in questo caso troviamo una percentuale piuttosto rilevante (8,8%) di rispondenti che non sa indicare la tipologia di ente in cui svolge volontariato.

In merito alla rete di appartenenza dell'ente del Terzo Settore in cui si svolge l'attività di volontariato, quasi la metà dei rispondenti (46,1%) fa parte della Croce Rossa Italiana a cui fa seguito con meno del 10% AUSER - Associazione per l'Autogestione dei SERVIZI (9,5), mentre il 5,6% non sa dirlo. Troviamo poi l'ANPAS (5,4%), il Mondo Caritas (4,6), l'Unione Nazionale delle Pro Loco (3,8) e l'Associazione Volontari Italiani del Sangue (2,5).

**Tabella 3: Caratteristiche dell'ente in cui si svolge l'attività di volontariato (Valori percentuali)**

<b>Tab.3 - Ambito prevalente di volontariato dell'ente di appartenenza</b>	<b>%</b>
Interventi e prestazioni sanitarie	26,8
Interventi e servizi sociali	22,1
Prestazioni socio-sanitarie	16,8
Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato	6,5
Beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti o prodotti o erogazione di denaro, beni o servizi a sostegno di persone svantaggiate o di attività di interesse generale	4,5
Protezione civile	3,9
Non so dirlo	3,6
Educazione, istruzione e formazione professionale, nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa	3,4
Interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio	2,1
Servizi strumentali a enti del Terzo settore	1,7
Organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso	1,5
Organizzazione e gestione di attività sportive dilettantistiche	1,3
Promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale	1,2
Accoglienza umanitaria e integrazione sociale dei migranti	1,1
Altro	3,4
<b>Tipo di ente di Terzo Settore in cui si fa volontariato</b>	<b>%</b>
Organizzazione di Volontariato (ODV)	68,8
Associazione di promozione sociale (APS)	13,2
Non so dirlo	8,8
Altro tipo di Ente di Terzo Settore (ETS)	5,0
Rete associativa	1,9
Impresa sociale (o Cooperativa sociale)	1,0
Società di mutuo soccorso	0,7

Ente filantropico	0,4
Non risponde	0,3
<b>Rete di appartenenza dell'ente in cui si svolge l'attività di volontariato</b>	<b>%</b>
Croce Rossa Italiana	46,1
AUSER - Associazione per l'Autogestione dei SERvizi	9,5
Non so dirlo	5,6
A.N.P.A.S. - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze	5,4
Mondo Caritas	4,6
Unpli - Unione Nazionale Pro Loco d'Italia	3,8
AVIS - Associazione Volontari Italiani del Sangue	2,5
Mo.V.I. Movimento di Volontariato Italiano	1,4
FEDERAVO Onlus Federazione tra le Associazioni di Volontariato Ospedaliero	1,4
ARCI APS	1,0
Altro	17,6
Non risponde	1,1

### 3.2 Le attività svolte dai volontari

Nell'indicare le attività di volontariato svolte, i rispondenti al questionario potevano dire se svolgevano o meno ciascuna delle 38 attività proposte.

Oltre un volontario su 4 dichiara di svolgere le seguenti attività (Tabella 4): autista sociale o sanitario (39,0%), supporto all'attività di raccolta fondi (36,4%), volontariato nel 118 o del pronto soccorso (36,4%), formazione al volontariato e alla cittadinanza attiva (33,1%), dirigente o quadro associativo (30,1%), progettazione e gestione di progetti (28,7%), volontariato nella protezione civile (25,3%), rappresentanza e rapporti con le istituzioni (25,2%).

**Tabella 4: Attività svolte dai volontari nel loro servizio  
(Possibilità di indicare tutte le opzioni)**

<b>Attività di volontariato svolte</b>	<b>%</b>
Autista sociale e/o sanitario: accompagnamento per visite mediche, disbrigo pratiche, mobilità quotidiana a favore di anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili, famiglie in povertà assoluta e relativa	39,0
Supporto all'attività di raccolta fondi (es: gestione di banchetti, eventi e simili)	36,4
Volontari del 118 e del pronto soccorso	36,4
Formazione al volontariato e alla cittadinanza attiva	33,1
Dirigenti e quadri (Presidente, segretario, tesoriere, consigliere...)	30,1
Progettazione sociale e gestione di progetti	28,7
Volontari della protezione civile	25,3
Gestione di relazioni con le pubbliche amministrazioni ai vari livelli (dal locale al nazionale e internazionale) e partecipazione ad organismi di rappresentanza	25,2
Attività di divulgazione ed educazione scientifica e culturale (in contesti museali, ambientali, sanitari, scolastici, ecc.)	22,5
Intervento di primo aiuto in strada (consegna di pasti, coperte, segnalazione in caso di emergenze...)	22,3
Gestione di relazioni tra enti diversi e partecipazione a luoghi di coordinamento del terzo settore (dal livello locale a quello nazionale e internazionale)	21,4
Volontari donatori del sangue	21,0
Programmazione e organizzazione di eventi artistici e culturali	20,7
Supporto operativo a luoghi ed eventi di fruizione culturale o ambientale (allestimento, controllo, biglietteria...)	19,7
Accompagnamento e assistenza domiciliare, aiuto e assistenza nella vita quotidiana (pulizia domestica, spesa, compagnia, forme di sostegno e accompagnamento)	17,2
Produzione di beni e servizi per la raccolta fondi (produzione di torte e altri oggetti, organizzazione di giochi, ecc.)	16,8
Animatori di bambini, ragazzi, adulti e anziani in contesti organizzati (parrocchie, ludoteche, associazioni sportive, scuole, case di riposo, ecc.)	15,9
Ascolto e accompagnamento di persone in condizioni di povertà assoluta o relativa all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili	15,8

Educatore di bambini, ragazzi, giovani o adulti in contesti associativi	15,5
Tessitura e manutenzione di reti tra enti del terzo settore	14,7
Segretariato sociale: disbrigo delle pratiche burocratiche per anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili al fine di sostenere persone indifese e/o senza strumenti culturali o materiali per accedere a servizi a tutela dei loro diritti	14,1
Servizi operativi all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili (cucina, pulizia, gestione magazzino, ecc.)	13,6
Volontari ospedalieri	11,7
Animatori sociali	10,4
Fundraiser sociali (progettazione campagne, predisposizione piattaforme di crowdfunding, ecc.)	10,2
Sostegno a bambini e ragazzi nello studio con il doposcuola	9,0
Sostegno alle fragilità psichiche e psichiatriche, come ludopatia alcolismo, tossicodipendenza (ascolto, accompagnamento, consulenza psicologica...)	7,8
Operatore locale di progetto (OLP) del Servizio civile universale	6,9
Operatore qualificato in ambulatori sociali (medico, infermiere, OSS...)	6,0
Pulizia/manutenzione di un giardino o altro spazio pubblico (cura dei beni comuni, beni confiscati, ecc.)	5,7
Attività di ricerca scientifica in qualunque campo del sapere	4,9
Volontari per la prevenzione e lo spegnimento degli incendi	4,2
Allenatori e istruttori sportivi	3,6
Sorveglianza e cura dei bambini davanti a scuole, parchi, ecc.	3,3
Attività di advocacy e tutela dei diritti (tribunali dei diritti del malato, comitati di quartiere, ecc.)	3,1
Tutela legale di persone vulnerabili: detenuti, immigrati, persone a rischio usura, ecc. (es: gli "Avvocati di strada", sportelli antiusura...)	3,0
Vendita, informazione e sensibilizzazione all'interno di una bottega del commercio equo-solidale	2,6
Volontariato penitenziario	1,8

Alla domanda su quale sia – in caso di svolgimento di molteplici attività – l'attività prevalente, i rispondenti scelgono fra le prime il volontariato del 118 o del pronto soccorso (23,4%), l'autista sociale e/o sanitario

(11,4%), il dirigente o quadro associativo (8,7%), il volontariato di protezione civile (4,4%). La Tabella 5 riporta l'elenco delle principali scelte indicate dai rispondenti.

**Tabella 5: Attività prevalentemente svolta dai volontari nel loro servizio**

<b>Attività di volontariato prevalente</b>	<b>%</b>
A5.3-Volontari del 118 e del pronto soccorso	23,4
A1.3-Autista sociale e/o sanitario: accompagnamento per visite mediche, disbrigo pratiche, mobilità quotidiana a favore di anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili, famiglie in povertà assoluta e relativa	11,4
A3.1-Dirigenti e quadri (Presidente, segretario, tesoriere, consigliere...)	8,7
A5.4-Volontari della protezione civile	4,4
A1.1-Accompagnamento e assistenza domiciliare, aiuto e assistenza nella vita quotidiana (pulizia domestica, spesa, compagnia, forme di sostegno e accompagnamento)	3,7
A2.6-Programmazione e organizzazione di eventi artistici e culturali	3,6
A5.6-Volontari donatori del sangue	3,4
A4.3-Formazione al volontariato e alla cittadinanza attiva	3,2
A1.4-Ascolto e accompagnamento di persone in condizioni di povertà assoluta o relativa all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili	3,2
A1.2-Segretariato sociale: disbrigo delle pratiche burocratiche per anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili al fine di sostenere persone indifese e/o senza strumenti culturali o materiali per accedere a servizi a tutela dei loro diritti	3,0
A1.5-Servizi operativi all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili (cucina, pulizia, gestione magazzino, ecc.)	2,9
A1.6-Intervento di primo aiuto in strada (consegna di pasti, coperte, segnalazione in caso di emergenze...)	2,9
A2.4-Attività di divulgazione ed educazione scientifica e culturale (in contesti museali, ambientali, sanitari, scolastici, ecc.)	2,6
A5.2-Volontari ospedalieri	2,6

A3.3-Supporto all'attività di raccolta fondi (es: gestione di banchetti, eventi e simili)	2,3
A4.1-Progettazione sociale e gestione di progetti	2,1
A2.3-Animatori di bambini, ragazzi, adulti e anziani in contesti organizzati (parrocchie, ludoteche, associazioni sportive, scuole, case di riposo, ecc.)	2,1
A2.7-Supporto operativo ad luoghi ed eventi di fruizione culturale o ambientale (allestimento, controllo, biglietteria...)	2,0
Altre attività	12,6

Nel quadro delle finalità della ricerca di cui si dà conto, le attività sono considerate in quanto espressione dell'esercizio delle competenze. Si assume come riferimento, infatti, una definizione di competenza che rimanda alla capacità proattiva del soggetto di mobilitare e orchestrare le proprie risorse interne (conoscenza, abilità, atteggiamenti, valori, motivazioni...) e le risorse del contesto per riuscire a svolgere compiti o insiemi di compiti in modo efficace e socialmente riconosciuto (Le Boterf, 2000; Pellerey, 2004). In questa luce, le competenze sono esercitabili a differenti livelli di responsabilità e autonomia (Unione Europea, 2017). È stato considerato utile, pertanto, aggregare le attività in riferimento al livello di responsabilità e autonomia richiesto per lo svolgimento dei relativi compiti. La Tabella 6 riporta le classi in cui sono state raggruppate le 38 attività indicate sopra.

## Tabella 6: Classificazione delle attività di volontariato per livello di responsabilità e autonomia

### **Svolgimento compiti**

*Attività di svolgimento di compiti secondo criteri prestabiliti, sulla base di direttive e con la supervisione di altri, in un contesto strutturato e con un limitato numero di possibili situazioni diversificate.*

A1.5-Servizi operativi all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili (cucina, pulizia, gestione magazzino, ecc.); A2.2-Allenatori e istruttori sportivi; A2.6-Programmazione e organizzazione di eventi artistici e culturali; A2.9-Animatori sociali; A3.3-Supporto all'attività di raccolta fondi (es: gestione di banchetti, eventi e simili); A3.4-Produzione di beni e servizi per la raccolta fondi (produzione di torte e altri oggetti, organizzazione di giochi, ecc.); A5.6-Volontari donatori del sangue; A6.2-Pulizia/manutenzione di un giardino o altro spazio pubblico (cura dei beni comuni, beni confiscati, ecc.).

### **Conseguimento di obiettivi**

*Attività di conseguimento di obiettivi, svolte anche esercitando il coordinamento di altri e partecipando al processo decisionale, in un contesto strutturato, mutevole e soggetto a cambiamenti imprevisti.*

A1.1-Accompagnamento e assistenza domiciliare, aiuto e assistenza nella vita quotidiana (pulizia domestica, spesa, compagnia, forme di sostegno e accompagnamento); A1.2-Segretariato sociale: disbrigo delle pratiche burocratiche per anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili al fine di sostenere persone indifese e/o senza strumenti culturali o materiali per accedere a servizi a tutela dei loro diritti; A1.3-Autista sociale e/o sanitario: accompagnamento per visite mediche, disbrigo pratiche, mobilità quotidiana a favore di anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili, famiglie in povertà assoluta e relativa; A1.4-Ascolto e accompagnamento di persone in condizioni di povertà assoluta o relativa all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili; A1.6-Intervento di primo aiuto in strada (consegna di pasti, coperte, segnalazione in caso di emergenze...); A2.10-Sorveglianza e cura dei bambini davanti a scuole, parchi, ecc.; A2.1-Sostegno a bambini e ragazzi nello studio con il doposcuola; A2.3-Animatori di bambini, ragazzi, adulti e anziani in contesti organizzati (parrocchie, ludoteche, associazioni sportive, scuole, case di riposo, ecc.); A2.7-Supporto operativo ad luoghi ed eventi di fruizione culturale o ambientale (allestimento, controllo, biglietteria...); A5.1-Volontari per la prevenzione e lo spegnimento degli incendi; A5.2-Volontari ospedalieri; A5.3-Volontari del 118 e del pronto soccorso; A5.4-Volontari della protezione civile; A6.1-Vendita, informazione e sensibilizzazione all'interno di una bottega del commercio equo-solidale; A6.6-Volontariato penitenziario.



**Presidio per garantire la conformità degli obiettivi**

*Attività di presidio per garantire la conformità degli obiettivi, concorrendo al processo attuativo e con autonomia decisionale sul piano operativo, in un contesto determinato, complesso ed esposto a cambiamenti ricorrenti e imprevisti.*

A2.5-Attività di ricerca scientifica in qualunque campo del sapere;  
A2.8-Educatore di bambini, ragazzi, giovani o adulti in contesti associativi;  
A3.2-Fundraiser sociali (progettazione campagne, predisposizione piattaforme di crowdfunding, ecc.); A4.1-Progettazione sociale e gestione di progetti; A4.3-Formazione al volontariato e alla cittadinanza attiva; A5.5-Operatore qualificato in ambulatori sociali (medico, infermiere, OSS...);  
A5.7-Sostegno alle fragilità psichiche e psichiatriche, come ludopatia alcolismo, tossicodipendenza (ascolto, accompagnamento, consulenza psicologica...); A6.3-Tutela legale di persone vulnerabili: detenuti, immigrati, persone a rischio usura, ecc. (es: gli "Avvocati di strada", sportelli antiusura...); A6.4-Operatore locale di progetto (OLP) del Servizio civile universale; A6.5-Attività di advocacy e tutela dei diritti (tribunali dei diritti del malato, comitati di quartiere, ecc.).

**Governo dei processi**

*Attività di governo dei processi e di promozione di innovazione e di sviluppo, attraverso l'elaborazione di strategie attuative e un processo decisionale indipendente, in un contesto non determinato esposto a cambiamenti continui e non confrontabile con situazioni precedenti.*

A2.4-Attività di divulgazione ed educazione scientifica e culturale (in contesti museali, ambientali, sanitari, scolastici, ecc.); A3.1-Dirigenti e quadri (Presidente, segretario, tesoriere, consigliere...); A4.2-Tessitura e manutenzione di reti tra enti del terzo settore; A4.4-Gestione di relazioni tra enti diversi e partecipazione a luoghi di coordinamento del terzo settore (dal livello locale a quello nazionale e internazionale); A4.5-Gestione di relazioni con le pubbliche amministrazioni ai vari livelli (dal locale al nazionale e internazionale) e partecipazione ad organismi di rappresentanza.

Operata questa classificazione, sono stati contati i volontari che hanno indicato di svolgere almeno una delle attività riferita alle classi create. La Tabella 7 mostra che una larga maggioranza (84,8%) dei volontari è impegnata in attività relative al conseguimento di obiettivi, per le quali è richiesto non solo lo svolgimento di una o più azioni, ma il raggiungimento di risultati definiti in funzione delle finalità dell'organizzazione.

**Tabella 7: Volontari impegnati in attività riferibili alle classi definite in termini di autonomia e responsabilità**

<b>Classi di attività</b>	<b>% volontari impegnati</b>
Svolgimento di compiti	65,5
Conseguimento di obiettivi	84,8
Presidio per garantire la conformità degli obiettivi	57,2
Governo dei processi	42,9

Nelle Tabelle 4 e 7 le somme non riportano a 100. Ciò deriva dal fatto che i volontari sono di norma impegnati in più di un'attività e con responsabilità diversificate. Questa caratteristica di flessibilità dell'impegno volontario è meglio rilevabile dalla Tabella 8, che mette a confronto l'indicazione di attività riferite ad una classe (prima colonna) con quella di attività riferite ad una classe diversa (successive colonne). Si noti, ad esempio, che chi è impegnato in attività di svolgimento di compiti nell'85,8% dei casi è impegnato anche in attività di conseguimento di obiettivi, nel 67,4% dei casi in attività di presidio per garantire la conformità degli obiettivi e nel 49,2% dei casi in attività di governo dei processi.

**Tabella 8: Rapporto fra le classi di attività svolte dai volontari**

Classi di attività	Svolgimento di compiti	Conseguimento di obiettivi	Presidio per garantire la conformità degli obiettivi	Governo dei processi
Svolgimento di compiti	100,0%	85,8%	67,4%	49,2%
Conseguimento di obiettivi	66,3%	100,0%	57,9%	42,5%
Presidio per garantire la conformità degli obiettivi	77,2%	85,8%	100,0%	62,7%
Governo dei processi	75,1%	84,0%	83,6%	100,0%

### 3.3 L'autovalutazione delle competenze dei volontari

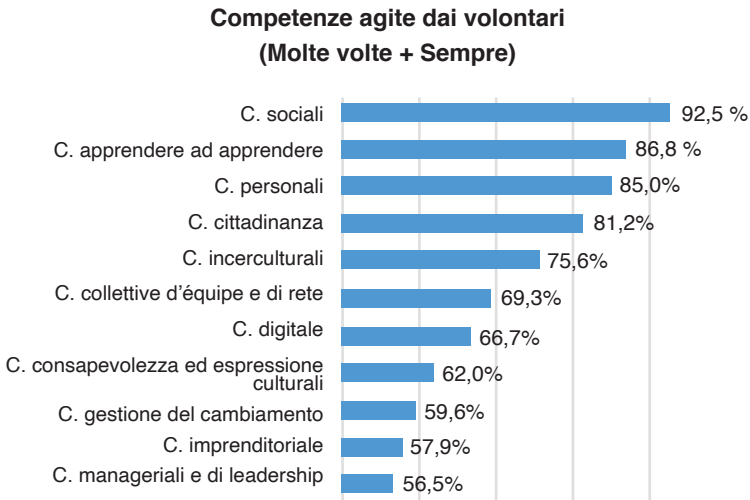
Ai volontari è stato chiesto di esaminare un elenco di undici competenze strategiche e di dichiarare se e in che misura esercitano ciascuna di esse nella propria attività di volontariato. Partendo dal presupposto che le attività in cui sono impegnati i volontari sono estremamente diversificate e che competenze specifiche sono richieste da ciascun tipo di attività, l'elenco proposto è stato costruito sulla base della letteratura, in modo da considerare competenze che risultassero contemporaneamente caratterizzanti e strategiche, cioè coerenti con la natura e l'identità generale del volontariato e condizione per lo sviluppo e l'esercizio di altre competenze.

Le risposte (Fig. 1) mostrano che l'elenco elaborato è complessivamente validato, in quanto tutte le com-

petenze proposte sono agite molto spesso o sempre da almeno la metà del campione.

Tuttavia, quattro competenze appaiono particolarmente significative e sono riconosciute nell'esperienza di oltre otto volontari su dieci: competenze sociali (92,5%), competenza di apprendere ad apprendere (86,8%), competenze personali (85%) e competenza di cittadinanza (81,2%).

In particolare, oltre nove volontari su dieci affermano che nella loro attività di volontariato agiscono le competenze sociali, che nel questionario sono definite come quelle che “riguardano la capacità e la volontà di relazionarsi in modo adeguato, efficace e rispettoso con gli altri. Comprendono: l'empatia, cioè la capacità di comprendere le emozioni, le esperienze e i valori di un'altra persona e di adottare risposte adeguate; la capacità di comunicare in modo efficace e adeguato al contesto in cui ci si trova; la capacità di collaborare con gli altri, per obiettivi comuni, riconoscendo e rispettando le altre persone”. Una percentuale così alta di risposte indica che quella del volontariato è riconosciuta come un'esperienza al cui cuore stanno le relazioni, qualunque sia il settore di intervento o il livello di responsabilità esercitato, un'esperienza nella quale si apprende ogni giorno a tessere legami interpersonali sia con gli altri volontari, sia con i beneficiari dei servizi.



**Fig. 1 – Autovalutazione delle competenze agite dai volontari. Somma delle percentuali di coloro che hanno risposto di agirle “Molte volte” e “Sempre”**

In modo alquanto inatteso, al secondo posto, con oltre l'85% delle risposte, si colloca la competenza di apprendere ad apprendere, definita nel questionario come “la capacità di apprendere durante tutte le fasi della vita, utilizzando le opportunità di apprendimento disponibili. Richiede: la fiducia nelle capacità proprie ed altrui di imparare e progredire continuamente; il pensiero critico, cioè la capacità di valutare l'attendibilità ed il fondamento delle informazioni e degli argomenti e di giungere a conclusioni razionali; la capacità di pianificare, organizzare, monitorare e revisionare il proprio apprendimento”. Precedenti studi avevano già riconosciuto uno stretto rapporto fra volontariato e sviluppo di competenze (Cadei, 2024; Di Rienzo, 2023; Spinelli, 2024), ma il dato che emerge

da questa survey consente di affermare che i volontari vivono il volontariato in modo preponderante come un'opportunità di crescita e sviluppo personale e di comprensione della realtà sociale, in una prospettiva di apprendimento permanente.

La terza competenza risultante in termini di autovalutazione dei volontari, che la scelgono nell'85,0% dei casi, riguarda "la capacità di curare il proprio sviluppo personale, la crescita e la realizzazione dei propri obiettivi. [Comprende] la capacità di gestire le proprie emozioni e il proprio comportamento; la capacità di affrontare in modo positivo i cambiamenti nelle diverse fasi della vita e nell'adattarsi alle situazioni; la capacità di prendersi cura di sé, del proprio benessere fisico, mentale e sociale" (competenze personali). Con questo dato i volontari – anche in questo caso in modo trasversale ai settori di attività e alle caratteristiche socio-demografiche – affermano che l'attività di volontariato li aiuta ad apprendere come autoregolarsi, come gestire con flessibilità e apertura mentale le diversificate e mutevoli situazioni nelle quali sono coinvolti, come prendersi cura di sé e del contesto in cui operano.

La quarta area che risulta maggiormente esercitata in modo trasversale alle attività svolte (81,2%) riguarda le competenze di cittadinanza, che si riferiscono alla capacità di agire da cittadini responsabili e di partecipare pienamente alla vita civica e sociale e comprende la consapevolezza dell'importanza della sostenibilità ambientale e sociale, la partecipazione attiva alla crescita civile della comunità.

Esaminando complessivamente i valori di autovalutazione attribuiti dai volontari alle competenze del quadro (Fig. 1), si rileva che nessuna competenza è indicata da meno del 50% dei rispondenti e ciò consente di validare il quadro di competenze nel suo complesso, confermando che questo insieme di competenze tra-

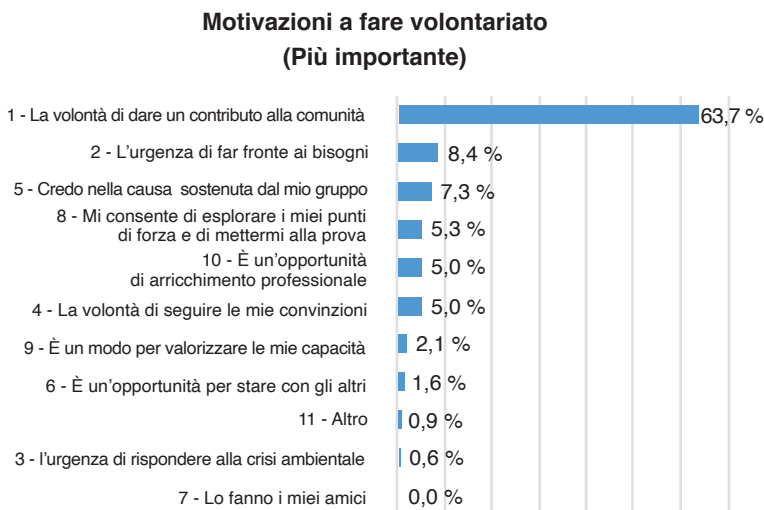
sversali e strategiche può essere considerato adeguato a rappresentare quelle connesse con l'esperienza del volontariato.

### **3.4 Motivazioni e visioni dei volontari**

Sopra è stata richiamata la definizione di competenza posta alla base della presente ricerca. Tale definizione non limita le risorse mobilitate nell'agire competente alle sole conoscenze e abilità, bensì chiama in causa anche aspetti come le motivazioni e le visioni che guidano l'agire, aspetti sondati nella quarta sezione del questionario.

Sono state innanzitutto esplorate le motivazioni espresse che guidano la scelta di fare volontariato. L'elenco delle opzioni è stato mutuato dall'indagine sulle attività gratuite a beneficio di altri (Istat, 2014), aggiungendo alla lista una opzione relativa alla crisi ambientale, con l'obiettivo di comprendere quanto questo fenomeno divenuto rilevante per l'opinione pubblica negli ultimi anni incida sulla scelta dell'azione volontaria.

La Fig. 2 mostra le percentuali delle risposte fornite dai volontari alla domanda sulla motivazione più importante che li spinge a fare volontariato. Emerge con forza la volontà di dare un contributo alla comunità (63,7%), che appare come la principale determinante dell'avvio e continuità di un'esperienza di volontariato. È estremamente grande lo scarto fra questa opzione assolutamente prevalente e la seconda, l'urgenza di far fronte ai bisogni, che è scelta solo dall'8,4% dei rispondenti.



**Fig. 2 – Motivazioni a fare volontariato  
(possibilità di scegliere una sola opzione)**

La distribuzione si disperde, naturalmente, se si chiede ai rispondenti di scegliere fino a tre opzioni presenti nell'elenco. In questo caso (Fig. 3), pur rafforzandosi il primato della motivazione legata alla cura della propria comunità, scelta da quasi nove volontari su dieci, vengono in evidenza le motivazioni dell'arricchimento professionale e della fede nella causa sostenuta dal proprio gruppo, che sono scelte da circa un terzo dei volontari. Di fatto, accanto alle motivazioni altruistiche radicate nel primato attribuito alla comunità e ai bisogni degli altri e a quelle connesse con la dimensione ideale e identitaria, si fanno strada motivazioni più riferite al valore dell'esperienza per il soggetto e per il suo sviluppo, quali l'aspettativa di arricchirsi professionalmente e di valorizzare le proprie capacità. In questo senso, i volontari sembrano tentati da una separazione mani-



chea fra l'impegno altruistico e quello per la crescita professionale, né riconoscono un'antinomia fra il prendersi cura degli altri e della comunità e il prendersi cura di sé, delle proprie aspirazioni e del proprio sviluppo.



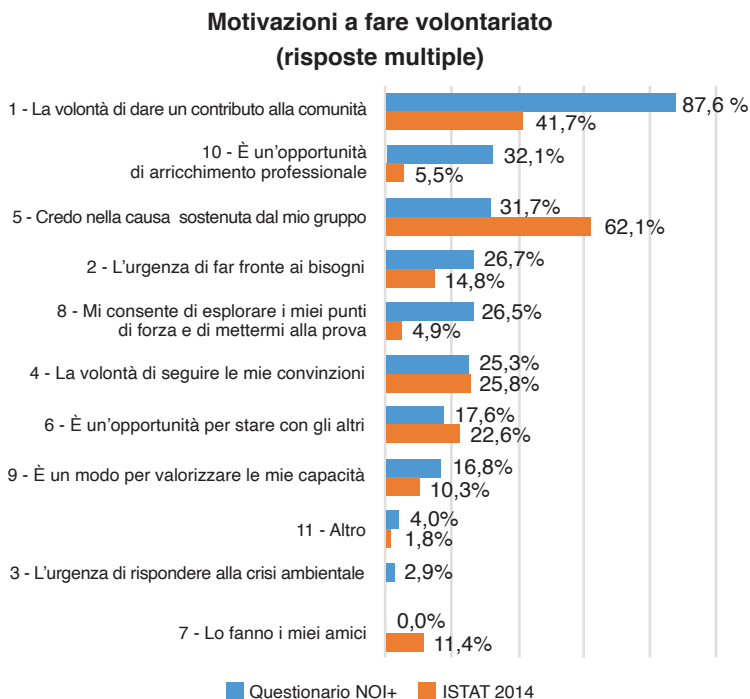
**Fig. 3 – Motivazioni a fare volontariato (possibilità di scegliere fino a 3 opzioni)**

In tutti i casi, meno del 3% dei volontari ritiene che l'esigenza di rispondere alla crisi ambientale sia fra le motivazioni a fare volontariato e nessuno sostiene di fare volontariato per emulazione dei propri amici.

Nella Fig. 4 sono messi a confronto i risultati circa la motivazione al volontariato rilevati nella presente ricerca e quelli presentati da Istat nel 2014.

Fra le differenze più grandi si rileva l'inversione di primato fra la dimensione comunitaria e la dimensione identitaria, nonché la significativa crescita delle motivazioni centrate

sullo sviluppo personale, in particolare quella dell'arricchimento professionale, che dal 5,5% del 2014 passa al 32,1% del 2023, passando dal settimo al secondo posto.



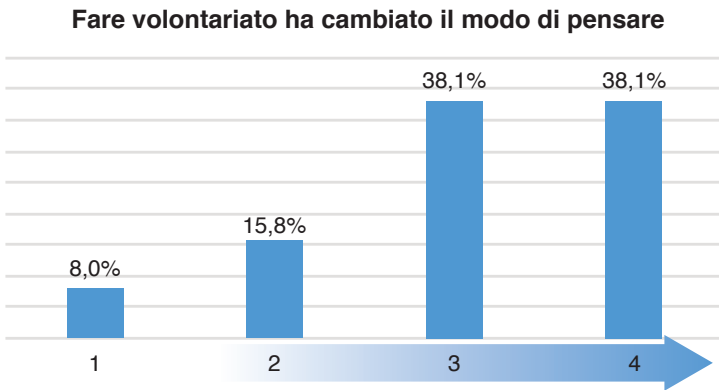
**Fig. 4 – Motivazioni a fare volontariato (confronto fra i risultati della presente ricerca e quelli di Istat 2014)**

Dopo la motivazione, il questionario “NOI+” ha sollecitato i volontari a focalizzarsi sulle visioni relative alla dimensione del cambiamento, stimolando la riflessione sul rapporto fra l’esperienza del volontariato e la percezione del cambiamento interno ed esterno.

La prima prospettiva è stata esplorata attraverso la domanda “Fare volontariato ha cambiato il tuo modo di pensare? Se sì, quanto?”, alla quale i volontari pote-

vano rispondere selezionando un valore da 1 (per niente) a 4 (moltissimo).

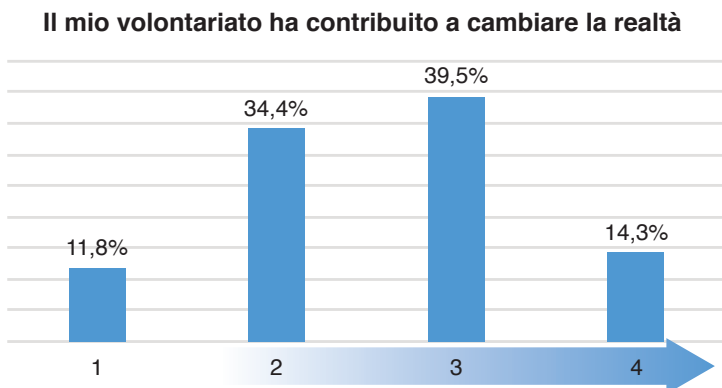
La Fig. 5 mostra la distribuzione percentuale delle risposte, dalle quali risulta una netta prevalenza dei valori positivi, 3 e 4, rispetto a quelli negativi, 1 e 2 (76,2% contro 23,8%). Questo dato conferma quanto veniva messo in evidenza sopra a proposito del rilievo attribuito alle competenze apprendere ad apprendere e personali: il volontariato è riconosciuto dai suoi protagonisti come un'esperienza che genera cambiamento nel modo di pensare e, dunque, apprendimento e sviluppo personale.



**Fig. 5 – Fare volontariato ha cambiato il tuo modo di pensare? Se sì, quanto? (scala Likert a 4 punti)**

Sempre in tema di cambiamento, con un'ulteriore domanda, la D31, il questionario ha sondato quale percezione hanno i volontari dell'efficacia della loro azione, chiedendo: "Credi che la tua azione volontaria abbia contribuito a cambiare la realtà? Se sì, quanto?". Anche in questo caso la risposta poteva essere attribuita scegliendo un valore da 1 a 4. Come si vede dalla Fig. 6, in questo caso i valori sono meno polarizzati e vi è una

piccola differenza positiva fra la somma delle percentuali delle opzioni positive (53,8%) e quella delle opzioni negative (46,2%).



**Fig. 6 – Credi che la tua azione volontaria abbia contribuito a cambiare la realtà? Se sì, quanto? (scala Likert a 4 punti)**

Non si registra una chiara convergenza delle visioni dei volontari intorno all'ipotesi che la propria azione di volontariato contribuisca a cambiare la realtà.

Risulta utile, pertanto, la disponibilità di una domanda a risposta aperta che chiedeva ragione della risposta data a questo proposito.

