

Dal percepirsi indefiniti al riscoprirsi autoconsapevoli e centrati: l'esperienza del Servizio Civile Universale.

From Undefined to Self-Aware: The Transformative Journey of Universal Civil Service Volunteers.

Marianna Capo, Università Mediterranea di Reggio Calabria.

ABSTRACT ITALIANO

Il contributo riporta gli esiti di un percorso formativo laboratoriale realizzato con i volontari del Servizio Civile, coinvolti in un progetto dal titolo "Sostenere, Assistere e Includere" dell'Università degli Studi di Napoli "Federico II". Dal 2014 il Centro SInAPSi dell'Università degli Studi di Napoli avvia annualmente un Progetto di Servizio Civile Universale con il quale accoglie 50 volontari che per un anno sono impegnati nelle attività finalizzate a favorire l'inclusione di tutti gli studenti che afferiscono ai vari servizi del Centro SInAPSi. Il laboratorio, fondato sulle attività narrative, è finalizzato allo sviluppo di una competenza riflessiva e autoriflessiva, quindi con focus puntato sul Sé, nei giovani volontari: dunque dall'apprendimento permanente alla formazione del Sé, allo sviluppo delle life/soft skills per affrontare in modo efficace e vincente le inevitabili resistenze al cambiamento e le sfide della resilienza, passando anche attraverso una conoscenza non necessariamente razionalista. La formazione, pertanto, ha previsto alcune prove autobiografiche-narrative finalizzate all'autovalutazione delle competenze acquisite dai volontari durante le funzioni svolte nell'ambito delle sezioni operative del Centro di Ateneo.

ENGLISH ABSTRACT

This paper presents the outcomes of a training course conducted with Universal Civil Service volunteers involved in the "Support, Assist, and Include" project at the University of Naples "Federico II". Since 2014, the Centro SInAPSi at the University has annually engaged 50 volunteers in a year-long initiative designed to promote the inclusion of all students across its various services. The training program employs narrative techniques to cultivate reflective and self-reflective competencies among volunteers, focusing particularly on the development of the Self. The program encompasses lifelong learning, personal formation, and the enhancement of life and soft skills to navigate resistance to change, build resilience, and integrate non-rational forms of knowledge. Autobiographical narrative exercises are a core component of the training, enabling volunteers to assess their competencies in relation to their roles within the Centre's various operational sections. The primary objective of the course is to facilitate volunteers' self-recognition, assessment, and promotion of their resources, thereby enriching their Civil Service experience.

Introduzione

Il contributo presenta una serie di considerazioni sul valore formativo dell'esperienza del Servizio Civile Universale. Studi recenti (De Luca, 2022; De Luca & Ferri, 2021; Fejes, Dahlstedt, Olson & Sandberg, 2018) confermano la rilevanza ma soprattutto l'efficacia del Servizio Civile quale strategia di policy indirettamente orientata all'implementazione dell'occupabilità dei giovani per il tramite della partecipazione e della Cittadinanza Attiva (De Luca & Ferri, 2019).

Il Servizio Civile è un'istituzione relativamente giovane ma con un'evoluzione piuttosto articolata: nasce nel 1972 come diritto all'obiezione di coscienza, alternativo alla leva e in quanto tale obbligatorio, ma solo dal 2001 esso rappresenta un'opportunità per i giovani (uomini e donne) di età compresa tra i 18 e i 28 anni di dedicare un periodo della propria vita a favore di un impegno solidaristico, nell'ambito di progetti di pubblica utilità, implementati nelle organizzazioni del Terzo Settore e/o nella Pubblica Amministrazione, a fronte di un rimborso spese mensile. Si tratta di un istituto dalla funzione polivalente che promuove solidarietà, partecipazione, inclusione e utilità sociale relativamente ai servizi offerti, ma è anche stato concepito a beneficio dello sviluppo dell'occupazione giovanile. Una circolarità che rende il Servizio Civile generatore di effetti positivi sia per i volontari sia per i territori e i settori applicativi in cui essi operano e forse proprio questa polivalenza ha determinato, negli anni, un costante aumento della domanda da parte dei giovani: dai circa 5000 volontari dei primissimi anni di attivazione (2001-2002) si è passati ai quasi 50.000 nel 2021. Nel 2017, nell'ambito della più ampia Riforma del Terzo Settore, il Servizio Civile da nazionale diventa universale, con l'obiettivo di renderlo un'esperienza aperta a tutti i giovani che hanno desiderio di farla. In attuazione di quanto previsto dalla riforma del 2017, ogni singolo progetto del Servizio Civile Universale è parte di un più ampio programma di intervento che risponde ad uno o più obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite e riguarda uno specifico ambito di azione individuato tra quelli indicati nel Piano triennale 2023-2025 per la programmazione del Servizio Civile universale. Nel 2020-2021, in linea con le Raccomandazioni del Consiglio dell'Unione Europea del 22 Maggio 2018 (2018/C/189/01) del 30 ottobre 2020, (2020/C 372/01) il governo italiano si pone l'obiettivo, nell'ambito del PNRR, di puntare sul

Servizio Civile come strumento in favore dell'occupabilità dei giovani (e della coesione sociale in generale) stabilizzando il numero di operatori volontari e promuovendo lo sviluppo e l'acquisizione di competenze chiave per l'apprendimento permanente (soft skills, competenze personali, sociali, competenze di cittadinanza attiva), e, quindi, puntando non solo a realizzare i servizi a favore delle comunità, per rendere il Paese più resiliente, ma anche per attenuare l'impatto sociale ed economico della crisi, ma disporre di un numero più elevato di giovani che, attraverso il Servizio Civile, compiano un percorso di apprendimento non formale, attraverso il quale accrescano le proprie conoscenze e competenze e siano meglio orientati rispetto allo sviluppo della propria vita professionale (PNRR Italia, 2021).

Da questo punto di vista, il Servizio Civile, pur essendo

uno strumento di volontariato a favore delle comunità locali, si configura come un contesto unico nel suo genere, un laboratorio di policy sia rispetto alla valutazione di apprendimenti in contesti informali, sia rispetto agli esiti che esso produce in termini di occupabilità, occupazione, riduzione del rischio di esclusione sociale e ritorno per i contesti territoriali in cui esso opera (De Luca, 2022, p. 35).

Ma sicuramente un ulteriore riconoscimento in merito alla valenza formativa dell'un'esperienza di Servizio Civile arriva con la legge 21 giugno 2023, n. 74, che

introduce una riserva di posti pari al 15% nei concorsi pubblici a favore degli operatori volontari che hanno concluso il Servizio Civile Universale senza demerito.

Il Contesto

Il progetto di Servizio Civile Universale: “Sostenere, Assistere e Includere” dell’Università degli Studi di Napoli Federico II. Dal 2014 il Centro SInAPSi dell’Università degli Studi di Napoli “Federico II” avvia annualmente un Progetto di Servizio Civile Universale con il quale accoglie 50 volontari che per un anno sono impegnati nelle attività finalizzate a favorire l’inclusione di tutti gli studenti che afferiscono ai vari servizi del Centro, con una particolare attenzione per gli studenti con disabilità o con DSA. Al bando possono inoltrare istanza tutti i giovani che hanno compiuto il diciottesimo e non superato il ventottesimo anno di età e che sono in possesso della cittadinanza italiana, europea, o extra Unione Europea con regolare permesso di soggiorno.

Il progetto “Sostenere, Assistere e Includere” risulta particolarmente interessante per i laureandi e i neolaureati che desiderano fare un’esperienza di solidarietà, di lavoro di gruppo e crescita personale e professionale. Attraverso le attività in cui vengono coinvolti i volontari hanno modo di scoprire, sviluppare e valorizzare le proprie specifiche competenze, e questo fa sì che l’esperienza di Servizio Civile svolta presso il Centro di Ateneo SInAPSi venga anche riconosciuta ai fini del conseguimento di CFU e considerata valida come Tirocinio Curriculare in diversi corsi di studio come, ad esempio, Ingegneria Biomedica, Servizio Sociale, Scienze e Tecnologie delle Produzioni Animali (STPA).

Ogni volontario viene assegnato ad una delle quattro sezioni operative del Centro di Ateneo SInAPSi nell’ambito della quale è chiamato a svolgere determinate attività e mansioni.

Le sezioni operative sono rappresentate dai:

- Servizi per la Disabilità e DSA, i all’interno dei quali i professionisti si occupano prevalentemente di accompagnamento alla partecipazione alla vita universitaria degli studenti con disabilità o DSA;
- Servizi per il Successo Formativo, nell’ambito dei quali vengono realizzate attività di orientamento volte al successo formativo;
- Servizi per la Promozione dell’Occupabilità, con un focus su attività di orientamento finalizzate alla promozione dell’occupabilità e allo sviluppo delle competenze trasversali;
- Servizi di Antidiscriminazione e cultura delle differenze, con azioni di prevenzione e contrasto alle violazioni dei diritti umani e alle diverse forme di prevaricazione legate al genere e allo orientamento sessuale.

Nel dettaglio, il Progetto “Sostenere, Assistere e Includere”, nell’ambito del Settore e relativa area di intervento “Assistenza – Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale”, si pone: lo scopo di concorrere al raggiungimento degli obiettivi dell’Agenda 2030 n.4 (Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti) e n.10 (Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le nazioni) (1). Essa punta, infatti, ad affermare la centralità della persona tenendo conto della

singolarità e della complessità di ogni studente: delle sue condizioni di salute, della sua articolata identità, delle sue aspirazioni e delle sue competenze nelle varie fasi del percorso universitario, rispondendo ad esse attraverso servizi mirati. Inoltre, mira a promuovere l'occupabilità intesa come intreccio tra il capitale umano, sociale e psicologico della persona, così da consentire all'individuo di collocarsi in modo soddisfacente in un mercato del lavoro in costante trasformazione e non sempre inclusivo (Grimaldi, Porcelli, Rossi, 2014; Gordon & Tomlinson, 2010; Knight & Yorke, 2003).

Per raggiungere tale obiettivo sono previsti: la progettazione e realizzazione di attività laboratoriali in piccolo gruppo incentrati sull'orientamento, la formazione, il successo e supporto formativo e la promozione personale che sostengano il processo di sviluppo delle competenze necessarie per conseguire i propri obiettivi professionali e migliorare la propria competitività nel mercato del lavoro; incontri di *Community Learning* che consistono in *workshop* tematici finalizzati ad attivare riflessioni su questioni centrali, quali la gestione delle emozioni forti, le strategie e le competenze per studiare all'Università, la scelta e la motivazione allo studio universitario; il *placement* specializzato e i rapporti con le imprese volti a promuovere l'occupabilità e favorire l'inserimento lavorativo dei laureati con disabilità, il supporto alle imprese per il *Diversity management* e promozione presso di esse di una cultura organizzativa inclusiva. Infine, in linea con i sotto obiettivi 10.2 (entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro) e 4.7 (garantire entro il 2030 che tutti i discenti acquisiscano la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta a uno sviluppo e uno stile di vita sostenibili, ai diritti umani, alla parità di genere, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità culturali e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile) rinforzando la prevenzione di tutte le forme di discriminazione che possono impedire la partecipazione attiva e l'inclusione sociale dei cittadini in generale e degli studenti in particolare, abbracciando il principio delle pari opportunità nei processi di formazione e di crescita personale. A tal fine, si prevede la realizzazione di workshop esperienziali tematici, azioni di monitoraggio di violenze e discriminazioni legati alle differenze nel contesto federiciano.

I volontari durante l'anno di Servizio Civile hanno modo di implementare sia le competenze trasversali (*team working*, pensiero creativo, *problem solving*, individuare nessi e relazioni, etc.) ma anche competenze tecnico specialistiche connesse alle diverse attività realizzate nelle diverse sezioni operative. Di seguito, a scopo esemplificativo, indichiamo alcune delle attività affidate agli operatori volontari nell'ambito delle quattro sezioni operative (Fig. 1):

Sezione operativa	Attività
Sezione Disabilità e DSA:	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipare all'attività di accompagnamento quotidiano degli studenti iscritti ai servizi della Sezione Disabilità e DSA allo scopo di migliorare la performance relativa ai trasferimenti e agli spostamenti all'interno del campus universitario e/o alla fruizione dei corsi attraverso l'uso di tecnologie assistive o compensative e supportare gli operatori del centro nelle correlate attività di pianificazione e monitoraggio; - Partecipare all'attività di accompagnamento in sede di esame/concorso, così come durante lo svolgimento dei corsi per attività di sostegno alla lettura e alla scrittura, e supportare gli operatori del centro nelle correlate attività di pianificazione; - Collaborare all'allestimento di postazioni accessibili per lo studio e lo svolgimento di esami e concorsi; - Collaborare alla raccolta e rielaborazione, alla produzione e alla trascrizione di materiale didattico accessibile su indicazione degli operatori del SInAPSi e dei docenti coinvolti e supportare gli operatori del Centro nelle correlate attività di pianificazione e monitoraggio; - Partecipare all'attività di registrazione audio e video di lezioni, corsi, eventi per una più completa fruizione dei contenuti da parte di persone in condizione di disabilità o con DSA e supportare gli operatori del Centro nelle correlate attività di pianificazione e monitoraggio; - Partecipare alla definizione e produzione di contenuti multimediali dedicati e accessibili anche a persone in condizione di disabilità; - Collaborare al monitoraggio quali-quantitativo dei servizi erogati; - Supportare gli operatori e i responsabili del Centro per la verifica dei risultati del lavoro svolto e per eventuali ri-programmazioni del servizio sulla base delle esigenze dell'utenza; - Supportare la realizzazione di eventi ed iniziative per la promozione della cultura dell'inclusione e beneficio delle persone con disabilità e/o DSA.
Sezione: Servizi per il successo formativo	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborare alla realizzazione degli incontri di carattere informativo e di orientamento in cui presentare le opportunità di successo formativo; - Partecipare alla ideazione, progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione online e offline; - Partecipare alla definizione e produzione di contenuti multimediali dedicati alle azioni di supporto al successo formativo; - Partecipare alla distribuzione agli studenti, ai docenti, al territorio del materiale informativo dedicato contenente ogni utile riferimento ai servizi offerti per favorire il successo formativo; - Partecipare alla trascrizione e rielaborazione di contenuti multimediali a supporto delle azioni di orientamento, formazione e divulgazione; - Supportare gli operatori e i responsabili del Centro per la verifica dei risultati del lavoro svolto e per eventuali ri-programmazioni del servizio sulla base delle esigenze dell'utenza.
Sezione: Servizi per l'Orientamento vocazionale e la promozione dell'Occupabilità	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborare alla realizzazione degli incontri di carattere informativo e di orientamento in cui presentare le opportunità di occupabilità; - Partecipare alla ideazione, progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione online e offline; - Partecipare alla definizione e produzione di contenuti multimediali dedicati alle azioni di supporto e promozione dell'occupabilità; - Partecipare alla distribuzione agli studenti, ai docenti, al territorio del materiale informativo dedicato, contenente ogni utile riferimento ai servizi offerti per favorire l'occupabilità; - Collaborare alla raccolta, trascrizione e analisi dei dati rilevati in azioni di monitoraggio e orientamento presso corsi di studi o Dipartimenti; - Collaborare al monitoraggio quali-quantitativo dei servizi erogati; - Supportare gli operatori e responsabili del centro per la verifica dei risultati del lavoro svolto e per eventuali ri-programmazioni del servizio sulla base delle esigenze dell'utenza.

