

GLOSSARIO DELLA FORMAZIONE dei volontari

- **Abilità di base:** riferite a conoscenze non specifiche della qualifica professionale, ma ritenute essenziali per il soggetto in formazione.
- **Abilità tecnico-professionali:** direttamente connesse alla qualifica professionale posseduta, generalmente distinte in teorico-pratiche e pratico-applicative.
- **Abilità trasversali:** correlate a quell'insieme di competenze utili per il comportamento lavorativo efficace. Ad esempio: comunicazione, lavoro di gruppo, diagnosi del contesto, autoapprendimento, risoluzione dei problemi (Isfol 1996).
- **Addestramento:** attività didattica che realizza un apprendimento semplice e determina una aggiunta di nuovi elementi nella cultura professionale delle persone, senza determinare o presupporre alcuna modifica di elementi precedentemente presenti (Bruscazioni M., *La gestione dei processi nella formazione degli adulti*, F. Angeli, Milano, 1997).
- **Animatore:** colui che orienta processi di apprendimento adottando comportamenti non rigorosamente prescritti o non sempre definiti in anticipo in funzione delle diverse possibili situazioni formative (AIF, *Professione formazione*, Franco Angeli, Milano, 1996, pg. 353).
- **Apprendimento dall'azione:** all'interno del panorama, ormai ampio, delle metodologie di progetto, una posizione rilevante è occupata oggi dall'Action Learning, modalità complessa e innovativa di impostazione di programmi di educazione manageriale basati su compiti e obiettivi organizzativi reali.
- **Bisogni formativi:** specifiche esigenze connesse alla preparazione dei singoli, secondo la loro percezione, che avranno come contenuto ciò che gli individui fanno (la loro attività), ciò che si propongono di fare (i loro piani e progetti) e come lo fanno (il loro modello culturale), in riferimento al particolare stato della loro relazione con l'organizzazione, nonché alla più generale articolazione del loro mondo sociale. Va tenuto conto inoltre che i bisogni di formazione sono anche quelli esplicitati dall'organizzazione rispetto agli individui, che rispondono quindi al suo sistema di bisogni, ai suoi piani, al suo modello culturale, nonché alle caratteristiche dell'ambiente in cui si interviene (environment).
- **Brainstorming:** tecnica di liberazione del pensiero immaginativo (letteralmente "tempesta di cervelli" o "attacco di pazzia") che mette in condizioni di eliminare le censure culturali per favorire l'immaginazione creativa. Operativamente si realizza chiedendo alle persone che compongono l'aula di esprimersi e rendere palesi a tutti le idee, i concetti, le associazioni mentali, che vengono richiamati spontaneamente da un input dato; si scrivono tutte le indicazioni emerse "a ruota libera" (ad esempio su un cartellone) per poi strutturare i contenuti emersi attraverso alcuni criteri indicati dall'aula stessa con l'aiuto-mediazione del formatore/animatore.
- **Capacità:** in un contesto formativo le capacità indicano l'insieme delle caratteristiche che devono essere possedute dalle persone per svolgere una data professione o ricoprire uno specifico ruolo; in questo caso si fa riferimento al **'saper essere'** di una professione o funzione.
- **Competenze:** abilità tecniche, cognitive e relazionali messe in atto nell'esercizio appropriato d'attività o compiti lavorativi e non. Le competenze di possono ripartire in tre gruppi:
 - ↳ **Competenze di base:** risorse fondamentali comunque necessarie ad un individuo per l'accesso alla formazione ed al lavoro; si possono articolare in strumentalità di base: capacità di autonomia personale e relazionale e alfabetizzazione di base
 - ↳ **Competenze trasversali (life skill):** relative a più contesti di vita e situazioni (lifewide); tendenzialmente di tipo soggettivo e derivanti soprattutto da percorsi esperienziali. Sono un insieme di abilità di ampio spessore implicate in numerosi compiti e che si esplicano in

situazioni tra loro diverse e quindi ampiamente generalizzabili. Fanno riferimento, quindi, ad operazioni fondamentali proprie di qualunque soggetto posto di fronte ad un compito lavorativo e non. Sono presenti in tutte le esperienze del soggetto, non solo in quelle lavorative. Si apprendono per via formale e informale; sono caratterizzate da un alto grado di trasferibilità a compiti e contesti diversi. Entrano in gioco in diversi ambiti applicativi e consentono al soggetto di trasformare saperi e tecniche in comportamento lavorativo efficace. Le competenze trasversali sono:

- **Diagnosticare:** avere la capacità di comprendere le caratteristiche dell'ambiente i dati significativi della situazione e/o del compito; analizzare, capire e rappresentare la situazione, il problema, se stessi, le risorse che possono essere utilizzate o incrementate all'occorrenza, come condizione indispensabile per la progettazione e la esecuzione di una prestazione efficace
- **Relazionarsi:** mettersi in relazione adeguata con l'ambiente, le persone e le cose di un certo contesto per rispondere alle richieste (abilità interpersonali o sociali). Insieme di abilità emozionali, cognitive e stili di comportamento, abilità comunicative, etc.
- **Affrontare:** avere capacità di fare fronte effettivamente alle situazioni, ai problemi; di predisporre ad affrontare l'ambiente ed il compito sia mentalmente che a livello affettivo e pratico; di intervenire su un problema con migliori probabilità di risolverlo, costruire ed implementare le strategie di azione finalizzate al raggiungimento degli scopi personali del soggetto e di quelli previsti dal compito.
- ↳ **Competenze tecnico-professionali:** saperi e tecniche specifiche necessari per lo svolgimento delle attività operative (assolvimento di mansioni e/o compiti) richieste dai processi di lavoro in un dato ambiente professionale. Tra gli elementi costitutivi possono essere identificati in relazione ad ogni specifica mansione: gesto, tecnica, procedura. Questo tipo di competenze, a differenza di quelle di base e trasversali, sono strettamente correlata a quanto previsto dalla mansione di riferimento e quindi possono variare rapidamente a causa del continuo evolversi delle tecniche produttive. Questo implica nell'individuo la capacità di adattarsi e di acquisirle progressivamente.
- **Conoscenze:** in psicologia del lavoro si intende l'insieme delle cognizioni professionali teorico-pratiche che qualificano una persona a svolgere una determinata attività all'interno dell'azienda. In generale nella formazione si fa riferimento a conoscenze in relazione al 'sapere' di una professione.
- **Compiti:** parte di attività che viene assegnata a qualcuno; è sinonimo di mansione o di incarico. In una modalità collettiva di lavoro si fa una distribuzione o divisione di compiti, in cui ciascuno diventa responsabile per quella parte di attività che gli è stata assegnata.
- **Comunicazione:** etimologicamente richiama il "mettere in comune". L'atto del comunicare, nell'ambito delle organizzazioni, fa riferimento all'insieme degli atti, atteggiamenti, parole, comportamenti che mettono in relazione le persone che la compongono; si parla di comunicazione nelle organizzazioni di servizi per indicare l'insieme delle modalità di relazionarsi con l'utenza.
- **Coordinatore/responsabile della formazione:** è spesso una persona interna all'organizzazione o un consulente esterno fisso, ha conoscenze e competenze relative in generale alle questioni organizzative e ai temi della formazione; in particolare ha una conoscenza specifica dell'organizzazione in cui si trova ad operare, sulla sua struttura e sui processi organizzativi.
- **Docente:** prevale la componente tecnico-specialistica della professione; l'attività prevalente è quella di trasferire contenuti all'aula;
- **Empowerment:** processo di ampliamento delle possibilità di un soggetto, sia esso un'organizzazione o una persona, per aumentare la capacità di agire nel proprio contesto e di operare delle scelte. Significa fare leva sulle risorse già presenti ed organizzarle allo scopo di aumentare la propria autodeterminazione. Significa inoltre acquisire la capacità di

elaborare un ventaglio di soluzioni efficaci sulla base dei propri bisogni ed aspettative. Ha a che fare con l'idea del "darsi potere".