### **3.5 Volontariato e cambiamento: l'analisi delle risposte aperte**

Dopo la domanda D31, che chiedeva in che misura la propria azione di volontariato fosse percepita in grado di cambiare la realtà, la domanda D32 chiedeva: "Descrivi brevemente perché hai dato questa risposta". Al fine di comprendere meglio il significato attribuito dai volontari alle risposte negative e positive alla D31, è

stata compiuta un'analisi tematica delle risposte (Braun & Clarke, 2006), in particolare distinguendo le frasi scritte da chi aveva optato per la soluzione più ottimistica (4) e da chi aveva espresso la posizione più pessimistica (1).

Le affermazioni dei 1.036 volontari che hanno risposto in modo più positivo sono state raccolte in cinque classi. I volontari ritengono che la propria azione di volontariato contribuisce a cambiare la realtà sulla base delle seguenti convinzioni:

- 1) Il volontariato è cambiamento delle storie personali attraverso l'aiuto concreto, l'ascolto, la vicinanza;
- 2) Il volontariato è promozione della cultura della solidarietà, del dono, della condivisione;
- 3) Il volontariato genera innovazione sociale (nuove strutture, nuovi servizi);
- 4) Il volontariato mobilita processi partecipativi;
- 5) Il volontariato rafforza il tessuto relazionale delle comunità.

La prima classe esprime l'idea del *volontariato come cambiamento delle storie personali*. Il volontariato trasforma le storie personali attraverso l'ascolto e la vicinanza, offrendo sostegno emotivo e morale a chi ne ha più bisogno («Credo che chi ha potuto sperimentare l'ascolto abbia avuto una reale opportunità di cambiare il proprio stato di malessere», «Ho visto persone senza dimora stabilire un contatto di fiducia e iniziare ad aprirsi e relazionarsi con più fiducia», «L'ascolto e l'empatia con le persone che si trovano in un momento di fragilità è diventata una cosa rara...farli sentire unici è l'unica cosa che riempie lo spirito e il cuore!»). In un ambiente accogliente, le persone fragili riscoprono dignità e valore, trovando nuove opportunità per migliorare la propria vita e costruire relazioni più umane. Ma il cambiamento non è solo interiore: il volontariato agisce concreta-

mente sulle difficoltà quotidiane, offrendo aiuto economico, alimentare o sanitario a chi si trova in condizioni di disagio («*Senza il nostro contributo molte persone fragili della zona avrebbero avuto severi problemi*», «*Abbiamo creato servizi effettivi per le persone con disabilità*»). Ogni gesto di solidarietà riduce le distanze e apre nuove possibilità, contribuendo a riscrivere il futuro di chi riceve aiuto, ma anche di chi lo dona.

Nella seconda classe sono raggruppate le posizioni secondo cui *il volontariato cambia la realtà perché cambia la cultura*, diffondendo i valori della solidarietà, del dono, della condivisione. Attraverso iniziative di inclusione sociale ed educativa, come il supporto scolastico o l'accesso allo sport per giovani a rischio, il volontariato amplia le opportunità e migliora la qualità della vita di chi ne beneficia («*Coinvolgo ed invito i ragazzi alla partecipazione allo sport, togliendoli dalle distrazioni quotidiane*», «*Abbiamo creato percorsi formativi per i ragazzi del quartiere, dando loro nuove opportunità*»). Ma il cambiamento va oltre l'aiuto diretto: si radica nelle comunità, creando connessioni profonde basate sull'empatia e sulla reciprocità. Diffondendo una cultura del dono, il volontariato rafforza il senso di appartenenza e stimola un benessere collettivo più equo e partecipato («*Essere vicini alle persone fragili non ha prezzo, ti cambia e cambia la loro vita*», «*Donare il proprio contributo alla società è un gesto di amore e solidarietà*»). Inoltre, l'esempio dei volontari genera un effetto moltiplicatore: ispirando altre persone a impegnarsi, si alimenta una spirale virtuosa di consapevolezza e partecipazione sociale, che trasforma il tessuto culturale e civile della società («*Con il nostro servizio attivo, altre persone si sono convinte a fare volontariato*», «*Essere un esempio per gli altri volontari è una grande responsabilità, che cambia la realtà intorno a te*»).

La terza classe si riferisce alla convinzione che *il volontariato genera innovazione sociale*. Il volontariato è un motore di cambiamento che introduce soluzioni innovative per rispondere ai bisogni emergenti della società («*Abbiamo introdotto nuovi modelli di intervento nel nostro territorio*», «*L'innovazione nei nostri servizi ha migliorato l'efficacia delle nostre risposte ai bisogni locali*»). Creando nuove strutture e servizi, sviluppa sinergie tra cittadini, istituzioni e organizzazioni, migliorando l'efficacia e l'inclusività delle comunità («*Ho rivoluzionato l'associazione creando sinergie tra associati, cittadini e mondo imprenditoriale*»). Non si limita a colmare le lacune del sistema, ma anticipa e modella i cambiamenti futuri, sperimentando nuove modalità di intervento e costruendo reti di supporto più solide («*Abbiamo realizzato progetti che hanno messo le basi per nuovi, generando ulteriori risultati*»). Attraverso il volontariato, nascono risposte concrete a problemi come povertà ed emarginazione, rafforzando i legami sociali e rendendo le comunità più resilienti e capaci di affrontare le sfide del domani («*La realtà cittadina grazie a queste azioni di volontariato è cambiata significativamente*»).

La quarta classe riguarda l'idea che *il volontariato mobilita processi partecipativi*. Il volontariato è un catalizzatore di partecipazione collettiva, capace di attivare risorse umane e mettere in moto processi collaborativi. Non si limita alla realizzazione di progetti, ma genera coinvolgimento, ispirando altre persone a donare tempo ed energie per una causa comune («*Con il nostro servizio attivo, altre persone si sono convinte a fare volontariato*», «*Il volontariato è la base per far funzionare tutto il sistema con l'aiuto di altri volontari*»). L'impegno dei volontari crea un effetto moltiplicatore: le iniziative si ampliano, l'impatto si diffonde e le comunità

diventano più attive e consapevoli («*Tutti i volontari nel loro piccolo cambiano il mondo*», «*Grazie alle nostre iniziative, sempre più persone si sono sentite parte attiva del cambiamento*»). È attraverso questa dinamica partecipativa che il volontariato non solo risponde ai bisogni, ma rafforza il senso di appartenenza e costruisce una società più coesa e solidale.

Nell'ultima classe sono aggregate le risposte di chi sostiene che *il volontariato genera cambiamento perché rafforza il tessuto relazionale delle comunità*. Il volontariato è un motore di connessione che crea e rafforza i legami tra persone, gruppi e istituzioni («*Il mio paese conta circa 300 abitanti, principalmente anziani. Le attività svolte dalla Pro Loco hanno incrementato notevolmente le relazioni sociali*», «*Abbiamo creato una rete di relazioni che prima non esisteva*»). Attraverso l'ascolto, la vicinanza e la costruzione di relazioni di fiducia, favorisce la nascita di reti di supporto che alimentano coesione sociale e senso di appartenenza («*Abbiamo creato uno spazio di incontro dove tutti si sentono accolti e parte di qualcosa*»). Le esperienze condivise generano legami duraturi, rendendo le comunità più unite e solidali, capaci di affrontare insieme le sfide comuni («*Abbiamo costruito un bel clima di comunità*», «*Il volontariato crea legami che rafforzano la comunità e la rendono più solidale*»). Oltre a rafforzare i rapporti interpersonali, il volontariato costruisce veri e propri sistemi di collaborazione tra cittadini, associazioni e istituzioni, creando una rete sociale più forte e resiliente, capace di rispondere ai bisogni collettivi in modo efficace e partecipato («*Le attività di volontariato hanno reso il nostro paese più unito e attento ai bisogni di tutti*»).

Nel caso delle posizioni pessimistiche, le 860 risposte dei volontari sono state raccolte in quattro classi che



esprimono il perché i volontari ritengano che la propria azione non contribuisce al cambiamento della realtà:

- 1) Effetto goccia nel mare;
- 2) Risorse inadeguate rispetto alle necessità;
- 3) Ostacoli istituzionali e strutturali;
- 4) Pessimismo e frustrazione.

La prima classe di risposte riflette l'idea comune tra i volontari di essere un piccolo tassello in una realtà troppo vasta per essere modificata da singole azioni («*Non credo che quello che faccio cambi la realtà, è solo un piccolo contributo*», «*La mia azione volontaria è una goccia nell'oceano, forse insignificante per il cambiamento, ma essenziale per me*»...). Il concetto risponde alla domanda evidenziando la percezione di impotenza individuale rispetto alle grandi sfide sociali. Pur riconoscendo il valore della loro opera, molti volontari vedono il proprio contributo come troppo piccolo per generare un cambiamento tangibile. Tuttavia, l'insieme di queste azioni potrebbe portare a risultati nel lungo termine («*Quello che faccio è una goccia in un mare di necessità, ma spero possa alleviare qualche sofferenza*», «*Il mio contributo è una goccia nel mare, ma tante gocce potrebbero fare la differenza*»...).

Nella seconda classe – risorse inadeguate rispetto alle necessità – emergono i limiti delle risorse umane e materiali nel volontariato, insieme all'insufficienza del tempo dedicato («*Faccio volontariato solo poche ore al mese, è troppo poco per fare una reale differenza*», «*Per quanto mi impegni, quello che posso fare è sempre troppo poco rispetto alle necessità*»). I volontari sono consapevoli che il loro impegno, per quanto lodevole, è limitato e spesso insufficiente per rispondere alle crescenti esigenze delle comunità. Ciò risponde alla domanda chiedendo come la mancanza di tempo, risorse e personale

rallenti l'impatto del volontariato («*C'è troppo da fare per aiutare chi ha bisogno e siamo troppo pochi*», «*Per cambiare la realtà ci vorrebbe molto più tempo, costanza e fare rete*»...).

La terza classe – ostacoli istituzionali e strutturali – evidenzia come la burocrazia e la mancanza di supporto istituzionale costituiscano ostacoli significativi per il volontariato («*Il volontariato sta venendo distrutto dalla burocrazia e dalle nuove normative asfissianti*»). Le persone sentono che le strutture amministrative e politiche sono inefficaci o addirittura limitanti, riducendo l'impatto del loro lavoro («*Nonostante il nostro impegno, le politiche sociali non ci supportano abbastanza per incidere davvero*»). Risponde alla domanda evidenziando come la mancanza di coordinamento e il peso burocratico blocchino il cambiamento sociale che il volontariato potrebbe contribuire a realizzare («*Il volontariato sta venendo distrutto dalla burocrazia e dalle nuove normative asfissianti*», «*L'assistenzialismo fine a sé stesso non permette di trasformare la condizione delle persone che aiutiamo*»).

Infine, nella quarta classe – pessimismo e frustrazione – emergono sentimenti di disillusione e pessimismo tra i volontari, spesso dovuti all'incapacità di vedere risultati concreti delle loro azioni («*Sono alquanto scoraggiato, vedo pochi cambiamenti nonostante gli sforzi*»). Alcuni si sentono frustrati perché ritengono che il volontariato non possa cambiare veramente la realtà o che il contesto in cui operano sia troppo difficile («*Il volontariato sembra tamponare i problemi, ma non cambia la realtà a lungo termine*», «*Nonostante l'impegno, continuo a vedere che i comportamenti egoistici prevalgono su quelli di solidarietà*»). Questa classe risponde alla domanda mettendo in luce come la percezione negativa del volontariato possa essere un ostacolo al suo successo.

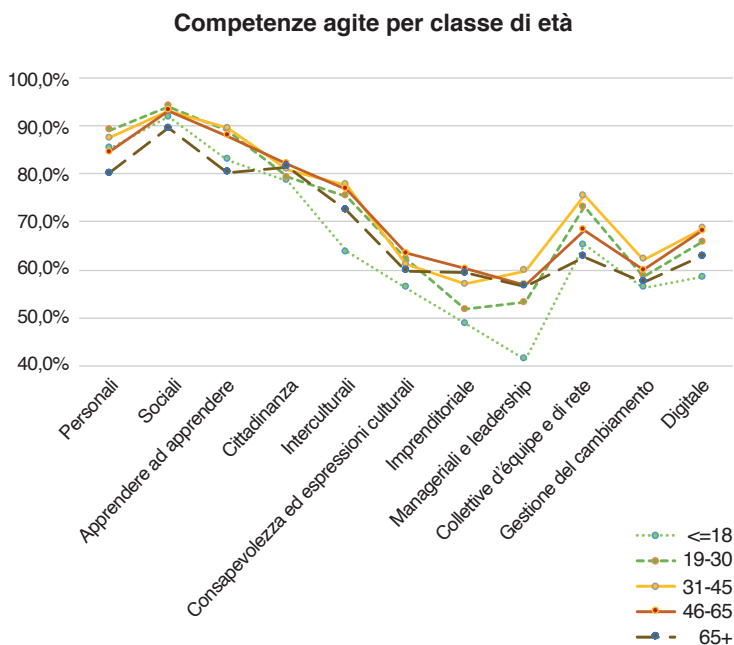
### **3.6 Studio dell'associazione fra le competenze agite e altre variabili**

L'analisi dei dati del questionario può essere approfondita attraverso lo studio dell'associazione fra le competenze autovalutate dai volontari e altre variabili disponibili.

In particolare, è stato ritenuto significativo esaminare l'associazione con alcune variabili socio-demografiche e con le attività svolte dai volontari.

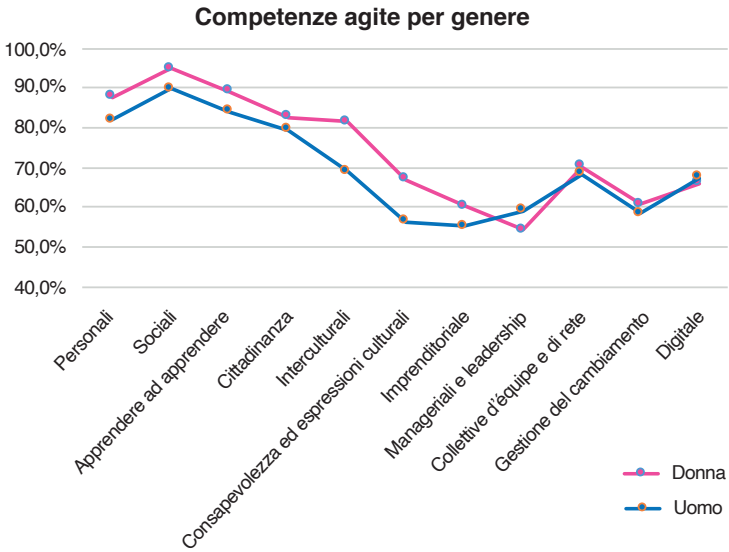
L'età dei volontari si associa in modo non lineare con le competenze agite (Fig. 7). Appaiono più evidenti le seguenti risultanze:

- 1) le competenze personali sono meno riconosciute dai volontari più anziani;
- 2) la competenza apprendere ad apprendere è meno riconosciuta dalle classi di età estreme (minori di 18 anni e maggiori di 65);
- 3) le competenze interculturali sono meno riconosciute dagli under 18;
- 4) la competenza imprenditoriale è maggiormente riconosciuta dai volontari più adulti (oltre i 30 anni);
- 5) le competenze collettive sono maggiormente riconosciute dai volontari con età fra i 19 e i 45 anni;
- 6) le competenze digitali sono meno riconosciute dai volontari under 18.



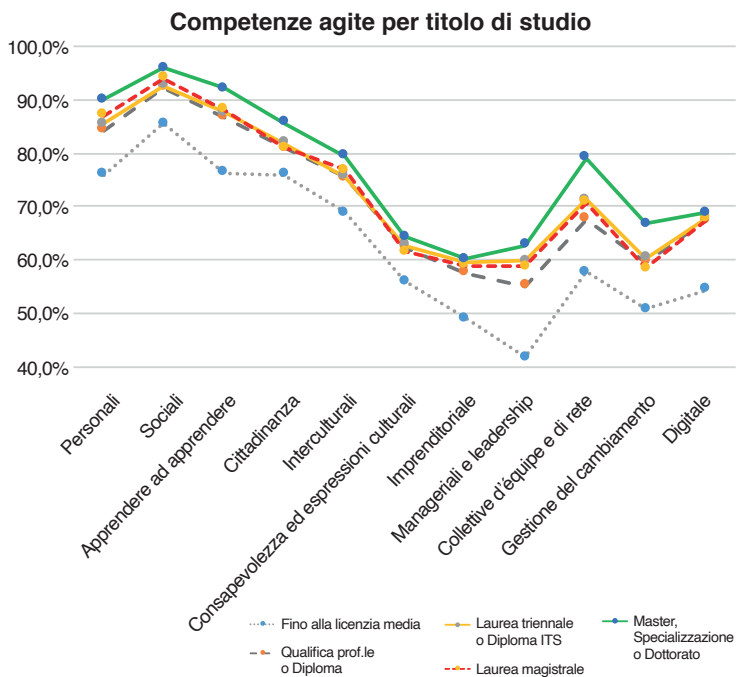
**Fig. 7 – Associazione fra competenze che i volontari dichiarano di esercitare e loro classe di età**

Riguardo al genere, le volontarie donne sono propense ad attribuirsi tutte le competenze in misura maggiore rispetto agli uomini (Fig. 8). Fanno eccezione le competenze manageriali e di leadership, nelle quali l'autovalutazione degli uomini supera quella delle donne.



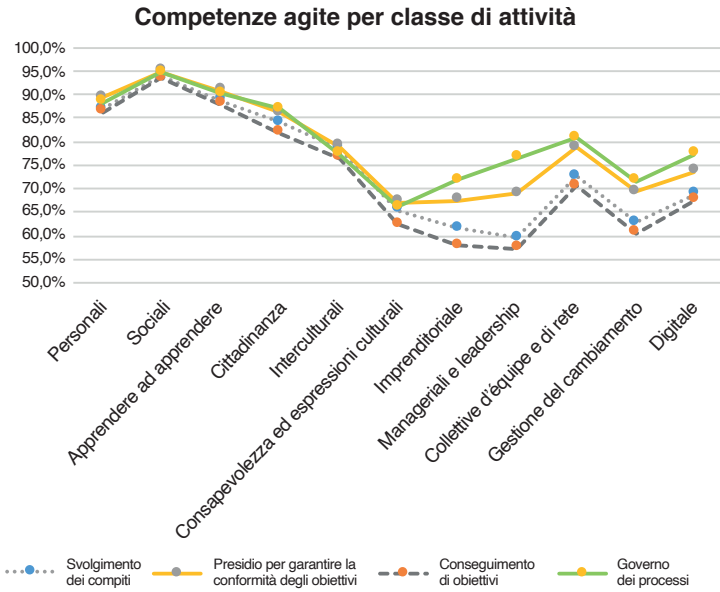
**Fig. 8 – Associazione fra competenze che i volontari dichiarano di esercitare e genere**

Il titolo di studio tende ad associarsi in modo sistematico con le competenze agite (Fig. 9). All'aumentare del livello degli studi aumenta anche la percentuale dei volontari che si auto-attribuiscono le competenze. Il divario diventa maggiore per alcune competenze, fra cui le competenze personali, l'apprendere ad apprendere, le competenze manageriali e di leadership, le competenze collettive, quelle per la gestione del cambiamento e quella digitale.



**Fig. 9 – Associazione fra competenze che i volontari dichiarano di esercitare e titolo di studio**

Il tipo di attività svolta sembra influire significativamente solo su alcune competenze (Fig. 10), per le quali maggiori livelli di responsabilità e autonomia corrispondono ad una più elevata autovalutazione. In particolare, ciò risulta evidente per le competenze imprenditoriali, manageriali e di leadership, collettive, per la gestione del cambiamento e digitali.



**Fig. 10 – Associazione fra competenze che i volontari dichiarano di esercitare e la classe di attività in cui sono impegnati**

Inoltre, alcune attività sembrano sollecitare con intensità un maggior numero di competenze. Nella Tabella 9 sono riportate le competenze riconosciute da coloro che dichiarano di svolgere ciascuno dei 38 tipi di attività elencati. Nella seconda colonna è conteggiato il numero di competenze che, per ciascun tipo di attività è riconosciuto da più dell'80% dei volontari.

Le attività che sollecitano un maggior numero di competenze sono quelle relative alla tessitura e manutenzione di reti, al fundraising, al coordinamento e gestione di relazione fra enti diversi, all'advocacy e alla tutela legale di persone vulnerabili.

Viceversa, le attività che sollecitano la messa in atto di un minor numero di competenze risultano quelle di auti-

sta sociale, di protezione civile, di donazione del sangue, di accompagnamento e assistenza domiciliare, di cura dei beni comuni materiali, di istruzione sportiva e di 118.

**Tabella 9: Percentuale dei volontari che riconoscono di esercitare una data competenza per ciascuna delle attività svolte**

Attività	N. 80%+	C. personali	C. sociali	C. apprendere ad apprendere	C. cittadinanza	C. interculturali	C. consapevolezza ed espressione culturali	C. imprenditoriale	C. manageriali e di leadership	C. collettive d'equipe e di rete	C. gestione del cambiamento	C. digitale
Tessitura e manutenzione di reti tra enti del terzo settore	10	92,5	97,6	94,9	92,0	84,0	74,0	82,6	86,2	91,0	80,9	81,3
Fundraiser sociali (progettazione campagne, predisposizione piattaforme di crowdfunding, ecc.)	10	93,1	96,5	95,2	90,2	82,9	70,0	81,3	83,2	89,4	81,3	83,8
Gestione di relazioni tra enti diversi e partecipazione a luoghi di coordinamento del terzo settore (dal livello locale a quello nazionale e internazionale)	9	92,3	96,9	94,9	91,8	81,6	71,2	79,0	84,4	88,9	81,0	80,5
Attività di advocacy e tutela dei diritti (tribunali dei diritti del malato, comitati di quartiere, ecc.)	9	94,3	97,5	95,3	92,5	83,2	75,6	79,6	84,2	87,5	82,1	80,6
Tutela legale di persone vulnerabili: detenuti, immigrati, persone a rischio usura, ecc. (es: gli "Avvocati di strada", sportelli antiusura...)	9	93,6	97,0	95,5	90,3	90,3	81,6	79,4	80,9	87,6	81,6	79,4
Gestione di relazioni con le pubbliche amministrazioni ai vari livelli (dal locale al nazionale e internazionale) e partecipazione ad organismi di rappresentanza	8	91,3	96,4	93,2	90,3	80,7	69,8	79,3	84,0	87,2	78,5	80,7



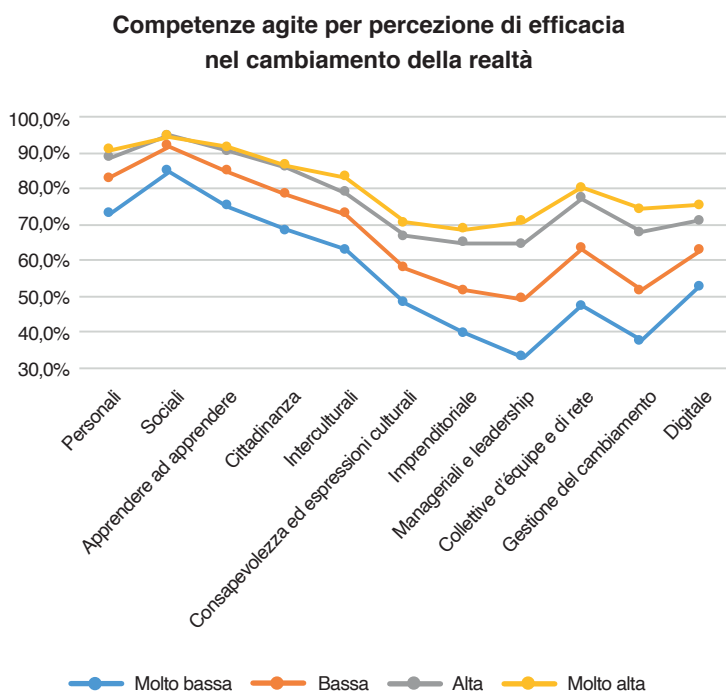
Operatore locale di progetto (OLP) del Servizio civile universale	7	90,0	95,5	91,6	90,3	78,7	69,7	77,9	80,8	86,8	76,9	80,2
Formazione al volontariato e alla cittadinanza attiva	6	91,5	96,0	93,2	87,4	80,3	67,0	70,1	75,0	83,5	73,4	76,5
Dirigenti e quadri (Presidente, segretario, tesoriere, consigliere...)	6	87,5	94,2	88,9	87,5	74,7	63,4	74,5	80,4	80,6	71,6	78,8
Progettazione sociale e gestione di progetti	6	91,5	96,3	93,5	89,1	81,7	70,7	77,4	79,8	85,2	77,0	79,8
Attività di divulgazione ed educazione scientifica e culturale (in contesti museali, ambientali, sanitari, scolastici, ecc.)	6	91,9	95,8	93,2	87,8	80,6	70,5	68,8	70,7	80,5	72,0	75,9
Programmazione e organizzazione di eventi artistici e culturali	6	89,3	95,1	91,2	88,7	81,0	76,2	74,5	71,5	80,2	73,1	75,6
Produzione di beni e servizi per la raccolta fondi (produzione di torte e altri oggetti, organizzazione di giochi, ecc.)	6	90,6	96,2	92,7	87,8	84,2	71,7	72,7	70,3	80,6	72,0	72,9
Educatore di bambini, ragazzi, giovani o adulti in contesti associativi	6	93,5	96,0	93,8	90,2	83,0	73,1	72,9	74,7	83,4	74,8	73,8
Segretariato sociale: disbrigo delle pratiche burocratiche per anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili al fine di sostenere persone indifese e/o senza strumenti culturali o materiali per accedere a servizi a tutela dei loro diritti	6	90,6	95,3	91,3	87,5	82,5	71,4	72,3	70,4	80,2	73,0	78,8
Animatori sociali	6	90,2	96,2	91,4	88,4	84,0	74,2	71,2	71,3	81,5	73,9	71,5
Sostegno alle fragilità psichiche e psichiatriche, come ludopatia alcolismo, tossicodipendenza (ascolto, accompagnamento, consulenza psicologica...)	6	93,1	96,7	95,1	89,5	85,4	74,6	71,8	71,6	84,1	76,8	74,1

*Analisi e innovazione dei processi formativi nel terzo settore*

Attività di ricerca scientifica in qualunque campo del sapere	6	92,2	95,4	94,0	88,9	84,1	75,8	71,4	74,2	83,4	78,8	79,0
Volontariato penitenziario	6	89,2	94,3	89,8	91,1	84,1	72,6	77,7	75,2	84,1	75,8	70,1
Supporto all'attività di raccolta fondi (es: gestione di banchetti, eventi e simili)	5	88,3	95,2	90,8	86,0	80,9	67,0	66,5	65,7	76,4	67,3	72,1
Intervento di primo aiuto in strada (consegna di pasti, coperte, segnalazione in caso di emergenze...)	5	89,3	95,4	91,5	86,0	81,4	68,0	60,3	61,0	76,4	65,1	68,0
Supporto operativo a luoghi ed eventi di fruizione culturale o ambientale (allestimento, controllo, biglietteria...)	5	89,1	94,7	90,5	86,7	80,1	73,5	68,4	63,2	76,0	68,5	72,0
Animatori di bambini, ragazzi, adulti e anziani in contesti organizzati (parrocchie, ludoteche, associazioni sportive, scuole, case di riposo, ecc.)	5	91,5	96,1	91,9	86,5	81,3	71,3	68,9	67,3	78,8	69,5	70,5
Ascolto e accompagnamento di persone in condizioni di povertà assoluta o relativa all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili	5	89,7	96,9	91,5	86,0	85,1	69,1	66,5	64,0	76,6	67,4	70,3
Servizi operativi all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili (cucina, pulizia, gestione magazzino, ecc.)	5	86,8	93,1	88,9	84,5	80,9	67,2	62,6	57,2	71,9	62,5	65,2
Volontari ospedalieri	5	90,4	96,0	89,7	83,0	81,2	68,3	61,1	59,8	73,4	66,4	66,9
Sostegno a bambini e ragazzi nello studio con il doposcuola	5	91,0	95,4	92,0	85,8	85,8	73,3	67,7	64,1	77,5	69,4	69,2
Operatore qualificato in ambulatori sociali (medico, infermiere, OSS...)	5	91,4	93,8	90,9	85,6	80,4	71,3	62,5	64,9	78,5	70,0	72,0
Volontari per la prevenzione e lo spegnimento degli incendi	5	89,1	92,8	89,1	87,0	76,1	66,5	66,8	73,7	80,3	73,4	73,1

Sorveglianza e cura dei bambini davanti a scuole, parchi, ecc.	5	85,8	91,9	84,7	89,2	80,7	73,6	70,2	67,5	74,2	70,8	68,5
Vendita, informazione e sensibilizzazione all'interno di una bottega del commercio equo-solidale	5	86,5	91,3	86,9	84,7	81,7	74,7	69,9	64,6	76,9	73,4	70,3
Autista sociale e/o sanitario: accompagnamento per visite mediche, disbrigo pratiche, mobilità quotidiana a favore di anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili, famiglie in povertà assoluta e relativa	4	85,5	92,9	87,4	81,2	74,6	60,0	56,1	58,1	70,4	60,2	67,6
Volontari della protezione civile	4	88,2	93,9	90,4	83,4	76,4	61,8	60,4	65,7	75,9	65,3	72,9
Volontari donatori del sangue	4	87,0	93,5	89,2	82,9	76,8	61,4	56,4	57,7	71,8	61,1	68,8
Accompagnamento e assistenza domiciliare, aiuto e assistenza nella vita quotidiana (pulizia domestica, spesa, compagnia, forme di sostegno e accompagnamento)	4	88,3	94,3	89,1	84,8	79,0	67,1	62,3	59,5	71,5	64,8	68,3
Pulizia/manutenzione di un giardino o altro spazio pubblico (cura dei beni comuni, beni confiscati, ecc.)	4	87,4	93,5	90,5	90,5	79,3	73,2	71,8	68,4	75,3	70,8	71,4
Allenatori e istruttori sportivi	4	89,1	90,3	89,4	81,6	75,7	67,0	67,3	72,3	75,7	68,2	0,0
Volontari del 118 e del pronto soccorso	3	87,5	93,7	90,2	79,7	74,6	58,2	53,2	58,3	73,1	60,0	68,4

Infine, la Fig. 11 mostra come cambia l'autovalutazione delle competenze al variare della convinzione di efficacia. Coloro che sono maggiormente convinti che il proprio volontariato contribuisca a cambiare la realtà sono anche più propensi a riconoscere di esercitare le competenze strategiche e trasversali.



**Fig. 11 – Associazione fra competenze che i volontari dichiarano di esercitare e convinzione che la propria attività di volontariato contribuisce al cambiamento della realtà**

## **4. Discussione**

### **4.1 Sintesi dei principali risultati**

Gli obiettivi di questo studio erano di:

1. rilevare quali competenze i volontari riconoscono di agire nell'esercizio delle loro attività;
2. analizzare la relazione tra le competenze sviluppate e le caratteristiche socio-demografiche dei volontari;
3. esaminare il legame tra le competenze e le attività di volontariato svolte;
4. indagare le motivazioni e le rappresentazioni che i volontari hanno del proprio ruolo e dell'impatto della loro azione.

A questo scopo, è stato elaborato un questionario rivolto ai volontari operanti in gruppi e organizzazioni collegate con le reti del Forum Nazionale del Terzo Settore e di Caritas Italiana e compilabile mediante computer o smartphone. La rilevazione è stata attiva fra aprile e luglio 2023 e ha dato vita ad un campione di convenienza di quasi 9.000 record. L'ampia partecipazione al questionario ha consentito di ottenere un quadro rappresentativo delle competenze agite dai volontari, delle loro motivazioni e della percezione dell'impatto della loro attività.

I dati sono stati elaborati mediante analisi descrittive e di associazione. Le risposte all'unica domanda aperta presente nel questionario sono state analizzate con il metodo dell'analisi tematica.

L'elaborazione dei dati ha permesso innanzitutto di validare il quadro di competenze trasversali e strategiche che era stato sottoposto all'attenzione dei volontari, le cui

undici componenti sono state tutte riconosciute come risorse messe in atto nell'azione volontaria da più del 50% dei rispondenti.

Uno dei risultati più significativi è il riconoscimento diffuso delle competenze trasversali acquisite attraverso il volontariato, in particolare quelle sociali (92,5%) e la capacità di apprendere ad apprendere (86,8%). Questo conferma l'importanza del volontariato come esperienza di apprendimento informale, capace di sviluppare competenze fondamentali per la crescita personale e professionale. In particolare, le competenze sociali, l'apprendere ad apprendere, le competenze personali e la competenza di cittadinanza risultano tutte agite da più dell'80% dei volontari, indipendentemente dai diversi settori di attività e dalle caratteristiche personali dei rispondenti. Tuttavia, un'analisi per classi di età evidenzia che i volontari giovanissimi sono meno inclini ad attribuirsi le competenze del quadro, eccezion fatta per le competenze sociali e per quella di cittadinanza, i cui valori sono sovrapponibili a quelli delle altre classi di età. Viceversa, i volontari della classe centrale (31-45 anni) mostrano una elevata valutazione di tutte le competenze e lo stesso avviene per la classe dei giovani (19-30), ad eccezione della competenza imprenditoriale e di quelle manageriali e di leadership, evidenziando una persistente difficoltà al ricambio generazionale nei luoghi di governo delle organizzazioni. Rilevante, rispetto al genere, la sistematica prevalenza dell'autovalutazione delle volontarie rispetto ai volontari. Anche in questo caso, risultano un'eccezione le competenze manageriali e di leadership, nelle quali l'autovalutazione degli uomini è superiore.

L'analisi delle motivazioni ha rivelato una forte componente altruistica, con quasi nove volontari su dieci che individuano nella volontà di contribuire alla comunità la principale spinta all'azione. Tuttavia, emerge anche

una crescente attenzione verso il valore del volontariato come opportunità di crescita personale e professionale. La comparazione con i dati ISTAT del 2014 evidenzia un incremento della motivazione legata all'arricchimento professionale, che passa dal 5,5% al 32,1%, indicando un cambiamento nella percezione del volontariato come strumento di sviluppo di carriera.

Il 76,2% dei volontari afferma che l'esperienza ha cambiato il proprio modo di pensare, mentre solo il 53,8% ritiene che la propria azione abbia avuto un impatto tangibile sulla realtà. Questo divario suggerisce che il volontariato viene riconosciuto come trasformativo per il singolo, ma il suo impatto sistemico appare meno evidente. Ciò potrebbe derivare da fattori come la frammentazione degli interventi, le difficoltà nel misurare il cambiamento sociale e gli ostacoli istituzionali che limitano l'efficacia delle azioni volontarie su larga scala.