Sezione: Servizi di Antidiscriminazione e cultura delle differenze	<ul style="list-style-type: none"> -Supportare la realizzazione delle attività di sportello consulenziale per studenti, giovani e loro familiari; - Collaborare alla gestione ed organizzazione delle attività consulenziali e di sportello, ovvero di calendarizzazione, organizzazione del personale coinvolto e di raccolta dati; -Collaborare alla progettazione e realizzazione di workshop esperienziali tematici; -Collaborare alla progettazione e realizzazione di azioni di monitoraggio di soprusi, violenze e discriminazioni, legati alle differenze, nel contesto federiciano; - Collaborare e partecipare alla realizzazione di azioni di divulgazione e percorsi di sensibilizzazione, anche mediati dal web e dai social, per una corretta informazione sulle questioni legate al genere, all'orientamento sessuale, all'etnia e alla religione; - Collaborare alla raccolta dati, analisi e monitoraggio delle iniziative promosse.
Sezione: Servizi per l'Orientamento vocazionale e la promozione dell'Occupabilità	<ul style="list-style-type: none"> -Collaborare alla realizzazione degli incontri di carattere informativo e di orientamento in cui presentare le opportunità di occupabilità; - Partecipare alla ideazione, progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione online e offline; - Partecipare alla definizione e produzione di contenuti multimediali dedicati alle azioni di supporto e promozione dell'occupabilità; -Partecipare alla distribuzione agli studenti, ai docenti, al territorio del materiale informativo dedicato, contenente ogni utile riferimento ai servizi offerti per favorire l'occupabilità; - Collaborare alla raccolta, trascrizione e analisi dei dati rilevati in azioni di monitoraggio e orientamento presso corsi di studi o Dipartimenti; -Collaborare al monitoraggio quali-quantitativo dei servizi erogati; - Supportare gli operatori e responsabili del centro per la verifica dei risultati del lavoro svolto e per eventuali ri-programmazioni del servizio sulla base delle esigenze dell'utenza.
Sezione: Servizi di Antidiscriminazione e cultura delle differenze	<ul style="list-style-type: none"> -Supportare la realizzazione delle attività di sportello consulenziale per studenti, giovani e loro familiari; - Collaborare alla gestione ed organizzazione delle attività consulenziali e di sportello, ovvero di calendarizzazione, organizzazione del personale coinvolto e di raccolta dati; -Collaborare alla progettazione e realizzazione di workshop esperienziali tematici; -Collaborare alla progettazione e realizzazione di azioni di monitoraggio di soprusi, violenze e discriminazioni, legati alle differenze, nel contesto federiciano; - Collaborare e partecipare alla realizzazione di azioni di divulgazione e percorsi di sensibilizzazione, anche mediati dal web e dai social, per una corretta informazione sulle questioni legate al genere, all'orientamento sessuale, all'etnia e alla religione; - Collaborare alla raccolta dati, analisi e monitoraggio delle iniziative promosse.

FIG.1 - ATTIVITÀ AFFIDATE AGLI OPERATORI VOLONTARI NELL'AMBITO DELLE QUATTRO SEZIONI OPERATIVE

I volontari, al loro arrivo, fruiscono di una formazione generale e di una specifica a cura dei professionisti delle diverse sezioni operative. Come è noto, infatti, la lettera e) dell'art.1 della legge 64 del 2001 espressamente prevede quale specifica finalità del Servizio Civile l'aspetto formativo per i giovani che scelgono di partecipare a progetti di Servizio Civile. La formazione dei giovani viene suddivisa in due fasi: la formazione generale, che consiste in una presentazione del Servizio Civile e dei principi che sostanziano l'istituto, intesi quali fondamenti che devono accompagnare ed orientare il giovane durante l'intero servizio; la formazione specifica che entra nel dettaglio degli argomenti trattati dal progetto, fornendo informazioni, conoscenze, formazione all'utilizzo di metodologie ed ausili per lo svolgimento delle attività del servizio. A conclusione di queste due fasi formative inizia la fase attuativa del progetto, nel corso della quale le conoscenze teoriche

e pratico-metodologiche ricevute trovano applicazione. L'intero percorso del servizio ha una valenza formativa e proprio tale aspetto ha fatto sì che, con la circolare del 9 Maggio 2018 (2) fosse prevista, oltre alla figura del formatore, la figura dell'operatore locale di progetto (OLP), figura non certo secondaria che va intesa come "maestro" degli operatori volontari, e costituisce il punto di riferimento del giovane operatore volontario di Servizio Civile; proprio il rapporto che si crea tra il giovane in qualità di "apprendista" e l'OLP in qualità di "maestro" consente al/la volontario/a di crescere e di acquisire conoscenze e competenze necessarie allo sviluppo di una professionalità spendibile nel mondo del lavoro.

Il percorso formativo

Nell'anno 2023 – 24, oltre alla formazione specifica in entrata, i due professionisti (3) della Sezione "Orientamento vocazionale e promozione dell'occupabilità" hanno realizzato, durante tre momenti precisi e distinti dell'intero percorso di Servizio Civile, ovvero al t0 (in entrata), al t1 (a sei mesi dall'inizio) e al t2 (al termine dell'esperienza), un'attività finalizzata alla "*self-reflexivity*" (Boud et al., 1985; Dewey, 1910; Moon, 1999; Striano, Melacarne, Oliverio, 2018) e alla ri-significazione dell'esperienza di Servizio Civile (Capo, 2021), in particolare sia per quanto riguarda la percezione dei cambiamenti sia relativamente all'acquisizione ed implementazione delle competenze trasversali a partire dalla realizzazione di compiti e attività specifiche richieste ai volontari (Fig.1). In tal modo essi potranno arrivare a una ricostruzione e piena valorizzazione dell'esperienza formativa, in vista dell'ulteriore definizione di una progettualità professionale e di vita, inoltre alla fine del percorso ai volontari viene riconosciuto un Open Badge Spo (4), che attesta l'acquisizione delle competenze trasversali. Si tratta di un documento concreto di attestazione di un percorso compiuto e dei relativi risultati raggiunti, importante, di conseguenza, non solo a livello certificativo ma anche di riconoscimento e sprone psicologico per i giovani.

I professionisti della Sezione "Orientamento vocazionale e promozione dell'occupabilità", al T0, ovvero al momento dell'inizio dell'esperienza di Servizio Civile, si occupano sempre di realizzare un modulo formativo che prevede la somministrazione e la condivisione dei profili dei questionari Avo (Autovalutazione del potenziale di occupabilità)(5) e BDC (6) (Autovalutazione delle competenze trasversali), oltre a tutta una serie di attività, realizzate durante l'intero anno del Servizio Civile, e finalizzate all'orientamento alla scrittura di un CV Europass, al CV *Ceck*, a realizzare simulazioni di colloqui di selezione individuali e di gruppo, all'orientamento alla realizzazione di un Digital CV, e quindi, all'implementazione di competenze ritenute indispensabili per promuovere l'occupabilità dei giovani volontari. Per garantire un futuro lavorativo solido e gratificante ai giovani, è essenziale investire nel potenziamento delle loro competenze e conoscenze. In un mercato del lavoro in continua evoluzione, acquisire abilità rilevanti e aggiornate non solo facilita l'inserimento professionale, ma aumenta anche la competitività e la capacità di adattamento dei giovani. Promuovere percorsi formativi mirati consente di allineare le capacità dei giovani alle esigenze del mercato, rendendoli protagonisti attivi del proprio futuro lavorativo. L'obiettivo è creare un ambiente in cui i giovani siano

preparati ad affrontare le sfide del mondo professionale, potenziando al contempo la loro occupabilità (Cappelli, 2012; Arum & Roksa, 2011; Smith, 2012; Schwartz, 1998) e contribuendo, in ultima analisi, a una crescita economica sostenibile.

Il campione

Il campione coinvolto nell'anno accademico 2023/24 è rappresentato da 50 volontari del Servizio Civile Universale assegnati ad una delle quattro sezioni operative (35 femmine e 15 maschi, età: M: 26.4). L'75,1% del campione è composto da studenti universitari iscritti ai seguenti corsi: laurea triennale in Economia del Turismo (N: 2), Filosofia (N:3), Filologia Moderna (N: 1), Informatica (N:1), Ingegneria Biomedica (N: 4), Ingegneria Edile (N:2), Ingegneria Informatica (N:3), Lingue e Culture Moderne (N: 2), Matematica (N:1), Scienze dell'Architettura (N: 2), Scienze e Tecniche Psicologiche (N: 7), Scienze del Servizio Sociale (N: 5), Scienze Biologiche (N: 3), il rimanente 24.8% del campione è composto da studenti iscritti all'ultimo anno dei corsi di laurea magistrale in Coordinamento dei servizi educativi (N: 1), Fotografia per la comunicazione con indirizzo in Fotogiornalismo (N:1), Giurisprudenza (N: 5), Innovazione Sociale (N:3), Innovation and International Management (N:2), Psicologia clinica e di comunità (N:1) e infine l'1% è iscritto a percorsi post- laurea di specializzazione per il sostegno (N:2); Psicologi abilitati (N: 3) e da diplomati/e che, in attesa di trovare un lavoro o decidere a quale corso di laurea iscriversi, hanno presentato domanda per il servizio civile.

Gli obiettivi formativi del laboratorio narrativo

Un essere in costante trasformazione: ecco come viene inteso dalla Pedagogia del ciclo di vita l'individuo, il cui sviluppo lungo tutto l'arco di vita è caratterizzato da una serie di eventi e modalità di adattarsi ai cambiamenti che egli può interpretare in più modi: come sfide, rischi, oppure possibilità. Obiettivo del laboratorio narrativo: attivare nei volontari processi di apprendimento efficace, autoconoscenza del sé e ri-significazione dell'esperienza in una prospettiva di valorizzazione del proprio potenziale di occupabilità. Centrale è il costrutto di identità di apprendimento (Kolb, 1984; Kolb & Kolb, 2009) o di persona che apprende (Falsafi & Call, 2011; Molden & Dweek, 2006) che il volontario costruisce nel tempo dell'esperienza del Servizio Civile attraverso una serie di step, che vanno dal coinvolgimento nella formazione generale e specifica (nei primi due mesi del percorso) all'acquisizione e al consolidamento di risorse e competenze con l'implicazione diretta nelle varie attività). Pertanto, risultano indispensabili attività orientate a risignificare l'esperienza nella sua complessità, restituendo ai giovani volontari la possibilità di riconoscersi la competenza, intesa come la capacità di far fronte ad un compito, o a un insieme di compiti, riuscendo a mettere in moto e ad orchestrare le proprie risorse interne, cognitive, affettive e volitive, e a utilizzare quelle esterne disponibili in modo coerente e fecondo (Pellerey, 2004).

Da questo punto di vista, l'approccio narrativo (Demetrio, 1992, 2008; Formenti, 1998) valorizza la persona nell'interezza e singolarità della sua biografia formativa, personale e professionale secondo una visione dinamica, consentendo al soggetto di dialogare con i

percorsi formativi e i contesti di apprendimento e/o lavorativi, oggi sempre più focalizzati sul costruito di competenza. L'esperienza formativa, in questa prospettiva, presenta un caso di applicazione del metodo narrativo-autobiografico alla formazione dei volontari del Servizio Civile Universale. Le narrazioni dei volontari, raccolte in tre tempi differenti, ovvero: all'inizio del percorso (t0); a metà (t1) e al termine del percorso (t2) mostrano come, attraverso la produzione e la condivisione dei racconti autobiografici, si sia attivata in loro una dinamica riflessiva e di auto-riconoscimento delle risorse del sé.

Metodologia e strumenti

I questionari Avo sono stati raccolti in modalità online e conservati su supporti informatici protetti da password. I file Excel sono stati resi anonimi e successivamente utilizzati per la valutazione statistica delle differenti dimensioni. Le statistiche descrittive dei punteggi delle dimensioni e sottodimensioni di entrambi i questionari vengono riportate come media o somma. Il questionario è composto da una prima parte anagrafica e da cinque scale che indagano le dimensioni seguenti: *adattabilità professionale, coping, autoefficacia percepita nel mondo del lavoro, percezione del mercato del lavoro, reti sociali e sostegno percepito*. Ai fini del seguente studio è stata considerata solo la parte anagrafica.

Come illustrato in precedenza, nell'anno accademico 2023-24, il team della Sezione "Orientamento Vocazionale e Promozione dell'Occupabilità" ha pensato di realizzare per la prima volta una formazione che ha previsto tre incontri laboratoriali con i volontari, un primo incontro al tempo t0, ovvero all'inizio dell'esperienza di Servizio Civile, un secondo incontro a metà, ed infine un terzo a conclusione dell'esperienza. In ogni incontro, a partire da un incipit narrativo proposto dal formatore, i volontari hanno prodotto delle narrazioni con l'obiettivo di facilitare la ri-significazione dell'esperienza pervenendo ad una maggior coscienza di sé stessi e degli acquisti esperienziali. Nel contesto scolastico e accademico non vengono create opportunità per far aprire gli studenti ad una comprensione profonda di sé stessi, eppure l'autoconsapevolezza si attesta una dimensione determinante per conoscere e relazionarsi con la propria realtà, i contesti di riferimento, definendo e finalizzando i propri piani di vita personale e professionale. Di fatto, l'autoconsapevolezza consente di riconoscere e comprendere le proprie motivazioni, emozioni e comportamenti, dare tangibilità ai propri desideri in modo da prendere decisioni meditate e adattarsi adeguatamente alle situazioni e ai contesti, valorizzando talenti e obiettivi di sviluppo. Riattraversare le esperienze e ri-conoscere i propri punti di forza aiuta a sviluppare una strategia di crescita professionale e a prendere decisioni di carriera più consapevoli ed ancorate a un piano di realtà.