- **Esercitazioni:** sono usate sia nei laboratori di formazione che nei seminari, nei corsi di addestramento, nei gruppi di studio e di lavoro. Hanno lo scopo di concentrare l'attenzione del gruppo su alcuni comportamenti specifici che esse generano, consentendo ai partecipanti di vivere una particolare situazione irripetibile che apporta all'individuo nuove informazioni su se stesso (AIF, *Professione formazione*, Franco Angeli, Milano, 1996, pg. 271).
- **Esperto:** abitualmente svolge una professione differente dal formatore, ma in virtù di questa diventa utile per la trasmissione all'aula di conoscenze specialistiche e di esperienze.
- **Fabbisogno formativo:** il fabbisogno indica in generale ciò che occorre per soddisfare un bisogno; quindi per definire il fabbisogno formativo si deve fare riferimento ai bisogni di formazione; in sintesi il fabbisogno formativo rappresenta i contenuti degli interventi formativi formulati a partire dai bisogni emergenti.
- **Formatore:** in generale il formatore è colui che opera in tutte le fasi del processo formativo; a seconda dell'attività prevalente si possono fare delle distinzioni a cui spesso possono corrispondere ruoli differenti e diversificati, quali:
 - ↳ **Il coordinatore:** è colui che gestisce il progetto formativo ed è responsabile degli aspetti amministrativi, organizzativi e didattici (responsabile e direttore di un corso).
 - ↳ **Il tutor:** è il responsabile dell'apprendimento; sul piano delle attività è colui che, nei casi in cui è previsto, gestisce le dinamiche del gruppo in formazione e fa da supervisore al lavoro dei 'formandi' (animatore e conduttore di gruppo); svolge inoltre un ruolo "a cerniera" tra le esigenze dei corsisti ed i formatori, riportando l'andamento del corso al coordinatore. È la figura che garantisce la continuità in un percorso formativo.
 - ↳ **Il progettista:** pianifica l'iter di apprendimento a partire da obiettivi e risorse prefissate e redige il progetto formativo; può coincidere con la figura del coordinatore.
 - ↳ **Il trainer:** è colui che gestisce le fasi della formazione che prevedono tecniche di lavoro centrate sui singoli (conduttore, facilitatore).
 - ↳ **Il testimone:** è chi porta in aula esperienze esemplari su di un determinato argomento.
- **Formazione:** in psicologia è il processo teso allo sviluppo compiuto dall'individuo sia in termini di personalità psicologica sia in termini professionali; nell'ambito della formazione del volontariato entrambi questi aspetti sono presi in considerazione, tenendo conto sia dell'aspetto motivazionale, personale e culturale del volontario, sia dell'aspetto tecnico-professionale legato all'azione volontaria. Questa distinzione si sta comunque assottigliando sempre di più nell'ambito della formazione continua. Nell'ambito della formazione professionale, le più nuove accezioni definiscono il fare formazione come "intervenire, in maniera finalizzata ed organizzata, sulla cultura professionale di individui e gruppi, attraverso metodologie dell'apprendimento consapevole" (Bruscatiglioni)
- **Formazione continua:** si basa sull'idea che le persone possono partecipare ad un processo di formazione che comincia con la scuola materna e continua nelle varie fasi personali e professionali della propria esistenza, accompagnando lo sviluppo delle persone per tutta la vita. Nell'ambito più strettamente professionale, la formazione continua si riferisce alla possibilità delle persone di avviare un percorso formativo professionalizzante che cominci dall'apprendimento programmato delle conoscenze e competenze di base per una professione, e che continui dopo l'inserimento lavorativo sotto la forma di formazione sul lavoro (affiancamento ad altri, alternanza tra momenti di lavoro e momenti di formazione, corsi di aggiornamento veri e propri); nei casi di professionalità obsolete (cioè fuori dal mercato del lavoro), la formazione continua ha il compito di ri-professionalizzare le persone. **Riguardo al nostro settore, il concetto diventa sinonimo di formazione permanente, facendo riferimento ad un percorso culturale e di identità dove l'individuo ritrova il gusto dell'apprendimento al di fuori del sistema formale.**