L'analisi delle competenze in relazione alle attività volontarie rivela che le competenze imprenditoriali, manageriali e di leadership sono maggiormente sviluppate da chi ricopre ruoli di coordinamento e gestione di reti. Questo suggerisce che il livello di autonomia e responsabilità nel volontariato influisce direttamente sulla consapevolezza e sulla percezione delle competenze acquisite.

#### **4.2 Le competenze sociali al cuore dell'esperienza dei volontari**

Quasi tutti i volontari hanno riconosciuto di esercitare le competenze sociali, proposte loro attraverso una definizione che le descrive come la capacità e la volontà di interagire in modo adeguato, efficace e rispettoso con gli altri e che rimanda a fattori come l'empatia, la capacità di comunicare e la capacità di collaborare. In sostanza, essi riconoscono che al cuore del loro impegno – qualunque sia l'attività concretamente svolta – si colloca la capacità

di costruire e alimentare relazioni. Dunque, il volontariato come scuola di socialità. Il tema è cruciale, nella società dell'individualismo, della frammentazione e, in qualche caso, dell'isolamento (costretto o cercato). D'altra parte, l'associazione fra attività di volontariato sviluppo della fiducia interpersonale – componente chiave del costruito di capitale sociale – è già stata evidenziata in letteratura (Sciolla & Maraviglia, 2016). Ma probabilmente c'è di più: non si tratta solo di una competenza da social, epidemica ed essenzialmente deresponsabilizzata, è la capacità e la volontà di costruire relazioni nel contesto di un'attività tesa al bene di un'altra persona o della comunità. Dunque una socialità responsabile per la quale le relazioni assumono la forma di legami. Una socialità responsabile coerente con la motivazione al fare volontariato, che per l'87,6% dei volontari consiste nel voler dare un contributo alla comunità, ma anche col rilievo attribuito alla competenza di cittadinanza

### **4.3 Il volontariato come esperienza di apprendimento consapevole**

Il rapporto fra volontariato e apprendimento genera in letteratura posizioni articolate. Vi è chi ha rilevato una sorta di allergia alla formazione da parte dei volontari, che induce a privilegiare le attività concrete e a preferire al più una formazione tecnica, riconducendo il problema a quella che è definita una “crisi di riflessività” delle associazioni (Licursi & Marcello, 2008). Altri evidenziano la relazione positiva fra apprendimento non formale e informale nel volontariato per la promozione della cittadinanza attiva, rilevando che “L'azione formativa e la pratica volontaria, dunque, concorrono alla vita democratica, all'impegno civico, alla promozione dell'inclusione e dei valori europei, ma hanno anche bisogno di non appiattirsi sulla sola dimensione del ‘fare’” (Spinelli, 2024)



Certamente, se sorprende poco la collocazione delle competenze sociali in cima all'elenco, meno prevedibile era la possibilità che al secondo posto (86,8%) si trovasse la competenza di apprendere ad apprendere. Non sembra, dunque, che i volontari tendano ad appiattire la propria esperienza alla sola dimensione del servizio concreto. Nel questionario la competenza apprendere ad apprendere era descritta in questa forma: «Riguarda la capacità di apprendere durante tutte le fasi della vita, utilizzando le opportunità di apprendimento disponibili. Richiede: la fiducia nelle capacità proprie ed altrui di imparare e progredire continuamente; il pensiero critico, cioè la capacità di valutare l'attendibilità ed il fondamento delle informazioni e degli argomenti e di giungere a conclusioni razionali; la capacità di pianificare, organizzare, monitorare e revisionare il proprio apprendimento». Si tratta, come si vede, di una competenza né semplice da comprendere, né semplice da agire. Il vederla indicata come competenza esercitata nelle proprie attività da una percentuale così ampia di volontari sembra essere espressione di un volontariato vissuto con consapevolezza, riconosciuto come opportunità di crescita personale, conclusione che trova conferma sia nel rilievo attribuito anche alle competenze personali, che attengono alla capacità di prendersi cura dello sviluppo e del benessere personale, sia della propensione a riconoscere che l'esperienza del volontariato contribuisce a cambiare il proprio modo di pensare. Ancora di più, si conferma così che i volontari hanno in mente, più che un apprendimento tecnico-operativo relativo all'esecuzione dei compiti del servizio, un apprendimento finalizzato a comprendere la realtà anche allo scopo di trasformarla.

E se è vero che l'apprendere ad apprendere assume valori più elevati nel caso di volontari impegnati in attività a maggiore complessità (tessitura di reti, progettazione di campagne di fundraising, advocacy...), i valori restano rilevanti anche fra coloro che svolgono attività più semplici

(come pulire un giardino pubblico, assistere a casa nella vita quotidiana una persona in difficoltà o fare l'autista sociale).

#### **4.4 Conclusioni**

L'analisi dei dati raccolti con il questionario NOI+ conferma il ruolo centrale del volontariato non solo come spazio di impegno civico, ma anche come ambiente di apprendimento e sviluppo di competenze strategiche e trasversali. Le evidenze emerse indicano che la grande maggioranza dei volontari riconosce di esercitare competenze sociali, personali e di apprendimento continuo, evidenziando come l'esperienza volontaria sia percepita come un'opportunità di crescita individuale e collettiva. Il volontariato si configura, quindi, come una palestra relazionale, dove l'interazione con beneficiari, colleghi e istituzioni rafforza capacità di empatia, comunicazione e collaborazione. Al tempo stesso, è un contesto che stimola l'adattabilità, la gestione delle emozioni e il pensiero critico, facilitando un apprendimento che si estende oltre il perimetro delle specifiche attività svolte.

Un aspetto particolarmente rilevante riguarda la forte associazione tra il volontariato e la competenza di "apprendere ad apprendere", riconosciuta da oltre l'85% dei rispondenti. Questo dato suggerisce che l'impegno volontario non si esaurisce in una dimensione operativa, ma è vissuto come un processo continuo di acquisizione di nuove conoscenze e capacità, in linea con l'idea di apprendimento permanente promossa dai quadri europei di riferimento. Anche le competenze di cittadinanza, che includono la partecipazione attiva alla vita comunitaria e la consapevolezza dell'impatto sociale del proprio operato, risultano ampiamente agite dai volontari, sottolineando il valore del volontariato come strumento di inclusione e coesione sociale.

D'altro canto, i dati raccolti rivelano anche alcune criticità. Una quota significativa di volontari esprime la per-

cezione che il proprio operato abbia un impatto limitato sul cambiamento della realtà, riconducendo questa visione a diversi fattori: l'ampiezza delle problematiche affrontate, l'insufficienza delle risorse disponibili e la presenza di ostacoli istituzionali e burocratici. In particolare, la frustrazione per la scarsità di risorse e il peso degli adempimenti amministrativi emerge come un fattore che rischia di demotivare i volontari e limitare l'efficacia delle loro azioni.

Va inoltre considerato il limite metodologico legato alla natura del campione, costituito su base volontaria e non probabilistica, il che può aver favorito la partecipazione di individui con un particolare coinvolgimento nel volontariato, riducendo la possibilità di generalizzare i risultati all'intera popolazione dei volontari italiani. Inoltre, la modalità di autovalutazione delle competenze, per quanto utile a cogliere la percezione soggettiva dei volontari, non consente di verificare oggettivamente il livello di padronanza delle competenze dichiarate. La ricerca fornisce quindi una fotografia dettagliata della consapevolezza e delle rappresentazioni dei volontari rispetto alle competenze agite, ma richiederebbe studi integrativi per validare tali autovalutazioni attraverso strumenti di osservazione diretta o percorsi di certificazione strutturati.

Questi risultati offrono importanti spunti di riflessione per le politiche del Terzo Settore e per il riconoscimento formale delle competenze acquisite attraverso il volontariato. La crescente consapevolezza del valore formativo dell'esperienza volontaria suggerisce la necessità di strategie più incisive per la valorizzazione e la certificazione di tali competenze, al fine di favorire sia la crescita personale dei volontari sia la loro spendibilità in ambito lavorativo e sociale. In questo senso, un ulteriore passo potrebbe essere rappresentato dall'integrazione del volontariato in percorsi di apprendimento formale e non formale, rafforzando il dialogo tra il Terzo Settore, le istituzioni educative e il mondo del lavoro.

**Capitolo 3**  
**Focus group**  
**con i volontari di base**

*di Giovanni Serra*

# 1. Introduzione

Le organizzazioni di Terzo settore rappresentano un contesto informale di apprendimento particolarmente significativo, nel quale vengono acquisite competenze e conoscenze, spesso in forma tacita e inconsapevole (Di Rienzo, 2023). Si tratta, in particolare di competenze strategiche e trasversali che fanno riferimento alla capacità proattiva dei soggetti di mobilitare e orchestrare le diverse risorse a loro disposizione per generare effetti desiderati sulla realtà (Di Rienzo, Serra, & De Blasis, 2024).

Riconoscere la messa in atto di queste competenze richiede di accedere alle interpretazioni che le persone attribuiscono alle loro storie e alle loro azioni e, dunque, di dare parola ai protagonisti dell'agire sociale. Ciò è particolarmente vero per coloro che nelle organizzazioni del Terzo settore operano come volontari, offrendo gratuitamente il loro tempo e le loro capacità in ambiti e con modalità molto diverse, dall'educazione alla protezione civile, dal contrasto alla povertà alla tutela dell'ambiente naturale, dal trasporto sanitario alla vendita dei prodotti del commercio equo e solidale, solo per citare alcuni esempi (Guidi, Fonović, & Cappadozzi, 2016). In casi come quelli riportati, prima e più che le competenze tecnico-professionali tipiche del servizio svolto, entrano in gioco e contano le competenze trasversali, che assumono rilievo con riferimento ai valori e alle motivazioni che orientano l'agire dei volontari e il significato che essi attribuiscono a ciò che fanno.

In questa luce, nell'ambito della ricerca sulle competenze dei volontari condotta dall'Università di Roma

Tre in collaborazione con il Forum Nazionale del Terzo Settore (di seguito “FNTS”) e con Caritas Italiana, il presente contributo dà conto dei focus group realizzati in diverse regioni italiane con volontari di base. L’obiettivo è stato di comprendere come queste competenze strategiche si manifestino nella pratica quotidiana, contribuendo, così alla costruzione di un campionario di comportamenti tipici attraverso i quali i volontari esercitano la loro azione di trasformazione sociale.

## 2. Metodologia

La domanda di ricerca a cui lo studio qui presentato ha inteso rispondere è stata formulata nel seguente modo: come descrivono i volontari le competenze strategiche che ritengono di esercitare maggiormente nella loro attività e quali comportamenti concreti associano ad esse?

Lo studio **è stato rivolto** a volontari operanti in gruppi e associazioni di base in diverse regioni italiane. **È stato adottato un approccio qualitativo di orientamento interpretativo, mirante a far emergere le rappresentazioni che gli stessi volontari costruiscono riguardo alla loro attività. Queste rappresentazioni sono particolarmente importanti in quanto – seguendo un approccio epistemologico costruttivista** (Bruner, 1990/1992) – influenzano concretamente il modo con il quale i volontari agiscono nel loro contesto sociale e nel quadro delle relazioni con gli altri componenti delle loro organizzazioni.

In questa prospettiva, è stata scelta la tecnica del focus group, modalità mediante la quale il dato empirico emerge dall'interazione nel gruppo, che discute il tema proposto dall'intervistatore (Cohen, Manion, & Morrison, 2018), sulla base di una traccia elaborata in precedenza. Questa tecnica di ricerca si caratterizza per il coinvolgimento di più persone e per una discussione molto focalizzata e facilitata, che conduce a generare in un tempo limitato idee e intuizioni che più difficilmente potrebbero emergere in un'intervista diretta.

Tra il 4 luglio 2023 e il 24 luglio 2024, sono stati organizzati 14 focus group in altrettante regioni italiane, da Nord a Sud.

Hanno partecipato complessivamente 47 volontari, di cui 31 donne e 16 uomini. L'età media era di 51,6 anni, con il partecipante più giovane di 23 anni e il più anziano di 76. Il titolo di studio prevalente era la laurea, con una significativa presenza di diplomati e gli estremi rappresentati da un partecipante con la licenza media e uno con il dottorato di ricerca. Le attività di volontariato svolte dai partecipanti erano molto varie, sia per livello di complessità che per ambito di intervento. Fra le attività operative di base si sono rilevate: attività di educazione e animazione di bambini, ragazzi e persone con disabilità; attività di accoglienza e ascolto; attività di accompagnamento e trasporto; attività di supporto amministrativo e sanitario. Fra le attività con responsabilità intermedia, erano presenti: attività di coordinamento e progettazione della formazione; coordinamento e gestione di servizi; progettazione sociale e organizzazione eventi. Fra le attività di alta complessità e responsabilità sono state citate: responsabilità di organizzazioni di base; direzione e coordinamento di reti associative; cura dei rapporti con le istituzioni e rappresentanza.

Questa ampia varietà di caratteristiche e di esperienze è risultata particolarmente coerente con la tecnica del focus group, in quanto ha consentito esplorare in modo ampio il campo di indagine, consentendo l'espressione di punti di vista molto diversificati fra loro.

I focus group sono stati condotti online su piattaforma Zoom<sup>®</sup> da personale del FNTS appositamente preparato allo scopo e con significative esperienze previe sull'uso della tecnica.

Il confronto fra i partecipanti è stato centrato sul Quadro di competenze strategiche dei volontari (di seguito "Quadro") proposto a fondamento della presente ricerca, elaborato a partire da studi precedenti (Di Rienzo & Bertoni, 2019; Di Rienzo, Bertoni & Palazzini, 2021) e integrato con il quadro europeo *LifeComp* del-



la competenza chiave Personale, Sociale e Apprendere ad apprendere (Sala et al., 2020). Il Quadro è descritto analiticamente nel capitolo 7 questo volume.

Le linee guida per il conduttore prevedevano 5 passaggi:

- 1) introduzione e presentazione della ricerca e del metodo del focus group;
- 2) consegna di un Mandato e compilazione individuale;
- 3) primo giro di interventi per la condivisione di quanto annotato da ciascun partecipante sul mandato;
- 4) secondo giro di intervento per un commento generale sul quadro di competenze e sugli interventi degli altri partecipanti;
- 5) sintesi a cura del conduttore e conclusione.

Nel secondo passaggio, ai partecipanti è stata consegnata la scheda “Mandato per i partecipanti”, riportante una prima sezione in cui inserire informazioni anagrafiche e altre riguardanti l’attività di volontariato svolta. Una seconda sezione del “Mandato” presentava le 11 competenze del Quadro con la richiesta di riflettere sulla descrizione di ciascuna di esse e su quelle agite maggiormente e per queste ultime di riportare un esempio concreto di attività di volontariato in cui il partecipante ritiene di esercita tali competenze. Scopo della compilazione del Mandato era di favorire una prima riflessione dei partecipanti intorno al tema di discussione, focalizzandosi più che sul livello di importanza attribuito alle competenze sul loro utilizzo nel contesto dell’attività di volontariato. Il riferimento all’esempio di attività, inoltre, intendeva agganciare la riflessione individuale e la discussione nel gruppo all’esperienza concreta di ciascun volontario, in modo da contestualizzare l’esercizio della competenza e da far emergere i comportamenti che i volontari associano alle competenze del Quadro.

Le conversazioni sono state registrate, trascritte e successivamente analizzate.

Come metodo di analisi si è fatto ricorso all'analisi tematica (Braun & Clarke, 2006), che ha permesso di individuare pattern ricorrenti nelle modalità con cui i volontari sviluppano e applicano le competenze strategiche nella loro esperienza.

Nella prima fase dell'analisi, le trascrizioni sono state lette approfonditamente e ripetutamente, per coglierne il senso generale. In una seconda fase, dopo aver numerato tutte le righe di ciascuna trascrizione, si è proceduto alla codifica aperta. Questa attività è consistita nell'identificare nel testo segmenti considerati significativi in riferimento alla domanda ricerca. Tali segmenti – denominati “unità naturali di significato” – sono stati associati alle corrispondenti righe della trascrizione e per ciascuno è stato definito un “codice”, cioè una breve frase in grado di rendere i significati espressi ma slegato dalle sfumature di linguaggio utilizzate dai partecipanti.

Nella terza fase, i codici estratti dalle trascrizioni dei 14 focus group sono stati associati alle competenze del Quadro a cui si riferivano. A questo punto, per ciascuna competenza si è esaminato l'insieme dei codici associati, con l'intento di raggrupparli in categorie tematiche adeguate a rappresentare le diverse modalità di esercizio della competenza. Con un approccio induttivo, ciascun codice individuato è stato confrontato con gli altri, per verificare quanto simile e quanto diverso fosse, al fine di costruire categorie tematiche caratterizzate dalla massima coerenza interna e dalla massima differenza con i codici aggregati in categorie diverse.

## 3. Risultati principali

### 3.1 Competenze personali

Secondo il Quadro assunto a riferimento, le competenze personali riguardano la capacità di curare il proprio sviluppo personale, la crescita e la realizzazione dei propri obiettivi. Comprendono: la capacità di gestire le proprie emozioni e il proprio comportamento; la capacità di affrontare in modo positivo i cambiamenti nelle diverse fasi della vita e nell'adattarsi alle situazioni; la capacità di prendersi cura di sé, del proprio benessere fisico, mentale e sociale.

Nel corso dei focus group, 38 volontari hanno fatto riferimento alle competenze personali. In sintesi, I volontari esercitano le competenze personali riuscendo a gestire le proprie emozioni e lo stress, adattandosi ai contesti, curando la propria crescita o promuovendo il benessere personale e collettivo.

- *Gestione delle emozioni e ascolto*

Alcuni volontari gestiscono le proprie emozioni e lo stress sviluppando l'autocontrollo nelle attività educative per ragazzi/e problematici, anche stranieri, e nei servizi (es. accoglienza notturna) per le persone svantaggiate. Altri affrontano le situazioni conflittuali attraverso l'ascolto attivo e ponendosi nei panni dell'altro.

- *Flessibilità e adattamento alle situazioni e alle persone*

In qualche caso i volontari utilizzano modalità di intervento differenti a seconda dei contesti e dei bisogni delle persone con cui vengono a contatto, oppure assumono ruoli anche non attinenti alle proprie attitudini per il bene dell'organizzazione. Di fronte a cambiamen-

ti organizzativi, si mettono in gioco attivando risorse personali e professionali.

- *Benessere e cura di sé e degli altri*

Qualche volontario dichiara di curare il proprio sviluppo personale e professionale attraverso la formazione continua per offrire servizi di qualità e affrontare le sfide e i cambiamenti con competenza e serenità. Qualche altro dice di mantenersi in buona salute con attività fisiche, motorie e di socializzazione svolte in associazione. Altri dichiarano di non lasciarsi sopraffare dalle urgenze e dai carichi di lavoro. Qualcuno agisce sulla prevenzione e l'informazione per promuovere il benessere di se stessi e delle altre persone, in qualche caso facendo da tramite tra le istituzioni sanitarie e le persone fragili.

### **3.2 Competenze sociali**

Le competenze sociali riguardano la capacità e la volontà di relazionarsi in modo adeguato, efficace e rispettoso con gli altri. Comprendono: l'empatia, cioè la capacità di comprendere le emozioni, le esperienze e i valori di un'altra persona e di adottare risposte adeguate; la capacità di comunicare in modo efficace e adeguato al contesto in cui ci si trova; la capacità di collaborare con gli altri, per obiettivi comuni, riconoscendo e rispettando le altre persone.

Nel corso dei focus group, 39 volontari hanno fatto riferimento alle competenze sociali. I volontari esercitano queste competenze nello sviluppo di relazioni empatiche, nell'ascolto dei bisogni, nell'offerta di supporto, nella comunicazione efficace o nel favorire la collaborazione nei gruppi e nelle reti.

- *Relazioni empatiche*

Alcuni volontari collegano le competenze sociali al riconoscimento, comprensione e partecipazione alle

emozioni delle altre persone. Altri le legano all'accoglienza, che considerano un'attività importante per sviluppare il senso di appartenenza all'associazione e ai valori della solidarietà e della donazione.

- *Ascolto e lettura dei bisogni delle persone*

Alcuni sostengono che un ascolto attento e un'analisi dei bisogni delle persone che si rivolgono ai Centri Ascolto e agli Sportelli di tutela dei cittadini sia la modalità che consente loro di fornire risposte efficaci.

- *Supporto sociale, emotivo ed informativo*

Per qualche volontario le competenze sociali si esprimono nell'offrire sostegno psicologico, strumentale e informativo a persone che vivono situazioni di disagio o carichi emotivi molto forti. Altri le riferiscono alla promozione dell'empowerment e del senso di autoefficacia dei bambini, quando li aiutano a riconoscere le emozioni e ad imparare a gestirle.

- *Comunicazione interpersonale efficace*

Molti volontari affermano di utilizzare nelle attività codici comunicativi adeguati agli obiettivi, al contesto o al background degli interlocutori. Ad esempio, alcuni raccontano di facilitare l'accesso dei cittadini più fragili ai servizi attraverso l'interlocuzione con gli uffici, altri fanno riferimento alla comunicazione nei gruppi di lavoro, altri ancora si dedicano a promuovere l'associazione per coinvolgere nuovi volontari che li aiutino nelle attività.

- *Gestione di gruppi, equipe di lavoro, reti e comitati*

I volontari impegnati in attività di rappresentanza o di rete evidenziano di agire la comunicazione efficace nel condividere gli obiettivi e nell'impegnarsi a trovare soluzioni condivise e collaborative dei problemi sia all'interno del gruppo di lavoro, sia nelle fasi della progettazione, sia nelle azioni di impegno civico. Creano un clima sereno e rispettoso che facilita la gestione dei conflitti e le relazioni.

### **3.3 Competenza di apprendere ad apprendere**

La competenza apprendere ad apprendere riguarda la capacità di apprendere durante tutte le fasi della vita, utilizzando le opportunità di apprendimento disponibili. Richiede: la fiducia nelle capacità proprie e altrui di imparare e progredire continuamente; il pensiero critico, cioè la capacità di valutare l'attendibilità ed il fondamento delle informazioni e degli argomenti e di giungere a conclusioni razionali; la capacità di pianificare, organizzare, monitorare e revisionare il proprio apprendimento. Nel corso dei focus group, 33 volontari hanno fatto riferimento alla competenza apprendere ad apprendere. Nell'esercitare questa competenza, i volontari sostengono di coltivare l'apprendimento continuo e le loro competenze, condividere conoscenze oppure sviluppare il pensiero critico, per offrire servizi di qualità.

- *Cura sistematica della formazione personale*

Molti volontari hanno raccontato di curare la propria formazione continua per aggiornarsi, qualificarsi e affrontare le nuove sfide e anche per garantire qualità e professionalità nel servizio. Le conoscenze, apprese in maniera collaborativa, vengono condivise e trasmesse ad altri attivando un circolo virtuoso. Altri hanno aggiunto che pianificano, organizzano e partecipano ad occasioni di apprendimento formali e non formali, in qualche caso monitorando i propri progressi e l'apprendimento di tecniche, metodi e strumenti di lavoro per lavorare in sicurezza ed efficacia, allo scopo di garantire prestazioni di qualità ed innovative per rispondere ai molteplici e variegati bisogni delle comunità.

- *Esercizio del pensiero critico*

Alcuni volontari dedicano attenzione ad analizzare approfonditamente le informazioni che ricevono, la loro veridicità e l'attendibilità della fonte prima di assumere decisioni. Discutono e si confrontano per addivenire a conclusioni informate e condivise. Valutano

le attività e la loro efficacia ai fini di un miglioramento continuo e di apprendimento collaborativo che fa tesoro anche dell'errore.

### 3.4 Competenza di cittadinanza

La competenza in materia di cittadinanza si riferisce alla capacità di agire da cittadini responsabili e di partecipare pienamente alla vita civica e sociale. Comprende la consapevolezza dell'importanza della sostenibilità ambientale e sociale, la partecipazione attiva alla crescita civile della comunità.

Nel corso dei focus group, 35 volontari hanno fatto riferimento alla competenza di cittadinanza. In questo caso, le forme di esercizio sono particolarmente variegata ed esprimono la creatività con cui i volontari si prendono cura del bene comune. In linea di massima, i volontari esercitano la competenza di cittadinanza promuovendo responsabilità civica, difesa dei diritti, educazione alla cittadinanza, inclusione sociale o tutela dell'ambiente e dei beni comuni.

- *Atteggiamento riflessivo sul senso della responsabilità collettiva*

Una modalità di esercizio della competenza di cittadinanza fa riferimento al tempo che alcuni dedicano alla loro formazione civica, attraverso la riflessione sul senso dell'essere cittadini e sul contributo che come volontari possono dare al miglioramento del mondo.

- *Advocacy*

In altri casi, i volontari leggono i problemi sociali e i bisogni dei cittadini, cercano di comprendere quali diritti sono compromessi o a rischio ed esercitano azioni di informazione, di sensibilizzazione, di coinvolgimento o di denuncia nei confronti delle istituzioni e di coloro che hanno responsabilità.

- *Sensibilizzazione e educazione alla cittadinanza attiva e responsabile*

Altri volontari si impegnano in azioni educative rivolte a bambini, giovani e adulti, nella realizzazione di eventi e manifestazioni di sensibilizzazione pubblica e in eventi culturali e artistici, finalizzati alla diffusione dell'impegno per il bene comune, per il rispetto dell'ambiente, per la legalità e anche per la partecipazione al voto, oppure alla consapevolezza sui bisogni sociali e sui diritti fondamentali.

- *Empowerment delle persone fragili o a rischio di esclusione*

In qualche caso la competenza di cittadinanza si esprime nell'impegno concreto per l'assistenza, la promozione dei diritti e la partecipazione civica di persone a rischio di esclusione, come detenuti, immigrati, persone senza dimora, ex detenuti.

- *Azioni per l'integrazione multiculturale*

In altri casi i volontari realizzano iniziative concrete che favoriscano la conoscenza reciproca, il rispetto e il dialogo fra gli italiani e altre persone che esprimono culture e tradizioni diverse.

- *Cura dell'ambiente naturale e dei beni comuni*

Un'ultima modalità riguarda la cura dei beni comuni, come spazi urbani degradati e parchi pubblici, oppure l'assunzione di responsabilità nei confronti dell'ambiente, riducendo il consumo delle risorse naturali, come carta o acqua o prendendosi cura degli animali.

### **3.5 Competenze interculturali**

Le competenze interculturali comprendono la capacità di confrontarsi in modo efficace ed adeguato in situazioni e contesti interculturali (in cui siano presenti persone provenienti da diverse culture), dimostrando rispetto, interesse ed empatia verso l'altro e la diversità; la capacità di ridurre i pregiudizi e di gestire i conflitti in modo positivo costruendo soluzioni comuni e condivise.



Nel corso dei focus group, 27 volontari hanno fatto riferimento alle competenze interculturali. L'interculturalità è stata intesa sia in riferimento al confronto fra culture etniche differenti, sia in riferimento al rispetto e alla valorizzazione delle varie forme di diversità e delle differenze anche politiche. Esercitando queste competenze, i volontari promuovono inclusione e dialogo, valorizzano le diversità, creano ambienti accoglienti oppure organizzano attività educative e servizi per favorire l'interculturalità.

- *Attenzione e valorizzazione delle diversità*

Alcuni volontari sanno porre attenzione alle diversità, ad esempio utilizzando approcci differenti a seconda della nazionalità, religione, etnia e cultura quando collaborano con persone straniere. In altri casi, organizzano attività con i minori e azioni di sensibilizzazione con la comunità per promuovere l'affido e l'inclusione delle persone con disabilità e straniere e per superare i pregiudizi. Trasferiscono quanto appreso anche in altri contesti.

- *Creazione di un clima accogliente e rispettoso*

Qualche volontario collega la competenza interculturale alla comunicazione efficace adottata per gestire i conflitti e il confronto fra persone di diversa provenienza geografica o appartenenza politica. La relazione viene curata sospendendo il giudizio e mettendosi nei panni dell'altro. Qualcuno sostiene di adottare questo approccio di dialogo e superamento dei pregiudizi anche quando trova soluzioni condivise all'interno delle reti.

- *Organizzazione di attività ricreative, ludico educative e di animazione*

Alcuni volontari agiscono le competenze interculturali attraverso il coinvolgimento in attività culturali o educative. Ad esempio, organizzano attività musicali o gite turistiche per bambini/e e famiglie immigrate per favorire l'accoglienza e l'interculturalità, oppure promuovono attività educative a scuola e laboratori teatrali in carcere per sostenere la solidarietà e valorizzare le diversità.

- *Attivazione di servizi per persone straniere*

Altri organizzano servizi e attività di formazione per condividere valori, culture e tradizioni. e favorire l'inclusione.

- *Partecipazione a progetti di internazionali*

Per qualcuno l'interculturalità si mette in gioco nei progetti all'estero per condividere buone prassi e valori, conoscere culture diverse e attivare processi di inclusione e di solidarietà.

### **3.6 Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali**

La competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali riguarda la capacità di comprendere e rispettare le modalità di espressione delle diverse culture attraverso tutte le forme di arte e di produzione culturale (arti figurative, musicali, prodotti artigianali, culinari, ecc.).

Nel corso dei focus group, solo 16 volontari hanno fatto riferimento alla competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali, denotando una certa difficoltà a riportare esempi concreti di esercizio di questa competenza. In base a ciò che è stato codificato, i volontari associano questa competenza all'organizzazione di eventi culturali e artistici, alla promozione dell'integrazione o alla valorizzazione dell'espressione creativa per favorire l'incontro tra culture.

- *Organizzazione di eventi educativi e culturali*

Alcuni volontari organizzano attività turistiche e culturali per i soci, nonché attività di educazione culturale per bambini e ragazzi, dall'espressione col disegno alle gite.

- *Promozione di attività artistiche e musicali*

Altri organizzano eventi e spettacoli musicali, teatrali e di arti figurative. Usano le arti (teatro, musica, ecc.) come strumenti di integrazione sociale e interculturale.

- *Valorizzazione e integrazione delle culture diverse*

In altri casi i volontari studiano le culture e le storie di altri paesi e promuovono occasioni di scambio con persone straniere per condividere tradizioni e pratiche artistiche e culinarie.

### **3.7 Competenza imprenditoriale**

La competenza imprenditoriale non si riferisce specificamente all'essere imprenditore, ma in generale alla capacità di cogliere o produrre idee e di trasformarle in opportunità per gli altri. Si fonda sulla creatività, sul pensiero critico e sulla risoluzione di problemi, sull'iniziativa e sulla perseveranza, nonché sulla capacità di lavorare in modalità collaborativa al fine di programmare e gestire progetti che hanno un valore culturale, sociale o finanziario.

Nel corso dei focus group, 24 volontari hanno fatto riferimento alla competenza imprenditoriale. In alcuni casi i volontari hanno mostrato qualche difficoltà a distinguere questa competenza da quella manageriale, formulando degli esempi di esercizio che potrebbero essere attribuiti a quest'ultima. In generale, nell'esercitare la competenza imprenditoriale i volontari individuano bisogni, sviluppano soluzioni innovative, progettano e gestiscono risorse, coinvolgendo le persone per generare impatto sociale.

- *Problem solving, creatività e iniziativa per l'innovazione sociale e culturale*

Alcuni volontari dichiarano di leggere i bisogni del territorio o della propria organizzazione e di generare idee per rispondervi attraverso azioni e iniziative creative e innovative di tipo sociale o culturale. Enfatizzano la capacità di cercare soluzioni a problemi di vario tipo, soprattutto quando la tutela dei diritti si scontra con le lentezze della burocrazia.

- *Ideazione e gestione di progetti*

Altri volontari enfatizzano la loro capacità di ideare

ed elaborare progetti per lo sviluppo della propria organizzazione e il suo finanziamento attraverso bandi, nonché di curarne la realizzazione, garantendo la corretta ed efficace gestione e rendicontazione delle risorse economiche.

- *Coinvolgimento e valorizzazione delle persone*

Qualche volontario collega la competenza imprenditoriale all'adozione di strategie e alla realizzazione di azioni per coinvolgere nuovi volontari, nonché all'uso di metodi partecipativi e collaborativi nella gestione delle persone e nella conduzione dei gruppi.

### **3.8 Competenze manageriali e di leadership**

Per competenze manageriali e di leadership si intende l'insieme di abilità tipiche di un manager, che è chiamato a compiere attività per il successo di un'organizzazione, come ad esempio: prendere decisioni, gestire risorse umane, reperire e gestire risorse finanziarie, mantenere unito e motivato il gruppo di lavoro, creare un clima positivo all'interno dell'organizzazione.

Nel corso dei focus group, 26 volontari hanno fatto riferimento alle competenze manageriali e di leadership. In generale, riferiscono a queste competenze le attività con cui coordinano, motivano e guidano gruppi di persone per raggiungere obiettivi comuni, organizzando risorse, prendendo decisioni strategiche e risolvendo problemi.

- *Gestione di progetti, attività e persone*

I volontari che assumono posizioni di responsabilità nell'organizzazione selezionano e gestiscono le persone per le diverse attività, organizzano i servizi, coordinano i progetti e le attività dell'associazione e in qualche caso di associazioni diverse, risolvendo i problemi che si presentano.

- *Presenza di decisioni e assunzione di responsabilità*

Altri volontari sottolineano che le competenze ma-

nageriali si esprimono nel prendere decisioni senza procrastinare, nelle situazioni difficili, assumendosi la responsabilità della sintesi delle posizioni interne, specialmente quando sono in gioco relazioni conflittuali con istituzioni pubbliche o il bene dell'associazione.

- *Leadership collaborativa e gestione dei conflitti*

Qualche volontario dichiara di esercitare le competenze di leadership quando favorisce la collaborazione fra i volontari e valorizza l'apporto dei singoli e dei gruppi nella vita associativa e nelle attività, affrontando i conflitti e costruendo percorsi condivisi. In questo quadro cura le relazioni interne, nel rispetto dei ruoli, e quelle fra la propria e le altre organizzazioni e istituzioni, favorendo il contenimento degli attriti fra le persone.

- *Creazione di un clima positivo e di coesione*

Per alcuni le competenze di leadership si esercitano operando per creare un clima sereno e positivo nel gruppo, per mantenere l'equilibrio e per favorire un coinvolgimento del maggior numero di volontari, in modo che l'unità del gruppo porti vantaggio anche ai beneficiari dell'attività.