Molteplici studi e ricerche dimostrano come le metodologie narrativo-autobiografiche possano attivare dinamiche riflessive e di auto-riconoscimento delle risorse personali (Bruner, 1990; Clandinin & Connelly, 2000; Daiute & Lightfoot, 2004; Ricoeur, 1992, 1988), ovvero come sia centrale il ruolo della narrazione nella costruzione dell'identità personale e nel processo di auto-riconoscimento del sé. La ri-significazione dell'esperienza (del Servizio Civile) come ponte verso la conoscenza di sé stessi, una conoscenza che presuppone un passaggio di chiarezza tra il "chi sono" e il "cosa faccio". Capire chi siamo, chi stiamo diventando alla luce di ciò che si sta facendo non è immediato; dunque,

proporre un dispositivo narrativo per facilitare l'adozione di un approccio alla riflessività su ciò che si fa e quindi sulle proprie azioni, può essere efficace per iniziare a guardarsi dentro. Intendendo, cioè, la capacità di prendere in considerazione le dinamiche riflessive nell'agire professionale, i comportamenti quotidiani e comprendere non solo come questi influenzano la persona, le relazioni e l'ambiente, ma risulta anche necessario per mettere a fuoco i processi di analisi e risoluzione di problemi, le intuizioni, le soluzioni e capitalizzarli. Quest'ultimo è un aspetto importante per neutralizzare le *credenze*, cioè quelle sensazioni soggettive che, portando spesso gli individui a pensare che le cose stiano in un certo modo, bloccano il cambiamento della persona.

Perché ricorrere alle storie, alle narrazioni per intercettare un cambiamento o meglio, per produrre un auto-riconoscimento del sé? (Capo, 2021). Perché attribuire tale importanza a questa metodologia? Dove risiede il suo potere? Weick (1995) evidenzia che le storie sono una parte fondamentale di vita utilizzate durante la propria esistenza come mezzo di auto-riconoscimento, auto-espressione e come modalità per dare senso e significato alla vita. Esso è più di un semplice *raccontare storie*, rappresenta una disciplina e un metodo di lavoro: l'uomo ha un pensiero narrativo (Bruner, 2002) che favorisce la costruzione di senso e significato.

Oltre alla produzione di narrazioni, viene creato un momento per la condivisione delle storie, tempo durante il quale i giovani volontari, se lo desiderano, possono socializzare le narrazioni; difatti, "la configurazione narrativa dell'esperienza prodotta da una persona apre alla sua trasferibilità e appropriazione da parte di altri: senza questa forma di esplicitazione ed elaborazione dei vissuti individuali l'esperienza degli altri rimarrebbe in gran parte inaccessibile. L'ascolto del racconto altrui non comporta una ricezione passiva, piuttosto attiva un processo che mobilita le risorse esperienziali di coloro che sono in ascolto. Accogliere una storia "altra" porta la persona a collegare tale storia alla propria biografia esperienziale, entrando in un rapporto di risonanza con le esperienze altrui, una risonanza che apre ad una migliore conoscenza di sé" (Capo, 2021, p.147). La pratica di condividere frammenti narrativi in un contesto di gruppo è un'attività di grande valore educativo, sostenuta da diverse teorie e ricerche autorevoli. La narrazione ha un potere unico nel promuovere empatia e comprensione, come argomenta Nussbaum in "Cultivating Humanity" (1997). Attraverso il racconto delle proprie esperienze, i giovani volontari possono esplorare e comprendere profondamente le emozioni e le prospettive degli altri, arricchendo così la loro capacità empatica. Wenger (1998), con la teoria delle "Community of Practice", illustra come la narrazione possa rafforzare il senso di appartenenza e creare comunità. Condividere storie personali aiuta da questo punto di vista i giovani a costruire un'identità collettiva, rafforzando i legami interpersonali, mentre sul piano personale, Bruner (2002, 1990) esplora come la costruzione di narrazioni personali favorisca la riflessione e la crescita individuale, aiutando gli studenti a dare significato alle proprie esperienze e incoraggiando l'auto-riflessività. La condivisione delle narrazioni si presenta pertanto come un'importante occasione per esercitare la cittadinanza attiva e consapevole che fa del dialogo e del rispetto reciproco i fondamenti del proprio essere in relazione e pone i volontari in un ruolo di partecipazione attiva e

propositiva nel contesto specifico in cui sono chiamati ad operare e nella società in generale.

Un'attività, quella della produzione e relativa condivisione delle storie, che, favorendo l'individuazione e l'esplicitazione delle diverse dimensioni dell'agire umano in termini di saper agire (mobilitare le proprie risorse), di poter agire (attenzione al contesto e alle risorse), di voler agire (atteggiamento personale), di risorse cognitive (Le Boterf, 2008), può incoraggiare i volontari a: identificare la natura dei problemi emergenti dalle diverse situazioni in soggetti che non hanno ancora avuto modo di accostarsi con una certa regolarità all'esperienza professionale; descrivere- risignificare le varie azioni relative ai compiti loro assegnati per far emergere saperi, conoscenze, dare forma e contenuto all'identità di apprendimento, sempre in fieri.

Parliamo di *un'identità di apprendimento* (Kolb, 1984; Kolb & Kolb, 2009) o di persona che apprende (Falsafi & Call, 2011; Molden & Dweek, 2006) e si costruisce nel tempo attraverso una serie di step che vanno dall'acquisizione al consolidamento di un atteggiamento e una specifica postura nei confronti delle esperienze di vita (Josso, 1991, 2000) ad un orientamento complessivamente più confidente verso l'apprendimento, per arrivare infine ad ampliare la sfera di interesse e di azione passando da una focalizzazione su specifici contesti a una prospettiva che abbraccia tutte le esperienze di vita. Da questo punto di vista, la riflessività facilitata dal dispositivo narrativo consente ai volontari il raggiungimento di un'autoconsapevolezza di significati implicati nelle attività e nelle pratiche agite, producendo una nuova e/o inedita conoscenza su sé stessi. L'adulto attraverso la narrazione ha l'opportunità di effettuare quel passaggio necessario e mai scontato dal "*fare un'esperienza*" all'*avere un'esperienza*" (Dewey, 1938; Josso, 2011), ovvero a focalizzare i propri comportanti nelle diverse situazioni esperite, intercettando i saperi e conoscenze implementate, valorizzando l'esperienza come intreccio di saperi e pratica ma anche quale leva per l'attivazione di processi riflessivo-trasformativi (Schon & Argyris, 1996; Mezirow & Taylor, 2009; Mezirow, 2003; Moon, 2012; Mortari, 2003) ma senza dubbio con una valorizzazione dell'apprendimento post action (Desmond & Jowitt, 2012). In quest'ottica può essere fondamentale un ancoraggio narrativo per esplorare le esperienze in profondità, intercettando le proprie criticità così come gli auto-accrecimenti del sé, giungendo ad una nuova auto-consapevolezza di sé che rende il giovane volontario in grado di ri-collocarsi nel tempo e nello spazio, da un punto di vista non solo personale ma anche sociale e, in particolare, professionale. "Apprendere ad essere una persona nella società: apprendere ad essere me stesso" (Jarvis, 1987, 1992) e, quindi, in qualche modo rilanciare, oltre all'aspetto centrale della cittadinanza attiva, anche la dimensione della soggettività.

Blackman, et al., (2008) a proposito di soggettività, propongono una versione del sé come entità non normativa, unitaria, coerente, riconoscendo il potere di ogni punto di vista e prospettiva, l'importanza del linguaggio, dell'emozione e della cognizione, del corpo, del sé nelle sue relazioni con gli altri e della comprensione del sé nel suo contesto sociale, culturale e politico (Hunt, 2013). L'implementazione di un dispositivo narrativo porta ad intercettare il "quotidiano reale, risultato complesso e irripetibile delle esperienze [in divenire] e pregresse, che [l'individuo] cerca di padroneggiare nella molteplicità

infinita della vita” (De Carlo, 2014, p.66). Uno strumento di strategica importanza ai fini di una approfondita, e feconda, conoscenza di sé stessi, del proprio orizzonte di ideali e obiettivi, competenze e risorse.

Il laboratorio narrativo è stato articolato in tre incontri: nel primo, volto ad intercettare la motivazione e a dare voce, nel momento dell’inizio dell’esperienza, alla complessità dell’esperienza stessa di volontariato, è stato proposto il seguente incipit: *«Gli inizi... quando ho iniziato la mia esperienza di Servizio Civile pensavo che, mi sentivo...»*

In ciascun incontro, i giovani volontari, dopo la produzione dei racconti, vengono invitati a narrare liberamente la loro esperienza degli inizi, associando anche una metafora o un’immagine al vissuto degli inizi del percorso di Servizio Civile, vengono sollecitati a esplicitare il motivo di scelta e successivamente a condividerla nel gruppo.

Nel secondo incontro, avvenuto a metà del percorso (a sei mesi dall’inizio), l’incipit proposto era: *«Nel mezzo A metà percorso, avendo avuto modo di avvicinarmi a diverse attività, cosa ho avuto modo di scoprire di me stesso, cosa ho implementato a livello di risorse, con quali limiti mi sono scontrato?»*

Il terzo ed ultimo incontro, realizzato in chiusura, è stato finalizzato a fare un bilancio dell’esperienza formativa in uscita e del volontariato in generale partendo da due incipit: *«Al termine dell’esperienza di Servizio Civile sono diventato, mi sento...»* con l’intento di favorire una riflessione ed una ri-significazione dell’esperienza.

Risultati

a.I risultati della somministrazione del questionario AVO -Giovani – Scheda Anagrafica

Il questionario AVO Giovani (Grimaldi et al., 2015) è somministrato in modalità *self-reporting* ed a partire dall’elaborazione dei dati dei questionari Avo (in questo contributo con riferimento alla sola scheda anagrafica) somministrati ai volontari al T0, ovvero al momento dell’ inizio dell’esperienza si evince, anche in linea con risultati di altre ricerche nazionali (De luca, 2022; De Luca & Ferri, 2021), la presenza di una preponderante componente femminile (25 femmine e 14 maschi), una tendenza che si conferma piuttosto costante negli anni. In generale, in fase di candidatura, il numero di laureati è alto e si attesta intorno al 35%, la quota di diplomati intorno al 60%, questi ultimi, però, sono prevalentemente «in formazione», infatti, il 65% dei diplomati dichiara di essere “studente universitario iscritto alla triennale”. Per quanto riguarda la motivazione che ha spinto i giovani a scegliere e candidarsi per il Servizio Civile, i risultati confermano il valore formativo che i giovani riconoscono all’esperienza: l’85% dichiara motivazioni meramente “individualistiche” e di aver scelto il SC per «mettersi alla prova e per sviluppare competenze, abilità che si possono acquisire solo sul campo», mentre appena il 15% dichiara di essere stato mosso da motivazioni solidaristiche e, quindi, sceglie il Servizio Civile per intraprendere un’esperienza di utilità sociale. Dai questionari di valutazione finale dell’esperienza si desume che Il livello di soddisfazione registrato è significativamente alto. Il 90% dei volontari non solo rifarebbe il Servizio Civile, ritenendo di aver implementato le proprie conoscenze e competenze, in particolare organizzative e relazionali (il team working, l’empatia, la gestione delle relazioni, la gestione del tempo, dello stress, il pensiero creativo, il comunicare in modo efficace) e di aver avuto modo di

conoscere meglio degli aspetti di sé durante l'esperienza, ma ritiene di aver appreso a fare delle cose che gli saranno utili a livello professionale. Non trascurabile, infine, l'effetto «orientamento/ri-orientamento» dell'esperienza; infatti il 67% dei volontari ritiene che lo SCU sia stato significativo per l'ulteriore definizione del proprio progetto professionale, e di aver avuto modo di fare maggior chiarezza sul proprio *profilo professionale, ovvero quell'insieme delle attività e caratteristiche che riempiono di contenuto la definizione di una determinata figura professionale, aspetto fondamentale questo in quanto facilita l'incontro tra domanda e offerta*. Inoltre, circa il 70 % dichiara di voler “cercare subito un lavoro” al termine dell'esperienza di Servizio Civile, il rimanente 30% invece sostiene di voler proseguire gli studi ma contemporaneamente di voler lavorare per avere un'entrata economica e, quindi, maggiore indipendenza. Altro dato interessante è rappresentato da quel 198% che si dichiara disposto a spostarsi all'estero o in Italia in altre regioni per lavorare, solo il 2% sostiene di voler restare nella propria Regione. Dato in netto contrasto con la vulgata che vuole i giovani poco propensi a cambiamenti e sacrifici. La riflessione che si impone è che tutti i volontari si trovano in un momento di transizione da una fase formativa ad una più attiva (come riportato in precedenza il 75,1 del campione è rappresentato da studenti triennialisti, quasi al termine del percorso di laurea, il 24,8 % da studenti che stanno per concludere il percorso alla magistrale, e l'1% da frequentanti un corso post laurea di specializzazione per il sostegno, quindi si tratta di studenti con alle spalle nessuna o poche esperienze lavorative, episodiche e frammentarie e probabilmente molti di essi guardano al Servizio Civile come un'esperienza ponte, nel senso di attività preparatoria verso il mondo del lavoro.

b. I Frammenti narrativi

Nel complesso, sono state raccolte 140 narrazioni riguardanti i tre momenti temporali (t0, t1, t2). Nello specifico, sono disponibili 50 narrazioni per t0, altre 50 per t1 e 40 per t2. Le 10 narrazioni mancanti per t2 sono dovute all'interruzione del servizio, per motivi personali, da parte di 10 volontari. Di seguito riportiamo, a scopo esemplificativo, alcuni frammenti narrativi raccolti nei tre incontri a partire dalla proposta di diversi incipit alla scrittura di sé.

Tempo T0 - «Gli inizi...quando ho iniziato la mia esperienza di Servizio Civile pensavo che, mi sentivo...»

Il Servizio Civile. Tra timori, curiosità e desiderio di mettersi alla prova.