Formazione-Volontari_Glossario

- **Formazione a distanza (FAD):** è una modalità di formazione che prevede la possibilità di fare una programmazione individuale dell'azione formativa utilizzando docenti, supporti e strumenti didattici che sono in luogo diverso da quello dove si trova il formando. E' sostanzialmente una formazione senza aula che si avvale in modo determinate dell'uso delle nuove tecnologie.
- **Informazione:** la semplice trasmissione di nozioni. E' una fase importante del percorso formativo in quanto gli individui non possono accrescere le loro competenze e capacità su un determinato metodo di lavoro se prima non lo conoscono e sono consapevoli dei riferimenti culturali e teorici da cui tale metodo prende origine. Si distingue dalla formazione in quanto non offre momenti di riflessione e crescita su ciò che viene acquisito.
- **Lavoro di gruppo:** nella pratica della formazione, si definisce lavoro di gruppo ogni situazione in cui l'insieme dei partecipanti ad una iniziativa formativa (il corso, la classe) si suddivide in sottoinsiemi meno numerosi. Più specificatamente, il lavoro di gruppo comporta la suddivisione dei partecipanti in gruppi di dimensioni ridotte, operanti in autonomia, a cui viene assegnato un compito, il "mandato", da svolgere in un tempo determinato, per presentarne successivamente le conclusioni in sessione plenaria.
- **Lezione frontale:** è lo strumento privilegiato della formazione quando la finalità prevalente del momento formativo è costituita dalla trasmissione in concetti, informazioni e schemi interpretativi. La lezione quindi è lo strumento suggerito solo nei casi in cui i partecipanti all'attività formativa sono sprovvisti realmente di elementi conoscitivi rispetto al contenuto trattato.
- **Metodo dei casi:** viene variamente utilizzato sempre più nelle attività di formazione, in funzione di due ordini di obiettivi didattici, diversi seppur complementari tra loro
 - ↳ Un primo ordine di obiettivi concerne l'analisi di situazioni e di problemi complessi, promuovendo l'apprendimento circa il come diagnosticare e intervenire su situazioni analoghe a quelle presenti nel caso esposto e discusso. In questo senso il contenuto specifico del caso è un "testo" di riferimento per le future situazioni lavorative in cui i partecipanti si troveranno a decidere.
 - ↳ Un secondo ordine di obiettivi concerne lo sviluppo delle capacità di analisi e di decisione che lo studio del caso attiva. In questo senso il contenuto del caso è per così dire un "pretesto" utile a sviluppare la capacità di analizzare situazioni complesse, di individuare le possibili opzioni per la soluzione dei problemi, di scegliere le linee di azione ritenute più adeguate. E ciò in un contesto di confronto tra le diverse posizioni assunte dai singoli partecipanti e/o da diversi sottogruppi.
- **Metodologie didattiche:** strategie formative adottabili al fine di attivare processi di apprendimento conformi con i traguardi educativi fissati (Quaglino, *Fare formazione*, Il Mulino, Bologna, 1985, pg. 160).
- **Motivazione:** ragioni per cui un individuo compie determinate scelte e azioni; nel nostro caso consistono nelle ragioni per cui molti cittadini decidono liberamente di aderire ad organizzazioni di volontariato. Molte ricerche concordano sul quattro ragioni principali che spingono i volontari ad impegnarsi in organizzazioni senza fini di lucro:
 - ↳ *motivazioni psicologiche* che corrispondono alla volontà di dare concretezza ai propri valori altruistici e solidaristici;
 - ↳ *motivazioni sociali (religiose o laiche)* in quanto si vuole dare risposta ai bisogni sociali trascurati dal pubblico e dal privato;
 - ↳ *motivazioni formative* di quanti, giovani ed adulti, vivono l'attività di volontariato come occasione di crescita personale;
 - ↳ *motivazioni di apprendistato:* possibilità di acquisire capacità spendibili sul piano professionale (molti allievi della scuola per assistenti sociali e per educatori professionali svolgono parte del loro tirocinio presso un'associazione di volontariato).