### **3.9 Competenze collettive di équipe e di rete**

Le competenze collettive d'équipe e di rete consistono nel saper comunicare la missione dell'organizzazione cui si appartiene, nell'essere in grado di cooperare tra diversi ruoli, risorse, culture, nel saper costruire e gestire reti di persone e organizzazioni, nel saper risolvere problemi come gruppo.

Nel corso dei focus group, 31 volontari hanno fatto riferimento alle competenze collettive di équipe e di rete. Queste competenze sono esercitate soprattutto da coloro che assumono ruoli di responsabilità nelle organizzazioni o che sono coinvolti nelle relazioni fra enti diversi. I volontari collaborano, creano reti, gestiscono

progetti e relazioni istituzionali, contribuendo al funzionamento e all'innovazione delle loro organizzazioni e servizi.

- *Collaborazione interna al gruppo, condivisione di obiettivi e gestione dei conflitti*

All'interno della propria organizzazione, alcuni volontari dichiarano di ascoltare, condividere obiettivi, collaborare valorizzando le competenze di tutti. Affermano che si aiutano gli uni con gli altri per gestire le difficoltà e risolvere i problemi, esprimendo una passione che consente di coinvolgere nuovi soci.

- *Partecipazione a progetti e partenariati*

Alcuni volontari responsabili delle organizzazioni costruiscono o aderiscono a partenariati per la presentazione e gestione di progetti comuni finalizzati a rispondere a specifici bisogni o a innovare i servizi.

- *Costruzione di relazioni fra della stessa filiera associativa o fra enti diversi*

Chi ha la responsabilità di curare le relazioni con enti della stessa filiera associativa, tesse relazioni fra il proprio gruppo e altri gruppi simili in territori diversi, dando vita e partecipando a reti stabili a livello sovra-locale e nazionale. Chi è impegnato in relazioni con enti diversi dichiara di confrontarsi nel territorio con volontari di altri gruppi e con i componenti di altre organizzazioni di Terzo settore, in modo da apprendere gli uni dagli altri, leggere meglio la realtà sociale, coordinare servizi o affrontare insieme problemi.

- *Collaborazione alle attività e processi interni della rete*

Alcuni volontari che operano con ruoli di responsabilità o di servizio nelle reti offrono il proprio servizio per il loro funzionamento interno, ad esempio nella scrittura di progetti, nella gestione amministrativa, nella comunicazione, negli aspetti informatici o nella facilitazione delle decisioni.

- *Rapporti con istituzioni*

Qualche volontario che è responsabile di organizzazione o di rete ha descritto il proprio impegno nella gestione di rapporti di vario tipo con le istituzioni pubbliche. Ciò avviene per denunciare le loro inadempienze oppure per coordinare propri i servizi con gli altri enti, per un più efficiente impiego delle risorse.

### **3.10 Competenze per la gestione del cambiamento**

Le competenze per la gestione del cambiamento riguardano la capacità di comprendere i cambiamenti in atto nel proprio settore di impegno/interesse, di adottare strategie per progettare interventi utili ad adattare i propri programmi al cambiamento.

Nel corso dei focus group, 18 volontari hanno fatto riferimento alle competenze per la gestione del cambiamento. I volontari le esercitano analizzando i cambiamenti sociali, modificando strategie e servizi, pianificando l'organizzazione o adattandola alle normative per rispondere in modo efficace ai nuovi bisogni.

- *Letture e comprensione dei cambiamenti sociali e adattamento della propria azione*

Per anticipare e guidare il cambiamento, alcuni volontari si interrogano sulle evoluzioni possibili e sulle trasformazioni avvenute, sia nello scenario globale (crisi climatica, Covid...) sia locale (problemi sociali, vocazione territoriale...), nonché sugli effetti di queste trasformazioni e adottano nuove strategie e nuove prassi.

- *Comprensione e gestione dei cambiamenti nelle persone e nelle loro relazioni coi servizi*

Alcuni associano queste competenze alla lettura dei cambiamenti nei bisogni delle persone, nelle loro situazioni esistenziali e nelle loro aspettative sui servizi e alla ricerca di modalità adeguate per una relazione costruttiva.

- *Pianificazione strategica e organizzativa*

Per alcuni volontari, queste competenze si attuano nel riflettere sugli obiettivi strategici del loro ente e sull'assetto organizzativo più adeguato a raggiungerli, per adottare le modifiche conseguenti. Queste modifiche possono riguardare cambiamenti nei processi e nelle modalità operative delle organizzazioni per rendere più funzionali ed efficaci i servizi, per coinvolgere i giovani volontari o per valorizzare i talenti di ciascun membro.

- *Adattamento all'evoluzione normativa*

In qualche caso, queste competenze sono associate all'attività di informazione sui cambiamenti legislativi di interesse della loro azione e all'adeguamento di conseguenza delle prassi associative, ottimizzando i relativi costi organizzativi ed economici.

### **3.11 Competenza digitale**

La competenza digitale si riferisce alla capacità di utilizzare gli strumenti digitali (computer, tablet, smartphone, ecc.) per reperire informazioni, per comunicare, per collaborare con altri, per creare e diffondere in rete informazioni e contenuti attraverso video, testi, immagini. Comprende inoltre la conoscenza relativa alla protezione dei dati, degli strumenti digitali, della privacy e la capacità di riconoscere l'affidabilità delle informazioni trovate sui social.

Nel corso dei focus group, 31 volontari hanno fatto riferimento alla competenza digitale. I volontari utilizzano strumenti digitali per comunicare, formare, gestire dati e riunioni, semplificare attività o promuovono un uso responsabile del web

- *Utilizzo degli strumenti digitali per la comunicazione e la gestione dei social media*

Alcuni volontari realizzano strumenti di comunicazio-



ne in varie forme (locandine, brochure, siti web, infografiche, podcast) e gestiscono i social media sia al fine della comunicazione esterna, sia per facilitare la comunicazione interna all'organizzazione.

- *Fonte di notizie come spunto educativo*

Per qualcuno la competenza digitale si esprime nel trarre spunto dalle notizie che appaiono sul social media per discuterne con i più giovani, come opportunità educativa.

- *Formazione e alfabetizzazione digitale*

In altri casi, la competenza digitale si esprime nella realizzazione di attività e strumenti di formazione e di consulenza digitale soprattutto a vantaggio delle fasce più anziane della popolazione.

- *Gestione della privacy e uso responsabile del web*

Qualcuno associa la competenza digitale alla gestione responsabile delle informazioni sensibili relative agli altri volontari e ai beneficiari dei servizi nel rispetto del diritto alla privacy, oppure all'adozione di pratiche consapevoli per navigare nel web.

- *Semplificazione delle attività e gestione interna*

Alcuni volontari usano gli strumenti digitali per snellire molte attività dell'associazione, fra cui l'aggiornamento delle informazioni sul RUNTS, l'archiviazione di dati e documenti, l'invio di informazioni, il controllo delle attività, la realizzazione di corsi online.

- *Riunioni online*

Molti volontari utilizzano la posta elettronica e le applicazioni di messaggistica per le convocazioni delle riunioni e le piattaforme di conference call per il loro svolgimento. Adottano questi strumenti sia per riunioni interne all'ente, sia per riunioni delle reti di appartenenza.

## **4. Discussione**

I risultati dell'analisi dei focus group confermano il ruolo centrale delle competenze strategiche nell'esperienza dei volontari di base. La loro azione, caratterizzata da un elevato grado di proattività e adattabilità, evidenzia come l'impegno volontario sia non solo un'occasione di servizio, ma anche un contesto di apprendimento continuo, in cui le persone sviluppano e consolidano competenze fondamentali per la gestione delle relazioni, la risoluzione di problemi e l'innovazione sociale (Michelini et al, 2026, Sgritta, 2017).

Dall'analisi emerge con chiarezza la rilevanza delle competenze personali e sociali, le quali permettono ai volontari di gestire situazioni complesse, mantenere relazioni efficaci e affrontare le sfide con resilienza. La gestione delle emozioni, la capacità di adattamento e l'empatia risultano elementi determinanti per garantire la qualità del servizio e il benessere personale e collettivo. Questi aspetti trovano riscontro nella letteratura sull'apprendimento informale, che riconosce il volontariato come spazio privilegiato per la crescita personale e l'acquisizione di competenze sociali e civiche (Di Rienzo, Bertoni, & Palazzini, 2021).

Un altro aspetto di grande rilievo riguarda la competenza di apprendere ad apprendere. L'impegno nella formazione permanente e nella condivisione delle conoscenze testimonia come il volontariato rappresenti un ecosistema di apprendimento in cui l'esperienza pratica si combina con una riflessione critica sulle proprie azioni. Il pensiero critico, inoltre, emerge come

elemento distintivo, specialmente nelle attività di advocacy e di progettazione sociale, contribuendo allo sviluppo di una cittadinanza attiva e consapevole (Hoskins & Deakin Crick, 2010).

Le competenze di cittadinanza e interculturali si intrecciano con il desiderio di costruire comunità più inclusive e coese. La capacità di leggere i bisogni sociali, promuovere la partecipazione civica e valorizzare la diversità culturale rappresenta un valore aggiunto che il volontariato porta alla società (Putnam, 2000). In particolare, la capacità di gestire dinamiche interculturali e di ridurre pregiudizi attraverso il dialogo e l'educazione appare sempre più strategica nel contesto attuale, caratterizzato da crescenti sfide legate alla diversità e all'inclusione sociale (Banks, 2006).

Infine, le competenze imprenditoriali e manageriali si manifestano nell'ideazione e gestione di progetti, nel reperimento di risorse e nella leadership collaborativa. La capacità di innovare, di costruire reti e di adattarsi ai cambiamenti normativi e sociali dimostra come il volontariato non sia un'attività statica, ma un processo in continua evoluzione che richiede capacità organizzative e di visione strategica (Borzaga & Fazzi, 2011).

## **5. Conclusioni**

L'analisi condotta attraverso i focus group mette in luce il valore formativo dell'esperienza volontaria, evidenziando come essa contribuisca allo sviluppo di competenze strategiche di grande rilevanza per la vita personale, professionale e civica. I volontari non solo mettono a disposizione il proprio tempo e le proprie energie per il bene comune, ma acquisiscono e affinano competenze che rafforzano la loro capacità di agire con efficacia e consapevolezza nei contesti sociali e organizzativi (Halpern, 2005).

I risultati confermano che il volontariato costituisce un contesto privilegiato per l'apprendimento non formale e informale, nel quale la dimensione esperienziale si traduce in crescita personale e collettiva. La capacità di collaborare, innovare, adattarsi e gestire situazioni complesse rappresenta un patrimonio di competenze che merita di essere valorizzato e riconosciuto anche al di fuori del contesto specifico del volontariato (Wilson & Musick, 1997).

Alla luce di queste evidenze, appare opportuno promuovere una maggiore consapevolezza del ruolo delle competenze acquisite attraverso il volontariato, sia tra i volontari stessi sia tra le organizzazioni e le istituzioni. In questo senso, il rafforzamento delle pratiche di autovalutazione e il riconoscimento delle competenze potrebbe favorire una più ampia valorizzazione dell'impatto del volontariato, non solo in termini di servizi resi alla comunità, ma anche come esperienza trasformativa per gli individui coinvolti (Mezirow, 2016)

Questa prospettiva apre la strada a ulteriori sviluppi di ricerca e di intervento, volti a definire strumenti e strategie per capitalizzare il valore formativo del volontariato e integrarlo in percorsi di crescita personale e professionale più strutturati e riconosciuti.

**Capitolo 4**  
**I focus group**  
**con i giovani volontari**  
*di Giovanni Serra*

# 1. Introduzione

Il volontariato giovanile rappresenta una dimensione cruciale dell'impegno civico e della crescita personale, fornendo un contesto privilegiato per lo sviluppo di competenze strategiche e per l'acquisizione di un'identità sociale attiva. Numerosi studi hanno evidenziato il potenziale educativo del volontariato giovanile, sottolineando il ruolo delle organizzazioni giovanili nella promozione della cittadinanza attiva attraverso l'apprendimento tra pari e l'apprendimento esperienziale (Del Felice & Solheim, 2011). Tuttavia, alcuni autori suggeriscono che tale potenziale rimanga spesso inespresso, poiché non tutte le organizzazioni solidaristiche riescono a riconoscerlo e valorizzarlo adeguatamente (Pantea, 2013). In questo quadro, risulta fondamentale comprendere come i giovani stessi interpretino e descrivano il significato del loro impegno volontario: quali competenze ritengono di aver sviluppato? In che modo l'esperienza del volontariato contribuisce alla loro crescita personale?

Questo studio si propone di indagare il contributo del volontariato giovanile nella costruzione delle competenze strategiche (personali, sociali, di apprendimento...), con particolare attenzione alla dimensione riflessiva dei partecipanti. L'apprendimento informale che si sviluppa attraverso il volontariato è spesso frutto della capacità di trasformare l'esperienza in conoscenze, abilità e atteggiamenti, come evidenziato dalla teoria dell'apprendimento esperienziale (Jarvis, 1987). La metodologia adottata per questa ricerca si basa sulla tecnica del focus group, che ha permesso di racco-

gliere le narrazioni e le esperienze di giovani volontari, mettendo in luce non solo le competenze acquisite, ma anche le sfide affrontate e i processi di significazione attivati nel percorso di impegno solidale.

I risultati emersi confermano che il volontariato rappresenta un'opportunità significativa per lo sviluppo di competenze strategiche, tra cui la gestione delle emozioni, il pensiero critico e la risoluzione dei problemi, oltre a evidenziare l'importanza dell'adattabilità e della capacità di lavorare in gruppo (Giancaspro & Manuti, 2021). Inoltre, l'esperienza volontaristica appare spesso legata a un cambiamento personale profondo, specialmente nell'incontro con persone di culture diverse, stimolando lo sviluppo di competenze interculturali e una maggiore consapevolezza dell'impatto sociale delle proprie azioni. La consapevolezza dell'impatto del proprio operato emerge in modo particolare nelle testimonianze dei partecipanti, che attribuiscono al volontariato una valenza non solo solidale, ma anche politica, intesa come un'azione per il cambiamento sociale e la costruzione di comunità più inclusive.

D'altra parte, l'analisi dei focus group ha rivelato come il volontariato non sia solo un'esperienza di servizio, ma anche uno spazio di apprendimento in cui i giovani elaborano nuove strategie per affrontare le sfide organizzative e relazionali. Il dato risulta particolarmente significativo se confrontato con le conclusioni di Cortellazzo et al. (2021), secondo cui le attività di volontariato sarebbero meno efficaci nello sviluppo delle competenze socio-emotive rispetto ad altre esperienze extracurricolari. Tuttavia, i risultati di questo studio suggeriscono una diversa interpretazione: il volontariato, soprattutto quando connesso a pratiche educative e di inclusione sociale, si configura come un contesto altamente formativo, in cui la dimensione relazionale e comunitaria assume un ruolo determinante.



Alla luce di questi elementi, il presente capitolo intende offrire una lettura critica e approfondita del ruolo formativo del volontariato, contribuendo al dibattito pedagogico sulle modalità di apprendimento nei contesti non formali. In particolare, si propone di superare la visione del volontariato come mera attività assistenzialistica, mettendo in evidenza il suo potenziale trasformativo e il suo valore nel percorso di crescita dei giovani che vi prendono parte.

## **2. Metodologia**

Per rispondere alla domanda di ricerca circa il modo peculiare con cui i giovani vivono l'esperienza del volontariato dal punto di vista dei loro apprendimenti e come esemplificano le competenze che agiscono nella loro esperienza, si è scelto di ricorrere al metodo qualitativo, con l'obiettivo di esplorare le percezioni e le interpretazioni che i giovani volontari costruiscono sulla loro esperienza e di comprendere quali significati vi attribuiscono. In questo quadro, è stata adottata la tecnica del focus group (Frisina, 2010), con la quale si sollecita una discussione focalizzata all'interno di un gruppo ristretto di persone che hanno esperienza e punti di vista specifici sull'argomento.

Nel mese di luglio 2024 sono stati organizzati tre focus group online con volontari al di sotto dei 30 anni. I tre focus group hanno coinvolto volontari del Nord, del Centro e del Sud d'Italia.

Complessivamente hanno partecipato 18 giovani, di età compresa fra i 16 e i 29 anni (media 21,2), residenti in Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Lombardia, Puglia, Sardegna e Veneto. I partecipanti sono stati indicati da reti regionali del Terzo settore o da Centri di Servizio per il Volontariato. Per i partecipanti minori di 18 anni è stato acquisito il consenso informato da parte dei genitori. Le attività di volontariato in cui le ragazze e i ragazzi partecipanti erano coinvolti riguardavano i seguenti ambiti: animazione e supporto educativo; mediazione culturale e inclusione sociale; attività culturali e creative; comunicazione e sensibilizzazione; supporto ad eventi;

organizzazione delle attività e gestione di progetti.

Prima dell'incontro, ai partecipanti è stato inviato un documento ("Mandato per i partecipanti") nel quale venivano elencate le 11 aree di competenza del quadro di competenze posto alla base della ricerca e si chiedeva di riflettere su quali competenze venivano utilizzate nell'attività di volontariato, riportando anche degli esempi di attività per le competenze maggiormente agite.

Gli incontri sono condotti da chi scrive, sulla base di una traccia articolata in sei passaggi: 1) presentazione dei partecipanti, della ricerca, degli obiettivi del focus group, del metodo e dell'articolazione dell'incontro; 2) verifica della compilazione individuale del "Mandato" ed eventuale tempo per il suo completamento; 3) primo giro di interventi nel quale ciascun partecipante era invitato a indicare quali competenze erano agite in misura elevata e di proporre esempi di attività connesse; 4) secondo giro di interventi di commento complessivo del quadro di competenze e di eventuali riflessioni su quanto detto dagli altri partecipanti; 5) ulteriore giro di interventi su motivazioni e aspettative che sostengono l'attività di volontariato; 6) riepilogo del conduttore e saluti.

Gli incontri sono stati registrati con il consenso dei partecipanti e successivamente trascritti.

Le trascrizioni sono state analizzate mediante la tecnica dell'analisi tematica (Braun & Clarke, 2006), che in sintesi prevede i seguenti passi: la lettura ripetuta delle trascrizioni per familiarizzare con esse; la generazione di codici che sintetizzino segmenti, elementi o righe considerate significative, attraverso l'uso di un linguaggio standardizzato; la ricerca e definizione di temi che aggregano in cluster i codici e che diventano la base per l'interpretazione generale.

Si ritiene opportuno ricordare che l'analisi qualitativa di dati non può essere considerata una descrizione oggettiva della realtà, bensì una ricostruzione, metodo-

logicamente fondata, ad opera del ricercatore degli elementi salienti che al suo sguardo emergono dagli interventi dei partecipanti e dalla loro interazione. Ciò che importa, in questo approccio, non è la generalizzabilità dei risultati, quanto la possibilità di rappresentare in modo ampio e se possibile denso la pluralità di prospettive e interpretazioni presenti nell'esperienza della popolazione studiata.

## **3. Le competenze sviluppate nel volontariato giovanile**

In questo paragrafo vengono presentati i risultati dell'analisi tematica dei dati per quanto attiene alle più rilevanti modalità con le quali i giovani volontari riconoscono di agire le competenze strategiche proposte alla loro attenzione.

### **3.1 Competenze personali: la scoperta di sé attraverso l'impegno sociale**

L'esperienza volontaristica si configura come un vero e proprio percorso di crescita personale, dove i giovani sperimentano e affinano capacità introspettive e di cura di sé. L'autoregolazione emotiva emerge come competenza cardine, particolarmente evidente nei contesti ad alta intensità relazionale come gli ambienti ospedalieri o i servizi per persone con disabilità. Andrea F., ventisettenne lombardo impegnato in progetti di animazione in contesti ospedalieri, descrive l'esigenza di imparare a gestire le proprie emozioni di fronte alla sofferenza degli altri:

*“[...] faccio un esempio molto banale, sarò molto terra terra: cioè non ti puoi mettere a piangere davanti a situazioni che sono veramente difficili, quindi già gestirti personalmente in quelle situazioni lì è veramente complesso”.*

Anche Mattia, ventenne mantovano impegnato in un volontariato di supporto alla gestione di eventi, sottolinea l'esigenza di imparare a tenere sotto controllo le pro-

prie emozioni, ad esempio quando si trova a controllare il traffico e deve interagire con automobilisti nervosi:

*“[...] la persona che ti arriva è arrabbiata perché non può andare a prendere la macchina, non può uscire dalla città per tornare a casa o, se è fuori città, non può rientrare nella propria casa con la macchina, quindi fin da subito loro interagiscono con te come se fosse colpa tua, se quello che sta succedendo, questa manifestazione qua, è colpa tua, perché sono la prima persona che si trovano davanti”.*

La dimensione della scoperta di sé attraversa trasversalmente le testimonianze. Martina, sedicenne cremonese animatrice in centri estivi, racconta un percorso di consapevolezza che parte dall'insicurezza per arrivare alla scoperta di risorse personali inaspettate:

*“[...] all'inizio ero un po' titubante, perché comunque tutti i volontari dell'Auser hanno età molto più elevate delle nostre e quindi ero un attimo titubante. Poi invece, facendolo più praticamente, ho capito che è un'esperienza che ti educa e anche emotivamente riesci a... diventare migliore, cioè aiutando gli altri capisci qualcosa anche di te stesso che non conoscevi”.*

Federico, 29 anni di Roma, connette le competenze personali alla capacità di gestire responsabilmente il proprio ruolo educativo con bambini, tenendo sotto controllo emozioni e comportamenti:

*“Le competenze personali le metto in gioco soprattutto quando mi ritrovo a lavorare con i bambini, perché è una forma di coinvolgimento umano ed emotivo molto forte. La capacità di gestire le mie emozioni, il mio comportamento e rendermi conto che per queste piccole persone, visto che ci lavoro da tanti anni, io sono un riferimento e quindi devo agire di conseguenza”.*

L'esperienza volontaristica si configura, dunque, come un processo di crescita personale, in cui i giovani sviluppano competenze introspettive e relazionali. L'autoregolazione emotiva emerge come una dimensio-

ne centrale, particolarmente nei contesti ad alta intensità relazionale, dove i volontari imparano a gestire le proprie emozioni di fronte a situazioni difficili. Parallelamente, il volontariato rappresenta un percorso di scoperta di sé, favorendo un aumento della consapevolezza personale e della fiducia nelle proprie capacità. Infine, la capacità di gestire responsabilmente il proprio ruolo educativo e relazionale evidenzia come queste competenze personali siano essenziali per costruire interazioni efficaci e significative nei contesti di volontariato.

### **3.2 Competenze sociali: la cura delle relazioni educative e di quelle associative**

L'analisi degli interventi rivela una sofisticata capacità di adattamento relazionale che i giovani volontari sviluppano attraverso l'esperienza sul campo. Il primo aspetto ad emergere a proposito delle competenze sociali riguarda proprio la dimensione relazionale, il volontariato come contesto in cui imparare a stare con gli altri. Nicole, sedicenne lombarda, mette in luce la scoperta del confronto intergenerazionale:

*“[...] mi è capitato di aver fatto un incontro – sempre con... ovviamente con il volontariato – e abbiamo presentato dei valori che per noi erano importanti. Poi abbiamo fatto un cerchio tutti insieme e ci siamo relazionati, eravamo noi ragazzi di 15 anni circa, degli altri ragazzi che erano con noi sui 20 anni e poi c'erano invece degli adulti con cui abbiamo fatto uno scambio di esperienze, ragionando sui valori che avevamo appena presentato”.*

Altra dimensione che emerge come elemento qualificante dell'esperienza volontaristica è l'empatia. Martina approfondisce questo aspetto descrivendo la sua cura per comprendere i pensieri di ciascun bambino con cui fa volontariato e anche delle altre persone coinvolte nell'attività:

*“[...] avendo tantissimi bambini, ognuno ha un carattere diverso e ha un modo diverso di comportarsi, quindi devi essere empatico verso il bambino. Ovviamente non puoi conoscere tutti i minimi dettagli, però devi capire un attimo come comportarti in modo diverso con ogni bambino, ma questo lo devi fare anche con i genitori e con gli educatori per organizzarti al meglio la giornata e le attività”.*

Nicholas, diciannovenne del Frusinate, connette l'esercizio dell'empatia alla dimensione multiculturale e la considera una chiave per aver accesso alla relazione con bambini che hanno difficoltà di espressione:

*“[...] ci troviamo ad avere a che fare con bambini che vanno dai sei ai 12 anni e molto spesso questi bambini, che vivono un disagio, spesso sono figli di persone con una storia familiare un po' particolare, oppure di immigrati che non parlano bene l'italiano [...]. Quando poi arrivi a capire, da un semplice sguardo – perché poi è uno sguardo, alla fine, è quella parola non detta – che ti fa capire cosa succede in quel bambino e che facendogli le domande giuste, insistendo un po', si apre, ti racconta e tu poi puoi capire, puoi fare qualcosa per lui, puoi farlo stare bene”.*

I giovani volontari impegnati in servizi educativi sottolineano anche la competenza di comunicazione. Ivan C., sedicenne sardo, lo afferma con chiarezza:

*“La competenza che usiamo di più è sicuramente la competenza sociale perché lavorando principalmente a contatto con i bambini, la comunicazione è molto importante”.*

Mentre Luca, animatore diciassettenne lombardo, descrive con precisione le diverse strategie comunicative messe in atto a seconda degli interlocutori:

*“[...] essendo animatore, mi devo confrontare con dei bambini e quindi devo avere un atteggiamento giocoso, però anche serio, magari quando vanno ripresi devo esse-*



*re serio, però quando si è nel momento di svago è giusto anche che il bambino si diverta con l'animatore. In più c'è anche l'altro aspetto, che l'animatore deve confrontarsi magari con un genitore per riferire ciò che non va o va del bambino, magari se ha delle problematiche il bambino all'interno del centro estivo [...]. Quindi c'è sempre un modo di confrontarsi diverso in base alla persona con cui ti stai relazionando in quel momento".*

Un'altra dimensione delle competenze sociali è connessa con la ricerca di modalità partecipative e orizzontali per gestire l'associazione o per prendere decisioni. Ad esempio, Giovanni D.C., volontario ventitreenne romano, sostiene che:

*"[...] anche ripensare e reinventare il modo di riunirsi, di prendere decisioni, è un qualcosa su cui, soprattutto al momento, sto e stiamo tanto lavorando, è un qualcosa che sento di utilizzare tanto".*

E Federico, riferendosi alla sua attività di animatore sociale, aggiunge:

*"[...] spesso mi ritrovo a lavorare con persone che, magari, non hanno i miei stessi strumenti per capire certe cose. Contemporaneamente, però, non sono il loro datore di lavoro, sono una persona con cui collaborano, siamo tutti sullo stesso piano. Per cui, non c'è una dinamica verticale per cui io dico alle persone cosa fare, siamo tutti in cerchio".*

Riassumendo, l'analisi evidenzia come l'esperienza volontaristica favorisca nei giovani lo sviluppo di competenze sociali complesse. In primo luogo, il volontariato si configura come un contesto privilegiato per apprendere la dimensione relazionale e il confronto intergenerazionale. Un secondo aspetto rilevante è l'empatia, intesa sia come capacità di comprendere le emozioni e i bisogni degli altri, sia come strumento per facilitare l'inclusione, in particolare in contesti multiculturali. I volontari sottolineano inoltre l'importanza

della comunicazione, che si declina in strategie diverse a seconda degli interlocutori, siano essi bambini, genitori o educatori. Infine, emerge una forte attenzione alla partecipazione e alla gestione orizzontale delle attività, con un approccio collaborativo alla presa di decisioni e all'organizzazione del lavoro.

### **3.3 Competenza di apprendere ad apprendere: un processo circolare di crescita**

Il volontariato si rivela un contesto ideale per osservare i processi di apprendimento informale in azione. Ivan N., ventiduenne veneto accompagnatore di persone con disabilità, descrive un percorso evolutivo che parte dall'incertezza iniziale per arrivare a una competenza consolidata nel riuscire a comunicare, cogliendo anche la dimensione non verbale:

*“[...] non avevo mai avuto personalmente a che fare con delle persone disabili, [...] nel senso che non ci ho mai parlato più di tanto e non ci sono mai stato insieme più di tanto. Ovviamente accompagnando questo ragazzo e avendo a che fare anche con questo centro di persone disabili, sicuramente il tempo che passo con loro e anche con questo ragazzo - soprattutto visto che quando siamo in macchina siamo io e lui - è aumentato. E quindi, di conseguenza, ciò mi ha permesso... [...] sicuramente di comprendere meglio anche come relazionarsi con una persona che ha determinate difficoltà e determinate disabilità proprio anche nel modo di parlare, nel modo di porsi con questa persona”.*

Nicole offre un esempio illuminante di come le esperienze formative possano essere rielaborate e trasferite in nuovi contesti. Nello specifico, racconta di come ha utilizzato in una situazione difficile alcune conoscenze acquisite nel corso di un campo scuola:

*“[...] c'era questo bambino che non voleva fare l'attività che era proposta, ma voleva andare in palestra a*

*giocare con gli amici e io mi sono ricordata di quando siamo andati in viaggio insieme con il volontariato per tre giorni e abbiamo fatto questo laboratorio sulle emozioni, questo scambio delle esperienze, durante il quale qualcuno aveva proprio parlato di quest'esperienza e di come era riuscito a risolverla. Siccome a me non era mai capitato, mi sono ricordata di quella cosa lì e sono riuscita a far fare al bambino l'attività che era da fare”.*

Giovanni D.C. rileva, invece, come riconosce di apprendere nello svolgere l'attività di volontariato educativo, in una dinamica circolare di insegnamento e apprendimento:

*“[...] una sfera importante della nostra attività è la formazione. Quindi nel momento in cui insegni, impari anche, apprendi dalle persone e impari poi per insegnare”.*

Anche Pasquale, attivista ventenne beneventano impegnato in un circolo ricreativo e culturale, evidenzia l'apprendimento informale nello svolgimento dell'attività, connettendolo, nel suo caso, all'assunzione di responsabilità nel passaggio da fruitore delle iniziative a organizzatore, con la conseguente possibilità di entrare in contatto con tante persone:

*“[...] da quando comunque ho cominciato a frequentare il circolo e a stare dall'altra parte, nel senso di organizzare, mi ha molto cambiato questa cosa. Nella misura in cui entri in contatto con altre persone, ne vedi di continuo nuove, quindi questa cosa ti arricchisce a livello personale”.*

L'esperienza di volontariato si configura, così, come un percorso di apprendimento multidimensionale, in cui i giovani sviluppano competenze attraverso l'integrazione di conoscenze teoriche, osservazione di modelli, sperimentazione pratica e riflessione sull'esperienza. Ad esempio, l'accompagnamento di persone con disabilità favorisce una sensibilità comunicativa che comprende anche la dimensione non verbale, affinata attraverso il confronto diretto con la realtà. Parallelamente, il volon-

tariato rappresenta uno spazio di trasferimento delle conoscenze, dove strategie apprese in contesti formativi formali o non formali vengono rielaborate e applicate a situazioni inedite, potenziando la capacità di problem solving e adattamento. L'apprendimento informale emerge come elemento centrale: il passaggio da fruitore a organizzatore di attività, l'interazione continua con nuove persone e l'assunzione di responsabilità trasformano il volontariato in una vera e propria palestra di apprendimento, in cui i giovani non solo acquisiscono competenze specifiche, ma sviluppano anche la capacità di apprendere in contesti complessi e dinamici.

### **3.4 Competenza di cittadinanza: il volontariato come strumento di cambiamento sociale**

L'analisi degli interventi mostra come il volontariato realizzi una traduzione concreta dei principi di cittadinanza attiva. In particolare, molti giovani volontari hanno sottolineato il valore politico dell'azione volontaria. Lo dice esplicitamente Claudia, 21 anni di Cosenza, con esperienze di volontariato negli SPRAR e nelle mense dei poveri e impegnata nel servizio civile digitale:

*“[...] sono molto legata alla dimensione della cittadinanza, alla dimensione politica e alla dimensione sociale. Tutto quello che faccio e il modo in cui opero, non dico che ha sempre un fine politico in termini di interesse, però io penso che tutto sia politica. Concretamente mi è sempre capitato di strutturare le mie attività di volontariato sulla base proprio del fine sociale e quindi di cittadinanza. Concretamente sono i progetti magari di risollievo della comunità all'interno della quale stai, che hanno un fine cittadino”.*

Anche Pasquale propone una visione politica della competenza di cittadinanza, evidenziando come l'obiettivo del volontariato, secondo lui, sia favorire un tangibile

cambiamento sociale attraverso la partecipazione civica:

*“[...] l'impegno civico può portare effettivamente un cambiamento tangibile, cosa che magari uno riscontra meno nell'attività politica definiamola partitica: Invece con l'associazione... – avendo avuto una piccola esperienza anche con quella – con l'associazione mi sento di avere più spazio di iniziativa e soprattutto sento che quello che faccio può effettivamente riportare un cambiamento”.*

I giovani volontari connettono la competenza di cittadinanza anche alla dimensione dell'inclusione sociale, a quella educativa e al radicamento nella comunità locale. Sul primo versante si colloca il contributo di Mattia, che racconta del supporto dato ad un ragazzo in carrozzina per accedere ad un impianto sportivo senza rampe insieme con la mamma, che voleva entrare per vedere l'esibizione dell'altra figlia:

*“Noi eravamo lì davanti all'entrata e abbiamo chiesto all... cioè, a me mi è venuta l'idea, visto che eravamo in quattro, di portare su questo ragazzino – perché alla fine era un ragazzino – quindi in quattro l'abbiamo preso, l'abbiamo sollevato, l'abbiamo portato su e dopo, quando c'è stato il momento di tornare giù, abbiamo aspettato che tutta la gente uscisse da questo palazzetto e siamo scesi con lui, tra virgolette, in braccio”.*

Luca descrive un approccio pedagogico innovativo all'educazione ambientale:

*“[...] per me è importante, per l'attività che faccio io con dei bambini, insegnargli anche cosa vuol dire sostenibilità ambientale, cosa vuol dire magari anche la cosa più banale, la raccolta differenziata, cioè insegnarla ai bambini per me è già una cosa importante”.*

Giovanni D.C., dal canto suo, fa riferimento all'impegno della sua associazione per la riqualificazione sociale e culturale di un quartiere periferico, evidenziando l'importanza di radicarsi nella comunità:

*“È un'associazione nata per la riqualifica e ripensa-*

re gli spazi pubblici all'interno del quartiere nord-ovest, dove l'offerta, sia culturale che formativa che di socialità, è molto bassa, da parte del pubblico, ma anche da parte dei privati. Poi da lì abbiamo capito e compreso quanto sia *importante il radicamento nel territorio, per portare veramente un'attività di volontariato efficace*".