“Oggi inizio la mia esperienza di Servizio Civile, sono una laureata in Psicologia, di ritorno dalla mia prima esperienza lavorativa in una casa - famiglia con turni notturni e full time, e con l'esame di abilitazione alla professione svolto qualche giorno fa. Sono emozionata, al tempo stesso spaventata... Finalmente torno a lavorare, ma ho fatto bene a lasciare un lavoro full time nel mio campo per il Servizio Civile? Sto facendo dei passi indietro? Mi integrerò con gli altri volontari? Mi sentirò soddisfatta? Quando sono entrata nell'aula magna in questo primo giorno mi è sembrato di perdermi in uno spazio troppo grande, mi sentivo fagocitata dalle poltrone rosso sgargiante. Sarà questo il posto giusto? Lo stomaco in subbuglio. Ansia. Ma quest'ansia è mista al mio più grande

punto di forza, la curiosità. Sono curiosa di vedere la sede, di conoscere le attività, voglio mettermi alla prova per apprendere cose nuove e migliorarmi” (G.).

“Inizialmente vivo una situazione di incertezza, affacciato su un precipizio senza sapere come attraversarlo. Sono bloccata da dubbi e paure, incapace di vedere chiaramente il cammino verso i miei obiettivi. Sono i primi giorni di Servizio Civile e ho iniziato ad affrontare sfide che sembrano insormontabili. Ogni giorno è un’opportunità per mettermi alla prova e spingermi oltre i miei limiti. Gli inizi: è complicato orientarmi, non ho gli strumenti per affrontare i problemi che incontro. Ma, passo dopo passo, comincio a sviluppare nuove competenze e, soprattutto, una maggiore consapevolezza di me stessa. Apprendo a non arrendermi, ma in particolare l’importanza della resilienza e della perseveranza. Ogni piccolo successo mi consente di costruire una fiducia crescente in me stessa” (C.).

“Il mio percorso nel Servizio Civile Universale inizia con un misto di emozioni: l’entusiasmo del nuovo, la leggera ansia dell’ignoto. Questo impegno, che all’inizio sembra una scelta fatta solo per occupare il mio tempo e sviluppare le mie capacità in prospettiva professionalizzante, si sta rivelando giorno dopo giorno un viaggio profondo che sta scavando nelle pieghe della mia personalità, aprendo la strada a una migliore conoscenza di me stessa oltreché di crescita personale” (A.).

“Appena all’inizio di questo percorso, sono pieno di entusiasmo ma anche di incertezza. Non so esattamente cosa aspettarmi e, come molti altri, sono ansioso di scoprire come possa contribuire e migliorare personalmente e professionalmente. [...] I primissimi giorni dedicati all’orientamento, un momento fondamentale per comprendere appieno la portata dell’esperienza e stabilire una connessione profonda con gli obiettivi del Servizio Civile. L’incontro con la realtà di questa esperienza è fin da subito motivante e appagante. La collaborazione con il mio team di colleghi è un aspetto straordinario di questo percorso. Insieme iniziamo a condividere idee, risorse e responsabilità, creando un ambiente di lavoro dinamico e solidale. Questa sinergia non solo porta a risultati tangibili ma chiarisce la mia comprensione delle dinamiche sociali e delle relazioni interpersonali” (M.).

“Ancor prima di cominciare il Servizio Civile (SC), ero mosso da una forte motivazione ad approfondire tutto ciò che caratterizzava il Servizio di Promozione dell’Occupabilità (SPO) del Centro di Ateneo Sinapsi, in quanto piuttosto affine al mio profilo professionale: psicologo del lavoro e orientatore. Il SC è stata un’occasione per poter accedere al suddetto Servizio, presso il quale ho trovato un connubio perfetto tra professionalizzazione e attitudine al supporto volontario per l’utenza (studenti). Quando ho iniziato a entrare nel vivo delle attività, ho cercato di apprendere il più possibile il modus operandi delle professioniste che coordinavano la sezione, attingendo alla loro esperienza nel settore e facendo tesoro degli elementi fornitemi rappresentanti input importanti per definire le basi di un processo evolutivo delle proprie skills personali: mi sentivo entusiasta ad immaginare tale prospettiva con la sensazione, da una parte di poter contare sui miei punti di forza per quanto riguarda le competenze tecniche e trasversali rappresentanti la mia “piccola cassetta degli attrezzi” e attinenti al contesto lavorativo, dall’altra di essere preoccupato per ciò a cui mi avrebbe portato tutto ciò in quanto l’ignoto del futuro lavorativo rimane sempre per me un elemento destabilizzante”(F.).

“Era da tempo che volevo mettermi in gioco attraverso un’esperienza diversa dall’attività di studio, il bisogno di misurarmi con me stessa, definirmi, conoscere le mie risorse. Le mie emozioni

prima di cominciare? Speranza, paura, ansia. Tre compagne di viaggio che mi hanno accompagnato fino all'ingresso e che per mia fortuna mi permettono di vivere le situazioni a 360 gradi. La speranza mi permette di vedere il bicchiere mezzo pieno quando ancora non so cosa mi aspetta; la paura se pur un sentimento negativo mi permette di capire quali sono i miei limiti e superarli; ansia di riuscire ad essere all'altezza di ciò che mi aspetterà. Queste tre compagne di viaggio, se pur sempre presenti, adesso sono state affiancate da altre: gratitudine e soddisfazione. Grata per ciò che sto iniziando, per ciò che apprenderò, per le persone che sto conoscendo, per gli esperti con i quali posso confrontarmi e imparare da loro; soddisfazione per tutto ciò che verrà realizzato e che già sta prendendo forma. Avrò sicuramente tante altre emozioni da collezionare durante questo percorso e non vedo l'ora di aggiungerle all'elenco e rendermi conto che andrò via con un bagaglio più grande di quello che mi aspettassi" (A.).

Il Servizio Civile come evoluzione personale e valore del proprio contributo allo sviluppo sociale

Il servizio civile rappresenta un'opportunità senza pari per crescere, scoprire sé stessi e apportare un cambiamento positivo nella società. Questo periodo ha segnato una profonda fase di trasformazione, in cui ho appreso come affrontare le difficoltà, valorizzare le relazioni e scoprire il mio potenziale per contribuire al benessere delle comunità. Nei primi mesi di Servizio Civile, ho affrontato l'esperienza con un mix di eccitazione e curiosità. Nonostante il breve periodo, questo percorso mi ha aiutato a crescere personalmente, a sviluppare fiducia nelle mie capacità e a superare i limiti che mi ero posta. Collaborare con i colleghi mi ha insegnato l'importanza dell'empatia, dell'ascolto attivo e dell'abilità di lavorare in squadra. Il mio impegno nel Servizio Civile mi ha permesso di sentirmi parte di qualcosa di più grande di me stessa, mi ha reso parte di un movimento più ampio per il cambiamento sociale. Contribuire ad un progetto del genere mi ha donato un senso di appartenenza e mi ha reso consapevole del mio potere di fare la differenza. I primi mesi di Servizio Civile sono stati un viaggio di crescita personale e di impegno sociale. Ho acquisito una maggiore consapevolezza di me stessa e del mio ruolo nella società. Ho imparato a superare le difficoltà con resilienza, a valorizzare le relazioni umane e a sviluppare competenze che mi accompagneranno per tutta la vita" (F.)

T1 - «Nel mezzo A metà percorso, avendo avuto modo di avvicinarmi a diverse attività, cosa ho avuto modo di scoprire di me stesso, cosa ho implementato a livello di risorse, con quali limiti mi sono scontrato?»

Il passaggio che segue, ancora di Federica, evidenzia che uno degli aspetti più significativi del percorso di Servizio Civile è il valore delle relazioni umane che si instaurano lungo il cammino e di come, attraverso la formazione, il confronto con gli altri, l'esperienza sul campo e le attività di volontariato, i giovani volontari apprendono a adattarsi a nuovi contesti, a comunicare efficacemente e a sviluppare una visione sistemica delle problematiche sociali:

"Quando ci si trova a metà strada dalla conclusione di un percorso si è serrati tra chi eravamo prima di iniziare a camminare e l'idea di chi saremo una volta arrivati, è una fase piena di aspettative ma anche ricca di nuove consapevolezze. Trovarsi a metà di questo viaggio è come camminare su un ponte sospeso tra due rive opposte della propria vita. Nel punto di mezzo c'è un misto di emozioni che si accavallano: c'è la soddisfazione di aver già compiuto buona parte del

cammino, di aver superato gli ostacoli e di essersi dimostrati all'altezza della sfida, ma c'è anche la stanchezza di chi ha già dato tanto di sé, di chi ha dovuto mettersi in discussione e uscire dalla propria zona di comfort giorno dopo giorno. Eppure, è proprio in questo momento di passaggio che si può davvero apprezzare il valore di ciò che si sta facendo. È qui che si può misurare la distanza percorsa e prendere coscienza di quanto si è cresciuti, sia a livello personale che professionale. È ora che si possono tirare le somme di ciò che si è imparato e di come questa esperienza mi sta davvero cambiando. Il mio scopo è rimanere salda su questo ponte sospeso, godendomi la vista mozzafiato che offre, nella speranza che arrivata quasi al traguardo guardando quel ponte in lontananza possa sembrarmi minuscolo rispetto a quelli che mi aspetteranno in futuro. Mi auguro che la meta finale, anche se ancora lontana, possa essere ancora più soddisfacente dopo aver avuto il coraggio di attraversare fino in fondo questo percorso di crescita e di servizio" (F.).

Il valore del team working e i continui apprendimenti di competenze durante il cammino: obiettivo l'evoluzione personale

"Il Servizio Civile nazionale è un'esperienza che lascia un'impronta indelebile nella vita di chi vi partecipa. Durante il mio periodo di servizio, sto avendo modo di vivere una serie di emozioni e impressioni che continuano ad arricchire il mio bagaglio personale. Sto avendo l'opportunità di immergermi in realtà completamente nuove e diverse dalla mia, attraverso anche la semplice partecipazione a convegni che toccano argomenti attuali. Anche attraverso le piccole cose, lavoro sul mio spirito di iniziativa e capacità di trovare soluzioni ai problemi. Cosa importante per me, sto imparando a lavorare in equipe, sviluppando competenze importanti per il mio percorso personale e professionale. Come se fossimo tutti un pezzo di un grande puzzle, che insieme può funzionare. Ogni pezzo ha il suo ruolo ed è importante. Sono a metà del mio percorso e mi sento arricchita di tante cose, se pur apparentemente piccole e di pura vita quotidiana, anche il solo rapporto con persone nuove è fonte di apprendimenti nuovi. I contro dell'esperienza credo siano apparentemente il timore iniziale che possa essere invasivo nella vita di tutti i giorni dal punto di vista di incastrarlo con altri impegni quotidiani, come l'università, ma giorno per giorno comprendo che con la propria volontà ci sia perfettamente il modo di incastrare tutto. È una grande opportunità di crescita che continuerò a sfruttare al meglio cercando di migliorare me stessa e continuando ad imparare" (A.).

E poi c'è qualche volontario che fatica più degli altri ad integrarsi, a dare qualcosa di sé ed a prendere dal gruppo, dall'esperienza, dal contesto, probabilmente a causa di rigidità caratteriali che impediscono di lasciarsi andare a una nuova esperienza di apprendimento e condivisione. Nell'esperienza del Servizio Civile è prevista la figura dell'OLP che ha prevalentemente un compito di accoglienza, accompagnamento e di supervisione dei volontari. All'Olp, da questo punto di vista è richiesta un'attenzione alle attese e alle aspettative dei giovani affidati, una capacità di gestione dei problemi relazionali e di lavoro, una forte componente empatica, sbloccando all'occorrenza dinamiche che possono inibire cambiamenti ed opportunità di crescita, come accade nel caso di Gaia.

Confrontarsi con i propri limiti e superarli: dalla teoria degli studi universitari alla "pratica del fare" del Servizio Civile, dall'individualismo alla scoperta della condivisione nel lavoro di gruppo. L'importanza della mediazione dell'Olp.

"Durante il periodo accademico ho lavorato poco su me stessa: nel senso che studiavo e lo studio aumenta le conoscenze, i saperi, ma non ti fa impattare con i contesti, con le situazioni della vita reale, che un giorno si possono incontrare nei contesti di lavoro, ciò genera indeterminatezza,

indefinitezza... prendiamo una laurea, ma non sappiamo ancora chi siamo e cosa possiamo, riusciamo a fare. In prossimità e/o con il raggiungimento della laurea emerge il desiderio, il bisogno di sperimentarsi altrimenti, non in qualità di studenti, ma di apprendisti professionisti. Inizio il Servizio Civile, sono qui da qualche giorno. Incontro i limiti del contesto e con essi cominciano le prime crisi e confusioni sul mio percorso. Noto innanzitutto che il contesto si mostra cristallizzato su norme e valori che resistono alla novità. Forse però, è il mio perfezionismo di stampo individualista che si scontra con le idee del gruppo, per cui nei prodotti finali non riconosco più la mia firma. Mi sento demotivata, insoddisfatta. Questo posto non fa per me? Comincio ad agitarmi, scuoto le braccia, ma fatico a restare a galla. Penso di lasciare. Questo posto non fa per me. Esplicito il mio malessere alla mia coordinatrice e OLP: "Dott.ssa, io non so proprio come andare avanti..." La sua risposta è illuminante: "Deve iniziare a condividere, a fare rete, a dare e a prendere dall'interazione con gli altri...". Inizio a pensare: forse ho bisogno di un cambio di prospettiva. Forse il gruppo in questo mi può aiutare. Imparo a divertirmi. Sposto il focus dal prodotto al gruppo. Do spazio a molte più pause caffè, alle risate, a discorsi superficiali e a quelli più profondi, personali. Cominciamo a notare punti simili e differenti tra i nostri caratteri, mi sperimento, provo ruoli sociali alternativi" (G.).