Formazione-Volontari_Glossario

- **Obiettivi:** le conoscenze, le competenze, e le abilità personali che un soggetto deve possedere al termine di un percorso formativo. Gli obiettivi possono distinguersi in
 - ↳ cognitivi, che riguardano l'apprendimento di conoscenze e rientrano nell'area del Sapere (informazioni, dati, concetti, teorie, ecc.)
 - ↳ strumentali, che concernono l'apprendimento di abilità (procedure operative manuali o mentali) ascrivibili all'area del Saper Fare
 - ↳ personali del soggetto (fattori emotivi, affettivi, comportamentali legati alla propria competenza nel campo professionale), connessi all'area del Saper Essere.
Gli obiettivi devono essere precisi, osservabili e misurabili.
- **Programma:** esposizione ordinata e particolareggiata di ciò che si deve o si vuole fare; nella formazione, il programma rappresenta l'elenco dei contenuti e delle azioni in cui si concretizza l'attività formativa, con riferimento alla durata e alle modalità di svolgimento di ogni singola iniziativa, sia essa una lezione, una esercitazione, una simulazione, uno stage.
- **Problem solving:** è un attributo solitamente riconosciuto alle persone. Sta ad indicare la capacità di agire nel proprio ambito (soprattutto lavorativo ed organizzativo) in maniera risolutiva rispetto ai problemi. Indica la capacità di individuare in maniera efficace soluzioni a problemi di natura pratica ed organizzativa.
- **Processo formativo:** percorso composto da una sequenza di tappe determinate, di cui il "corso" rappresenta la parte centrale. I passi del processo formativo sono:
 - ↳ l'analisi dei bisogni
 - ↳ la progettazione dell'intervento
 - ↳ l'attuazione dell'intervento
 - ↳ la valutazione dei risultati.
- **Risorse umane:** è un concetto che trova in economia una corrispondenza con quello di "capitale umano"; le persone che costituiscono una organizzazione, nei seguenti aspetti:
 - ↳ insieme delle capacità, conoscenze, competenze possedute per le attività che svolgono o potenzialmente potrebbero svolgere;
 - ↳ caratteristiche oggettive (costo, età, titolo di studio);
 - ↳ comportamenti organizzativi (assenteismo, turn over, stato delle relazioni interpersonali);
 - ↳ attese ed aspettative.
- **Role playing:** particolare tipo di esercitazione che richiede ad alcuni partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, il ruolo di "attori", di rappresentare, cioè, alcuni ruoli in interazione tra loro, mentre altri partecipanti fungono da "osservatori" dei contenuti e dei processi che la rappresentazione manifesta. Ciò consente un'esplicitazione ed un'analisi dei vissuti, delle dinamiche interpersonali, delle modalità di esercizio di specifici ruoli e più in generale, dei processi di comunicazione agiti nel contesto "rappresentato".
- **Ruolo organizzativo:** in sociologia il ruolo rappresenta l'insieme dei modelli di comportamento che ci si aspetta vengano adottati da una persona in relazione alla posizione che occupa nella società; in psicologia con il termine ruolo si fa riferimento all'insieme delle norme e delle aspettative che convergono su un individuo in quanto occupa una determinata posizione in un sistema sociale; nell'ambiente organizzativo, soprattutto di tipo professionale, si fa riferimento al termine ruolo per indicare sia la posizione occupata da ogni appartenente che all'insieme delle funzioni, dei compiti e dei comportamenti che ci si aspetta dalla persona che occupa quella posizione definita dalla struttura organizzativa. Normalmente un ruolo organizzativo viene descritto attraverso: posizione rispetto alla organizzazione e agli altri membri, responsabilità, compiti, competenze.
- **Selezione:** nelle organizzazioni la selezione rappresenta il momento nel quale si decide se accettare o meno un nuovo componente. La selezione viene fatta sulla base di criteri che riguardano la Mission dell'organizzazione e che tengono conto delle caratteristiche personali del candidato. Esistono delle tecniche messe a punto nell'ambito della selezione

Formazione-Volontari_Glossario

professionale per l'analisi delle capacità e competenze degli individui e per valutare aspetti personali che vanno dal livello di attenzione fino alle modalità di relazionarsi con gli altri.