Queste narrazioni rivelano come il volontariato realizzi una pedagogia della cittadinanza basata sull'esperienza diretta, sulla responsabilizzazione e sull'impatto tangibile. I giovani non apprendono principi astratti, ma vivono concretamente i valori democratici attraverso pratiche condivise e progetti collettivi.

### **3.5 Competenze interculturali: il valore delle differenze**

La globalizzazione e i flussi migratori rendono sempre più cruciali le competenze interculturali, soprattutto in contesti di volontariato che operano in territori caratterizzati da diversità etniche, linguistiche e religiose. Nei focus group, i giovani volontari hanno raccontato di pratiche consapevoli di mediazione culturale, adattamento e superamento di stereotipi.

Claudia racconta che nel confronto con culture radicalmente diverse dalla propria, l'ascolto delle storie e il dialogo sincero consentono di trovare punti di incontro e modalità di cooperazione, favorendo così un apprendimento interculturale basato sull'esperienza diretta e sull'empatia:

*"[...] trovandomi all'interno degli ex SPRAR e quindi avendo la possibilità di conoscere persone con culture radicalmente diverse rispetto alle mie, è chiaro che io abbia dovuto... anche banalmente nel confronto. Concretamente bastava semplicemente parlare con qualcuno per capire di essere due cose completamente diverse e comunque riuscire a cooperare, interagire e arrivare a dei risultati e degli obiettivi"*.

Anche Ivan C. sottolinea l'importanza del confronto interculturale, focalizzandosi sugli scambi internazionali che ha avuto modo di vivere con la sua associazione:

*"[...] in questi anni abbiamo avuto la possibilità di fare numerosi viaggi sia in Europa sia all'estero. Per esempio un mese fa abbiamo concluso un progetto con il Marocco e abbiamo avuto la possibilità di apprendere un sacco di competenze diverse".*

La dimensione interculturale appare come un fattore di senso fondamentale per i giovani volontari. Lo esplicita Federico, per il quale il riconoscimento e la valorizzazione delle diversità è una chiave per interpretare il mondo:

"Ho imparato tantissimo, anche dalle lingue. Oggi mi sono ritrovato a parlare con una donna eritrea e mi sono fatto spiegare come si dice la stessa frase in tigrino e in amarico. Perché? Non lo so, mi prendono questi ingrippi, non lo so spiegare in altro modo. Quindi c'è questo, c'è questa ricerca di umanità, perché sento il bisogno di credere in un mondo che viva di questo, che sia fondato su questo, sulla diversità e sulla ricchezza che ne genera. Lo sento proprio come un mio tema, questo".

Queste esperienze danno conto di un volontariato che agisce come palestra di convivenza interculturale, dove i giovani sviluppano sensibilità e strumenti per gestire la complessità delle società contemporanee.

### **3.6 Consapevolezza ed espressione culturali:**

#### **l'arte come strumento educativo e di inclusione**

Questa competenza va oltre la semplice conoscenza del patrimonio culturale: riguarda la capacità di utilizzare linguaggi artistici ed espressivi per educare, includere e promuovere cambiamento sociale. Diversi volontari hanno raccontato progetti innovativi in cui musica, teatro e arti visive diventano veicoli di messaggi sociali.

Giovanni B., volontario lombardo ventiseienne im-

pegnato in un progetto di pedagogia hip-hop, spiega:

*“[...] non facciamo proprio dei corsi artistici, facciamo più che altro dei laboratori in cui affianchiamo a un artista anche un educatore perché il focus non è trasmettere una conoscenza spendibile nel mercato del lavoro, eccetera, ma educare, e lo facciamo attraverso l'arte”.*

Questo approccio mostra come i giovani stiano ridefinendo i confini tra educazione formale e non formale, tra intrattenimento e impegno civile.

Melinda, diciassettenne pugliese, descrive un laboratorio di poesia con adulti disabili, nel quale l'arte è utilizzata come risorsa di facilitazione dell'espressione personale:

*“[...] io ho portato avanti un corso di poesia con loro che è piaciuto moltissimo [...]. Ciò ha permesso di comprendere meglio le tecniche, anche quelle poetiche e di sentirsi quindi a loro agio. [...] ho impiegato la mia creatività per sviluppare degli esercizi innovativi, stimolanti, che hanno aiutato i partecipanti a esplorare delle nuove forme di espressione”.*

Anche eventi apparentemente ludici, come le “*calate dei supereroi*” negli ospedali pediatrici organizzate da Andrea F., dimostrano come la cultura pop possa essere rielaborata in chiave sociale.

### **3.7 Le altre competenze**

Minore rilievo hanno assunto le altre competenze del quadro di riferimento nelle conversazioni fra i giovani volontari.

Le competenze imprenditoriali sono viste prioritariamente come capacità di trovare soluzioni ai problemi e di trasformare le idee in progetti. I giovani volontari dimostrano iniziativa e adattamento, come evidenziato da Nicholas, che ha organizzato un festival di quartiere senza budget, creando partnership locali e sfruttando spazi pubblici o da Pasquale, che ha sviluppato una



campagna di sensibilizzazione politica low-cost, sostituendo i volantini con QR code per favorire il coinvolgimento giovanile e ridurre l'impatto ambientale.

Per quanto riguarda le competenze manageriali e di leadership, **è stata presa in considerazione l'attività di gestione di un'associazione o di un progetto volontario**, evidenziando che questo richiede competenze organizzative che i giovani sviluppano attraverso l'esperienza diretta, bilanciando idealismo e pragmatismo. Giovanni, ad esempio, ha sottolineato l'importanza della leadership inclusiva, basata sull'ascolto e sulla mediazione, evidenziando che essere presidente non significa dare ordini, ma trovare il modo di far lavorare insieme persone molto diverse. Mentre Nicholas ha raccontato come una situazione imprevista lo abbia costretto a ricoprire ruoli di coordinamento e motivazione del gruppo, permettendogli di scoprire capacità inaspettate.

Le competenze collettive di équipe e di rete sono state poco considerate nelle conversazioni fra i giovani volontari. Ne parlano solo Giovanni D.C. e Andrea F., che sono responsabili delle rispettive organizzazioni e che citano la collaborazione con altre associazioni del proprio territorio, nel secondo caso riferendosi al Forum locale del Terzo settore. Altri volontari, come Mattia o Melinda, connettono queste competenze alla collaborazione interna alla propria associazione e alla ripartizione dei compiti.

Le competenze per la gestione del cambiamento sono state riferite alla capacità di stare creativamente nella prospettiva della trasformazione sociale. Andrea S., volontaria ventinovenne romana, ha evidenziato ad esempio la complessità della gestione del cambiamento, sottolineando l'importanza di adattarsi consapevolmente alle trasformazioni in atto, soprattutto nel confronto intergenerazionale, che rappresenta una sfida tanto inevitabile quanto impegnativa.

Infine, in riferimento alla competenza digitale, si rileva che le nuove generazioni stanno trasformando il volontariato attraverso l'uso strategico della tecnologia, non solo per migliorare la comunicazione, ma anche per promuovere inclusione e innovazione, come dimostrano, ad esempio, iniziative di alfabetizzazione digitale per gli anziani o lo sviluppo di soluzioni accessibili per la comunità.

## **4. Altri temi emergenti: motivazioni, dimensioni valoriali e criticità sistemiche**

Oltre al quadro delle competenze, l'analisi dei focus group ha fatto emergere tre aree tematiche trasversali che meritano particolare attenzione dal punto di vista pedagogico: le motivazioni all'impegno volontario, le dimensioni valoriali che permeano l'esperienza e le criticità sistemiche rilevate. Questi aspetti, sebbene non direttamente riconducibili alle competenze strategiche, rappresentano fattori che entrano in gioco nell'esercizio della competenza, intesa come capacità proattiva di mobilitare e orchestrare risorse interne (fra cui anche motivazioni e valori) e di contesto per mettere in atto azioni efficaci rispetto ad uno scopo (Le Boterf, 2000). Tutti rappresentano, inoltre elementi essenziali per comprendere pienamente il fenomeno del volontariato giovanile.

### **4.1. Le motivazioni all'impegno volontario: tra crescita personale e responsabilità sociale**

L'analisi delle motivazioni rivela una complessa interazione tra dimensioni personali e sociali (Clary et al., 1998). Da un lato emerge l'aspettativa che il volontariato sia strumento di crescita personale e che offra anche gratificazioni morali e sociali, dall'altro si rilevano motivazioni più altruistiche, orientate alla costruzione del bene comune.

Nella prima prospettiva, Mattia descrive un percorso iniziato quasi casualmente ma consolidatosi nel tempo:

*“Io ho iniziato a fare volontariato... è nato così per scherzo, da un amico di mio padre che era dentro quest’associazione, mi ha chiesto e gli ho di sì. Mi hanno spiegato più o meno quello che dovevo andare a fare, c’è stata all’inizio una voglia di provare qualcosa di nuovo che non avevo mai provato e adesso mantengo questa cosa qui anche per la voglia di partecipare attivamente agli eventi che ci sono sul territorio mantovano”.*

La dimensione della crescita personale emerge con forza nella testimonianza di Martina:

*“[...] ho capito che è un’esperienza che ti educa e anche emotivamente riesci a... diventare migliore, cioè aiutando gli altri capisci qualcosa anche di te stesso che non conoscevi”.*

Il volontariato, dunque, viene percepito innanzitutto come un’esperienza significativa per crescere, per diventare persone migliori, anche attraverso il rendersi utili agli altri, come afferma Andrea S.:

*“Mi piace essere utile [...] nel momento stesso in cui sei utile a qualcuno, sei utile a te stesso [...] mi aspetto che in futuro non ci debba più essere bisogno di volontariato”.*

Luca, dal canto suo, segnala l’aspettativa di essere riconosciuto per il tempo donato:

*“Mi aspetto una gratificazione di ciò che faccio, perché è comunque un’attività in cui io impiego del tempo, non mi interessa guadagnarci dal punto di vista economico... cioè... non mi interessa. Quindi penso che già il fatto che io mi impegno su un’attività, usando del tempo della mia vita che potrei fare benissimo altre attività, se io lo impiego in questo modo, mi piacerebbe anche un grazie”.*

Insieme con le motivazioni legate alla dimensione personale, ne emergono altre più a sfondo altruistico. Enza, ventiquattrenne lucana, lo dice con parole chiare:

*“[...] quello che ho imparato, vorrei cercare di metterlo a disposizione degli altri. È anche questo che mi spinge a essere volontaria, proprio il fatto di aiutare il prossimo”.*

Lo ribadisce Antonio, ventiduenne calabrese:

*“sicuramente l’offrire il proprio tempo per aiutare gli altri, è una delle esperienze più appaganti che si possono fare”.*

La motivazione altruistica è anche quella di Cinzia, quattordicenne sarda, che orienta la prospettiva del suo impegno nella direzione della propria comunità:

*“Personalmente faccio volontariato per aiutare la comunità di cui faccio parte, essendo una comunità piccola, ci sono poche attività che coinvolgono i bambini”.*

La prospettiva altruistica dell’azione volontaria assume in Giovanni D.C. accenti più politici, manifestando l’aspettativa che il volontariato possa generare empowerment delle persone marginali e delle comunità:

*“[...] la volontà che, tramite il volontariato, tramite queste cose, venga restituita un pochino la sensazione di potere alle persone. [...] Creare degli spazi, delle bolle d’aria, di ossigeno, per le persone, dove possano veramente avere la sensazione di cambiare la propria vita, la vita degli altri, quello che li circonda”.*

## **4.2 La trasmissione valoriale: tra educazione informale e impegno civile**

Un secondo tema emergente riguarda la dimensione valoriale dell’esperienza volontaristica (Youniss & Yates, 1997). Martina esprime chiaramente l’aspettativa che il proprio volontariato contribuisca a diffondere il valore dell’impegno sociale:

*“Allora, spero che i ragazzi a cui faccio il centro estivo diventino anche loro volontari come noi per provare questa esperienza, magari poi decidono che non gli piace oppure che preferiscono fare altro, però mi aspetto che, vedendo noi, essendo cresciuti anche noi al centro estivo*

*e poi essendo diventati volontari, prendano anche loro questa strada”.*

Particolarmente significativa è la riflessione di Ivan N. sul valore del tempo donato:

*“Fare volontariato è un’opportunità che stai dando non solo a qualcun altro a cui stai regalando la risorsa più preziosa che hai [...] che è il tempo, perché materialmente va bene donare, va bene investire delle risorse, ma sostanzialmente la risorsa più preziosa che ognuno di noi ha è il proprio tempo”.*

A questo fa eco Giovanni B., che sottolinea la dimensione della gratuità come quella che cambia il significato di ciò che si fa:

*“[...] il volontariato degli ultimi anni sono di fatto attività che potrei svolgere anche in modo retribuito in un’altra realtà e che invece faccio gratuitamente, ma in questa differenza in realtà sta tutto”.*

Andrea F. offre una riflessione profonda sul significato stesso del volontariato, estendendolo all’azione solidale, anche informale:

*“Chi non è volontario? Perché io ho partecipato a un evento [...], ero nella tavola rotonda e una ragazza disabile ha detto che lei veniva accompagnata [...]. Questo è fare volontariato, cioè che tu lo fai un giorno o lo fai tutti i giorni comunque tu sei un volontario perché ti presti ad aiutare la comunità, e io vorrei dire, chi è che non ha mai fatto una cosa del genere oggi?”.*

### **4.3 Criticità sistemiche: tra carenze istituzionali e stereotipi sociali**

L’analisi rivela anche una serie di criticità strutturali che i giovani volontari si trovano ad affrontare (Musick & Wilson, 2008). Nicholas, ad esempio, denuncia con amarezza la carenza di supporto istituzionale alle attività dei giovani, mentre Giovanni D.C. aggiunge una

critica al sistema educativo, sostenendo che *“strumenti delle amministrazioni diventano rompicapi... insegnanti disillusi e inadatti al loro ruolo”*, mostrando come il volontariato spesso supplisca a carenze del sistema educativo formale.

Mattia affronta il tema degli stereotipi sociali sulla base dei quali capita di sentirsi deriso per la scelta del volontariato:

*“Almeno nella zona qua di Mantova ci sono pochissimi ragazzi che fanno volontariato anche perché chi è un ragazzo come me e non lo fa, tra virgolette, prende in giro, quasi come se fosse una sorta di... non tanto di debolezza, però è uno che fa il volontariato invece di uscire la sera, di andare a bere qualcosa con gli amici...”*.

## **5. Discussione dei risultati**

Lo scopo principale di questo studio è stato la comprensione di quale sia il modo peculiare con cui i giovani vivono l'esperienza del volontariato dal punto di vista dei loro apprendimenti e come esemplificano le competenze che agiscono nella loro esperienza. I risultati dei focus group con giovani volontari confermano il ruolo centrale del volontariato come spazio di apprendimento informale e crescita personale (Serra, 2021). Questo dato appare coerente con la letteratura scientifica sul potenziale educativo del volontariato giovanile, secondo cui le organizzazioni giovanili promuovono la cittadinanza attiva attraverso l'apprendimento tra pari e l'apprendimento esperienziale (Del Felice & Solheim, 2011), benché altri sostengano che si tratti di un potenziale silente che non sempre le organizzazioni solidaristiche siano in grado di riconoscere e valorizzare (Pantea, 2013). Dall'analisi dei focus group i giovani sembrano mostrare una autonoma capacità riflessiva sulla propria esperienza, in parte indipendente dal supporto offerto dalle organizzazioni in cui sono impegnati. Questa capacità riflessiva consente loro di apprendere in modo informale, attraverso la trasformazione dell'esperienza in conoscenze, abilità e atteggiamenti (Jarvis, 1987). Ciò appare evidente negli interventi in cui si racconta dell'applicazione consapevole di competenze apprese in altri contesti e più in generale nella capacità dimostrata da tutti i partecipanti di identificare e descrivere dettagliatamente il modo in cui essi sviluppano o mettono in atto le competenze strategiche



oggetto di analisi.

I partecipanti descrivono l'esperienza volontaristica come un'opportunità per sviluppare competenze trasversali, tra cui la capacità di gestire le emozioni, il pensiero critico e la risoluzione dei problemi. In particolare, emergono l'importanza dell'adattabilità e della capacità di lavorare in gruppo, elementi essenziali per affrontare le sfide organizzative e relazionali tipiche del volontariato. Giancaspro e Manuti (2021) rilevano un dato analogo, interpretandolo come un contributo offerto dall'azione volontaria alla crescita giovanile in prospettiva occupazionale.

Nella prospettiva del cambiamento personale, i volontari che hanno partecipato al nostro studio hanno mostrato di attribuire al volontariato anche la valenza di esperienza che apre al mondo. Lo si evince in particolare dall'enfasi con cui essi hanno riconosciuto di agire le competenze interculturali in variegate situazioni e di avvertirsi cambiati dall'incontro con persone di differenti culture e provenienze. Questo risultato è coerente con altri studi, fra i quali quelli sul cosiddetto "volontariato internazionale turistico", nel quale i giovani viaggiano verso altri paesi dove si impegnano in attività solidaristiche e sono posti in contatto con povertà e sofferenza che li spingono a mettere in discussione le loro aspettative di poter generare un cambiamento e a rielaborare le proprie esperienze in modi nuovi (Gius, 2015).

Tuttavia, la funzione del volontariato come attivatore di competenze trasversali appare parzialmente disallineata con le conclusioni di Cortellazzo et al. (2021), che studiando l'associazione fra attività extracurricolari e sviluppo delle competenze socio-emotive negli studenti universitari hanno evidenziato uno sviluppo di tali competenze in associazione con attività culturali, con attività sportive, con esperienze all'estero, ma non con le attività di volontariato. Questi autori argomentano

che, “mentre lo sport, le attività culturali e le esperienze all'estero spesso prevedono un'aspettativa di successo e quindi richiedono un alto livello di autoregolazione, controllo sociale e adattamento, nelle attività di volontariato è apprezzata la sola partecipazione, senza che vi siano particolari aspettative di risultato” (trad. nostra). Alla luce dei nostri risultati, riteniamo che sia opportuno riesaminare la citata argomentazione, per almeno due ragioni. In primo luogo, quasi il 60% dei giovani volontari italiani opera nei settori delle attività culturali e artistiche, delle attività ricreative e di socializzazione e delle attività sportive (ISTAT, 2024), dunque in quegli ambiti che Cortellazzo et al. identificano come particolarmente generativi per lo sviluppo delle competenze socio-emotive. In seconda istanza, i giovani volontari che hanno preso parte ai nostri focus group hanno spesso rappresentato esperienze caratterizzate da modelli di attività che vedono una intersezione consapevole fra attività di inclusione sociale e dimensione educativa o politico-culturale. Il nostro studio induce, così, a considerare in via di superamento lo stereotipo del volontariato sociale di taglio meramente assistenzialistico, nel quale sia rilevante il solo esserci, senza considerazione per l'efficacia dell'agire e dunque senza stimolo per lo sviluppo di nuove competenze. Di più, anche la competenza relazionale, che appare centrale fra i risultati della presente ricerca (si veda in proposito anche il capitolo 2 di questo volume) e che può essere intesa come uno degli “strumenti di azione” privilegiati dell'azione volontaria per l'inclusione sociale, per sua natura tesa alla tessitura sistematica di legami comunitari (Balastro, 2012), viene rappresentata dai partecipanti come esito di un processo di apprendimento che la stessa azione volontaria facilita.

Una conferma indiretta del valore riflessivo dell'esperienza di impegno gratuito la si trova a proposito

della competenza di cittadinanza. Un aspetto ricorrente negli interventi dei partecipanti ai focus group è la consapevolezza dell'impatto sociale del proprio operato: i giovani percepiscono il volontariato non solo come un'esperienza di servizio, ma anche come un modo per costruire comunità più inclusive e per sensibilizzare la società su temi rilevanti. In questa luce, all'azione volontaria viene attribuita una dimensione politica, intesa come azione per il cambiamento sociale.

Motivazioni e valori appaiono centrali nell'esperienza del volontariato giovanile (Chacón et al., 2010; Solito et al., 2024). L'analisi delle motivazioni all'impegno volontario fra i partecipanti ai focus group evidenzia l'interazione tra dimensioni personali e sociali, oscillando tra la ricerca di crescita individuale e gratificazione morale e l'orientamento altruistico verso il bene comune. Da un lato, il volontariato è percepito come un'esperienza formativa che favorisce lo sviluppo personale e il riconoscimento sociale, dall'altro, come un'azione solidale finalizzata al supporto della comunità e all'empowerment delle persone marginali. Il volontariato emerge come un'esperienza intrinsecamente valoriale, orientata alla diffusione dell'impegno sociale, alla valorizzazione della gratuità e al riconoscimento del tempo donato come risorsa fondamentale. Questa dimensione si manifesta tanto nella speranza di trasmettere il valore dell'azione solidale alle nuove generazioni quanto nella consapevolezza che il volontariato, organizzato o spontaneo, rappresenta un contributo essenziale alla comunità.

I focus group rivelano un approccio dinamico all'apprendimento, in cui i volontari integrano teoria e pratica, sviluppando nuove strategie per affrontare problemi complessi, assumendo responsabilità sociali e facendosi promotori di nuove sensibilità e nuovi orientamenti.

## **6. Conclusioni**

Il presente studio ha indagato il volontariato giovanile come spazio di apprendimento informale e crescita personale, evidenziando il ruolo centrale della riflessività nell'acquisizione di competenze. I giovani volontari dimostrano la capacità di trasformare l'esperienza in conoscenze, abilità e atteggiamenti, con particolare rilievo per competenze strategiche quali la gestione delle emozioni, il pensiero critico e la risoluzione dei problemi. L'adattabilità e il lavoro di squadra emergono come elementi chiave per affrontare le sfide del contesto volontaristico. Inoltre, l'esperienza volontaria favorisce lo sviluppo di competenze interculturali, contribuendo a una maggiore apertura al mondo e a una rielaborazione critica delle proprie aspettative. I risultati suggeriscono un superamento della visione del volontariato come mera partecipazione priva di aspettative di risultato, indicando piuttosto un contesto formativo capace di stimolare l'apprendimento socio-emotivo e la crescita civica. La consapevolezza dell'impatto sociale dell'azione volontaria conferma la dimensione politica del volontariato, inteso come strumento di cambiamento sociale e costruzione di comunità più inclusive. Infine, l'analisi delle motivazioni dei volontari evidenzia la coesistenza di aspirazioni personali e orientamento altruistico, confermando il valore intrinsecamente formativo e solidale dell'esperienza volontaria.

**Capitolo 5**  
**Focus group**  
**con dirigenti di reti nazionali**

*di Giovanni Serra*

# 1. Introduzione

Il volontariato rappresenta una componente fondamentale del tessuto sociale italiano, caratterizzata da un impegno spontaneo, gratuito e da fini di solidarietà, come definito dal Decreto Legislativo 117/2017 (Codice del Terzo Settore). In un contesto in cui il 7,8% della popolazione over 14 svolge attività di volontariato organizzato (ISTAT, 2024), le reti nazionali del terzo settore giocano un ruolo cruciale nel promuovere, coordinare e valorizzare queste esperienze. Coinvolgere dirigenti di queste reti nello studio delle competenze strategiche dei volontari si rivela particolarmente significativo per due ragioni: in primo luogo, essi possiedono una visione d'insieme del fenomeno, avendo accesso a dati, pratiche e criticità diffuse sul territorio nazionale; in secondo luogo, la loro posizione apicale permette di cogliere le dinamiche organizzative che influenzano lo sviluppo e il riconoscimento delle competenze, offrendo così una prospettiva privilegiata per comprendere sia le potenzialità che i limiti del sistema attuale.

Attraverso un focus group con questi attori chiave, il presente capitolo esplora le rappresentazioni e le sfide legate alle competenze dei volontari, mettendo in luce risultati rilevanti. Tra questi, emerge un consenso sul valore del quadro di competenze strategiche proposto, sebbene la sua applicabilità dipenda fortemente dai contesti organizzativi. Inoltre, i dirigenti nazionali sottolineano la natura dinamica e processuale dell'acquisizione delle competenze, il necessario equilibrio tra competenze trasversali e tecniche e l'importanza di

modelli organizzativi intenzionali per valorizzarle. Non da ultimo, viene affrontato il tema del riconoscimento formale, con proposte che spaziano dall'intervento normativo alla sensibilizzazione culturale.

Queste riflessioni, integrate con contributi teorici – come l'apprendimento esperienziale (Kolb, 2015) e le comunità di pratica (Wenger, 1998) – evidenziano come per i dirigenti nazionali del Terzo settore il volontariato non sia solo un'attività di solidarietà, ma anche un contesto di formazione e crescita personale (Di Rienzo, 2023). Ne emerge la necessità di un approccio multidimensionale al riconoscimento delle competenze, chiamando in causa non solo le organizzazioni del terzo settore, ma anche il sistema formativo e il mondo del lavoro (Di Rienzo & Serra, 2024). L'analisi si propone dunque come un contributo alla riflessione sul potenziale trasformativo del volontariato, sia per gli individui che per la società nel suo insieme.

## 2. Metodologia

Per rispondere alla domanda su quali siano le rappresentazioni che i dirigenti apicali del Terzo settore hanno maturato sul tema delle competenze dei volontari, è stato organizzato un focus group con dirigenti di reti nazionali del Terzo settore.

Il metodo del focus group è stato scelto per la sua capacità di favorire un confronto guidato intorno ad un argomento focalizzato e così stimolare l'emergere delle visioni dei partecipanti, pur senza convergere necessariamente verso posizioni condivise (Frisina, 2010).

Hanno raccolto l'invito alla partecipazione sette dirigenti:

Franco Bagnarol, coordinatore della Consulta volontariato del FNTS e componente del direttivo del MoVi;

Francesca Coleti, componente del Coordinamento nazionale del FNTS e della presidenza nazionale di Arci;

Daniela D'Arpini, componente del Coordinamento nazionale del FNTS in rappresentanza di ANCeSCAO;

Giuseppe De Biase, componente del Comitato esecutivo del FNTS e Presidente di Anteas;

Viviana Neri, coordinatrice della Consulta Educazione e istruzione del FNTS e rappresentante di AiCS;

Vanessa Pallucchi, Portavoce del FNTS e Vicepresidente di Legambiente;

Tiziano Pesce, componente del Comitato esecutivo del FNTS e Presidente di Uisp.

L'incontro è stato facilitato dal ricercatore, che ha stimolato il confronto con tre domande, poste progressivamente in momenti diversi del focus group:

Come valutate in generale il quadro di competenze



strategiche? Alla luce della vostra conoscenza del settore, vi sembra che rappresenti adeguatamente le competenze che i volontari sviluppano effettivamente nelle loro attività?

È in corso un dibattito fra chi sostiene che si debba privilegiare il riconoscimento delle competenze strategiche e trasversali e chi invece ritiene che vada favorito il riconoscimento di quelle tecnico-professionali sviluppate dai volontari. Qual è la vostra opinione a riguardo?

A vostro parere, quali sono le strade realisticamente percorribili affinché venga attuato il diritto dei volontari a vedere riconosciute in ambito scolastico e lavorativo le competenze acquisite nelle loro attività di volontariato (come previsto dal CTS)?

L'attività si è svolta online su piattaforma Zoom e gli interventi sono stati registrati con il consenso dei presenti. La registrazione è stata successivamente trascritta e sottoposta ad analisi tematica (Braun & Clarke, 2006), che prevede la lettura ripetuta del testo, l'identificazione di segmenti o frasi rilevanti rispetto al focus, la definizione di codici che sintetizzano i segmenti o frasi utilizzando un linguaggio standardizzato e la successiva aggregazione dei codici in temi che consentano un'interpretazione del pensiero espresso dai partecipanti.

## **3. Risultati**

In questo paragrafo si dà conto dei risultati emersi dal focus group che ha coinvolto dirigenti di reti nazionali del terzo settore italiano. L'incontro ha avuto come obiettivo specifico quello di raccogliere le prospettive della leadership del Terzo settore in merito al quadro di competenze strategiche elaborate come base per la ricerca stessa e costituito da undici competenze (si veda il capitolo 7 in questo volume). Le riflessioni dei partecipanti, figure apicali di organizzazioni con una vasta esperienza nel coordinamento e nella promozione del volontariato, offrono un contributo significativo per comprendere la validità e la rilevanza di tale quadro nel contesto concreto delle attività del terzo settore. Attraverso un'analisi qualitativa dei loro interventi, questo paragrafo si focalizza su cinque questioni centrali emerse dalla discussione: l'adeguatezza del quadro di competenze proposto, la natura processuale dell'acquisizione delle competenze, la dialettica tra competenze trasversali e specifiche, il ruolo dell'organizzazione interna nello sviluppo e nella valorizzazione delle competenze, le strategie per il riconoscimento formale delle competenze. L'approccio adottato mira delineare una comprensione approfondita delle dinamiche e delle sfide legate al riconoscimento delle competenze nel variegato panorama del volontariato italiano.

### **3.1 L'adeguatezza del quadro di competenze proposto**

La discussione iniziale del focus group si è concentrata sulla valutazione del quadro di 11 competenze

strategiche proposto come base per la ricerca. I dirigenti hanno espresso un generale apprezzamento per la sua completezza e coerenza con le attività di volontariato, pur proponendo alcune riflessioni critiche in merito alla sua attuale applicabilità e alla diversa enfasi che alcune competenze rivestono nel contesto operativo quotidiano.

Vanessa Pallucchi ha riconosciuto la complessità del quadro, sottolineando come alcune competenze trasversali coincidano con quelle promosse in ambito scolastico, ma evidenziando al contempo una maggiore specificità di alcune di quelle proposte. La sua riflessione si è concentrata sulla consapevolezza e sulla capacità degli enti del terzo settore di agire intenzionalmente per formare i volontari su tali competenze e di creare contesti in cui queste possano essere effettivamente esercitate. *“Quanto gli enti di terzo settore, le organizzazioni di volontariato, agiscono consapevolmente nell’opportunità di formare i volontari a queste competenze e quanto sono contesti dentro i quali queste competenze possono essere agite?”*, si è chiesta Pallucchi, ponendo l’accento sulla necessità di modelli organizzativi che favoriscano l’esercizio e l’acquisizione consapevole di tali competenze.

Francesca Coletti ha condiviso un’analisi che distingue tra la valenza prospettica delle competenze e la loro effettiva presenza e possibilità di sviluppo nel contesto attuale del volontariato. Pur riconoscendo che il quadro comprende competenze coerenti con lo sviluppo futuro del volontariato, ha individuato alcune aree come le competenze digitali, imprenditoriali e interculturali come potenzialmente *“un po’ più marginali nel presente, sia da un punto di vista dell’utilizzo, ma anche proprio dell’occasione di ingaggio, quindi di crescita”*. Coletti ha osservato come, nella sua esperienza, l’impegno nel volontariato tenda a concentrarsi su attività immediate e concrete, relegando in secondo piano competenze

più legate alla gestione dell'informazione, all'iniziativa o all'interazione in contesti multiculturali. Tuttavia, ha riconosciuto la potenziale crescita di tali competenze in una prospettiva futura.

Viviana Neri ha espresso un parere complessivamente positivo sull'elenco delle competenze, sottolineando come la competenza personale sia fondamentale. Tuttavia, ha posto l'accento sul ruolo cruciale dell'organizzazione interna delle associazioni nel promuovere e rendere esplicite tali competenze. *“Penso che bisognerebbe pensare all'organizzazione di un'associazione, perché una persona o è preparata per promuovere queste competenze, perché ce ne sono alcune che richiedono una preparazione, proprio anche nel metodo di condurre l'associazione, nella modalità di far partecipare”*, ha affermato Neri, evidenziando come alcune competenze necessitino di un ambiente organizzativo strutturato per poter emergere e svilupparsi. Ha inoltre osservato come le associazioni siano spesso concentrate sul “fare”, sull'urgenza di rispondere ai bisogni, rendendo talvolta meno immediato l'esplicitarsi di tutte le competenze elencate.

Daniela D'Arpini ha definito il documento di sintesi *“molto interessante”*, soprattutto in riferimento alla sua associazione, caratterizzata dalla presenza di volontari con diverse competenze professionali pregresse. Tuttavia, ha ripreso il tema sollevato da Pallucchi, focalizzandosi sulla sfida di *“come far agire queste competenze e come organizzarle”*. D'Arpini ha evidenziato come la mera presenza di competenze individuali, anche di alto livello, non garantisca automaticamente un modello organizzativo capace di valorizzarle e di utilizzarle come moltiplicatore di competenze all'interno e all'esterno dell'associazione.

Giuseppe De Biase ha concordato sulla completezza del quadro, ma ha espresso un auspicio: *“Magari avessero di volontari che abbiano tutte queste... che descrivano questo insieme di situazioni!”*. Ha sottolineato l'e-

eterogeneità del mondo del volontariato, distinguendo tra volontari con un impegno più strutturato (“*professional*”) e volontari estemporanei, come gli “*angeli del fango*”. De Biase ha ribadito come il nodo centrale sia l’organizzazione del volontariato e il supporto fornito, sia a livello operativo che normativo.

In sintesi, la prima questione ha visto emergere un consenso generale sulla validità e la completezza del quadro di competenze proposto, percepito come uno strumento potenzialmente utile per comprendere e valorizzare l’esperienza del volontariato. Tuttavia, i dirigenti hanno posto l’accento sulla necessità di considerare la concreta applicabilità di tali competenze nei contesti operativi, il ruolo delle organizzazioni nel promuoverle e la diversa rilevanza che alcune di esse possono assumere in base alle specificità delle attività e dei volontari coinvolti.

### **3.2 La natura processuale dell’acquisizione delle competenze**

La seconda questione affrontata ha riguardato la natura processuale dell’acquisizione delle competenze nel volontariato. In questo ambito, è emersa una forte concordanza sulla concezione delle competenze come dinamiche e in continua evoluzione, strettamente legate all’esperienza e alla progressione personale dei volontari.