Da alcuni passaggi narrativi si evince che l'esperienza del Servizio Civile è un capitolo fondamentale della vita dei volontari, in quanto coincide in assoluto con il percorso di crescita personale e professionale. Un'esperienza che consente ai volontari di maturare cambiamenti e soprattutto di divenire consapevoli di questi cambiamenti. Un percorso che per la stragrande maggioranza ha rappresentato l'opportunità sia di raggiungere la consapevolezza del sé e di sperimentare una notevole crescita personale, esplorando passioni, valori e abilità; sia di acquisire competenze tecnico - specialistiche arricchendo il personale bagaglio di risorse, e soprattutto migliorando le prospettive future mettendosi in contatto con una varietà di persone e organizzazioni, creando connessioni significative che potrebbero rivelarsi utili nel loro futuro personale. Parliamo di una consapevolezza che permetterà loro di costruire una base solida da cui rilanciare le scelte e relative azioni, sia nella sfera personale che in quella professionale, oltretutto favorire una maggiore adattabilità al contesto, dimensione fondamentale per quanto riguarda la promozione dell'Occupabilità, come abbiamo modo di notare dal frammento di A.:

"Giunta al sesto mese del mio percorso al Servizio Civile, mi ritrovo a scrutare con gratitudine il cammino fin qui compiuto e con ansia buona il tratto di strada finale che mi attende. Dalla cima della montagna, dopo le prime difficoltà scalate, con lo sguardo rivolto al sentiero già percorso e guardando il traguardo che mi attende. L'esperienza fino a questo punto è stata un viaggio di scoperta e crescita personale. Oltre alle competenze tecniche acquisite nel mio settore di servizio, ho imparato molto su di me e sul mondo circostante".

"Arrivata a metà del mio percorso nel Servizio Civile presso Sinapsi, mi ritrovo immerso in un'avventura di scoperta e apprendimento che va ben oltre quello che mi aspettavo. Attraverso le varie attività svolte nella Sezione Occupabilità, sto vivendo un'esperienza che mi sta arricchendo profondamente a livello personale e professionale. Finora, ho avuto l'opportunità di approfondire le mie conoscenze su argomenti cruciali legati al mondo del lavoro. Grazie alla lettura di testi specializzati, alla partecipazione a workshop e ai confronti con esperti del settore, ho ampliato il mio bagaglio di conoscenze sulle soft skills e sulle competenze trasversali. Questo mi ha permesso di

avere una visione più completa e approfondita delle sfide e delle opportunità che i giovani incontrano nel loro percorso di inserimento lavorativo. Ma l'apprendimento non si ferma alla teoria, attraverso l'elaborazione dei questionari per le soft skills, etc., ho avuto l'opportunità di mettere in pratica le mie conoscenze, sviluppando nuove competenze operative. Tuttavia, quello che più mi sta sorprendendo è il processo di crescita personale che sto vivendo grazie a questa esperienza. Lavorare a stretto contatto con altri volontari mi ha insegnato tanto sulla resilienza, sull'empatia e sull'importanza dell'ascolto attivo. Questo mi sta rendendo più consapevole delle mie capacità e mi spinge a migliorare costantemente. Ovviamente, come in ogni esperienza, ci sono alti e bassi da considerare. Tra gli aspetti positivi del Servizio Civile, c'è sicuramente l'opportunità di confrontarsi con professionisti del settore e altri volontari, aspetto che mi sta permettendo di costruire una preziosa rete di contatti" (C.).

"A metà del mio percorso nel Servizio Civile, mi trovo a contemplare le molteplici attività affrontate e gli insegnamenti che hanno impreziosito il mio viaggio. Esaminando le tre dimensioni del sapere –conoscenza teorica, saper fare e saper essere/saper diventare –ho l'opportunità di sondare le nuove qualità personali che questa esperienza ha contribuito a plasmare in me. Durante il mio coinvolgimento nel Servizio Civile ho avuto l'opportunità di immergermi in questioni sociali complesse attraverso formazioni, workshop e incontri con esperti del settore. Queste esperienze non solo hanno arricchito il mio bagaglio di conoscenze teoriche, ma mi hanno anche fornito le competenze necessarie per affrontare sfide concrete sul campo. Ho imparato ad applicare la teoria alla pratica, trasformando le mie idee in azione efficace e significativa. Tuttavia, il valore del Servizio Civile va oltre la mera acquisizione di conoscenze e competenze, nel senso che sta influenzando profondamente sulla mia crescita personale. Attraverso l'interazione con individui provenienti da contesti diversi, ho sviluppato un'empatia più profonda, una resilienza incrollabile e una consapevolezza più nitida delle mie capacità e dei miei limiti. Questo percorso mi sta guidando verso un cammino di auto-scoperta, in cui coltivo qualità come l'umiltà, la tolleranza e il senso di responsabilità, diventando un individuo più completo e pronto ad affrontare le sfide della vita. Si sta rivelando un'esperienza tridimensionale di crescita personale che ha intrecciato conoscenza teorica, competenze pratiche e sviluppo personale" (M.).

Alla scoperta della gestione delle criticità: dall'evitamento, al confronto e alla possibilità di superamento

"La gestione dello stress è la competenza su cui più desidero lavorare, tenere per mano. Perché "tenere per mano"? Perché negli anni pensavo che gli aspetti su cui doversi lavorare andavano evitati e quindi facevo finta non esistessero, adesso ho capito che vanno presi per mano e ti devono accompagnare nei giorni e nella quotidianità perchè se non li affrontiamo di petto non possiamo mai renderci conto di quanto in realtà siamo capaci di gestirli e se anche non lo fossimo, almeno ci rendiamo conto che siamo in grado di non averne paura. Il mio percorso nel Servizio Civile è stato determinante per imparare a gestire lo stress e trovare un equilibrio tra la vita sociale, privata e lo studio. Prima di intraprendere questa esperienza, mi trovavo spesso sopraffatto dagli impegni e faticavo a bilanciare le diverse aree della mia vita. Tuttavia, il Servizio Civile mi ha fornito gli strumenti necessari per migliorare la mia capacità di gestione del tempo e dello stress. Inoltre, il Servizio Civile mi ha insegnato a prendermi del tempo per me stesso. Ho imparato che per essere efficace negli studi e nel lavoro, è essenziale dedicare del tempo al relax e alle attività che mi piacciono. Ho sicuramente ancora tanto da imparare, questa bilancia non è sempre equilibrata, non

funziona sempre al meglio... ma almeno adesso ho la consapevolezza che, anche quando non sarà in equilibrio, saprò essere forte e resiliente nel lavorarci sopra e nel migliorarmi” (G.).

“Durante il Servizio Civile ho avuto la possibilità di avvicinarmi ad attività di back-office per il Servizio finalizzate alla progettazione e realizzazione di laboratori o altro, nonché di essere una figura di supporto nei laboratori stessi, contribuendo - in piccola parte - ai percorsi di orientamento destinati agli studenti. Svolgendo queste attività ho scoperto non solo il piacere e la capacità di lavorare in un team dinamico e caratterizzato da multi-professionalità, ma anche la possibilità sia di riattivare risorse già possedute, sia di implementarle ulteriormente osservando il lavoro delle professioniste di riferimento per poi mettere in pratica ciò che avevo imparato in questo modo. Le risorse maggiormente implementate, senza dubbio sono state quelle inerenti al team-work, problem solving e comunicazione, in quanto il lavoro prevedeva frequenti circostanze di confronto di gruppo, mediante le quali abbiamo affrontato numerose situazioni problematiche (e non), generando contesti sfidanti, promotori di un processo di attivazione di risorse personali. Non sono mancati momenti in cui mi sono scontrato con i miei limiti, con ciò che non avevo mai svolto e neanche immaginato di fare, ritrovandomi a dover imparare cose nuove che potrebbero anche distanziarsi dal profilo professionale che mi caratterizza. Tuttavia, il limite col tempo è diventato un punto di forza, accrescendo la mia capacità di flessibilità e di adattarmi al cambiamento e al “diverso” (lavorativamente parlando), apprendendo nuove competenze che hanno arricchito ulteriormente il mio bagaglio di conoscenze e competenze” (F.).

T2 - Al termine dell'esperienza di Servizio Civile sono diventato, mi sento...»

Il superamento della comfort zone e delle strategie di evitamento sfide: affrontarle per crescere

“Il mio percorso di Servizio Civile è stata un'esperienza profondamente trasformativa, durante la quale ho osservato e vissuto cambiamenti significativi in me stessa, che hanno arricchito la mia crescita personale e la mia consapevolezza. Prima di intraprendere questo percorso, spesso mi rifugiavo in comportamenti di evasione, soprattutto di fronte a situazioni difficili o sfide sconosciute. Tendevo a ritirarmi, evitando il confronto e cercando di aggirare gli ostacoli piuttosto che affrontarli direttamente. Tuttavia, questa esperienza mi ha costretto a uscire dalla mia zona di comfort. Ho imparato a confrontarmi con le difficoltà e a vedere gli ostacoli non come barriere insormontabili, ma come opportunità di crescita. Questo mi ha reso più resiliente e capace di affrontare le sfide con determinazione e coraggio. Prima, cercavo costantemente di adattarmi all'ambiente che mi circondava, spesso a discapito della mia identità e dei miei valori. Volevo sentirmi accettata, anche se ciò significava sacrificare parti di me stessa. Ad oggi sono consapevole di aver raggiunto una maggiore autoconsapevolezza, comprendendo meglio chi sono e cosa rappresento. Ho imparato che non è sempre necessario adattarsi agli altri, ma che è fondamentale rimanere fedeli a sé stessi. Questo non significa essere rigidi o inflessibili, ma piuttosto riconoscere il valore della propria unicità e avere il coraggio di esprimerla” (C.).

“Il Servizio Civile nazionale è un'esperienza che lascia un'impronta indelebile nella vita di chi vi partecipa. Durante il mio periodo di servizio, sto avendo modo di vivere una serie di emozioni e impressioni che continuano ad arricchire il mio bagaglio personale. Sto avendo l'opportunità di immergermi in realtà completamente nuove e diverse dalla mia, attraverso anche la semplice partecipazione a convegni che toccano argomenti attuali. Anche attraverso le piccole cose, lavoro sul mio spirito di iniziativa e capacità di trovare soluzioni ai problemi. Cosa importante per me, ho

appreso a lavorare in equipe, sviluppando competenze importanti per il mio percorso personale e professionale. Come se fossimo tutti un pezzo di un grande puzzle, che insieme può funzionare. Ogni pezzo ha il suo ruolo ed è importante. Sono al termine di questo percorso e mi sento arricchita di tante cose, se pur apparentemente piccole e di pura vita quotidiana, anche il solo rapporto con persone nuove è fonte di insegnamento. È stata una grande opportunità di crescita che continuerò a sfruttare al meglio cercando di migliorare me stessa e continuando ad imparare” (A.).

Il confronto con le sfide, la crescita personale e la scoperta di nuove abilità e competenze. L’entusiasmo per la consapevolezza di essere coinvolti non solo in un percorso di evoluzione individuale ma anche di comprensione delle dinamiche sociali

“In questo anno di Servizio Civile ho incontrato sfide che hanno stimolato la mia resilienza e momenti di gratificazione che hanno rafforzato la mia determinazione. Tra le conquiste personali più significative, spicca sicuramente un maggiore senso di consapevolezza di me stessa, delle mie capacità e del mio ruolo nella società. Il Servizio Civile mi ha offerto l’opportunità di mettermi in gioco, di esplorare nuove prospettive e di sviluppare una maggiore empatia verso chi mi circonda, adattabilità verso il contesto. Ho imparato a comunicare con efficacia, a lavorare in squadra e a gestire le sfide con flessibilità e creatività. Questa esperienza non è solo un capitolo della mia vita, ma una parte fondamentale nel mio percorso di crescita personale e lavorativa. In questi mesi ho notato in me un cambiamento, riesco ad essere più aperta verso le persone, mi rendo più disponibile e soprattutto aperta al confronto con gli altri in maniera più serena. Questo percorso mi ha dato la conferma che sono in grado di adeguarmi a quello che il mondo mi mette avanti, questa esperienza mi ha donato la cosa che più desideravo: la consapevolezza di valere come studente, come persona e come donna nella società. La consapevolezza mi permetterà di costruire una base solida su cui fondare le mie azioni e le mie scelte, sia nella sfera personale che in quella professionale. Durante il mio percorso di Servizio Civile al centro SinAPSI, ho sicuramente incontrato pro e contro che hanno influenzato la mia esperienza e il mio sviluppo personale e professionale. Sono riuscita a sperimentare una notevole crescita personale, esplorando le mie passioni, i miei valori e le mie abilità. Ho avuto l’opportunità di acquisire competenze pratiche nel mio settore di servizio, arricchendo il mio bagaglio di conoscenze e migliorando le mie prospettive future mettendosi in contatto con una varietà di persone e organizzazioni, creando connessioni significative che potrebbero rivelarsi utili nel mio futuro personale. Nonostante ci siano state delle divergenze di opinioni, inevitabili in un ambiente di lavoro, mi è stata richiesta abilità di gestione dei conflitti per essere risolti in modo efficace. Oggi, guardo al futuro con entusiasmo, al futuro che mi attende al di là di questo traguardo, consapevole che ogni passo compiuto mi avvicina sempre di più alla mia realizzazione e mi avvicina a diventare una persona migliore non solo per me ma anche per la società e le persone che mi circondano” (A.)

“Questi mesi di Servizio Civile sono stati un viaggio di crescita personale e di impegno sociale. Attraverso le sfide, le relazioni e le scoperte, ho acquisito una maggiore consapevolezza di me stessa e del mio ruolo nella società. Ho imparato a superare le difficoltà con resilienza, a valorizzare le relazioni umane e a sviluppare competenze che mi accompagneranno per tutta la vita. Un’esperienza che mi ha insegnato che anche le azioni più piccole possono avere un impatto significativo. Sono grata per questa esperienza non solo perché più consapevole del mio potenziale ma anche grata dei rapporti interpersonali che sto costruendo. Ho avuto l’opportunità di acquisire conoscenze teoriche legate all’occupabilità, Ho appreso a comunicare in modo empatico, a lavorare

in gruppo e questo influenza il mio modo di pensare, mi ha aiutata a immaginare il mio ruolo in un nuovo contesto lavorativo e sociale. Ad oggi mi sento arricchita da questa esperienza; è stato un viaggio di crescita, scoperta, dedizione, incoraggiamento, empatia; mi offre una prospettiva unica e personale. Guardo al futuro con occhi diversi, più sicura di me stessa e delle mie capacità” (F.).