- **Sensibilizzazione**: attività di gruppo che ci "fanno assaporare" delle idee, scoprire nuovi aspetti di argomenti già noti, approfondendo le caratteristiche di un problema. La sensibilizzazione può essere, unita all'informazione, la prima fase di un percorso formativo per nuovi volontari.
 - **Seminario**: riunione di studio per la ricerca di applicazioni pratiche relativamente a una disciplina o a determinati argomenti di notevole interesse.
 - **Simulazione**: ha il compito di ricostruire lucidamente, parcellarmente, limitatamente, il sentimento di realtà perché poi questo sia vivibile o rivivibile in situazioni sempre più ampie e non fittizie. Il ruolo della simulazione appare fondamentale nella funzione ludica di allenamento alla vita. La simulazione (sentimento fittizio di realtà) consente di passare dal senso d'irrealtà al senso di realtà (sentimento ottimale di realtà).
 - **Strumenti/supporti didattici**: materiali, mezzi, prodotti che possono essere utilizzati per lo svolgimento dell'azione formativa; esempi: lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, giochi per la formazione, schede, griglie, materiali, testi, supporti e strumenti informatici, ecc..
 - **Teleformazione**: possibilità fornita dalle nuove tecnologie della comunicazione per effettuare interventi formativi. La teleformazione spesso interviene nella formazione a distanza e nell'aggiornamento di intere categorie di lavoratori (es. Pubblica amministrazione) senza farli muovere dal proprio luogo di lavoro.
 - **T-group**: tecnica e settore della psicologia sociale applicata rivolta in particolare al cambiamento degli individui in quanto membri di collettività più o meno vaste: cambiamento che si ottiene attraverso un apprendimento dei fenomeni e dei processi di interazione che si svolgono in un gruppo e ne scandiscono la vita e il funzionamento.
 - **Timing**: indicazione delle tappe o delle fasi di realizzazioni di un progetto, sia nei termini di durata temporale che di successione delle azioni. Presuppone capacità di gestione e programmazione dei tempi.
 - **Tecniche**: strumenti o metodi utili per lo svolgimento delle attività al fine di mettere in atto le strategie formative
 - **Valutazione**: nell'ambito della formazione significa giudicare l'efficacia (cioè il rapporto di conformità tra risultati ed obiettivi) di un intervento da un punto di vista interno, esterno, e dei partecipanti:
 - ↳ nella **valutazione interna** si analizza la conformità dei risultati ottenuti con gli obiettivi che ci eravamo prefissati;
 - ↳ nella **valutazione esterna** si tiene conto del rapporto tra i risultati ottenuti e i bisogni del territorio o del settore;
 - ↳ nella **valutazione dei partecipanti** si tiene conto del giudizio dei formandi rispetto ai contenuti, alle modalità dell'azione formativa, nonché del clima d'aula creatosi.
- Nella progettazione in generale si fa riferimento a:
- ↳ valutazione ex –ante, cioè la individuazione di elementi di coerenza interna del progetto, di grado di innovazione e di trasferibilità, che possono condizionare il proseguimento dell'iniziativa
 - ↳ valutazione in itinere che, attraverso alcuni strumenti indicati già nel progetto, possa fornire delle indicazioni relative all'andamento dell'intervento, per decidere eventualmente dei correttivi in fase di attuazione
 - ↳ valutazione ex – post in generale sull'efficacia dell'intero progetto.
- **Workshop**: percorso formativo breve ed intenso, generalmente a carattere monotematico.