Franco Bagnarol ha introdotto questo tema con una riflessione categorica: “*Io penso che la competenza in quanto tale non possa essere non processuale, cioè un avvio e uno sviluppo personale, perché, partendo dalla mia deformazione professionale, la progressione personale delle persone è fondamentale*”. Bagnarol ha suggerito di porre al centro dell’attenzione il tema del “*cambiamento delle persone che entrano e fanno volontariato*” e la competenza apprendere ad apprendere come elementi propedeutici allo sviluppo di altre competenze perso-

nali, sociali e di cittadinanza. Ha inoltre sottolineato l'importanza della dimensione relazionale nello sviluppo delle competenze della persona, evidenziando come la capacità di relazionarsi con gli altri (volontari, utenti, cittadini, istituzioni...) valorizzi significativamente anche le competenze tecniche e specifiche.

Questa prospettiva è stata implicitamente condivisa anche da altri partecipanti che, pur non facendo riferimento esplicitamente alla natura processuale, hanno evidenziato come le competenze si manifestino e si sviluppino all'interno di contesti organizzativi specifici e attraverso l'esperienza concreta delle attività di volontariato. La riflessione di Vanessa Pallucchi sulla necessità di creare spazi in cui le competenze possano essere agite e la sottolineatura di Viviana Neri sul ruolo dell'organizzazione nel farle emergere rimandano a una concezione dinamica delle competenze, che si acquisiscono e si affinano nel tempo attraverso l'interazione e la partecipazione attiva.

Anche l'osservazione di Francesca Coleti sulla potenziale crescita delle competenze digitali, imprenditoriali e interculturali in una prospettiva futura suggerisce una visione evolutiva delle competenze, la cui rilevanza e possibilità di sviluppo sono legate ai cambiamenti sociali e alle trasformazioni del contesto del volontariato.

In sintesi, la discussione ha evidenziato una larga condivisione della natura processuale dell'acquisizione delle competenze nel volontariato. Le competenze non sono considerate entità statiche, ma piuttosto capacità che si sviluppano e si trasformano nel tempo attraverso l'esperienza, la riflessione e l'interazione all'interno delle organizzazioni. Questa prospettiva sottolinea l'importanza di considerare il percorso individuale dei volontari e di creare opportunità di apprendimento e di crescita continua all'interno delle attività di volontariato.

### 3.3 La dialettica tra competenze trasversali e specifiche

Il terzo punto centrale della discussione ha riguardato la dialettica tra competenze trasversali e specifiche, un tema particolarmente rilevante in vista dell'implementazione di un sistema di riconoscimento formale delle competenze dei volontari. I dirigenti hanno espresso posizioni articolate, evidenziando la necessità di considerare entrambe le tipologie di competenze e la loro interrelazione.

Tiziano Pesce ha introdotto questo tema, riprendendo una sua precedente osservazione sulla tendenza, all'interno delle organizzazioni, a concentrarsi prevalentemente sulle competenze specifiche legate alle attività operative, come quelle sportive nel caso della UISP. Ha sottolineato l'importanza di *“andare a far comprendere alle nostre organizzazioni [...] quanto sia importante fermarsi un attimo ragionare sulle competenze trasversali”*, evidenziando il rischio di una visione limitata che non valorizza pienamente il potenziale formativo del volontariato.

Daniela D'Arpini si è espressa con forza a favore della fondamentale importanza di entrambe le tipologie di competenze, rifiutando una visione dicotomica. *“Io credo che debbano essere entrambe fondamentali, perché la specificità della competenza, quindi quella tecnica operativa, serve per poter essere realmente capaci di una trasversalità di competenza”*, ha affermato D'Arpini, sostenendo che la competenza specifica fornisce la base concreta per poter agire in modo trasversale. Ha inoltre osservato che la trasversalità conferisce una connotazione diversa alla specificità della competenza, permettendo di mettere la propria professionalità al servizio in modi nuovi e in contesti differenti rispetto a quelli lavorativi tradizionali. *“La mia professionalità non avrebbe senso se non riuscissi a esternalarla, a svilupparla e a ren-*

*derla operativa in un campo completamente diverso e in modo trasversale”, ha concluso.*

Francesca Coleti ha condiviso l'opinione di D'Arpini, aggiungendo che è un errore non valorizzare le competenze professionali sviluppate nel volontariato e che ciò avviene anche a causa di una percezione sociale che tende a sminuire la qualità delle attività svolte in questo ambito. *“Oggi passa il concetto che le cose che si vanno facendo nel volontariato sono cose di scarsa qualità, cioè che se un certo tipo di attività o di servizio viene svolto in modo volontario ha una qualità di serie B. Questo è veramente molto pericoloso”,* ha ammonito Coleti, evidenziando l'ingiustizia di non riconoscere il valore delle competenze, sia trasversali che specifiche, acquisite attraverso l'impegno volontario. Ha inoltre auspicato un maggiore impegno nel riconoscimento formale anche delle competenze professionali sviluppate dai giovani nel volontariato, al fine di valorizzare pienamente il loro contributo.

Viviana Neri ha portato l'attenzione sulla difficoltà di separare nettamente le due tipologie di competenze, evidenziando come spesso si intreccino e si influenzino reciprocamente. Ha sottolineato come alcune competenze trasversali, come quelle relazionali, siano fondamentali anche per l'esercizio efficace di competenze specifiche.

Giuseppe De Biase ha ribadito l'importanza di considerare l'eterogeneità del volontariato, suggerendo che la rilevanza delle competenze trasversali o specifiche possa variare in base al tipo di impegno e alle caratteristiche dei volontari.

In sintesi, la discussione sulla dialettica tra competenze trasversali e specifiche ha evidenziato una consapevolezza condivisa della necessità di non considerare queste due categorie in modo isolato. I dirigenti hanno sottolineato come le competenze specifiche forniscano spesso il contesto per lo sviluppo di competenze tra-



sversali e come queste ultime valorizzino e arricchiscano l'esercizio delle competenze tecniche. È emersa una forte critica nei confronti di una visione che svaluta le competenze acquisite nel volontariato, sia quelle trasversali che quelle professionali e un auspicio per un sistema di riconoscimento che tenga conto di entrambe le dimensioni, valorizzando pienamente il contributo formativo e professionale del volontariato.

### **3.4 L'organizzazione interna e lo sviluppo/valorizzazione delle competenze**

La quarta questione affrontata ha riguardato il ruolo cruciale dell'organizzazione interna delle reti del terzo settore nello sviluppo e nella valorizzazione delle competenze dei volontari. I dirigenti hanno condiviso riflessioni significative sull'importanza di modelli organizzativi consapevoli e strutturati per favorire la crescita e il riconoscimento delle competenze.

Vanessa Pallucchi ha posto fin da subito l'accento su questo aspetto, interrogandosi su quanto le organizzazioni siano strutturate per diventare *“luoghi di acquisizione di queste competenze”*. Ha sottolineato la necessità di trovare *“modalità di relazione e modelli organizzativi”* che permettano di offrire e accogliere consapevolmente l'esercizio delle competenze.

Viviana Neri ha ribadito con forza questo punto, affermando che l'esplicitazione e lo sviluppo delle competenze dipendono in larga misura dal *“volto che si dà all'associazione, dalla strategia che segue l'associazione”*. Ha evidenziato come la preparazione dei responsabili e i metodi di conduzione dell'associazione siano determinanti nel promuovere alcune competenze, soprattutto quelle che richiedono una specifica preparazione. Neri ha inoltre sottolineato l'importanza di sviluppare la *“competenza del lavorare insieme nel gruppo di lavoro”*

come prerequisito per far emergere e portare avanti altre competenze. Ha suggerito la necessità di darsi degli obiettivi specifici per far crescere o emergere le competenze all'interno delle organizzazioni, superando una logica puramente operativa e orientata all'emergenza.

Daniela D'Arpini ha condiviso l'importanza di modelli organizzativi adeguati, evidenziando come la presenza di competenze individuali, anche elevate, non si traduca automaticamente in una valorizzazione a livello associativo. *“Anche se all'interno di un'associazione esistono svariate competenze, anche professionali di alto livello, non è detto che l'associazione abbia costruito un modello organizzativo che possa utilizzare tali competenze anche per un moltiplicatore di competenze all'interno e all'esterno”*, ha osservato D'Arpini, sottolineando la necessità di una progettualità organizzativa che sappia riconoscere, integrare e diffondere le competenze presenti tra i volontari.

Tiziano Pesce ha rilevato che la necessità di sensibilizzare le organizzazioni, a tutti i livelli, sull'importanza di riflettere sulle competenze trasversali, superando una focalizzazione esclusiva sulle competenze specifiche legate alle attività, implica un ripensamento delle pratiche interne e una maggiore consapevolezza del potenziale formativo del volontariato.

In sintesi, la discussione ha messo in luce come l'organizzazione interna delle reti del terzo settore giochi, nelle visioni dei dirigenti nazionali, un ruolo fondamentale nello sviluppo e nella valorizzazione delle competenze dei volontari. La creazione di modelli organizzativi consapevoli, capaci di riconoscere, promuovere e utilizzare le competenze presenti, è considerata una condizione essenziale per massimizzare il potenziale formativo del volontariato e per favorire un effettivo riconoscimento delle competenze acquisite. Ciò richiede un impegno strategico da parte delle organizzazioni, volto a superare

una logica puramente operativa e a investire nella crescita e nello sviluppo dei propri volontari.

### **3.5 Le strategie per il riconoscimento formale delle competenze**

L'ultima questione affrontata ha riguardato le strategie per il riconoscimento formale delle competenze sviluppate nel volontariato, un tema strettamente connesso al disposto del Codice del Terzo settore che prevede il diritto dei volontari a vedersi riconosciute tali competenze. I dirigenti hanno espresso diverse prospettive e suggerimenti in merito alle modalità e alle sfide legate a questo processo.

Vanessa Pallucchi ha sottolineato l'importanza di sostenere il valore delle competenze trasversali e relazionali anche al di fuori del contesto del volontariato, evidenziando come spesso non siano adeguatamente apprezzate in altri ambiti. Per favorire il diritto al riconoscimento formale delle competenze secondo Pallucchi occorre innanzitutto investire all'interno delle organizzazioni, facendo in modo *“che le organizzazioni siano sì capaci di leggere le competenze che i volontari acquisiscono nell'esperienza che vivono, ma anche di costruire condizioni organizzative affinché l'acquisizione di questa competenza possa avvenire”*. Questo significa – così come sta avvenendo rispetto al servizio civile – investire anche nella formazione di operatori capaci di accompagnare questi processi.

Francesca Coletti ha posto l'accento sulla necessità di riconoscere anche le competenze professionali acquisite nel volontariato, auspicando l'emanazione di decreti attuativi che permettano un riconoscimento formale valido anche ai fini formativi e lavorativi, in modo da avere un impatto più ampio, ad esempio nel mondo del lavoro. Ha ribadito l'importanza di valorizzare le

competenze professionali sviluppate dai giovani nel volontariato, sottolineando come il riconoscimento possa incentivare ulteriormente l'impegno e la crescita in questo settore.

Giuseppe De Biase ha ribadito l'importanza di dare valore all'attività dei volontari: *"guai se passasse la logica che sì, ci sono i professionisti, ma poi ci sono i volontari che sono bravi figlioli: quando serve ramazzano"*. Su questo aspetto ha auspicato un'azione politica, sociale, culturale e anche di comunicazione.

Tiziano Pesce ha ribadito la necessità di un quadro normativo di supporto che faciliti il riconoscimento delle competenze dei volontari, sia per coloro che svolgono un impegno continuativo che per coloro che partecipano ad attività estemporanee. Ha evidenziato alcune criticità normative esistenti, soprattutto in relazione alle questioni amministrative e ai rimborsi, che non sempre facilitano l'impegno volontario.

In sintesi, la discussione sulle strategie per il riconoscimento formale delle competenze ha evidenziato una forte consapevolezza della complessità del tema e della necessità di un approccio multidimensionale. I dirigenti hanno rilevato l'importanza di definire standard di riferimento chiari e condivisi, di sviluppare strumenti di valutazione adeguati, di coinvolgere le diverse istituzioni competenti e di superare le criticità normative esistenti. È emersa una visione del riconoscimento che non si limiti a una mera certificazione, ma che valorizzi pienamente il percorso di crescita personale e professionale dei volontari e il loro contributo alla società.

## 5. Conclusioni

Il focus group con i dirigenti di reti nazionali del terzo settore ha offerto una prospettiva ricca e articolata sul tema delle competenze strategiche dei volontari, evidenziando sia le potenzialità che le sfide legate al loro riconoscimento e valorizzazione. Emerge con chiarezza che il quadro di competenze proposto è percepito come completo e coerente con le attività di volontariato, ma la sua applicabilità concreta dipende fortemente dal contesto organizzativo in cui i volontari operano. Questo aspetto trova riscontro nella letteratura delle scienze umane e sociali, in particolare negli studi sulle comunità di pratiche (Wenger, 1998), che sottolineano come l'apprendimento sia un processo sociale e situato, influenzato dalle dinamiche organizzative e relazionali. I partecipanti hanno sottolineato come la natura processuale delle competenze richieda modelli organizzativi capaci di favorirne lo sviluppo, attraverso esperienze strutturate e opportunità di formazione intenzionale. Tale prospettiva è in linea con le teorie dell'apprendimento esperienziale (Kolb, 2015), che evidenziano come le competenze si costruiscano attraverso un ciclo continuo di azione, riflessione e rielaborazione.

Un altro aspetto centrale emerso dalla discussione è la dialettica tra competenze trasversali e specifiche. I dirigenti hanno concordato sulla necessità di superare una visione dicotomica, riconoscendo che le competenze tecniche e quelle trasversali si alimentano reciprocamente. Questo approccio è sostenuto dalla letteratura sociologica sul capitale umano e sociale (Bourdieu,

1986; Coleman, 1988), che evidenzia come le competenze non siano mere abilità individuali, ma risorse integrate in reti relazionali e contesti istituzionali. Tuttavia, è stato evidenziato come, nel contesto attuale, le competenze trasversali siano spesso sottovalutate, sia all'interno delle organizzazioni che nel riconoscimento sociale del volontariato. Questo rappresenta un limite significativo, soprattutto considerando il loro potenziale nel favorire l'inclusione e l'innovazione sociale, questioni centrali nella prospettiva del ruolo educativo che il volontariato può assumere.

Il ruolo delle organizzazioni del terzo settore nel promuovere e valorizzare le competenze è stato un tema ricorrente. I partecipanti hanno sottolineato che la mera presenza di volontari con competenze elevate non basta: è necessario che le associazioni adottino modelli organizzativi consapevoli, in grado di identificare, sviluppare e utilizzare tali competenze in modo strategico. Questo aspetto è approfondito nella letteratura internazionale sul nonprofit (Salamon, 2012), che evidenzia come la qualità della governance organizzativa sia determinante per trasformare il potenziale individuale in valore collettivo. Senza una progettualità educativa intenzionale, come suggerito da Dewey (1938/2014) nella sua riflessione sull'esperienza come base dell'apprendimento, il rischio è che il volontariato rimanga un'attività frammentaria, priva di un impatto formativo strutturato.

Per quanto riguarda il riconoscimento formale delle competenze, i dirigenti hanno espresso la necessità di un approccio multidimensionale, che coinvolga non solo le organizzazioni del terzo settore, ma anche le istituzioni formative e il mondo del lavoro. La richiesta di decreti attuativi che rendano operativo il diritto dei volontari a vedere riconosciute le competenze acquisite riflette le istanze emerse nel dibattito europeo sul-

le qualificazioni non formali e informali (CEDEFOP, 2016; Di Rienzo, Serra & De Blasis, 2024). Allo stesso tempo, è stata evidenziata l'importanza di campagne di comunicazione per contrastare la percezione sociale che sminuisce il valore delle attività volontarie, un tema essenziale in relazione alla legittimazione sociale delle competenze.

In sintesi, il focus group ha messo in luce che il riconoscimento delle competenze dei volontari non è solo una questione tecnica, ma un processo complesso che richiede un impegno condiviso a livello organizzativo, normativo e culturale. Le riflessioni dei dirigenti, integrate con i contributi della letteratura pedagogica e sociologica, aprono la strada a ulteriori approfondimenti, in particolare su come tradurre le competenze acquisite in strumenti concreti di valorizzazione. Tali riflessioni rappresentano un apporto significativo per una maggiore consapevolezza del valore formativo del volontariato e delle sue implicazioni per lo sviluppo del Terzo settore e della società nel suo insieme.

**Capitolo 6**  
**Interviste ai testimoni**  
**privilegiati**

*di Maria Caterina De Blasis*



# 1. Introduzione

Nell'ambito dell'indagine "NOI+. Valorizza te stesso, valorizzi il volontariato", dedicata alle competenze strategiche delle persone impegnate nelle attività di volontariato, sono state somministrate sei interviste ad altrettanti testimoni privilegiati, esperti e diretti conoscitori dei temi affrontati nella ricerca.

L'emersione e lo sviluppo delle competenze strategiche che, sebbene definite tali in quanto rilevanti e trasferibili, rimangono spesso invisibili, rappresenta un elemento dirimente per permettere ai volontari e, più in generale a ogni individuo, di affrontare con consapevolezza ed efficacia le sfide personali, sociali e professionali del presente (Di Rienzo, 2019).

In quest'ottica, l'importanza della formazione permanente e del riconoscimento dell'apprendimento esperienziale rende le attività di volontariato centrali per ogni individuo che intenda impiegare in modo consapevole e organico le diverse risorse a sua disposizione per operare un significativo cambiamento nella realtà (Di Rienzo, Serra, & De Blasis, 2024). Allo stesso modo, per i volontari – e non solo – il riconoscimento e la conseguente certificazione delle competenze favorisce processi di autoefficacia e autodeterminazione, nonché la consapevolezza del proprio potenziale (Di Rienzo, 2024). La complessa dimensione apprenditiva che, anche inconsapevolmente, prende forma nel volontariato influenza non solo l'azione nella realtà associativa, ma anche le esperienze in ambito formativo, lavorativo e di esercizio della cittadinanza attiva.

Sono questi alcuni dei temi che, come illustrato nei paragrafi successivi, sono stati discussi nelle sei interviste, nel corso delle quali gli esperti sono stati invitati anche a valutare il repertorio di competenze strategiche emerse dalla ricerca “NOI+”.

## 2. Metodologia

Nel mese di luglio 2024 sono state condotte sei interviste semi-strutturate, uno strumento che, nella ricerca in campo educativo, apre a uno scambio verbale asimmetrico tra intervistatore e intervistato, con lo scopo di ottenere informazioni e pareri su uno o più argomenti. L'interlocutore viene preventivamente informato dei temi trattati e vengono chiaramente definiti i ruoli (Lucisano & Salerni, 2002). Lucisano e Salerni evidenziano che un'intervista di tal genere, con domande prefissate, può essere utilizzata quando l'ambito di ricerca è chiaro e definito. Le domande in scaletta, infatti, fanno sì che ogni intervistato si soffermi sulle stesse questioni, ritenute centrali dai ricercatori, i quali possono così raccogliere ogni testimonianza senza distorsioni.

I sei esperti sono stati individuati dai promotori della presente indagine in base al ruolo ricoperto, al loro curriculum, alla loro esperienza e all'attività di studio e di ricerca condotta (nonché, ovviamente, per la cortese disponibilità a prendere parte alla ricerca e a condividere i propri punti di vista). Possono essere considerati osservatori privilegiati che, in termini di conoscenza dell'argomento e per la loro posizione, vivono un'esperienza diretta o hanno una visione di insieme dei fenomeni analizzati che, quindi, hanno potuto commentare da una migliore prospettiva.

Si tratta di – in ordine cronologico di intervista: Stefano Consiglio, Presidente della Fondazione con il Sud;

Marco Catarci, Prorettore con delega ai rapporti con le istituzioni scolastiche, le organizzazioni del Ter-

zo settore e di volontariato, gli enti pubblici e privati dell'Università degli Studi Roma Tre;

Immacolata Postiglione, Vice Capo Dipartimento Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per le politiche giovanili e per il servizio civile;

Chiara Tommasini, Presidente di CSVnet;

Giorgio Righetti, Direttore di ACRI;

Don Marco Pagnello, Direttore della Caritas.

Prima dell'incontro, ogni interlocutore ha ricevuto un file contenente una breve sintesi della ricerca, la descrizione delle competenze strategiche a fondamento dello studio, le prime analisi dei dati quantitativi emersi dal questionario e le sei domande dell'intervista, di seguito riportate:

Come valuta in generale il repertorio di competenze trasversali dei volontari che sta emergendo dalla presente ricerca?

Tra quelle proposte, quali sono, a suo parere, le tre competenze trasversali più rilevanti? E quali, secondo la sua esperienza, quelle meno agite dai volontari?

Possiamo affermare che l'attività di volontariato sia un'esperienza formativa e che comporti lo sviluppo di capacità e abilità per apprendere lungo tutto il corso della vita? In che senso secondo lei?

Secondo lei, quale peso hanno le competenze trasversali e quale quelle tecnico-professionali nell'agire dei volontari?

È in corso un dibattito fra chi sostiene che si debba privilegiare il riconoscimento delle competenze strategiche e trasversali e chi invece ritiene che vada favorito il riconoscimento di quelle tecnico-professionali sviluppate dai volontari. Qual è la sua opinione a riguardo?

A suo parere, quali sono le strade realisticamente percorribili affinché venga attuato il diritto dei volontari a vedere riconosciute in ambito scolastico e lavorativo le

competenze acquisite nelle loro attività di volontariato?

Le interviste sono state condotte tramite piattaforma Zoom, registrate con il consenso degli interlocutori e poi trascritte integralmente. Il loro esame è avvenuto attraverso due momenti: l'analisi, ovvero il processo di ordinamento dei dati, e l'interpretazione, intesa come riflessione sulle relazioni e sui legami tra le informazioni riportate (Lucisano & Salerni, 2002). Si tratta di una procedura induttiva poiché le categorie da analizzare non sono state stabilite sulla base di concetti precostituiti, ma sono derivate dai dati raccolti e dalle risposte degli intervistati, classificate e codificate *a posteriori* (Lucisano & Salerni, 2002; Trincherò, 2004).

Nella prima fase di analisi, le trascrizioni sono state lette più volte in maniera approfondita per identificare le informazioni principali e generiche del materiale raccolto e attribuire loro un primo significato complessivo. Le righe della trascrizione sono state poi numerate per individuare le "unità naturali di significato", brevi passaggi di testo in cui è espresso uno specifico concetto ritenuto rilevante. Per ciascuna unità naturale di significato è stata poi operata una sintesi che potesse ridurla a un "asserto elementare". Le porzioni di testo evidenziate sono così divenute "unità di codifica", rappresentate da codici di testo inseriti poi in un sistema di categorie, identificate evidenziando relazioni di similitudine o differenza, inclusione, concordanza o opposizione fra le diverse unità (Trincherò, 2004). Le suddette relazioni sono infine confluite nella terza fase, dedicata alla sintesi e all'interpretazione dei risultati principali, riportati nel paragrafo seguente.

## **3. Discussione dei risultati principali**

### **3.1 Valutazione generale del repertorio delle competenze strategiche**

Secondo le esperienze e le testimonianze degli intervistati, le competenze presentate nel repertorio descrivono un volontariato moderno, sono interconnesse tra loro e possono potenzialmente contribuire a realizzare le aspirazioni e i desideri dei volontari.

I sei testimoni privilegiati concordano nell'individuare alcune competenze "di base", definite tali poiché comuni a tutte le attività di volontariato, ma che vanno comunque declinate a seconda del settore di azione. Vengono poi considerate come dimensioni utili anche al di fuori delle esperienze associative, sebbene sia proprio al loro interno che acquisiscono senso. Il tema delle competenze dei volontari viene infatti strettamente correlato a quello della consapevolezza.

Proprio a questo aspetto si lega poi la posizione di chi sostiene che la ricchezza e la complessità del repertorio presentato richiederebbero una maggiore sintesi, tale da consentirne una più agile lettura, indispensabile per i processi di emersione e riconoscimento non solo a livello personale, ma anche in maniera più strutturata in ambito scolastico e lavorativo (*Postiglione*).

Se per alcuni la nozione di competenza viene considerata un concetto "di convenienza" non del tutto esau-

stivo, in termini di definizione, per descrivere quanto messo in campo nelle diverse attività di volontariato, poiché sarebbe più corretto parlare di sensibilità e valori (*Righetti*), per altri andrebbero invece inserite nel repertorio ulteriori due dimensioni. Si tratta della competenza comunicativa (*Consiglio*), presente solo come riferimento sommario nella descrizione di altre competenze, e di quella di progettazione e analisi (*Catarci*). La prima dovrebbe essere meglio descritta e avere un suo “spazio” proprio, mentre la seconda dovrebbe essere introdotta per permettere ai volontari di sviluppare la loro capacità di osservare il contesto di intervento, interpretarne i fabbisogni (non solo immediati) e procedere poi con un’appropriata pianificazione che preveda anche una valutazione *ex-post*.

### **3.2 Le competenze strategiche più rilevanti e quelle meno agite dai volontari**

I continui mutamenti che coinvolgono non solo le associazioni di volontariato, ma la società in generale, hanno portato gli intervistati a considerare sempre più importanti le competenze legate alla gestione del cambiamento, presentate come la capacità di comprendere i mutamenti in atto nel proprio settore di impegno e di adottare strategie per progettare interventi utili ad adattare i propri programmi a tali trasformazioni. Vengono considerate competenze centrali anche per un efficace passaggio intergenerazionale tra i volontari i quali, però, secondo gli esperti non sempre sembrano possederle o, quanto meno, metterle in campo nelle loro attività.

Sono state annoverate tra le competenze più rilevanti anche quelle sociali (capacità e volontà di relazionarsi in maniera adeguata, efficace e rispettosa, di comprendere le emozioni, le esperienze e i valori altrui, di comu-

nicare in modo adeguato, di collaborare con gli altri, riconoscendo e rispettando le altre persone) e quella di apprendere ad apprendere, considerata anche una possibilità di auto-cambiamento che rende capaci di apprendere in tutte le fasi della propria vita e utilizzando ogni opportunità disponibile.

Tra le competenze più importanti si fa poi riferimento anche a quelle di cittadinanza e interculturali. Le prime riferite alla capacità di agire quali cittadini responsabili, partecipando pienamente alla vita civile e sociale della realtà che ci circonda; le seconde riguardano invece il saper rapportarsi in modo efficace, adeguato, rispettoso e attento in situazioni in cui sono presenti persone di diverse etnie e culture, riducendo i pregiudizi e gestendo eventuali conflitti.

Tra le competenze meno rilevanti e agite, invece, vengono rintracciate quelle imprenditoriali, manageriali e di leadership: capacità di elaborare idee e progetti e trasformarli in opportunità per gli altri, di lavorare in modalità collaborativa per programmare e gestire piani di sviluppo con valore culturale, sociale o finanziario. Queste competenze si riferiscono inoltre all'essere in grado di prendere decisioni, gestire le risorse umane e finanziarie, tenere unito e motivato il proprio gruppo, facendo della realtà associativa un ambiente positivo e dinamico. Non per tutti i testimoni privilegiati tali competenze risultano coerenti con la propria concezione di volontariato, poiché rischiano di apparire come spazi in cui si ibridano i concetti del volontariato con quelli dell'"intrapresa sociale" (*Consiglio*). Vengono inoltre considerate competenze di cui gli stessi volontari non sono particolarmente consapevoli e non ne percepiscono, quindi, la reale importanza nei contesti in cui operano (*Postiglione*).

Risultano infine poco agite anche le competenze digitali, soprattutto per cause legate all'età dei volontari.



### **3.3 Attività di volontariato come esperienza formativa che comporta lo sviluppo di capacità e abilità per apprendere lungo tutto il corso della vita**

Tutti gli intervistati concordano nel considerare il volontariato come un'esperienza formativa, un'opportunità di socializzazione e sviluppo personale, soprattutto con particolare riferimento alle competenze trasversali e in opposizione a quelle tecniche. Si tratta evidentemente di un apprendimento informale che, però, viene considerato utile anche in determinati percorsi di studio.

L'esperienza formativa che si sviluppa nelle realtà associative viene considerata un "imparare facendo", basato su opportunità pratiche e non teoriche, anche se non conduce tutti i volontari allo sviluppo di competenze utili ad apprendere lungo tutto l'arco della vita. Per alcuni il suo reale valore formativo è piuttosto nel prendere coscienza del fatto che esistano anche gli altri (*Righetti*) e nella realizzazione di una propria visione del mondo e della società che incentivi forme di cittadinanza consapevole (*Catarci*).

Non sempre i volontari iniziano il loro percorso con la consapevolezza che le dinamiche che affronteranno avranno per loro anche una valenza formativa. Solo con l'esperienza e attraverso le attività che andranno a svolgere, comprenderanno che si tratta anche di momenti preziosi per imparare a "saper stare" e "saper essere" (*Don Pagnello*).

### **3.4 Peso delle competenze trasversali e di quelle tecnico-professionali nell'agire dei volontari**

I testimoni privilegiati concordano nel ritenere che il peso delle competenze nell'agire dei volontari dipenda ovviamente dal tipo di attività che si svolge, sebbene le competenze trasversali risultino sempre necessarie a pre-

scindere dal contesto, mentre quelle tecnico-professionali lo siano solo in determinate realtà (es. ambito sanitario, di Protezione Civile, ecc.). Le prime, poi, per molti volontari possono fiorire proprio nelle esperienze di volontariato che ne diventa quindi acceleratore (*Postiglione*).

Diversi intervistati ricordano, inoltre, che le competenze tecnico-professionali dei volontari derivano spesso da esperienze, soprattutto lavorative, pregresse e quindi possono non trovarsi allineate con le attività volontarie e i bisogni dell'associazione in cui operano. Non sempre, quindi, diventano patrimonio dell'organizzazione, a differenza di quelle trasversali.

C'è anche chi sostiene che le competenze tecnico-professionali dei volontari possano essere invece un valore aggiunto, sebbene non siano le prime a essere prese in considerazione (*Don Pagnello*) e chi invece le pone al centro di una riflessione critica circa l'eventualità che queste possano essere "sfruttate" in alcuni contesti di volontariato, soprattutto nei settori culturali, e vadano quindi a sostituire il lavoro retribuito. Spesso, infatti, si ritiene che gli enti di Terzo settore debbano essere composti solo da volontari e non da professionisti assunti e stipendiati (*Consiglio*).

### **3.5 Riconoscimento delle competenze strategiche e trasversali o di quelle tecnico-professionali**

Secondo gli intervistati, le competenze strategiche e trasversali non devono necessariamente essere messe in contrapposizione a quelle tecnico-professionali, ma si deve invece trovare un equilibrio. Allo stesso modo, non si dovrebbe privilegiare il riconoscimento delle une a discapito delle altre.

C'è però chi sostiene che vada invece favorito il riconoscimento delle prime, le quali rappresentano il vero valore aggiunto per non ridurre il volontariato alle sole dinami-

che tecniche e professionali (*Postiglione*). Inoltre, l'emersione e il consolidamento delle competenze strategiche faciliterebbe anche l'acquisizione di quelle tecniche.

In alcune interviste è poi emersa una posizione più titubante rispetto a questi temi, poiché si ritiene che il volontariato debba rimanere un ambito libero e non vincolato alle norme che disciplinano il riconoscimento delle competenze, qualsiasi sia la loro natura (*Righetti*).

### **3.6 Strade realisticamente percorribili per attuare il diritto dei volontari a vedere riconosciute in ambito scolastico e lavorativo le competenze acquisite nelle loro attività di volontariato**

Secondo alcuni intervistati, per il riconoscimento delle competenze sono evidentemente necessarie delle politiche mirate come già accade, per esempio, con i posti riservati nei concorsi pubblici per chi ha svolto il Servizio Civile Universale. Potrebbe poi rivelarsi utile la creazione di un e-portfolio o, guardando a esperienze estere, la possibilità di avere periodi di aspettativa dal lavoro per svolgere attività di volontariato.

La maggior parte dei testimoni privilegiati ritiene che il riconoscimento delle competenze necessiti di essere normato perché ogni strategia a esso applicata va accettata anche all'esterno delle realtà associative di riferimento. Deve essere infatti integrato con le istituzioni scolastiche e prevedere convenzioni anche con i privati e con i diversi attori economici e sociali. Sarebbe poi necessario che anche l'opinione pubblica comprenda che il volontariato è un patrimonio collettivo che permette di maturare diverse competenze.

Gli intervistati che si dichiarano a favore del riconoscimento delle competenze sostengono che queste debbano essere formalmente identificabili con delle certificazioni, bisogna quindi lavorare sulla loro emersione

e sulla standardizzazione delle loro definizioni, nonché sulla consapevolezza degli stessi volontari. La certificazione delle competenze, infatti, potrebbe contribuire a rendere i volontari più informati di quanto acquisito nel corso della loro esperienza.

Inoltre, in ottica di apprendimento permanente, le organizzazioni di volontariato potrebbero prevedere anche programmi di formazione e la presenza di tutor che supervisionino le attività realmente attinenti con il percorso di studi o lavorativo del volontario.

La domanda sul riconoscimento delle competenze è stata sicuramente la questione che ha generato le risposte meno concordi. Alcuni ritengono, infatti, che la certificazione delle competenze non sia sempre un'esigenza, ma si faccia necessaria solo se richiesta dal volontario, e ciò accade soprattutto per le persone più giovani (*Catarci*). Altri sostengono che non ci debba essere un riconoscimento delle competenze acquisite nelle attività di volontariato perché non è questa la ragione che spinge i volontari a far parte di un'organizzazione, quanto piuttosto il riconoscersi in una causa (*Consiglio*). Infine viene anche sottolineato che il voler normare quanto si apprende nelle esperienze di volontariato rischia di privare il volontario stesso della sua spontaneità e del suo desiderio di mettersi a servizio del prossimo. Il Terzo settore dovrebbe pertanto essere libero e rimanere estraneo da quanto, in quest'ottica, viene considerata una contraddizione. Le organizzazioni di volontariato, infatti, non dovrebbero legittimare l'utilizzo di concetti appartenenti ad altri settori come il mercato, poiché il loro reale valore non è economico e gli enti di Terzo settore, liberi e autonomi, dovrebbero contribuire al rafforzamento della democrazia attraverso la partecipazione di persone spinte e motivate da un comune sentire (*Righetti*).

## 4. Osservazioni conclusive

Le interviste condotte a margine dell'indagine "NOI+" hanno certamente confermato l'importanza del volontariato come ambiente formativo e di crescita individuale e interpersonale. Allo stesso modo, viene unanimemente riconosciuto il valore del repertorio di competenze considerate strategiche per le donne e gli uomini impegnati in tali attività, soprattutto in riferimento alla dimensione personale e sociale e alla capacità di saper leggere e gestire la portata trasformativa di una quotidianità in continua evoluzione.