“Tra quindici giorni il Servizio Civile volge al termine, e ogni giorno mi reco in sede con gioia e un briciolo di nostalgia. Il Servizio Civile sta finendo e io mi riscopro una persona simile ma diversa dalla me di un anno fa. Ad oggi sono una psicologa abilitata che sta imparando a fare rete. Mi sento flessibile, tranquilla. Posso portare a termine un compito con la possibilità di sbagliare e con la capacità di presentare un prodotto a nome del gruppo, in cui il mio contributo si fonde e si confonde con quello degli altri. Non è questo il vero teamwork? Ho disinvestito le mie aspettative iniziali, senza mollare il contesto. È una cosa nuova di cui non sapevo di essere capace. Mi sono reinventata. Mi sono scoperta estroversa, spensierata, giocherellona, senza perdere la serietà e la capacità del compito. Sono riuscita a trarre vantaggio da un contesto che non sposa in toto i miei valori ed obiettivi che, per me, è la soft skills che mai pensavo di poter raggiungere” (G.).

“La formazione continua è stata una parte essenziale di questi primi mesi. Le sensibilizzazioni e i workshop non solo hanno ampliato le mie competenze professionali, ma hanno anche stimolato la mia consapevolezza sociale, fornendomi gli strumenti necessari per affrontare le sfide con una prospettiva informata e critica. Affrontare le sfide quotidiane è stato un elemento formativo di grande rilevanza. La flessibilità, la resilienza e la capacità di adattamento sono diventate caratteristiche fondamentali per superare le complessità della realtà in cui opero. Queste sfide non sono solo ostacoli, ma veri e propri catalizzatori di crescita personale e professionale. In conclusione, i primi mesi del mio Servizio Civile rappresentano un capitolo emozionante e formativo della mia vita. Guardo con entusiasmo al futuro, consapevole che questo percorso continuerà a plasmare la mia identità e a contribuire al bene della comunità che ho la fortuna di servire”. (G.).

“Ora che sto per terminare quest’esperienza so per certo che questo percorso ha non solo arricchito la mia comprensione del mondo che mi circonda, ma ha anche plasmato in modo significativo la mia identità e il mio contributo alla società. Ogni giorno, continuo a crescere, imparare e trasformarmi grazie alla preziosa esperienza del Servizio Civile. Per approfondire ulteriormente la mia esperienza, elenco quelli che considero essere i pro e i contro di questa esperienza:

I Pro: opportunità di apprendimento: Il Servizio Civile offre un’ampia gamma di occasioni per imparare, attraverso formazioni, workshop e incontri con esperti del settore. Queste esperienze arricchiscono la comprensione delle complesse questioni sociali e forniscono conoscenze teoriche preziose; sviluppo di competenze pratiche: L’esperienza sul campo nel Servizio Civile consente di mettere in pratica le conoscenze acquisite, sviluppando competenze pratiche essenziali per affrontare sfide reali e avere un impatto tangibile nella comunità; crescita personale: L’interazione con individui provenienti da contesti diversi favorisce lo sviluppo di qualità come l’empatia, la resilienza e la consapevolezza di sé. Questo processo trasforma l’individuo in una persona più completa e preparata ad affrontare le varie sfide della vita. I Contro: vincoli temporali: Il Servizio Civile può richiedere un impegno temporale significativo, specialmente se si deve conciliare con altri obblighi come lo studio o il lavoro. La gestione del tempo può essere una sfida per alcuni partecipanti; limiti delle Risorse: Alcune organizzazioni di Servizio Civile potrebbero avere risorse limitate, influenzando la qualità e l’estensione delle attività offerte. Ciò potrebbe limitare l’efficacia

e l'impatto delle iniziative sulla comunità; adattamento a contesti nuovi: L'interazione con persone provenienti da contesti diversi può essere stimolante, ma anche difficile. L'adattamento a nuove dinamiche sociali e culturali può richiedere tempo e sforzo, e talvolta può essere fonte di stress o disagio per alcuni partecipanti". (M.).

"In conclusione, il Servizio Civile ha rappresentato per me un'esperienza arricchente che è stata in grado di implementare risorse già acquisite e di attivarne altre. Il SC è un contesto lavorativo che potrei definire una "fucina", in cui è possibile sperimentarsi e riscoprirsi in ogni propria forma, sia dal punto di vista professionale che personale. Si tratta di un periodo durante il quale non solo si apprendono competenze tecniche utili per la propria professione (o affini), come nel mio caso, ma soprattutto competenze trasversali che, come ben si conosce, si apprendono anche in contesti informali e/o non formali. Quest'ultimo elemento lascia pensare che il SC, sebbene rappresenti in parte un sistema formale programmato a scopi formativi, didattici e lavorativi, riproduca lo scenario di un contesto più che altro "non formale", nel quale è la persona (il volontario) che intenzionalmente sceglie di parteciparvi, realizzando attività anche non-lavorative mediante le quali continua a mettere in pratica ed apprendere skills. Nel mio caso, ho preso contatto con molteplici competenze trasversali che sentivo di implementare in parallelo a quelle tecniche, quasi come se fosse un processo naturale delle cose: gestione dello stress, delle emozioni, del tempo e flessibilità implementate grazie alle attività lavorative, caratterizzate da deadline, che svolgevo insieme agli altri volontari, nonché autoconsapevolezza, gestione delle relazioni, pensiero creativo, problem solving ecc. attivate mediante la necessità di svolgere al meglio il proprio lavoro, al fine di ottenere un risultato ottimale e innovativo. Al termine dell'esperienza di Servizio Civile, se dovessi rappresentarmi con un termine inerente al mondo dell'occupabilità e delle competenze, sceglierei sicuramente "efficacia auto-percepita!" (F.).

Inoltre, si precisa che oltre alla proposta di produrre una narrazione circa i tre differenti momenti (inizio, metà percorso, al termine) ai giovani è stato anche chiesto di individuare, lasciando la libertà di non partecipare in caso non fosse nelle loro corde, una metafora o un'immagine da associare ai tre momenti, giustificando la scelta, e buona parte di essi ha aderito alla richiesta. Un'attività che trova il suo fondamento nella convinzione che la metafora si rivela uno "strumento di evoluzione personale e di orientamento attivo del soggetto, [...] il lavoro formativo che si delinea è, quindi, relativo al doppio passaggio della produzione della metafora, inteso come momento a carattere proiettivo, alla riflessione su di essa, che si articola nel processo di ricerca del senso e della pertinenza rispetto a qualcosa che possa essere radicato in significati reali e praticabili per il soggetto" (Priore, in Cunti & Priore, 2020, p. 98).

Riportiamo di seguito alcuni frammenti, che hanno contribuito all'individuazione delle tre core-categories che ben definiscono e connotano il percorso del Servizio Civile per i volontari:

"Un percorso e tre immagini: Il mio percorso del Servizio Civile sta quasi giungendo al termine e l'ho raccontato attraverso tre immagini che rappresentano le tappe fondamentali di questa esperienza. La prima immagine rappresenta una strada in parte già percorsa: è la mia vita prima del Servizio Civile. L'asfalto di questa strada ha qualche appezzamento, simbolo delle esperienze che ho vissuto fino ad ora. Ogni buca e ogni imperfezione raccontano delle difficoltà e delle lezioni apprese, segnando il mio cammino con tracce indelebili che mi hanno formato. Nella seconda

immagine, vedo una bicicletta. Questo è il mezzo con cui ho proseguito lungo la strada delle esperienze durante il Servizio Civile. In sella alla bici, ho affrontato salite impegnative e discese vertiginose, simbolo delle sfide e dei successi incontrati in questi mesi. Ogni pedalata rappresenta un passo avanti nel mio percorso, spinto dalla determinazione e dalla voglia di crescere. Infine, la terza immagine è quella di un fuoco acceso. Questo fuoco rappresenta il me stesso che ho trovato alla fine del mio percorso. È un fuoco che arde dentro di me, alimentato dalle nuove esperienze acquisite e dalle lezioni apprese durante il Servizio Civile. Questo fuoco è la speranza e la forza che mi guideranno nel futuro, una luce che illumina il mio cammino e mi ricorda che sono pronto a affrontare qualsiasi sfida con determinazione e coraggio. Queste tre immagini raccontano la mia storia: una strada vissuta, una bicicletta che mi accompagna nelle mie esperienze, e un fuoco che brucia dentro di me, pronto a illuminare il mio futuro” (A.).

“Nella scelta delle immagini ne ho selezionato tre che, secondo me, rappresentano al meglio il mio percorso durante il Servizio Civile: Corallo spiaggiato: “Questa foto rappresenta per me la sensazione che provavo quando questo percorso è iniziato. Mi sentivo indeterminata, arenata in una situazione molto difficile di totale indefinitezza, mi sentivo particolarmente sola in un ambiente dispersivo e sconosciuto; una finestra affacciata sul mare: “Un’immagine che mi ricorda in modo particolare i luoghi preferiti della mia vita. Un luogo tranquillo di calma e serenità che ho ritrovato stando a contatto con le persone incontrate durante questo cammino. La pacatezza dell’andare, scoprendo cose nuove di sé, mettendosi alla prova in un contesto protetto; la stazione dei treni: “Un’immagine che ritrae un treno in transito rappresenta il mio capolinea di un percorso che mi ha aiutato tanto e che allo stesso tempo mi ha sicuramente dato il coraggio di aspettare il prossimo treno di opportunità che il futuro ha in serbo per me, un treno sul quale posso salire con un ricco bagaglio di competenze e sicurezze” (F.).

“A settembre, quando è iniziato il Servizio Civile, mi sentivo spaesata e insicura. Avevo molte aspettative ma non sapevo cosa avrei trovato realmente e cosa avrei dovuto affrontare. Per rappresentare questo mix di emozioni che mi travolgeva ho scelto la foto di una bicicletta per bambini. Mi sentivo proprio così, come una bambina che si accinge ad imparare ad andare in bici, con la paura di cadere e di non esser capace ma con la voglia e la tenacia di riuscirci, pronta ad iniziare un nuovo cammino. Percorro questo cammino, cado e mi rialzo, lavoro in gruppo e da sola, così acquisisco competenze e nozioni. Fondamentale per me è stato trovare un gruppo di lavoro idoneo e stimolante, così come il luogo in cui svolgo il mio anno di Servizio Civile. È proprio per questo che ho individuato l’immagine di un uomo che cammina, in questo rivedo me stessa che percorro questa strada non più spaesata, ma consapevole di quello che sto vivendo e di star facendo una gran bella esperienza. Per ultima ho scelto la foto di una farfalla che identifico in me stessa. La farfalla rappresenta il mutamento, come me che da giovane adulta inizialmente mi trovo ad iniziare una cosa nuova con mille paure, e invece adesso a quasi fine percorso sboccio, riesco finalmente a credere di più in me stessa e nelle mie capacità, non ho più paura di dire la mia opinione con la consapevolezza che non tutti possono condoviderla, ma va bene perché è la mia. Questa esperienza mi ha fatto crescere molto ed è quello che mi serviva per aprirmi di più al mondo del lavoro oltre ad esser stata un’esperienza di crescita personale” (G.).

“Il mio percorso in tre immagini. Il Servizio Civile è iniziato come una fermata d’autobus, con un misto di ansia e curiosità. Ecco perché ho scelto come prima immagine una fermata di autobus. Sapevo che salire su quell’autobus significava intraprendere un viaggio che avrebbe potuto

cambiarmi profondamente, definirmi. Quella fermata rappresentava l'inizio di un percorso sconosciuto, ma carico di promesse e potenzialità. E così si è rivelato. Una volta salita sull'autobus, mi sono trovata immersa in un mondo nuovo, fatto di esperienze e incontri inaspettati. È stato in questo contesto che ho iniziato a trasformarmi, come un fiore che sboccia. Da qui la scelta della seconda immagine, di un fiore sbocciato. Le difficoltà affrontate mi hanno permesso di riconoscere e lavorare sui miei aspetti negativi, mentre le gioie condivise con gli altri volontari mi hanno arricchito e rafforzato. Ho imparato ad essere più paziente, ad ascoltare veramente e a collaborare efficacemente. Ho imparato a gestire meglio lo stress e anche se di mio già sfruttavo al meglio le capacità organizzative, così ho imparato a incanalarle nel giusto modo. Ho scoperto risorse interiori che non sapevo di avere, e passo dopo passo, mi sono vista sbocciare in una versione più matura di me stessa. Una versione che voglio continuare a far crescere. Ora, giunta alla fine del mio percorso di Servizio Civile, mi trovo di fronte a un vasto orizzonte marino. Ecco perché ho scelto l'immagine di un orizzonte con il mare. Questa immagine rappresenta per me il futuro che mi attende, vasto e pieno di possibilità. Il mare, con la sua immensità, simboleggia le nuove strade che posso intraprendere, forte delle esperienze vissute. Guardando questo orizzonte, sento un misto di malinconia per ciò che lascio alle spalle e di entusiasmo per ciò che mi attende. So che ogni onda del mare rappresenta un'opportunità di crescita e di scoperta, e mi sento pronta ad affrontarle tutte con una nuova prospettiva, anche se l'ignoto fa sempre paura non sarà questo a bloccarmi. Il Servizio Civile non è stato solo un viaggio fisico, ma un vero e proprio percorso di trasformazione interiore. Mi ha insegnato a vedere il mondo con occhi nuovi, a valorizzare ogni esperienza e a credere nel potere del cambiamento. Oggi, guardo l'orizzonte e sento di essere pronta a navigare verso nuovi orizzonti, portando con me il bagaglio di crescita e scoperta che questo percorso mi ha donato" (A.).

"Il mio Racconto per immagini: all'inizio del mio percorso di Servizio Civile, mi sentivo come un signore anziano seduto su una panchina. La stanchezza delle esperienze passate e la paura di non avere abbastanza forza per affrontare un nuovo cammino mi pesavano addosso. Ogni mattina, guardavo avanti con incertezza, chiedendomi se avessi la determinazione necessaria per fare la differenza. Con il passare del tempo, però, il mio scenario è cambiato. Mi sono trovata circondata da persone che, come me, condividevano il desiderio di contribuire e fare del bene. L'immagine delle persone che spingono un furgone rappresenta perfettamente questa fase: non ero più sola. Il furgone simbolizza il progetto comune, un qualcosa che si è messo in movimento non solo grazie al mio impegno, ma soprattutto grazie al sostegno e alla collaborazione di chi mi circondava. Ogni piccolo sforzo, ogni gesto di aiuto reciproco ha reso possibile il nostro avanzamento. Ora, guardo il mio percorso e vedo una scogliera. Questo luogo maestoso rappresenta l'autoconsapevolezza che ho raggiunto. Da questa altezza, vedo il mondo con occhi nuovi: le prospettive sono più ampie, la mia mente è aperta al cambiamento e alle infinite possibilità che il futuro offre. La scogliera non è un punto di arrivo definitivo, ma un trampolino verso nuove sfide e opportunità. Grazie a questo viaggio, ho scoperto una forza interiore che non pensavo di possedere e ho imparato il valore della solidarietà. Il mio Servizio Civile non è stato solo un periodo di lavoro, ma un viaggio di crescita personale. Ho imparato che, anche quando ci sentiamo stanchi e incerti, il sostegno degli altri e la nostra determinazione possono spingerci lontano, fino a raggiungere nuove altezze di consapevolezza e possibilità" (C.)

M. esordisce con un'introduzione generale sull'esperienza del Servizio Civile Universale e poi associa a ciascuno dei tre momenti un'immagine carica di significato: "Il

Servizio Civile è stata per me un'opportunità unica per contribuire attivamente alla società, crescere personalmente e professionalmente, e costruire un futuro migliore per me stesso e per gli altri. Attraverso tre immagini simboliche – uno scorcio di un palazzo a corte, una serie di tessuti colorati e una zattera pronta a prendere il largo – voglio raccontare le diverse fasi di questa esperienza: l'inizio, lo sviluppo e il futuro.

L'Inizio: Uno Scorcio di un Palazzo a Corte

L'immagine di un palazzo a corte simboleggia il mio ingresso nel Servizio Civile. Come un giovane che attraversa la soglia di un antico palazzo, anch'io mi sono trovato di fronte a un mondo nuovo, ricco di storia e di significato. Questo palazzo rappresenta l'istituzione che mi ha accolto, fornendomi una struttura e una comunità all'interno della quale ho potuto crescere. I primi giorni sono stati spesso caratterizzati da curiosità, timore e aspettative. Sono entrato in contatto con colleghi e superiori, ho appreso nuove responsabilità e ho cominciato a comprendere l'importanza del mio ruolo. Si rivela un periodo di adattamento e di scoperta, in cui inizio a intravedere il mio potenziale, sconosciuto fino adesso.

Sviluppo: Una Serie di Tessuti Colorati

La seconda immagine, una serie di tessuti colorati, rappresenta lo sviluppo del mio Servizio Civile. Ogni tessuto, con i suoi colori e motivi unici, simboleggia le diverse esperienze, competenze e relazioni che si sono intrecciate durante questo percorso. Come un tessitore che combina fili diversi per creare un'opera d'arte, anch'io ho intrecciato nuove amicizie, acquisito competenze pratiche e teoriche, e contribuito in maniera concreta alla comunità. Ogni giorno ha portato con sé nuove sfide e opportunità, che hanno arricchito il mio bagaglio personale e professionale. Questo periodo è stato caratterizzato da crescita e trasformazione, un continuo evolversi che ha preparato il terreno per il mio futuro.

Futuro: una zattera pronta a prendere il largo

Infine, l'immagine di una zattera pronta a prendere il largo simboleggia il mio futuro dopo la fine del Servizio Civile. Dopo aver accumulato esperienza e competenze, mi sento pronto a navigare verso nuove avventure. La zattera rappresenta la fiducia in me stesso e nelle mie capacità, acquisite durante il periodo di servizio. Ora, con un bagaglio ricco di esperienze e conoscenze, sono pronto ad affrontare il mondo del lavoro o ulteriori studi con una nuova consapevolezza e determinazione. Il Servizio Civile mi ha fornito una solida base da cui partire, un trampolino di lancio verso nuove opportunità e sfide. Il Servizio Civile, attraverso le sue diverse fasi, mi ha offerto un viaggio di crescita e trasformazione personale e professionale. Dall'inizio timido e curioso rappresentato dal palazzo a corte, passando per il vibrante sviluppo simboleggiato dai tessuti colorati, fino al futuro promettente della zattera pronta a prendere il largo, ogni tappa di questo percorso è stata fondamentale per costruire una base solida e duratura. Il Servizio Civile non è stato solo un'opportunità di dare, ma anche di ricevere, imparare e crescere, preparandomi così a navigare con successo nel mare della vita" (M.).

L'analisi dei frammenti narrativi

Il corpus sottoposto ad analisi fenomenologica è costituito dall'insieme dei testi narrativi prodotti dai giovani volontari. I frammenti narrativi prodotti e raccolti al tempo t0, t1 e t2 sono stati trascritti e analizzati assumendo una prospettiva fenomenologica (Mortari, 2007, 2009; Sità, 2012; Van Manem, 1990), finalizzata a "illuminare aspetti

differenti di un fenomeno studiato". Operativamente, il processo è stato condotto nel modo seguente: 1) *raccolta delle narrazioni*, relativamente ai tre tempi, t0, t1, t2; 2) *organizzazione e trascrizione delle narrazioni in un formato digitale* per facilitare l'analisi testuale; 3) *immersione: prima lettura dei testi delle narrazioni precedentemente trascritti*, in modo da produrre dei commenti su quanto rilevato; 4) *codifica*: rilettura attenta dei testi per comprendere il contenuto generale e le tematiche emergenti;

5) *identificazione dei Topic*: individuazione dei temi principali che emergono dai testi (core categories). Questi possono includere aspetti come esperienze di vita, emozioni, relazioni, percezione di successo, fallimento, ecc; 6) *attribuzione di un codice* attraverso la creazione, in un primo momento, di un sistema di codifica basato sui topic identificati. Ogni codice rappresenta un argomento o tema specifico; in un secondo momento mediante l'assegnazione di etichette ai frammenti di testo che corrispondono a ciascun codice. Questi passaggi ci hanno consentito di trasformare i commenti iniziali in contenuti concettuali con un livello di maggiore astrazione e definizione. Successivamente, i temi tra loro collegati sono stati organizzati in uno schema coerente e ciascun tema è stato poi messo a confronto con le parole del soggetto che ha raccontato di sé. È emersa una mappa di *core - categories*, in altre parole di categorie centrali che trovano riscontro nelle narrazioni; 7) *verifica e validazione dei risultati*: riguardo all'analisi del materiale raccolto, il confronto intersoggettivo assume una valenza essenziale: siamo, difatti, ricorsi a una triangolazione di ricercatori, nel senso che più ricercatori hanno analizzato il materiale oggetto di analisi (narrazioni), utilizzando gli stessi metodi e rifacendosi allo stesso quadro teorico di partenza. Il confronto con altri ricercatori coinvolti nel processo di ricerca può aiutare a mantenere una vigilanza critica sui propri criteri di studio e ricerca, minimizzando il rischio di distorsioni.

Pertanto, a partire dalla lettura delle narrazioni (primo *passaggio*), sono state individuate le unità di testo significative (secondo *passaggio*), sintetizzate, in un terzo passaggio, in una descrizione essenziale con l'attribuzione finale, nell'ultimo passaggio, di un'etichetta che aiuta a ricostruire e a delineare una visione sintetica ed essenziale dei significati che i volontari attribuiscono all'esperienza formativa del Servizio Civile. La fase di verifica-validazione ha incluso il coinvolgimento dei partecipanti (i volontari), al fine di garantire che le interpretazioni siano precise e rispecchino fedelmente le loro esperienze personali.

In particolare, dai frammenti narrativi si evincono sia gli indizi e le tracce dell'auto-riconoscimento e scoperta del sé (delle proprie competenze, delle nuove immagini di sé, dei progetti futuri, etc.) sia considerazioni relative all'auto-valutazione del percorso.

Dall'analisi del materiale narrativo raccolto sono state individuate le seguenti *core categories*:

Al tempo T0 – Vissuto di Incertezza – Indefinitezza;

Al tempo T1 – Vissuto di scoperta – Sorpresa;

Al tempo T2 - Sicurezza – Consapevolezza.

Come detto in precedenza, ogni narrazione è stata codificata per individuare la presenza di temi salienti. Altresì, nonostante la valenza qualitativa dell'approccio fenomenologico, si è ritenuto opportuno indicare con quale frequenza i temi emergono

nelle narrazioni per evidenziare quali aspetti siano particolarmente significativi per i partecipanti.

Vissuto di incertezza – indefinitezza: si è evidenziato nel 75% dei frammenti narrativi (37,5 su 50).

Vissuto di scoperta – sorpresa: si è evidenziato nell' 80% dei frammenti narrativi (40 su 50).

Vissuto di sicurezza – consapevolezza: si è evidenziato nel 90% dei frammenti narrativi (45 su 50).

Sebbene l'elencazione delle frequenze possa aiutare a identificare i temi più prominenti, l'obiettivo centrale del metodo fenomenologico rimane l'esplorazione profonda del significato esperienziale di questi temi per coloro che hanno preso parte all'esperienza.

Al tempo T0 – Vissuto di Incertezza – Indefinitezza: dai racconti si evince, con forza e in maniera presso che generalizzata, la presenza nei volontari di un vissuto di indefinitezza determinata da una incapacità di agire consistente nel non mettersi in gioco nel fare qualcosa, nell'azione concreta, al di là dell'ambito che può essere, indifferentemente sentimentale, quindi appartenere al "privato", o lavorativo (Seligman,1990). Intendiamo riferirci a un'incapacità che si costruisce attraverso generalizzazioni che distorcono la percezione della realtà, limitano le risorse individuali rendendo le persone incapaci e impotenti nell' agire di fronte a determinate situazioni. I giovani volontari vengono da situazioni diverse, differenti percorsi di laurea e la scelta del Servizio Civile sembra avvenga per riempire un vuoto, o meglio, per colmare un vuoto di incertezza e di indefinitezza relativamente al loro saper essere e saper fare.

T1 – Vissuto di scoperta - Sorpresa: hanno appreso cosa dovevano fare in termini di attività pratiche (ciò che in qualche modo si aspettavano) ma hanno anche scoperto cose di sé di cui non immaginavano, ovvero lo sperimentare un passaggio da un vissuto di estraneità a sé stessi, di indeterminatezza, a un graduale auto-riconoscimento del sé. La scoperta della medesimezza, di quel nucleo di abilità, qualità inalterabile nel tempo, ma anche l'ipseità quel nucleo trasformabile che Ricoeur (1983) evoca come un'entità mobile che evolve e si trasforma nel corso delle storie, ovvero un'identità personale che si costituisce così attraverso le narrazioni che produce e quelle che integra continuamente. Le storie prodotte dai volontari non sono, da questo punto di vista, storie oggettive, ma storie che i giovani, in qualità di scrittori e lettori della propria vita o segmenti di essa (in questo caso dell'esperienza del Servizio Civile), raccontano di sé stessi, degli auto-accrescimenti del sé. Storie che dimostrano un senso di gratitudine e sollievo per aver raggiunto questa dimensione di "auto-percezione" di sé stessi, come hanno acutamente colto anche non pochi degli stessi partecipanti.

T2 Sicurezza – Consapevolezza: la definizione del profilo comportamentale e motivazionale della persona più adatta a ricoprire uno specifico ruolo professionale; la definizione di un piano atto a favorire lo sviluppo, il miglioramento e la gestione del talento; l'acquisizione di una maggiore conoscenza di sé e delle caratteristiche peculiari, che permette di sfruttare una percentuale maggiore del proprio potenziale. I volontari, a partire dalle considerazioni contenute nei frammenti narrativi, vanno via, al termine

dell'esperienza del Servizio Civile, con la sicurezza e consapevolezza di aver implementato e acquisito competenze e di avere un quadro più definito di caratteristiche individuali. Nel dettaglio i giovani volontari hanno la possibilità, attraverso l'esperienza del Servizio Civile ma ancor di più mediante le attività di ri-significazione e condivisione del percorso di Servizio Civile, offerta dal laboratorio narrativo, di raccogliere informazioni e dettagli su di sé, informazioni che orientano i giovani che si preparano a transitare dal contesto universitario al mondo del lavoro, una conoscenza di sé in termini di "indicatori del sé" (Bruner, 1997) ovvero nel dettaglio: gli *indicatori della capacità di agire (agency)* che fanno riferimento all' assenza o presenza di intenzioni e/o di azioni e iniziative liberamente intraprese da una persona in vista del raggiungimento di un obiettivo o traguardo professionale, di vita; gli *indicatori di impegno che comprendono* la coerenza e la determinazione con cui un individuo si pone rispetto alle azioni pianificate ed intraprese; gli *indicatori di risorse che* includono possibilità, vantaggi e qualità di cui una persona dispone per portare a compimento i propri progetti e includono sia risorse "esterne" (fonti di informazioni, contesto geografico, etc.), che "interne"; queste ultime consistono in tutta una serie di competenze, caratteristiche e abilità possedute dall'individuo (tenacia, proattività, resilienza, spirito di iniziativa, empatia, creatività, etc.); gli *indicatori di valutazione che* offrono indizi per analizzare e valutare l'evoluzione, i risultati di un'attività pianificata, in itinere o conclusa; gli *indicatori di qualità* sono indizi di soggettività che si riferiscono a stati d'animo particolari, quali, ad esempio, l'entusiasmo, la fiducia in sé e nel futuro; gli *indicatori di riflessività che* fanno riferimento, invece, alle attività ed alle funzioni riflessive attivate nella costruzione ed autovalutazione del sé e che consentono, in questo caso, di maturare ed esprimere giudizi su sé stessi e, quindi, di investire su situazioni o obiettivi che meritano un'attenzione più immediata, etc.

È importante sottolineare la spendibilità quasi immediata che portano con sé questa serie di consapevolezze, scoperte, appropriazioni o riappropriazioni di un patrimonio di competenze e rinnovati entusiasmi. Infatti, rappresentano la chiave di accesso per affrontare al meglio la transizione università-mondo del lavoro, tramite l'acquisita competenza nell'autodeterminarsi e definire un proprio individuale obiettivo di crescita, basato su un articolato e ben strutturato progetto professionale/personale.

Conclusioni

L'esperienza compiuta dai giovani partecipanti al Servizio Civile dimostra in maniera lampante, ancora una volta, il peso e il valore attribuibile alle attività formative svolte attraverso la proposta di narrazioni. Le possibilità e la libertà insite nella metodologia consentono, infatti, uno sguardo olistico sulle esperienze in grado di facilitare, e non di poco, la reinterpretazione e la ri-significazione delle medesime, aprendo a una visione più matura, aperta e approfondita delle medesime.

Inoltre, tenendo in adeguata evidenza la circostanza che, a termini di legge, viene introdotta una riserva di posti del 15% nei concorsi pubblici a favore degli operatori volontari che hanno concluso il Servizio Civile Universale senza demerito, sarebbe davvero opportuno investire nel percorso di Servizio Civile mediante la proposta di

attività formative che valorizzano un'esperienza di così elevato valore formativo, inteso nel suo senso più ampio.