La visione dei testimoni privilegiati si fa invece meno condivisa laddove vengono introdotti argomenti quali il riconoscimento formale delle competenze che, per due intervistati su sei, non dovrebbe essere una strada da percorrere in quanto vedono il volontariato essenzialmente come un'esperienza valoriale e libera. In quanto tale dovrebbe quindi rimanere estranea a questo tipo di vincoli accostati piuttosto a logiche di mercato e non associative e volontarie.

Resta, però, un punto fermo il valore del volontariato quale esperienza formativa e palestra per apprendere ad apprendere lungo tutto l'arco della vita. Un'evidenza che diventa anche una sfida per gli enti di Terzo settore che, in tema di convalida degli apprendimenti e riconoscimento delle competenze dei volontari, possono (e devono) svolgere un ruolo da protagonisti.

Come ricordato dal Cedefop (2016) l'apprendimento permanente è un elemento sostanziale nello sviluppo degli individui. Garantire la possibilità di riconoscere

quanto si impara facendo, infatti, aumenta il valore dei risultati ottenuti da ogni persona, accrescendo il potenziale apporto positivo che può fornire alla realtà in cui vive e opera. Scopo precipuo non solo degli attori istituzionali, ma anche dei soggetti sociali, deve essere quindi quello di favorire le condizioni per cui ogni volontario possa sviluppare pienamente le proprie potenzialità (Di Rienzo, 2024) per contribuire in modo consapevole, proficuo, inclusivo e responsabile al miglioramento della società nel suo complesso.

**Capitolo 7**  
**Il referenziale**  
**delle competenze strategiche.**  
**Questioni aperte**  
**e prospettive di sviluppo**

*di Paolo Di Rienzo*

Il volontariato rappresenta una esperienza fortemente radicata in Italia, come ha sottolineato, il Presidente della Repubblica, Sergio Mattarella:

«Il volontariato è una energia irrinunciabile della società. Un patrimonio generato dalla comunità, che si riverbera sulla qualità delle nostre vite, a partire da coloro che si trovano in condizioni di bisogno, o faticano a superare ostacoli che si frappongono all'esercizio dei loro diritti. [...] Commette un errore chi pensa che l'impegno volontario, e i valori che esso trasmette, appartengano ai tempi residuali della vita e che non incidano sulle strutture portanti del nostro modello sociale. Al contrario, la dimensione della gratuità, unita alla responsabilità civica e a un forte desiderio di condivisione, produce riflessi e crea interrelazioni con ogni altro ambito della vita sociale».

In queste parole possono essere riconosciuti alcuni tratti caratterizzanti dell'identità sociale del volontariato:

- il radicamento nella comunità;
- l'azione concreta per la qualità della vita delle comunità e per i più deboli;
- la caratterizzazione non assistenzialistica dell'azione, orientata cioè al superamento degli ostacoli e all'esercizio dei diritti;
- la pratica dei valori di gratuità, responsabilità civica, condivisione;
- la valenza politica – trasformatrice delle strutture sociali – dell'attività volontaria<sup>1</sup>.

Il volontariato e, in un senso più complessivo, il Terzo settore sono ancorati saldamente al dettato costituzio-

1 Intervento del Presidente della Repubblica Sergio Mattarella alla cerimonia di inaugurazione di "Padova, Capitale europea del Volontariato per il 2020". Padova, 07/02/2020.



nale, come recita l'articolo 1, comma 1 del Codice Terzo settore: "Al fine di sostenere l'autonoma iniziativa dei cittadini che concorrono, anche in forma associata, a perseguire il bene comune, ad elevare i livelli di cittadinanza attiva, di coesione e protezione sociale, favorendo la partecipazione, l'inclusione e il pieno sviluppo della persona, a valorizzare il potenziale di crescita e di occupazione lavorativa, in attuazione degli articoli 2, 3, 4, 9, 18 e 118, quarto comma, della Costituzione [...]".

È a partire da questi punti cardine che si è sviluppata la ricerca "NOI+. Valorizza te stesso, valorizzi il volontariato", svolta nel biennio 2023-2024 e presentata in questo volume, tesa a indagare un campo pressoché inesplorato, che è fondamentale per attribuire il giusto riconoscimento al valore fondamentale che ogni giorno il volontariato esprime attraverso le azioni messe in essere dai volontari e dalle volontarie. L'azione volontaria è a tutti gli effetti una fonte che può generare apprendimento e formazione nelle persone che la esperiscono, tenuto conto della prospettiva teorica dell'apprendimento permanente. Siamo in presenza della cornice teorica, all'interno della concezione, culturale e politica, che considera l'apprendimento insito in tutte le attività svolte dalle persone, nei contesti formali, non formali e informali, per acquisire conoscenze, abilità e competenze, in una prospettiva personale, sociale, civica e occupazionale (Commissione Europea, 2000; 2001). In questo senso il volontariato, legittimato da tale concezione, costituisce un contesto non formale e, soprattutto informale, di apprendimento.

La dimostrazione di questo assunto rappresenta il risultato fondamentale che la ricerca, sulla base dei dati raccolti di tipo quantitativo e qualitativo, ha potuto conseguire, accertando e documentando che l'azione volontaria è foriera di apprendimento poiché si basa sulla messa in essere di competenze strategiche.

In effetti, l'ampia base empirica dei dati – costituita dalle 8929 risposte ottenute tramite questionario, da 17 focus group a volontari di base, giovani volontari, dirigenti di reti nazionali di volontariato (69 partecipanti su base regionale e territoriale) e da 6 interviste a testimoni privilegiati – ha permesso di individuare, nominare e descrivere le competenze strategiche agite nell'azione volontaria, portando così alla definizione di un repertorio rappresentativo delle prospettive espresse dai soggetti diretti interessati.

Il repertorio delle competenze strategiche definito e validato dalla presente ricerca, presentato di seguito, si compone di campi di competenza articolati nelle rispettive descrizioni (Tab. 1).

Competenze personali	Le <i>competenze personali</i> riguardano la capacità di curare il proprio sviluppo personale, la crescita e la realizzazione dei propri obiettivi. Comprendono: la capacità di gestire le proprie emozioni e il proprio comportamento; la capacità di affrontare in modo positivo i cambiamenti nelle diverse fasi della vita e nell'adattarsi alle situazioni; la capacità di prendersi cura di sé, del proprio benessere fisico, mentale e sociale.
Competenze sociali	Le <i>competenze sociali</i> riguardano la capacità e la volontà di relazionarsi in modo adeguato, efficace e rispettoso con gli altri. Comprendono: l'empatia, cioè la capacità di comprendere le emozioni, le esperienze e i valori di un'altra persona e di adottare risposte adeguate; la capacità di comunicare in modo efficace e adeguato al contesto in cui ci si trova; la capacità di collaborare con gli altri, per obiettivi comuni, riconoscendo e rispettando le altre persone.
Competenza di apprendere ad apprendere	La competenza di <i>apprendere ad apprendere</i> riguarda la capacità di apprendere durante tutte le fasi della vita, utilizzando le opportunità di apprendimento disponibili. Richiede: la fiducia nelle capacità proprie e altrui di imparare e progredire continuamente; il pensiero critico, cioè la capacità di valutare l'attendibilità e il fondamento delle informazioni e degli argomenti e di giungere a conclusioni razionali; la capacità di pianificare, organizzare, monitorare e revisionare il proprio apprendimento.

*Il referenziale delle competenze strategiche.  
Questioni aperte e prospettive di sviluppo*

Competenza di cittadinanza	La <i>competenza in materia di cittadinanza</i> si riferisce alla capacità di agire da cittadini responsabili e di partecipare pienamente alla vita civica e sociale. Comprende la consapevolezza dell'importanza della sostenibilità ambientale e sociale, la partecipazione attiva alla crescita civile della comunità.
Competenze interculturali	Le <i>competenze interculturali</i> comprendono la capacità di confrontarsi in modo efficace ed adeguato in situazioni e contesti interculturali (in cui siano presenti persone provenienti da diverse culture), dimostrando rispetto, interesse ed empatia verso l'altro e la diversità; la capacità di ridurre i pregiudizi e di gestire i conflitti in modo positivo costruendo soluzioni comuni e condivise.
Competenza in materia di consapevolezza e di espressione culturali	La <i>competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali</i> riguarda la capacità di comprendere e rispettare le modalità di espressione delle diverse culture attraverso tutte le forme di arte e di produzione culturale (arti figurative, musicali, prodotti artigianali, culinari, ecc.).
Competenza imprenditoriale	La <i>competenza imprenditoriale</i> non si riferisce specificamente all'essere imprenditore, ma in generale alla capacità di cogliere o produrre idee e di trasformarle in opportunità per gli altri. Si fonda sulla creatività, sul pensiero critico e sulla risoluzione di problemi, sull'iniziativa e sulla perseveranza, nonché sulla capacità di lavorare in modalità collaborativa al fine di programmare e gestire progetti che hanno un valore culturale, sociale o finanziario.
Competenze manageriali e di leadership	Per <i>competenze manageriali e di leadership</i> si intendono l'insieme di abilità tipiche di un manager, che è chiamato a compiere attività per il successo di un'organizzazione, come ad esempio: prendere decisioni, gestire risorse umane, reperire e gestire risorse finanziarie, mantenere unito e motivato il gruppo di lavoro, creare un clima positivo all'interno dell'organizzazione.
Competenze collettive d'équipe e di rete	Le <i>competenze collettive d'équipe e di rete</i> consistono nel saper comunicare la missione dell'organizzazione cui si appartiene, nell'essere in grado di cooperare tra diversi ruoli, risorse, culture, nel saper costruire e gestire reti di persone e organizzazioni, nel saper risolvere problemi come gruppo.
Competenze per la gestione del cambiamento	Le <i>competenze per la gestione del cambiamento</i> riguardano la capacità di comprendere i cambiamenti in atto nel proprio settore di impegno/interesse, di adottare strategie per progettare interventi utili ad adattare i propri programmi al cambiamento.

Competenza digitale	La <i>competenza digitale</i> si riferisce alla capacità di utilizzare gli strumenti digitali (computer, tablet, smartphone, ecc.) per reperire informazioni, per comunicare, per collaborare con altri, per creare e diffondere in rete informazioni e contenuti attraverso video, testi, immagini. Comprende inoltre la conoscenza relativa alla protezione dei dati, degli strumenti digitali, della privacy e la capacità di riconoscere l'affidabilità delle informazioni trovate sui social.
---------------------	--

**Tab. 1 Il referenziale delle competenze strategiche**

Tutto ciò rappresenta la prova della funzione formativa dell'esperienza volontaria che si basa e, al contempo, promuove l'apprendimento e lo sviluppo di competenze strategiche.

Il volontariato è complessivamente un'esperienza di crescita sul piano delle competenze strategiche, soprattutto in termini di competenze sociali, personali e di apprendere ad apprendere. Il volontariato è una palestra per le *life, soft skills*, le *LifeComp*: un processo continuo di apprendimento legato alle relazioni in cui l'apprendimento informale svolge un ruolo centrale.

Il referenziale, che costituisce il prodotto finale della ricerca, rappresenta, alla stregua degli studi principali della letteratura scientifica di riferimento e degli orientamenti espressi in ambito nazionale e internazionale, la natura polisemica delle competenze strategiche nel volontariato: la dimensione multidimensionale si traduce, nel referenziale delle competenze strategiche, nella individuazione e nella rappresentazione di una costellazione di competenze in cui si combinano fattori di tipo cognitivo e non cognitivo, personale, sociale, volitivo, motivazionale, emotivo, comunicativo, insieme a dimensioni che presentano un riferimento esplicito rispetto al valore del volontariato – come l'impegno civico, la cittadinanza, la tessitura di reti, il lavoro cooperativo e l'intercultura e le differenze culturali – e a

fattori legati alla leadership e all'imprenditorialità, alla cultura digitale, alla gestione del cambiamento.

Va quindi ribadito il carattere fondamentale del referenziale delle competenze strategiche che deve essere interpretato, alla luce del principio della Gestalt, come una struttura di parti interagenti, una costellazione, che si presenta nell'esperienza delle persone come un tutto organico, che agisce anche sulla base dei ruoli ricoperti e delle specificità contestuali, e non, viceversa, come insieme di elementi statici e giustapposti (Di Rienzo, 2024).

Il presupposto fondante di un approccio al tema delle competenze come costellazione prevede che per centrare qualsiasi obiettivo occorranza delle combinazioni interrelate, che varieranno rispetto al contesto o alla situazione in cui saranno applicate (Ryken, Salganik, 2007). Ciò al fine di scongiurare qualsivoglia pericolo/tentazione di tipo tassonomico che possa irrigidire le competenze stesse, riducendole a liste di saperi, di saper fare, e di abilità buoni per tutte le occasioni e per ogni contesto d'uso, contraddicendo con ciò il concetto stesso di competenza.

In sintesi, la ricerca ha permesso di validare, su una base sperimentale, il quadro specifico delle competenze strategiche dei volontari e delle volontarie, articolato in undici aree e descritto rispetto alle sue componenti di base. In questo senso, la ricerca, nel definire e descrivere il referenziale delle competenze strategiche agite nel volontariato, presenta un dato di una pressoché assoluta novità nel panorama italiano, che permette di dare un nome all'insieme delle acquisizioni in termini di competenza (conoscenze, abilità) che le persone sviluppano nell'azione volontaria e che spesso rimangono un aspetto taciuto e invisibile. Il tempo e le capacità, messi a disposizione dalle persone per contribuire al bene comune, costituiscono elementi di un'esperienza personale con una valenza sociale che può rappresentare, anche e nello

stesso tempo, esperienza promotrice di apprendimento e fonte di acquisizione di competenze rilevanti non solo per le finalità stesse del volontariato, rappresentate nell'organizzazione di appartenenza, ma per tutte le sfere di vita e, in una visione d'insieme, per l'effettivo progresso sociale, civico economico di un intero paese.

I risultati dimostrano, insomma, la consistenza del principio dell'apprendimento permanente nel volontariato e la sua tipizzazione di contesto di apprendimento non formale e informale.

Ciò consente di sviluppare un passaggio ulteriore nell'interpretazione dei risultati che riguarda la dimensione politico-istituzionale del tema indagato.

In questo senso, è pacifico affermare che l'azione volontaria risponde indubbiamente nella natura del Terzo settore che si identifica nella funzione sociale che, in definitiva, è politica (Manfredonia, & Petracca, 2024). In effetti, il volontariato è la dimostrazione dell'esercizio effettivo dell'azione democratica: esso rappresenta una forma di democrazia diffusa del nostro Paese, la liberazione delle energie individuali messe a disposizione per aiutare gli altri, ma non sempre riconosciute e valorizzate.

Il volontariato, in effetti, può essere rappresentato come un corso d'acqua carsico, che ogni giorno fornisce un fondamentale contributo sociale alla comunità: una miriade di piccole azioni volte al bene comune, a volte invisibili, di cui non si ha piena consapevolezza e che non sono sempre osservate con la dovuta attenzione. Nelle situazioni più acute di particolare tensione sociale, sempre più attualmente frequenti, come nelle manifestazioni delle crisi climatiche, nella pandemia, nelle guerre, queste forze silenziose affiorano e si manifestano, in tutta la loro potenza e le energie espresse dal volontariato appaiono fondamentali.

Dunque, le azioni volontarie, nella vita quotidiana ordinaria e nelle emergenze, rappresentano una indubbia

risorsa che merita di essere valorizzata e riconosciuta dal Terzo settore al suo interno, ma anche al di fuori del contesto specifico del volontariato, rispetto agli altri sistemi organizzativi in cui si esprime la vita delle persone.

Adempiere ai compiti a cui risponde l'azione volontaria, gestire situazioni complesse implica per i volontari e le volontarie l'esercizio di risorse apprenditive che ora siamo in grado di nominare con il lessico appropriato che si esprime nei termini definiti e formalizzati dal referenziale delle competenze strategiche. Il referenziale può costituire una risorsa utile per coloro che devono rispondere alle principali indicazioni politiche-istituzionali e per attualizzare le misure in esse previste, legate al tema del riconoscimento e della validazione delle competenze.

Il Memorandum on *lifelong learning* (Commissione Europea, 2000) sottolinea l'importanza di sviluppare elementi di alta qualità per la convalida dell'apprendimento esperienziale precedente, che deve avvenire anche nel quadro dell'apprendimento non formale o informale. Inoltre, nella raccomandazione del Consiglio Europeo sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale (Unione Europea, 2012), si osserva che la convalida dei risultati dell'apprendimento (conoscenze, abilità e competenze) acquisiti attraverso l'apprendimento non formale e informale può svolgere un ruolo importante nel migliorare l'occupabilità e la mobilità, nonché aumentare la motivazione per l'apprendimento permanente, in particolare per le persone socio-economicamente svantaggiate o poco qualificate. Tale convalida fornisce anche un prezioso contributo per migliorare il funzionamento del mercato del lavoro, promuovendo la mobilità e migliorando la competitività e la crescita economica. Come notato anche dal CEDEFOP (2023), per raggiungere un'efficace convalida dell'apprendimento, è fondamentale un maggiore

coordinamento intersettoriale con i servizi di orientamento e consulenza esistenti. Secondo il CEDEFOP, “il terzo settore svolge anche un ruolo importante nella promozione della convalida dell’apprendimento non formale e informale” (p. 23) e può contribuire a misure di sensibilizzazione. Le entità del terzo settore, “le ONG, le organizzazioni giovanili, la società civile, infatti, possono essere più vicine alle persone che hanno più bisogno di convalida” (p. 23), facilitando così il loro ingresso nel mercato del lavoro o nell’istruzione formale. In queste entità, coinvolte nell’apprendimento degli adulti, l’apprendimento non formale e informale è considerato un risultato fondamentale alla fine delle loro attività, e quindi deve essere reso più visibile. I processi di convalida nel Terzo settore mirano a una prospettiva formativa che ha come obiettivo principale l’auto-riflessione e una maggiore consapevolezza di sé.

In Italia, vale la pena ricordare che il percorso teso al riconoscimento delle competenze nel Terzo settore è stato fundamentalmente avviato – in accordo con la legislazione italiana (legge 92/2012), che istituisce il sistema nazionale di riconoscimento delle competenze (SNCC) – aderendo ai principi e norme in essa contenuti con la legge delega 6 giugno 2016, n.106, che all’art. 5, comma 1, definisce e istituisce per la prima volta il principio al riconoscimento a vedere riconosciute le competenze maturate nelle attività e nei percorsi di volontariato in ambito scolastico e lavorativo.

Il Codice del Terzo settore, a norma del D. Lgs. del 3 luglio 2017, n. 117 che rimanda alla citata legge 106/2016, rinvia formalmente a un decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per la definizione dei “criteri per il riconoscimento delle competenze acquisite nello svolgimento di attività e percorsi di volontariato” (art.19, coma 2). Il comma 3 del medesimo articolo, indica che “le Università possono riconoscere,



nei limiti della normativa vigente, crediti formativi a favore degli studenti che abbiano svolto attività di volontariato certificate nelle organizzazioni di volontariato o in altri enti del Terzo settore rilevanti per la crescita professionale e per il curriculum degli studi”. Inoltre, la norma, che disciplina il servizio civile, prevede la certificazione delle competenze acquisite, al fine di consentirne l'utilizzo in ambito lavorativo e nei percorsi di istruzione, a favore degli operatori volontari.

In questo senso, possiamo affermare che, il Terzo settore, nel quadro dell'ordinamento giuridico italiano, si è dotato della condizione essenziale normativa per dare impulso all'apprendimento permanente e per contribuire, così, alla realizzazione del SNCC, attraverso le reti per l'apprendimento permanente (RETAP) previste dalla legge 92/2012 istitutiva del diritto al riconoscimento e certificazione delle competenze. Nel quadro normativo che istituisce il SNCC, il TS è presente nelle RETAP, al pari di altri attori istituzionali e sociali. In effetti, nella legge 92/2012 e nei successivi decreti, è indicato che alla realizzazione e allo sviluppo di RETAP concorrono, tra gli altri, anche li TS e le università, nella loro autonomia, attraverso l'inclusione dell'apprendimento permanente nelle loro strategie istituzionali, per promuovere l'offerta formativa flessibile e personalizzata e idonei servizi di accoglienza, orientamento per la certificazione delle competenze.

Tuttavia, nonostante un quadro normativo compiuto sul piano generale, l'accesso per i cittadini all'opportunità di riconoscimento delle competenze è ancora limitato ed ostacolato da una lenta messa a punto del sistema delle RETAP, dalla frammentazione dei diversi sistemi e, nello specifico per la materia di interesse di questa ricerca, dalla ancora parziale regolamentazione, da parte del legislatore, della certificazione delle competenze nel Terzo settore e nel volontariato.

I punti di riferimento sviluppati per l'istruzione e la formazione formale non si adattano ad alcuni dei risultati di apprendimento acquisiti durante il lavoro volontario. Le organizzazioni del Terzo settore sono fornitori di formazione che hanno i propri certificati, diplomi e altre forme interne di convalida dei risultati dell'apprendimento. Alcuni di questi potrebbero essere riconosciuti dalle autorità pubbliche e potrebbe essere collegato ai livelli del quadro europeo delle qualifiche e dei repertori nazionali di referenziazione.

Recentemente, la materia relativa al riconoscimento delle competenze nel volontariato può dirsi aver fatto registrare un passo in avanti a seguito dell'emanazione da parte del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del Decreto del 9 luglio 2024, "Disciplina dei servizi di individuazione, di validazione e di certificazione delle competenze relativi alle qualificazioni di titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali", che presenta una significativa innovazione sui temi qui discussi. Il Decreto, va precisato, si riferisce all'obiettivo di identificare, e non a quello di certificare, le competenze non disciplinari acquisite nel volontariato e nel Terzo settore, attraverso il confronto con specifici quadri dell'Unione Europea, come per esempio le *LifeComp* o *DigComp*.

Il riferimento ai quadri europei è significativo per il discorso che stiamo conducendo. In effetti, da una parte, si tratta di quadri di competenze non disciplinari, ai quali, il gruppo di ricerca ha fatto riferimento, tra gli altri, per l'individuazione delle aree di competenza da validare (si veda in proposito il capitolo 1). La logica del referenziale validata dalla ricerca è dunque confermata dallo stesso Decreto. Da un'altra parte, sul piano più strettamente politico, Il Decreto risponde alle esigenze di sistema del Terzo settore, predisponendo il dettato normativo in cui si nominano ufficialmente le

competenze del volontariato, e ne formalizza la necessità di prevedere dei criteri di riconoscimento e non di certificazione, attraverso attività di individuazione.

Si compie così un importante passo in avanti nel processo di riforma del sistema nazionale di certificazione delle competenze, dal momento che le politiche di sistema, nel quadro generale normativo del sistema italiano per l'apprendimento permanente e la certificazione delle competenze, includono anche la tipologia delle competenze acquisite nel volontariato, ma che tuttavia lascia ancora aperte alcune questioni fondamentali.

In effetti, tale inclusione, in generale apprezzabile, si traduce, come detto, nella sola fase della individuazione delle competenze del volontariato e non anche nella loro certificazione. Tale differenza è, al contempo, sostanziale e formale. È solo la certificazione che permette una formale attestazione con valore giuridico, attraverso per esempio l'attribuzione dei crediti per l'entrata nel sistema formativo. L'effettiva valorizzazione delle persone che svolgono attività volontaria è quindi ancora compromessa e le competenze del volontariato appaiono per certi versi ancora in parte sottovalutate.

Sul piano culturale e politico e a fronte di un vasto corpo di studi, si può affermare che le organizzazioni del Terzo settore e del volontariato hanno una consapevolezza diffusa dell'importanza di adottare una logica basata sulle competenze (Di Rienzo & Bertoni, 2019; Di Rienzo, Bertoni & Palazzini, 2021) che è alla base delle procedure di certificazione. Il Terzo settore può interpretare un ruolo chiave nelle politiche per l'apprendimento permanente e l'educazione degli adulti (Di Rienzo et al. 2024).

I processi di convalida nel Terzo settore tendono ad avere una prospettiva formativa in cui l'auto-riflessione e l'aumento della consapevolezza di sé diventano l'obiettivo principale. *L'empowerment* degli individui

e l'aumento della loro autostima sono solitamente riportati come risultati di questi processi (Di Rienzo & Bertoni, 2019; Di Rienzo, Bertoni & Palazzini, 2021). Tali risultati potrebbero anche essere molto rilevanti per progredire nell'istruzione e nella formazione formale, nonché nell'occupazione. L'utilizzo di punti di riferimento comuni che consentono di utilizzare l'output di un processo di validazione nella società civile o nelle organizzazioni di TS come input per forme di apprendimento più formalizzate e sommative potrebbe aumentare l'uso della validazione e renderà il sistema più efficiente e prezioso.

Tuttavia, anche in ragione della frammentazione dei sistemi competenti per la certificazione, gli accordi di convalida sviluppati nelle organizzazioni del Terzo settore e le iniziative di istruzione e formazione o del mercato del lavoro, spesso non sono collegati. Pertanto, è necessaria una reale attribuzione di credibilità della convalida fornita dai settori volontari con standard e meccanismi trasparenti e con punti di riferimento condivisi per aumentare l'acquisizione della convalida e per rendere il sistema più efficiente e prezioso. La ricerca presentata nel volume va in questa direzione e può efficacemente rispondere ad alcune questioni di fondo indicate dal Cedefop (2023):

- Ci sono possibilità di certificazione sistematica nel terzo settore?
- Gli obiettivi di validazione all'interno delle iniziative del Terzo settore sono stati chiariti e chiaramente comunicati agli individui?
- Ci sono possibilità di collegare i certificati ottenuti attraverso la certificazione nel Terzo settore ai programmi di istruzione formale?
- I risultati di un processo di convalida nel Terzo settore possono essere utilizzati in altri contesti, ad esempio per accedere a programmi di istruzione formale?

La ricerca scientifica assolve a tale compito perché genera conoscenza da mettere a disposizione della collettività e dei decisori politici per migliorare la vita delle persone e rendere i servizi sempre più efficaci e rispondenti ai bisogni dell'individuo.

A questo proposito, e anche in una prospettiva di interventi di sviluppo futuri, le evidenze scientifiche scaturite dalla ricerca presentata e, nello specifico, il quadro delle competenze strategiche, che ne rappresenta il prodotto effettivamente realizzato in termini di risultati conseguiti, possono:

- costituire l'occasione per promuovere una maggiore conoscenza del valore delle competenze acquisite nelle attività volontarie del Terzo settore;
- rappresentare le basi per definire gli standard a cui richiamarsi per la certificazione delle competenze del volontariato;
- fornire strumenti concreti di cui disporre per definire misure politiche innovative da attuare da parte degli attori istituzionali per dare organicità e completezza al sistema di certificazione delle competenze;
- costituire una risorsa preziosa dal valore trasformativo per promuovere livelli più ampi di consapevolezza nelle persone stesse che agiscono le competenze.

In conclusione, la ricerca evidenzia come le competenze strategiche emergano nell'adattabilità alle sfide sociali, nella gestione dei cambiamenti e nella costruzione di reti collaborative. Tuttavia, la ricerca sottolinea la necessità di un maggiore riconoscimento formale delle competenze acquisite o consolidate, sia attraverso strumenti di certificazione veri e propri, sia mediante una più stretta integrazione con percorsi formali, educativi o professionali.

Tutto ciò si basa sull'assunto fondamentale che il volontariato si configura così non solo come pratica di

solidarietà, ma come esperienza formativa e trasformativa, capace di sviluppare pensiero critico, leadership partecipativa e innovazione sociale. Il volontariato, quindi, si presenta come esperienza di apprendimento, per esercitare e potenziare i diritti di cittadinanza, e come leva per promuovere e sostenere il miglioramento e il progresso di un intero paese sul sentiero di una democrazia sempre più inclusiva.

# Bibliografia

Accorinti, M., Audino, F., Bavastro, R., Camilla, C., & Molè, M.A. (2024). In C. Caltabiano, T. Vitale, & G. Zucca (Cur.). (2024). *La prospettiva civica. L'Italia vista con gli occhi di chi si mette assieme per cambiarla. Decimo rapporto Iref sull'associazionismo sociale* (pp.121-148). Fondazione Giangiacomo Feltrinelli.

Ascoli U., & Pavolini E. (2017). *Volontariato e innovazione sociale oggi in Italia*. Il Mulino.

Banks, J. A. (2006). *Diversity and citizenship education: Global perspectives*. John Wiley & Sons.

Bassi, A., & Lori, M. (2024). In C. Caltabiano, T. Vitale, & G. Zucca (Cur.). (2024). *La prospettiva civica. L'Italia vista con gli occhi di chi si mette assieme per cambiarla. Decimo rapporto Iref sull'associazionismo sociale* (pp.35-58). Fondazione Giangiacomo Feltrinelli.

Borzaga, C., & Fazzi, L. (2011). Processes of institutionalization and differentiation in the Italian third sector. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 22(3), 409-427.

Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 241–258). Greenwood.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.

Bruner, J. (1992). *La ricerca del significato. Per una psicologia culturale* (E. Prodon, Trad.). Bollati Boringhieri. (Opera originale pubblicata nel 1990).

Cadei, L. (Cur.) (2024). *Volontariato competente. Riconoscere gli apprendimenti nella partecipazione sociale*. Unicopli.

Cadei, L. (Cur.). (2024). *Volontariato competente. Riconoscere gli apprendimenti nella partecipazione sociale*. Unicopli.

Caena, F. (2019). *Developing a European Framework for the Personal, Social and Learning to Learn Key Competence (LifEComp): Literature Review and Analysis of Frameworks*. Publications Office of the European Union.

Caltabiano, C., Vitale, T., & Zucca, G. (Cur.). (2024). *La prospettiva civica. L'Italia vista con gli occhi di chi si mette assieme per cambiarla. Decimo rapporto Iref sull'associazionismo sociale*. Fondazione Giangiacomo Feltrinelli.

Cappadozzi, T., & Fonović, K. (2016). Le dimensioni delle attività volontarie. Caratteri salienti e profili dei volontari. In R. Guidi, K. Fonović & T. Cappadozzi (Cur.), *Volontari e attività volontarie in Italia. Antecedenti, impatti, esplorazioni*. il Mulino.

Caritas (n.d.). <https://www.caritas.it/presentazione/>  
Data di accesso 15 marzo 2025.

CEDEFOP (2016). *Linee guida europee per la convalida dell'apprendimento non formale e informale*. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni. Cedefop reference series; No 104. <http://dx.doi.org/10.2801/280994>

CEFOP. (2015). *European guidelines for validating non-formal and informal learning*. Cedefop Publications Office.

Chacón, F.F., Pérez, T., Flores, J., & Vecina, M.L. (2010). Motivos del Voluntariado: Categorización de las Motivaciones de los Voluntarios Mediante Pregunta Abierta. *Psychosocial Intervention*, 19, 213-222.

Clary, E.G. et al. (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers. *Journal of Person-*



lity and Social Psychology.

Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2018). *Research Methods in Education* (8th edition). Routledge.

Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94, S95–S120.

Commission of the European Communities (2000). *A Memorandum on Lifelong Learning. Commission staff working paper*. SEC(2000) 1832 Final - Not published in the Official Journal. [https://arhiv.acs.si/dokumenti/Memorandum\\_on\\_Lifelong\\_Learning.pdf](https://arhiv.acs.si/dokumenti/Memorandum_on_Lifelong_Learning.pdf) (consultato 17 marzo 2025)

Commissione Europea (2000). “Memorandum” sull’istruzione e la formazione permanente. Commissione europea.

Commissione Europea (2001). *Realizzare uno spazio europeo dell’apprendimento permanente*. Commissione europea, Bruxelles.

Consiglio dell’Unione Europea (2018). *Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l’apprendimento permanente*. Gazzetta ufficiale dell’Unione Europea, c 189/1, 4 giugno.

Cortellazzo, L., Bonesso, S., Gerli, F., & Pizzi, C. (2021). Experiences that matter: unraveling the link between extracurricular activities and emotional and social competencies. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.659526>

Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th edition). Sage.

Del Felice, C., & Solheim, L. (2011). Youth organisations as learning organisations: exploring special contributions and challenges. *Development in Practice*, 21, 1094 - 1108.

Delors, J. (2000). *Nell’educazione un tesoro*. Armando.

Dewey, J. (2014). *Esperienza e educazione* (F. Cap-

pa, Trad.). Raffaello Cortina Editore. (Opera originale pubblicata nel 1938).

Di Francesco, G. (Cur.) (1994). *Competenze trasversali e comportamento organizzativo*. FrancoAngeli.

Di Rienzo, P. (2019). Formazione e processi innovativi sostenibili nei contesti non formali e informali di apprendimento: uno studio sulle competenze strategiche nel Forum Nazionale del Terzo Settore. In V. Carbone, G. Carrus, & F. Pompeo (Cur.), *Giornata della ricerca 2019 del Dipartimento di Scienze della Formazione* (pp. 61-66). Roma TrE-Press.

Di Rienzo, P. (2020). Making Informal Adult Learning Visible. The Recognition of the Third Sector Professionals' Key Competences. *Education Sciences*, 10(9), 1-15.

Di Rienzo, P. (2023). L'apprendimento informale degli adulti nel terzo settore. Il riconoscimento delle competenze strategiche. *Q-Times webmagazine*, 1(1), 284-297. [https://doi.org/10.14668/QTimes\\_15121](https://doi.org/10.14668/QTimes_15121)

Di Rienzo, P. (2024). *Educazione e apprendimento degli adulti*. Carocci editore.

Di Rienzo, P., & Bertoni, P. (Cur.) (2019). *Analisi e innovazione dei processi formativi del terzo settore: competenze strategiche dei quadri e dei dirigenti*. Fausto Lupetti Editore.

Di Rienzo, P., & Serra, G. (2024). Pratiche di orientamento nel Terzo Settore: la formazione e la procedura di riconoscimento delle competenze strategiche. In Lorenza Da Re (a cura di), *Orientamento educativo e professionale. Teorie e pratiche e ricerche* (pp. 221-233). Pensa MultiMedia.

Di Rienzo, P., Bertoni, P., & Palazzini, L. (Cur.) (2021). *Analisi e innovazione dei processi formativi del terzo settore: competenze strategiche degli operatori volontari in servizio civile*. Fausto Lupetti Editore.

Di Rienzo, P., Serra, G., & De Blasis, M.C. (2024). The Third Sector's contribution to the im-

plementation of adult education policies. *Journal of adult and continuing education*, 1-20. <https://doi.org/10.1177/1477971424130500>.

European Centre for the Development of Vocational Training. (2023). *European guidelines for validating non-formal and informal learning. THIRD EDITION*. Cedefop Publications Office.

European Commission. (2000). *Memorandum sull'apprendimento permanente*. Bruxelles: Commissione Europea.

Fondazione Italiana del Volontariato e Gruppo Abele (2001). *Carta dei valori del volontariato*. <https://csv-net.it/phocadownload/rapportistudio/CARTA20DEI-20VALORI20DEL20VOLONTARIATO.pdf>

Forum Nazionale Terzo Settore (n.d.). <https://www.forumterzosettore.it/chi-siamo/il-forum-del-terzo-settore/>. Data di accesso 15 marzo 2025.

Giancaspro, M. L., & Manuti, A. (2021). Learning to be Employable through Volunteering: A Qualitative study on the development of Employability capital of Young people. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.574232>

Gianturco, G. (2005). *L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto*. Guerini Studio.

Gius, C. (2015). Facing the pain of others: perspectives on international volunteer tourism between agency and spectatorship. *Current Issues in Tourism*, 20(15), 1620–1632. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1047330>

Governo Italiano (2017). *Codice del Terzo Settore (D.Lgs. 117/2017)*. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Guidi, R. Fonović K., & Cappadozzi, T. (Cur.) (2017). *Volontari e attività volontarie in Italia. Antecedenti, impatti, esplorazioni*. il Mulino.

Halpern, D. (2005). *Social capital*. Polity.

Hoskins, B., & Deakin Crick, R. (2010). Competen-

ces for learning to learn and active citizenship: Different currencies or two sides of the same coin? *European Journal of Education*, 45(1), 121-137.

International Labour Organization (2011). *Manual on the Measurement of Volunteer Work*. International Labour Organization.

International Labour Organization (2023). *Resolution to amend the 19th ICLS resolution concerning statistics of work, employment and labour underutilization. 21st International Conference of Labour Statisticians*. International Labour Organization.

ISTAT (2024). *BES 2023. Il benessere equo e sostenibile in Italia*. Disponibile su: <https://www.istat.it/wp-content/uploads/2024/04/Bes-2023-Ebook.pdf>.

ISTAT (2024). *Censimento permanente delle istituzioni non profit. Anno 2021*. <https://www.istat.it/tavole-di-dati/censimento-permanente-delle-istituzioni-non-profit-2/> (consultato il 2 aprile 2025)

Istituto Nazionale di Statistica (2021). *Glossario. Censimento permanente delle istituzioni 2021*. Istituto Nazionale di Statistica.

Istituto Nazionale di Statistica (2024). <https://www.istat.it/comunicato-stampa/struttura-e-profilo-del-settore-non-profit-anno-2022/> Data di accesso 25 marzo 2025.

Jarvis, P. (1987). *Adult learning in the social context*. Croom Helm.

Khasanzyanova, A. (2017), How Volunteering Helps Students to Develop Soft Skills. *International Review of Education*, 63, 363-79.

Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning. Experience as the source of learning and development* (2a ed.). Pearson Education, Inc.

Le Boterf, G. (2000). *Costruire les compétences individuelles et collectives*. Éditions d'Organisation.

Licursi, S., & Marcello, G. (2008). *Pezzi di volon-*

tariato. Una ricerca empirica sulle associazioni di volontariato calabresi. *Quaderni di Sociologia* [Online], 47 | 2008, online dal 30 novembre 2015, consultato il 19 mars 2025. URL: <http://journals.openedition.org/qds/858>; DOI: <https://doi.org/10.4000/qds.858>.

Lucisano, P. (2018). La scelta metodologica. In G. Domenici, P. Lucisano, & V. Blasi (Cur.). *La ricerca empirica in educazione* (pp. 58-84). Armando.

Lucisano, P., & Salerno, A. (2002). *Metodologia della ricerca in educazione e formazione*. Carocci editore.

Manfredonia, E., & Petracca, P. (2024). Presentazione. In C. Caltabiano, T. Vitale, & G. Zucca (Cur.). *La prospettiva civica. L'Italia vista con gli occhi di chi si mette assieme per cambiarla. Decimo rapporto Iref sull'associazionismo sociale* (pp. 5-7). Fondazione Giangiacomo Feltrinelli.

Mantovani, S. (Cur.) (1998a). *La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi*. Bruno Mondadori.

Mantovani, S. (Cur.) (1998b). *La ricerca sul campo in educazione. I metodi quantitativi*. Bruno Mondadori.

Mezirow, J. (2003). *Apprendimento e trasformazione. Il significato dell'esperienza e il valore della riflessione nell'apprendimento degli adulti*. Raffaello Cortina.

Mezirow, J. (2016). *La teoria dell'apprendimento trasformativo. Imparare a pensare come un adulto*. Raffaello Cortina Editore.

Michelini, M., Musella, M., Ragozini, G., & Scalisi, P. (2017). Professioni emergenti, competenze trasversali. Interconnessioni tra volontariato e mercato del lavoro. In R. Guidi, K. Fonovi & T. Cappadozzi (Cur.), *Volontari e attività volontarie in Italia. Antecedenti, impatti, esplorazioni* (pp. 239-44). il Mulino.

Milana, M., Webb, S., Holford, J., Waller, R., & Jarvis P. (2018) (Eds). *The Palgrave international, handbook on adult and lifelong education and learning*. Palgrave Macmillan.

Morgan-Klajn, B., Osborne, M., (2007). *The concepts and Practices of Lifelong Learning*. Routledge.

Musick, M.A. & Wilson, J. (2008). *Volunteers: A Social Profile*. Indiana University Press.

Organisation for Economic Co-operation and Development (2015). *Skills for Social Progress: The Power of Social and Emotional Skills*. Organisation for Economic Co-operation and Development.

Organisation for Economic Co-operation and Development (2016). *Skills Matter: Further Results from the Survey of Adult Skills*. Organisation for Economic Co-operation and Development.

Organisation for Economic Co-operation and Development (2019). *OECD Future of Education and Skills 2030: OECD Learning Compass 2030*. Organisation for Economic Co-operation and Development.

Pantea, M. (2013). The changing nature of volunteering and the cross-border mobility: where does learning come from? *Studies in Continuing Education*, 35, 49 - 64.

Parlamento Europeo (2008). Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente. *Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea*, c 111/1, 6 maggio, pp. 1-7.

Pellerey, M. (2004). *Le competenze individuali e il portfolio*. Firenze: La Nuova Italia.

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Touchstone Books/Simon & Schuster.

Ryken D. S., & Salganik L. H. (Cur) (2007). *Agire le competenze chiave. Scenari e strategie per il benessere consapevole*. FrancoAngeli.

Sala, A., Punie, Y., Garkov, V. & Cabrera, M. (2020). *LifeComp. The European Framework for Personal, Social and Learning to Learn Key Competence*.

EUR 30246 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020, ISBN 978-92-76-19418-7, doi:10.2760/302967, JRC120911.

Salamon, L. M. (2012). *The State of Nonprofit America*. Brookings Institution Press.

Schön D. A. (2006). *Formare il professionista riflessivo*. FrancoAngeli.

Sciolla, L., & Maraviglia, L. (2016). La forza di una relazione. Attività volontarie e fiducia. In R. Guidi, K. Fonović & T. Cappadozzi, *Volontari e attività volontarie in Italia. Antecedenti, impatti, esplorazioni*, il Mulino.

Serra, G. (2021). Il servizio civile come esperienza formativa. L'analisi qualitativa delle interviste ai testimoni privilegiati. In P. Bertoni, P. Di Rienzo & L. Palazzini. (Cur.), *Analisi e innovazione dei processi formativi del terzo settore: competenze strategiche degli operatori volontari in servizio civile* (224-264). Fausto Lupetti Editore.

Sgritta, G.B. (2017). Volontariato e innovazione. In U. Ascoli & E. Pavolini (Cur.), *Volontariato e innovazione sociale oggi in Italia*. Il Mulino.

Solito, L., Materassi, L., & Buoncompagni, G. (2024). *Per gli altri e per se stessi. Gli adolescenti e il volontariato, tra solidarietà e identità*. FrancoAngeli.

Spinelli, A. (2024). *Scuole adulte. Il ruolo della formazione nel volontariato per l'apprendimento permanente*. EPAL JOURNAL(15), 58-66.

Trincherò, R. (2004). *I metodi della ricerca educativa*. Editori Laterza.

UNESCO (2003). *Understanding life skills*. Paper commissioned for the EFA Global Monitoring Report 2003/4. UNESCO.

UNESCO (2015). *Transversal Competencies in Education Policy and Practice*. UNESCO.

UNICEF (2020). *Comprehensive Life Skills Framework Rights Based and Life Cycle Approach to Building Skills for Empowerment*. UNICEF

Unione Europea (2012). *Raccomandazione del Consiglio del 20 dicembre 2012, sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale*. Unione Europea. (2012/C 398/01).

Unione Europea (2017). *Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2017 sul quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente, che abroga la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente* (2017/C 189/03).

Unione Europea (2018). *Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente* (2018/C 189/01)

United Nations (2003). *Handbook on Non-profit Institutions in the System of National Accounts*. United Nations publication.

United Nations (2018). *Satellite Account on Non-profit and Related Institutions and Volunteer Work*. United Nations publication.

Valastro, A. (2012). Volunteerism, solidarity and social capital. *Italian Sociological Review*, 2, 24.

Wenger, E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge University Press.

WHO (1997). *Life Skills Education for Children and Adolescents in Schools*. WHO.

Wilson, J., & Musick, M. A. (1997). Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work. *American Sociological Review*, 62(5), 694-713.

Youniss, J., & Yates, M. (1997). *Community service and social responsibility in youth*. University of Chicago Press.



# Allegato 1



VALORIZZA TE  
STESSO, VALORIZZI  
IL VOLONTARIATO



## Questionario “NOI+. Valorizza te stesso, valorizzi il volontariato

### Sezione 1: Dati socio anagrafici

#### D1 Genere

1. Donna
2. Uomo
3. Altro
4. Preferisco non rispondere

#### D2 Età

(numero anni)

#### D3 Titolo di studio più elevato

1. Nessun titolo di studio
2. Licenza elementare
3. Licenza media
4. Qualifica professionale
5. Diploma di scuola superiore
6. Diploma di Istituto Tecnico Superiore (ITS)
7. Laurea triennale
8. Laurea magistrale (o Laurea vecchio ordinamento)
9. Master
10. Specializzazione post-laurea
11. Dottorato di ricerca

#### D4 Condizione lavorativa attuale

1. Studente
2. Inoccupato (non ho mai lavorato)
3. Disoccupato
4. Lavoratore autonomo
5. Libero professionista
6. Dipendente a tempo parziale Dipendente a tempo pieno
7. Pensionato
8. Altra condizione non professionale (es: casalingo)

**D5 Regione in cui si svolge l'attività di volontariato**

(selezione da elenco)

**D6 Provincia in cui si svolge l'attività di volontariato**

(selezione da elenco)

**D7 In quale ambito è impegnato l'ente nel quale fai volontariato?**

**(Scegli quello prevalente)**

1. Interventi e servizi sociali
2. Interventi e prestazioni sanitarie
3. Prestazioni socio-sanitarie
4. Educazione, istruzione e formazione professionale, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa
5. Interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia e al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e all'utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali nonché alla tutela degli animali e prevenzione del randagismo
6. Interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio
7. Formazione universitaria e post-universitaria
8. Ricerca scientifica di particolare interesse sociale
9. Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato
10. Radiodiffusione sonora a carattere comunitario
11. Organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso
12. Formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa
13. Servizi strumentali ad enti del Terzo settore
14. Cooperazione allo sviluppo
15. Attività commerciali, produttive, di educazione e informazione, di promozione, di rappresentanza, di concessione in licenza di marchi di certificazione, svolte nell'ambito o a favore di filiere del commercio equo e solidale
16. Servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone socialmente svantaggiate
17. Alloggio sociale
18. Accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti
19. Organizzazione e gestione di attività sportive dilettantistiche
20. Beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti o prodotti o erogazione di denaro, beni o servizi a sostegno di persone svantaggiate o di attività di interesse generale

21. Promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata
22. Promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale
23. Cura di procedure di adozione internazionale
24. Protezione civile
25. Riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata
26. Non so dirlo

**D8 Di che tipo è l'Ente di Terzo Settore in cui fai volontariato?**

1. Organizzazione di Volontariato (ODV)
2. Associazione di promozione sociale (APS)
3. Ente filantropico
4. Impresa sociale (o Cooperativa sociale)
5. Rete associativa
6. Società di mutuo soccorso
7. Altro tipo di Ente di Terzo Settore (ETS)
8. Non so dirlo

**D9 A quale rete appartiene l'Ente di Terzo Settore in cui fai volontariato?**

1. Mondo Caritas
2. A.C.L.I. - Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani
3. A.C.S.I. Associazione di Cultura Sport e Tempo Libero
4. A.D.A. Associazione per i Diritti degli Anziani
5. A.G.C.I. Solidarietà
6. A.G.E.S.C.I. - Associazione Guide e Scout Cattolici Italiani
7. A.I.C.S. - Associazione Italiana Cultura e Sport
8. A.I.S.M. APS/ETS
9. A.N.C.C. COOP  
Associazione Nazionale Cooperative Consumatori
10. A.N.Ce.S.C.A.O.-A.P.S. Associazione Nazionale dei Centri Sociali, Comitati Anziani e Orti- A.P.S.
11. A.N.FFAS Aps- Associazione Nazionale di Famiglia e persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo.
12. A.N.M.I.C - Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili
13. A.N.M.I.L Onlus - Associazione Nazionale fra Lavoratori Mutilati e invalidi del lavoro
14. A.N.O.L.F. - Associazione Nazionale Oltre le Frontiere
15. A.N.P.A.S. - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze
16. A.O.I. - Cooperazione e Solidarietà Internazionale
17. A.P.I.CI. - Associazioni Provinciali Invalidi Civili e Cittadini Anziani

18. ACTIONAID INTERNATIONAL ITALIA ONLUS
19. ADICONSUM NAZIONALE
20. Ai.Bi. - Associazione Amici dei Bambini
21. AIAS- Associazione Italiana per l'assistenza agli spastici
22. AICAT - Associazione Italiana Club Alcologici Territoriali
23. AIDO
24. AISLA Onlus - Associazione Italiana Per la Sclerosi Laterale Amiotrofica (entrata il 11 giugno 2014)
25. AMESCI - Servizio Civile Nazionale
26. ANCoS - Associazione Nazionale Comunità sociali e sportive APS
27. ANSPI- Associazione Nazionale San Paolo Italia, associazioni di oratori e circoli
28. ANTEAS- Associazione Nazionale Tutte le Età Attive per la Solidarietà
29. ARCI aps
30. Arci Servizio Civile Nazionale - ASC APS
31. ARCIGAY - Associazione LGBTI Italiana
32. Arciragazzi
33. ASC Associazioni Sportive Confederato
34. ASeS- Agricoltori Solidarietà e Sviluppo
35. ASI, Associazioni Sportive Sociali Italiane
36. ASSOCIAZIONE AMBIENTE E LAVORO
37. ASSOCIAZIONE di PROMOZIONE SOCIALE NAZIONALE SANTA CATERINA da SIENA
38. ASSOCIAZIONE ITALIANA SINDROME X FRAGILE
39. ASSOCIAZIONE NAZIONALE BANCHE DEL TEMPO
40. ASSOUTENTI
41. AUSER – Associazione per l'Autogestione dei SERVIZI
42. AVIS - Associazione Volontari Italiani del Sangue
43. C.N.S. Libertas
44. C.S.A.IN. Centri Sportivi aziendali e industriali
45. C.S.E.N.- Centro Sportivo Educativo Nazionale
46. C.S.I. - Centro Sportivo Italiano
47. CAPIT APS- Confederazione di Azione Popolare Italiana
48. CdO Opere Sociali
49. CINI Coordinamento Italiano NGO Internazionali Cittadinanzattiva
50. CNCA - Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza
51. CNESC Conferenza Nazionale Enti Servizio Civile
52. CNGEI
53. COCIS - Coordinamento Ong per la Cooperazione Internaz.le allo Sviluppo
54. COMUNITA' EMMANUEL

55. Confederazione Nazionale MISERICORDIE D'ITALIA
56. Croce Rossa Italiana
57. CTG - Centro Turistico Giovanile
58. Emmaus Italia Onlus
59. ENS-Ente Nazionale per la protezione  
e l'assistenza dei sordi Onlus
60. EUROPA DONNA Italia
61. F. I. C.T.U.S - Federazione Italiana degli enti Culturali,  
Turistici e Sportivi
62. FAIRTRADE Italia
63. FEDERAVO Onlus Federazione tra le Associazioni di Volontariato  
Ospedaliero
64. FEDERAZIONE COLOMBOFILO ITALIANA
65. FEDERAZIONE ITALIANA COMUNITÀ  
TERAPEUTICHE – FICT
66. FederConsumatori
67. FEDERLUDDO APS - Federazione Italiana di Associazioni Ludiche
68. Federsolidarietà - Confcooperative
69. Fenalc - Federazione Nazionale Liberi Circoli
70. Fidas - Federazione Italiana Associazioni Donatori di sangue
71. Fimiv - Federazione Italiana della Mutualità Integrativa Volontaria
72. Fish - Federazione Italiana per il superamento dell'handicap
73. Fitel - Federazione Italian Tempo Libero
74. Focsiv - Volontari nel mondo
75. Fondazione Exodus
76. Forum Nazionale per l'Educazione Musicale
77. GRUPPI VOLONTARIATO VINCENZIANO
78. IdeAzione C.I.A.O.
79. Legacoopsociali
80. Legambiente Onlus
81. Link 2007 Cooperazione in Rete
82. MCL - Movimento Cristiano Lavoratori
83. Mo.D.A.V.I. APS - RA - Movimento  
delle Associazioni di Volontariato Italiano
84. Mo.V.I. Movimento di Volontariato Italiano
85. Movimento Consumatori
86. Movimento Difesa del Cittadino
87. Movimento Sportivo Popolare Italia
88. O.P.E.S. Italia- Organizzazione Per l'Educazione allo Sport
89. Parent Project APS
90. PGS- Polisportive Giovanili Salesiane
91. ProciV- Arci
92. Salesiani per il sociale APS

93. Slow Food Italia APS
94. Sodalitas
95. Uici - Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti
96. UILDM Onlus- Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare
97. Uisp - Unione Italiana Sport Per tutti APS
98. UNEBA - Unione Nazionale istituzioni e iniziative di assistenza sociale
99. UNIAMO- Federazione Italiana Malattie Rare
100. UNICEF - Comitato Italiano per l'Unicef
101. Unpli - Unione Nazionale Pro Loco d'Italia
102. Usacil - Unione Sportiva Acil
103. Non so dirlo
104. Altro (specifica sotto)

**D10 Se alla domanda precedente hai risposto “Altro”, specifica di quale rete si tratta**

(risposta aperta)

## **Sezione 2: Attività di volontariato svolte**

**D11 Categoria 1: Operatori di primo contatto**

(1: Svolgo questa attività; 2: Non svolgo questa attività)

- A1.1 - Accompagnamento e assistenza domiciliare, aiuto e assistenza nella vita quotidiana (pulizia domestica, spesa, compagnia, forme di sostegno e accompagnamento)
- A1.2 - Segretariato sociale: disbrigo delle pratiche burocratiche per anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili al fine di sostenere persone indifese e/o senza strumenti culturali o materiali per accedere a servizi a tutela dei loro diritti
- A1.3 - Autista sociale e/o sanitario: accompagnamento per visite mediche, disbrigo pratiche, mobilità quotidiana a favore di anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili, famiglie in povertà assoluta e relativa
- A1.4 - Ascolto e accompagnamento di persone in condizioni di povertà assoluta o relativa all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili
- A1.5 - Servizi operativi all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili (cucina, pulizia, gestione magazzino, ecc.)
- A1.6 - Intervento di primo aiuto in strada (consegna di pasti, coperte, segnalazione in caso di emergenze...)

**D12 Categoria 2: Attività ludico ricreative, educative e culturali** (1: Svolgo questa attività; 2: Non svolgo questa attività)

- A2.1 - Sostegno a bambini e ragazzi nello studio con il doposcuola
- A2.2 - Allenatori e istruttori sportivi
- A2.3 - Animatori di bambini, ragazzi, adulti e anziani in contesti organizzati (parrocchie, ludoteche, associazioni sportive, scuole, case di riposo, ecc.)
- A2.4 - Attività di divulgazione ed educazione scientifica e culturale (in contesti museali, ambientali, sanitari, scolastici, ecc.)
- A2.5 - Attività di ricerca scientifica in qualunque campo del sapere
- A2.6 - Programmazione e organizzazione di eventi artistici e culturali
- A2.7 - Supporto operativo a luoghi ed eventi di fruizione culturale o ambientale (allestimento, controllo, biglietteria...)
- A2.8 - Educatore di bambini, ragazzi, giovani o adulti in contesti associativi
- A2.9 - Animatori sociali
- A2.10 - Sorveglianza e cura dei bambini davanti a scuole, parchi, ecc.

**D13 Categoria 3: Figure gestionali e amministrative di vario livello**

(1: Svolgo questa attività; 2: Non svolgo questa attività)

- A3.1 - Dirigenti e quadri (Presidente, segretario, tesoriere, consigliere...)
- A3.2 - Fundraiser sociali (progettazione campagne, predisposizione piattaforme di crowdfunding, ecc.)
- A3.3 - Supporto all'attività di raccolta fondi (es: gestione di banchetti, eventi e simili)
- A3.4 - Produzione di beni e servizi per la raccolta fondi (produzione di torte e altri oggetti, organizzazione di giochi, ecc.)

**D14 Categoria 4: Figure direttive impegnate nella progettazione, gestione e valutazione di progetti e nella attivazione e manutenzione di reti** (1: Svolgo questa attività; 2: Non svolgo questa attività)

- A4.1 - Progettazione sociale e gestione di progetti
- A4.2 - Tessitura e manutenzione di reti tra enti del terzo settore
- A4.3 - Formazione al volontariato e alla cittadinanza attiva
- A4.4 - Gestione di relazioni tra enti diversi e partecipazione a luoghi di coordinamento del terzo settore (dal livello locale a quello nazionale e internazionale)
- A4.5 - Gestione di relazioni con le pubbliche amministrazioni ai vari livelli (dal locale al nazionale e internazionale) e partecipazione ad organismi di rappresentanza

**D15 Categoria 5: Ambito del soccorso e della sanità** (1: Svolgo questa attività; 2: Non svolgo questa attività)

- A5.1 - Volontari per la prevenzione e lo spegnimento degli incendi
- A5.2 - Volontari ospedalieri
- A5.3 - Volontari del 118 e del pronto soccorso

A5.4 - Volontari della protezione civile

A5.5 - Operatore qualificato in ambulatori sociali (medico, infermiere, OSS...)

A5.6 - Volontari donatori del sangue

A5.7 - Sostegno alle fragilità psichiche e psichiatriche, come ludopatia, alcolismo, tossicodipendenza (ascolto, accompagnamento, consulenza psicologica...)

**D16 Categoria 6: Altre attività** (1: Svolgo questa attività; 2: Non svolgo questa attività)

A6.1 - Vendita, informazione e sensibilizzazione all'interno di una bottega del commercio equo-solidale

A6.2 - Pulizia/manutenzione di un giardino o altro spazio pubblico (cura dei beni comuni, beni confiscati, ecc.)

A6.3 - Tutela legale di persone vulnerabili: detenuti, immigrati, persone a rischio usura, ecc. (es: gli "Avvocati di strada", sportelli antiusura...)

A6.4 - Operatore locale di progetto (OLP) del Servizio civile universale

A6.5 - Attività di advocacy e tutela dei diritti (tribunali dei diritti del malato, comitati di quartiere, ecc.)

A6.6 - Volontariato penitenziario

**D17 Se svolgi più di una attività fra quelle riportate sopra, indica qual è quella prevalente (scegli dall'elenco)**

1. Accompagnamento e assistenza domiciliare, aiuto e assistenza nella vita quotidiana (pulizia domestica, spesa, compagnia, forme di sostegno e accompagnamento)
2. Segretariato sociale: disbrigo delle pratiche burocratiche per anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili al fine di sostenere persone indifese e/o senza strumenti culturali o materiali per accedere a servizi a tutela dei loro diritti
3. Autista sociale e/o sanitario: accompagnamento per visite mediche, disbrigo pratiche, mobilità quotidiana a favore di anziani e persone con disabilità, immigrati, persone fragili, famiglie in povertà assoluta e relativa
4. Ascolto e accompagnamento di persone in condizioni di povertà assoluta o relativa all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili
5. Servizi operativi all'interno di empori solidali, mense, dormitori e altri servizi simili (cucina, pulizia, gestione magazzino, ecc.)
6. Intervento di primo aiuto in strada (consegna di pasti, coperte, segnalazione in caso di emergenze...)
7. Sostegno a bambini e ragazzi nello studio con il doposcuola
8. Allenatori e istruttori sportivi



9. Animatori di bambini, ragazzi, adulti e anziani in contesti organizzati (parrocchie, ludoteche, associazioni sportive, scuole, case di riposo, ecc.)
10. Attività di divulgazione ed educazione scientifica e culturale (in contesti museali, ambientali, sanitari, scolastici, ecc.)
11. Attività di ricerca scientifica in qualunque campo del sapere
12. Programmazione e organizzazione di eventi artistici e culturali
13. Supporto operativo a luoghi ed eventi di fruizione culturale o ambientale (allestimento, controllo, biglietteria...)
14. Educatore di bambini, ragazzi, giovani o adulti in contesti associativi
15. Animatori sociali
16. Sorveglianza e cura dei bambini davanti a scuole, parchi, ecc.
17. Dirigenti e quadri (Presidente, segretario, tesoriere, consigliere...)
18. Fundraiser sociali (progettazione campagne, predisposizione piattaforme di crowdfunding, ecc.)
19. Supporto all'attività di raccolta fondi (es: gestione di banchetti, eventi e simili)
20. Produzione di beni e servizi per la raccolta fondi (produzione di torte e altri oggetti, organizzazione di giochi, ecc.)
21. Progettazione sociale e gestione di progetti
22. Tessitura e manutenzione di reti tra enti del terzo settore
23. Formazione al volontariato e alla cittadinanza attiva
24. Gestione di relazioni tra enti diversi e partecipazione a luoghi di coordinamento del terzo settore (dal livello locale a quello nazionale e internazionale)
25. Gestione di relazioni con le pubbliche amministrazioni ai vari livelli (dal locale al nazionale e internazionale) e partecipazione ad organismi di rappresentanza
26. Volontari per la prevenzione e lo spegnimento degli incendi
27. Volontari ospedalieri
28. Volontari del 118 e del pronto soccorso
29. Volontari della protezione civile
30. Operatore qualificato in ambulatori sociali (medico, infermiere, OSS...)
31. Volontari donatori del sangue
32. Sostegno alle fragilità psichiche e psichiatriche, come ludopatia alcolismo, tossicodipendenza (ascolto, accompagnamento, consulenza psicologica...)
33. Vendita, informazione e sensibilizzazione all'interno di una bottega del commercio equo-solidale
34. Pulizia/manutenzione di un giardino o altro spazio pubblico (cura dei beni comuni, beni confiscati, ecc.)

35. Tutela legale di persone vulnerabili: detenuti, immigrati, persone a rischio usura, ecc. (es: gli "Avvocati di strada", sportelli antiusura...)
36. Operatore locale di progetto (OLP) del Servizio civile universale
37. Attività di advocacy e tutela dei diritti (tribunali dei diritti del malato, comitati di quartiere, ecc.)
38. Volontariato penitenziario

### **Sezione 3: Competenze agite nell'attività di volontariato**

**D18 Competenze personali.** Utilizzi queste competenze durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? Le competenze personali riguardano la capacità di curare il proprio sviluppo personale, la crescita e la realizzazione dei propri obiettivi. Comprendono: la capacità di gestire le proprie emozioni e il proprio comportamento; la capacità di affrontare in modo positivo i cambiamenti nelle diverse fasi della vita e nell'adattarsi alle situazioni; la capacità di prendersi cura di sé, del proprio benessere fisico, mentale e sociale.

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

**D19 Competenze sociali.** Utilizzi queste competenze durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? Le competenze sociali riguardano la capacità e la volontà di relazionarsi in modo adeguato, efficace e rispettoso con gli altri. Comprendono: l'empatia, cioè la capacità di comprendere le emozioni, le esperienze e i valori di un'altra persona e di adottare risposte adeguate; la capacità di comunicare in modo efficace e adeguato al contesto in cui ci si trova; la capacità di collaborare con gli altri, per obiettivi comuni, riconoscendo e rispettando le altre persone.

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

**D20 Competenza di apprendere ad apprendere.** Utilizzi questa competenza durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? La competenza Apprendere ad apprendere riguarda la capacità di apprendere durante tutte le fasi della vita, utilizzando le opportunità di apprendimento disponibili. Richiede: la fiducia nelle capacità proprie e altrui di imparare e progredire continuamente; il pensiero critico, cioè la capacità di valutare l'attendibilità ed il fondamento delle informazioni e degli argomenti e di giungere a conclusioni razionali; la capacità di pianificare, organizzare, monitorare e revisionare il proprio apprendimento.

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

**D21 Competenza di cittadinanza.** Utilizzi questa competenza durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? La competenza in materia di cittadinanza si riferisce alla capacità di agire da cittadini

responsabili e di partecipare pienamente alla vita civica e sociale. Comprende la consapevolezza dell'importanza della sostenibilità ambientale e sociale, la partecipazione attiva alla crescita civile della comunità.

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

**D22 Competenze interculturali.** Utilizzi queste competenze durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? Le competenze interculturali comprendono la capacità di confrontarsi in modo efficace ed adeguato in situazioni e contesti interculturali (in cui siano presenti persone provenienti da diverse culture), dimostrando rispetto, interesse ed empatia verso l'altro e la diversità; la capacità di ridurre i pregiudizi e di gestire i conflitti in modo positivo costruendo soluzioni comuni e condivise.

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

**D23 Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali.** Utilizzi questa competenza durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? La competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali riguarda la capacità di comprendere e rispettare le modalità di espressione delle diverse culture attraverso tutte le forme di arte e di produzione culturale (arti figurative, musicali, prodotti artigianali, culinari, ecc.).

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

**D24 Competenza imprenditoriale.** Utilizzi questa competenza durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? La competenza imprenditoriale non si riferisce specificamente all'essere imprenditore, ma in generale alla capacità di cogliere o produrre idee e di trasformarle in opportunità per gli altri. Si fonda sulla creatività, sul pensiero critico e sulla risoluzione di problemi, sull'iniziativa e sulla perseveranza, nonché sulla capacità di lavorare in modalità collaborativa al fine di programmare e gestire progetti che hanno un valore culturale, sociale o finanziario.

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

**D25 Competenze manageriali e di leadership.** Utilizzi queste competenze durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? Per competenze manageriali e di leadership si intendono l'insieme di abilità tipiche di un manager, che è chiamato a compiere attività per il successo di un'organizzazione, come ad esempio: prendere decisioni, gestire risorse umane, reperire e gestire risorse finanziarie, mantenere unito e motivato il gruppo di lavoro, creare un clima positivo all'interno dell'organizzazione.

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

**D26 Competenze collettive d'équipe e di rete.** Utilizzi queste competenze durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? Le competenze collettive d'équipe e di rete consistono nel saper comunicare la missione dell'organizzazione cui si appartiene, nell'essere in grado di cooperare tra diversi ruoli, risorse, culture, nel saper costruire e gestire reti di persone e organizzazioni, nel saper risolvere problemi come gruppo.

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

**D27 Competenze per la gestione del cambiamento.** Utilizzi queste competenze durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? Le competenze per la gestione del cambiamento riguardano la capacità di comprendere i cambiamenti in atto nel proprio settore di impegno/interesse, di adottare strategie per progettare interventi utili ad adattare i propri programmi al cambiamento.

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

**D28 Competenza digitale.** Utilizzi questa competenza durante lo svolgimento della tua attività di volontariato? La competenza digitale si riferisce alla capacità di utilizzare gli strumenti digitali (computer, tablet, smartphone, ecc.) per reperire informazioni, per comunicare, per collaborare con altri, per creare e diffondere in rete informazioni e contenuti attraverso video, testi, immagini. Comprende inoltre la conoscenza relativa alla protezione dei dati, degli strumenti digitali, della privacy e la capacità di riconoscere l'affidabilità delle informazioni trovate sui social.

1) Mai; 2) Qualche volta; 3) Molte volte; 4) Sempre

#### **Sezione 4: Motivazioni e visioni**

**D29 Quali sono le motivazioni più importanti che ti spingono a svolgere attività di volontariato?** (puoi barrare fino a 3 risposte)

1. La volontà di dare un contributo alla comunità
2. L'urgenza di far fronte ai bisogni
3. L'urgenza di rispondere alla crisi ambientale
4. La volontà di seguire le mie convinzioni
5. Credo nella causa sostenuta dal mio gruppo
6. È un'opportunità per stare con altri
7. Lo fanno i miei amici
8. Mi consente di esplorare i miei punti di forza e di mettermi alla prova
9. È un modo per valorizzare le mie capacità
10. È un'opportunità di arricchimento professionale
11. Altro

**D30 Fra le risposte che hai indicato sopra, scegli la più importante in assoluto**

1. La volontà di dare un contributo alla comunità
2. L'urgenza di far fronte ai bisogni
3. L'urgenza di rispondere alla crisi ambientale
4. La volontà di seguire le mie convinzioni
5. Credo nella causa sostenuta dal mio gruppo
6. È un'opportunità per stare con altri
7. Lo fanno i miei amici
8. Mi consente di esplorare i miei punti di forza e di mettermi alla prova
9. È un modo per valorizzare le mie capacità
10. È un'opportunità di arricchimento professionale
11. Altro

**D31 Credi che la tua azione volontaria abbia contribuito a cambiare la realtà? Se sì, quanto?**

1; 2; 3; 4

**D32 Descrivi brevemente perché hai dato questa risposta**  
(risposta aperta)

**D33 Fare volontariato ha modificato il tuo modo di pensare? Se sì, quanto?**

1; 2; 3; 4