Sarebbe stimolante partire, ad esempio, da percorsi che indagano il ruolo degli stereotipi e pregiudizi.

Infatti, a visione del mercato del lavoro proposta dai nostri giovani partecipanti è caratterizzata sia dal ricorso a stereotipi e convinzioni improprie in merito alle reali richieste aziendali sia da un sentimento di inadeguatezza che, in alcuni casi, raggiunge lo sconforto. Il peso sempre maggiore che le più moderne realtà lavorative attribuiscono alle soft skill non è recepito dai giovani con la necessaria evidenza. Eppure, tale consapevolezza, se assimilata, potrebbe modificare a loro favore sia la ricerca che l'inserimento successivo. Altri dati che emergono con forza sono relativi alla mancata percezione del rilievo dell'apprendimento in contesti informali e non formali. Più ancora degli interventi formativi, pure essenziali, sarebbe opportuno implementare, su larga scala e in maniera permanente, una serie di politiche in ambito di orientamento per attrezzare le persone a leggere il contesto, verificare i propri requisiti, ragionare sui propri punti di forza e utilizzarli al meglio durante il tormentato percorso di inserimento e/o reinserimento al lavoro.

Note

- (1) Per approfondimenti: UN SDG Report 2019: www.un.org/sustainabledevelopment/progress-report/. Centro Regionale di Informazione delle Nazioni Unite (Unric): www.unric.org/it/agenda-2030.
- (2) Circolare 9 maggio 2018 recante "Testo coordinato e integrato della circolare 3 agosto 2017 "Albo degli enti di Servizio Civile universale Norme e requisiti per l'iscrizione" e della circolare 12 dicembre 2017 "Integrazione alla circolare 3 agosto 2017".
- (3) Il team è composto da una pedagoga, consulente per l'orientamento che svolge in questo caso anche la funzione di Operatore di Progetto (OLP) e da una psicologa, esperta di Orientamento. Nello specifico, la sottoscritta al momento dell'implementazione del percorso formativo e della relativa raccolta dei dati era Pedagoga presso il Centro di ateneo Sinapsi (Università degli Studi di Napoli), attualmente è Ricercatrice di Pedagogia Generale e sociale (M-ped/01) presso il Dipartimento Digies dell'Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria.
- (4) Il badge viene rilasciato al termine di attività laboratoriali che mirano alla definizione degli obiettivi professionali degli studenti, laureandi, laureati, attraverso il riconoscimento, l'implementazione e la valorizzazione delle competenze trasversali (soft skills) per l'occupabilità, a costruire un progetto di sviluppo personale formativo e/o professionale in linea con le proprie aspirazioni/attitudini/vocazioni e a conoscere e padroneggiare i principali strumenti di self management e self marketing (cv, lettera motivazionale, info-grafica, digital cv). Al termine del percorso il Badge certifica competenze trasversali riconosciute come essenziali per l'occupabilità (Employability). Per approfondimenti: <https://bestr.it/badge/show/2655?ln=it>.
- (5) A partire dalla teorizzazione del costrutto di Occupabilità sostenibile, l'Inapp mette a punto il Questionario Avo Giovani, uno strumento di autovalutazione del potenziale individuale di occupabilità. Nello specifico, Avo Giovani è composto da 12 sezioni, le prime sei sono finalizzate a recuperare informazioni sull'individuo che lo compila (dati anagrafici, stato occupazionale, conoscenza e fruizione dei servizi territoriali) mentre le altre sei appresentano scale di misurazione rispetto a specifiche dimensioni di occupabilità e cioè: 1) la scala

dell'adattabilità professionale, suddivisa in 4 sotto-dimensioni; 2) la scala del coping: suddivisa in due sotto-scale: coping analisi e valutazione della situazione e coping evasione/evitamento; 3) la scala dell'Autoefficacia: che prende in considerazione quattro sottodimensioni: la tolleranza alla frustrazione; l'esplorazione intraprendente; la tensione propositiva e l'integrazione relazionale; 4) le rappresentazioni del mercato del lavoro di un individuo e, quindi, come quest'ultimo percepisce il mercato del lavoro, con riferimento ad uno specifico contesto storico-geografico, possono contribuire ad orientare l'adozione, da parte di una persona, di strategie di azione e di fronteggiamento delle situazioni critiche relative al suo inserimento lavorativo. A tal fine, le dimensioni prese in considerazione dall'Inapp sono la dinamicità, la chiarezza, l'equità, la complessità, l'incertezza e lo stress; Infine, 5) le reti ed il sostegno percepito rappresentano un altro fattore rilevante preso in considerazione dal questionario Avo e finalizzato all'individuazione da parte della persona di tutte le risorse che compongono la sua personale rete di legami. L'individuazione e la valorizzazione dei contatti interni a una rete accresce la possibilità per l'individuo di accedere ad informazioni e, quindi, alla conoscenza di opportunità orientate alla realizzazione di un progetto professionale e formativo il più possibile aderente alle sue competenze e abilità, nonché al suo percorso di vita. Per ulteriori approfondimenti: Grimaldi A., Bosca M.A., Porcelli R., Rossi A. (2015). Avo: lo strumento Isfol per l'occupabilità dei giovani. Dalle premesse culturali ai criteri generativi. Osservatorio Isfol, V, 1/2, 63-86.

- (6) Per quanto riguarda il questionario Bdc è finalizzato all'auto-valutazione delle competenze trasversali, il modello di bilancio adottato fa riferimento alle competenze delineate dall'European Qualification Framework (EQF), le Life skill delineate dall'OMS, le competenze chiave del Progetto DeSeCo e il modello ISFOL. Il questionario è costituito da 45 item e propone una serie di affermazioni rispetto alle quali agli individui viene chiesto di posizionarsi lungo un continuum da 1 (per niente) a 5 (moltissimo) (scala Likert a cinque risposte). Per ulteriori approfondimenti si veda: Capo M. (2021). Il racconto di sé tra auto-riconoscimento e promozione. Lecce, PensaMultimedia.

Bibliografia

- Arum, R., & Roksa, J. (2011). *Academically Adrift: Limited Learning on College Campuses*. University of Chicago Press.
- Blackman, L., Cromby, J., Hook D., Papadopoulos D., & Walkerdine V. (2008). Creating Subjectivities. *Subjectivity*, 22, 1-27.
- Boud, D., Keogh, R., & Walker, D. (1985). *Promoting Reflection in Learning: A Model. Reflection: Turning Reflection into Learning*. Routledge.
- Bruner J. (1997). A narrative model of self-costruction. In J. G. Snodgrass, & R.L. Thompson (Eds.). *The Self Across psychology: Self-recognition, selfawareness, and self-concept* (pp. 145-161). Academy of Sciences.
- Bruner, J. (2003). *La fabbrica delle storie*. Laterza (Opera originale pubblicata nel 2002).
- Bruner, J. S. (1990). *Acts of Meaning*. Harvard University Press.
- Capo M. (2021). *Il racconto di sé tra auto-riconoscimento e promozione*. PensaMultimedia.
- Cappelli, P. (2012). *Why Good People Can't Get Jobs: The Skills Gap and What Companies Can Do About It*. Harvard Business Review.
- Clandinin, J. Connelly. F. (2000). *Narrative Inquiry. Experience and Story in Qualitative Research*. Jossey Bass.

Council Recommendation (30 October 2020) on A Bridge to Jobs – Reinforcing the Youth Guarantee and replacing the Council Recommendation of 22 April 2013 on establishing a Youth Guarantee - 2020/C 372/01.

Cunti A., & Priore, A. (2020). *Aiutami a scegliere. L'orientamento nella relazione educativa*. Franco Angeli.

Daiute, C., & Lightfoot, C. (2004). *Narrative analysis: Studying the development of individuals in society*. Sage.

De Carlo, M.E. (2014). *Formarsi Lifelong e Lifewide. Narrazione Innovazione e Didattica nell'Università dell'apprendimento permanente*. Edizioni Unicopli.

De Luca F., Il Servizio Civile come politica efficace per i giovani nel quadro del Next Generation EU. *Politiche Sociali*, Fascicolo 1, gennaio-aprile 2022, 31-60.

De Luca F., & Ferri S. (2021). *Gli effetti del Servizio civile sull'occupabilità dei giovani. Una stima tramite Statistical Matching*. Working Paper, Inapp WP, n.66, Maggio 2021.

De Luca F., Ferri S., & Di Padova, P. (2019). *Cittadinanza attiva e occupabilità: una sperimentazione di due indici di misurazione*, in A. Caputo, G. Punziano, & B. Saracino (a cura di), *Prospettive di metodo per le politiche educative. Dalle esperienze di ricerca alle riflessioni analitiche* (pp. 119-149). PM Edizioni.

De Luca, F. (2019). *Cittadinanza Attiva come «acceleratore» di capitale sociale*, articolo presentato al III Convegno della Società Italiana di Sociologia Economica – SISEC, Napoli «Università degli Studi Federico II», 31 gennaio-2 febbraio.

De Luca, F., & S. Ferri, (2019). *Active Citizenship Increases the Employability? Indexes Experimentation in a Sample Survey*, articolo presentato alla prima conferenza internazionale di Scuola Democratica, Cagliari, 8-11 giugno.

Demetrio, D. (2008). *La scrittura clinica. Consulenza autobiografica e fragilità esistenziali*. Raffaello Cortina.

Demetrio D. (1992). *Micropedagogia. La ricerca qualitativa in educazione*. La Nuova Italia.

Desmond, B., & Jowitt, A. (2012). Stepping into the unknown: dialogical experiential learning. *Journal of Management Development*, Vol. 31 Iss: 3, 221- 230.

Dewey, J (2019). *Come pensiamo. Una riformulazione del rapporto fra il pensiero riflessivo e l'educazione*. Raffaello Cortina, (Opera originale pubblicata nel 1910).

Dewey, J. (1938) *Esperienza e educazione*. Raffaello Cortina, 2014.

Falsafi L., & Call, C. (2011). La construction de la identidad de aprendiz: coordinadas espacio-temporales. In J.I. Pozo & C. Monereo (Eds). *La idendad en Pssicologia de la Educacion: necesidad, utilidad, y limites* (pp.77-98). Narcea.

Fejes, A., Dahlstedt, M., Olson, M., & Sandberg F. (2018). *Adult education and the formation of citizens*. Routledge.

Formenti, L. (1998). *La formazione autobiografica*. Guerini Associati.

Gordon, A., & Tomlinson, M. (2010). Employees' employability: A synthesis of the literature. *Human Resource Management Review*, 20(2), 119-131.

Hunt, C. (2013). *Transformative Learning Through Creative Life Writing*. Routledge.

Jarvis, P. (1992). *Paradoxes of Learning: On Becoming an Individual in Society*. Jossey Bass.

- Jarvis, P. (1987). *Adult Learning in the Social Context*. Croom Helm.
- Josso M. C. (2011). *Experience de vie et formation*. L'Harmattan
- Josso, M.C. (2000). *La formation au coeur des récits de vie*. L'Harmattan.
- Josso, M.C. (1991). *Cheminer vers soi*. Editions l'Age d'Homme.
- Knight, P. T., & Yorke, M. (2003). Employability through the curriculum. In *Employability: Enhancing Students' Employability*, pp. 6-17).
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Kolb, A.Y., & Kolb, D.A. (2009). The Learning: Meta – cognitive aspects of experiential learning. *Simulation & Gaming*, 40, 297-327.
- LEGGE 21 giugno 2023, n. 74 - *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 22 aprile 2023, n. 44, recante disposizioni urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle amministrazioni pubbliche*. (23G00088) ([GU Serie Generale n.143 del 21-06-2023 - Suppl. Ordinario n. 23](#))
- LEGGE 6 marzo 2001, n. 64 – *Istituzione del servizio civile nazionale*.
- Le Boterf, G. (2008). *Costruire le competenze individuali e collettive. Agire e riuscire con competenza. Le risposte a 100 domande*. Guida Editori.
- Mezirow, J., (2003). Transformative Learning as Discourse. *Journal of Transformative Education*, 1(1), 58-63.
- Mezirow, J., & Taylor E.W. (2009). *Transformative Learning in practice*. San Francisco.
- Molden, D.C., & Dweek, C.S. (2006). "Finding meaning" in Psychology: A Lay theories approach to self-regulation, social perception and social development". *American Psychologist*, 61(3), 192-203.
- Moon, J. (2012). *Esperienza, riflessione, apprendimento. Manuale per una formazione innovativa*. Carocci (Opera originale pubblicata nel 2006).
- Moon, J. (2004). *A Handbook of Reflective and Experiential Learning: Theory and Practice*. Routledge Falmer.
- Mortari, L. (2009). *Ricercare e riflettere. La formazione del docente professionista*. Carocci.
- Mortari, L. Sità C., & Castagnaro R. (2008). Analyzing Descriptions of Lived Experience. In M. Tarozzi, J. Bertolini (eds.), *New Frontiers of Phenomenology Beyond Postmodernism in Empirical Research, Proceedings of the International Human Sciences Research Conference*, Università degli Studi di Trento, Trento.
- Mortari, L. (2007). *Cultura della ricerca e pedagogia*. Carocci.
- Mortari, L. (2003). *Apprendere dall'esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione*. Carocci.
- Nussbaum, M. (1997). *Cultivating Humanity: a Classical Defense of Reform in Liberal Education*. Harvard University Press.
- Pellerey, M. (2004). *Le competenze individuali e il portfolio*. La Nuova Italia.
- Ricoeur, P. (1992). *Oneself as another*. University of Chicago Press.
- Ricoeur, P. (1983). *Temps et récit*. Tome I. Le Seuil (trad. it. *Tempo e racconto*, Vol. I, Jaca Book, Milano, 1986).
- Seligman, E.P., (1990). *Imparare l'ottimismo. Come cambiare la vita cambiando il pensiero*. Giunti Psicologia, 1996.

- Sità, C. (2012). *Indagare l'esperienza: l'intervista fenomenologica nella ricerca educativa*. Editore Carocci.
- Striano M., Melacarne C., Oliverio S. (2018). *La riflessività in educazione. Prospettive, modelli, pratiche*. Brescia: Scholé.
- Van Manen, M. (1990). *Researching Lived Experience*. State University of New York Press.
- Weick, K.E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Sage.
- Wenger, Etienne (1998). *Communities of Practice: Learning Meaning and Identity*. Cambridge University Press.