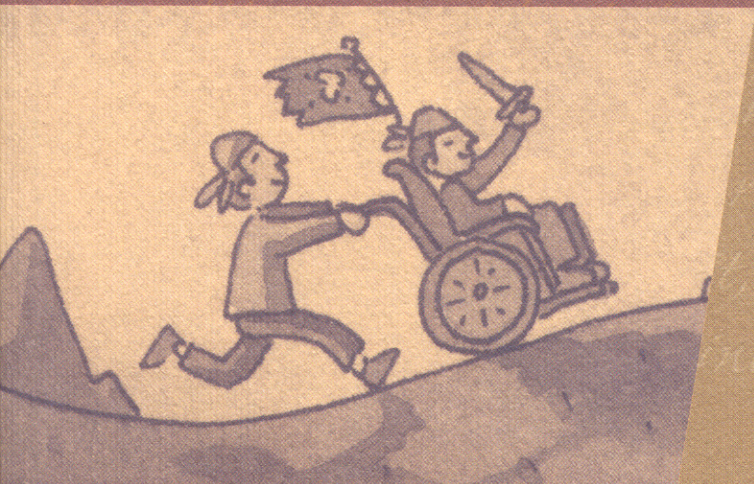


::: Servizio Civile volontario: una scelta giusta! :::

rapporto di ricerca 2004
sul Servizio Civile
nelle Marche.



Servizio Civile Volontario



quaderni di Salute Marche

**rapporto di ricerca 2004
sul Servizio Civile nelle Marche**

Assessorato alle Politiche Sociali della Regione Marche;
Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Sociosanitaria della Regione Marche;
Agenzia Regionale Sanitaria Marche;
Centro regionale di documentazione ed analisi per l'infanzia, l'adolescenza e i giovani

Gruppo di lavoro: Claudio Bocchini, Michelanelo Chiurchiù, Stefano Ricci,
Paola Frammartino, Cristina Corradetti, Chiara Frattini, David Barchiesi,
Mario Carassai

Si ringraziano tutti coloro che hanno collaborato in maniera più o meno diretta alla realizzazione del presente rapporto di ricerca, in particolare:

- *tutti i volontari che gentilmente hanno risposto ai questionari inviati e on-line, e in maniera più sentita tutte le ragazze che hanno preso parte al focus group organizzato presso la sede della Regione Marche;*
- *tutti i responsabili di Enti pubblici e privati per la collaborazione fornita, che hanno gentilmente risposto alle interviste.*

Un grazie particolare, infine, all'Ufficio nazionale per il Servizio Civile, che ha cortesemente fornito i dati richiesti.

Editing e realizzazione: Cooperativa sociale "Stellaria" - Montegiberto (AP)
Coordinamento editoriale: Stefano Trasatti
Impaginazione: Mario Carassai
Progetto grafico: Studio Maxima (www.maxicom.it)
Stampa: Magma Pesaro

Gennaio 2005

indice

<i>Presentazione</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Introduzione</i>	<i>pag. 11</i>

Il Centro regionale di documentazione e analisi: l'infanzia, l'adolescenza, i giovani e il percorso sul Servizio Civile

Claudio Bocchini

1. L'infanzia, l'adolescenza e i giovani nelle Marche
2. Le principali attività di ricerca e analisi in corso
3. I principali progetti in corso
4. Il Centro e il Servizio Civile
5. Il Piano di lavoro 2004-2005
6. La Proposta di Legge regionale
7. Il perché della ricerca sul Servizio Civile

Il Rapporto Il disegno della Ricerca

pag. 23

capitolo I I ragazzi del Servizio Civile nelle Marche

pag. 25

Paola Frammartino

- 1.1 Descrizione del campione
- 1.2 Analisi dei risultati dei questionari
- 1.3 Il focus group con le ragazze del Servizio Civile

capitolo II Gli Enti con progetti di Servizio Civile

pag. 55

Cristina Corradetti

- 2.1 La tipologia dell'Ente titolare di progetto
- 2.2 Settori di attività e dimensione dell'Ente
- 2.3 Enti accreditati secondo la Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/l.1
- 2.4 Persone che si sono ritirate dal Servizio Civile e motivazioni del ritiro fornite dagli Enti

2.5 Grado di interesse dell'Ente per attività di formazione regionali destinate al personale

2.6 Attività di formazione iniziale

2.7 Competenze richieste dagli Enti ai giovani volontari

2.8 Difficoltà-criticità riscontrate nella realizzazione dei progetti

conclusione

pag. 87

Michelangelo Chiurchiù

1. Un Servizio Civile aperto a tutti

2. I canali dell'informazione

3. Rapporto con l'università

4. Rapporto con il volontariato

5. Ruolo del "volontario in Servizio Civile" e rapporti con colleghi di "lavoro" e altri volontari

6. Il sistema "Formazione"

7. La formazione dei responsabili degli Enti e delle altre figure di sistema

8. Il Servizio Civile e il mondo del lavoro

9. Il significato dell'esperienza di servizio per i giovani e per la società civile

9.1 Il SC è significativo perché ti mette a contatto con una realtà "vera"

9.2 Il SC e la dimensione dell'educazione alla cittadinanza

a mò di conclusione...

Michelangelo Chiurchiù

a. Come donne...

b. Il senso di responsabilità

c. Le minoranze attive

d. Servizio Civile come modalità alternativa di difesa della collettività

appendici

appendice 1

pag. 105

Risultati dei questionari somministrati ai giovani in Servizio Civile e a termine

Paola Frammartino

Il focus group con 9 ragazze in Servizio Civile

M. Chiurchiù, P. Frammartino

appendice 2

pag. 143

Testi delle interviste a 15 responsabili del Servizio Civile presso gli Enti e le Associazioni

C. Corradetti, P. Frammartino

appendice 3

pag. 225

La normativa sul Servizio Civile volontario note a margine

Michelangelo Chiurchiù

allegati

presentazione

Sono più di trent'anni che nelle Marche si parla di Servizio Civile, in cui operano giovani impegnati nei diversi campi dell'assistenza, della cultura, dell'ambiente, della protezione civile.

Erano obiettori di coscienza. Dal 1972, all'indomani della approvazione della Legge 772 che riconosceva il diritto di obiettare, oltre 700.000 giovani a livello nazionale - e non meno di 20.000 nelle nostra Regione - hanno svolto il Servizio Civile in alternativa al militare.

Con la riforma della leva (Legge 331/2000), dal 1° gennaio 2005 viene sospesa l'obbligatorietà del servizio militare e di conseguenza viene sancita la fine del Servizio Civile degli obiettori.

Per non disperdere un patrimonio culturale e umano notevole, il Parlamento Italiano ha approvato nel 2001 la Legge 64 istitutiva del Servizio Civile nazionale, che eredita la tradizione del Servizio Civile svolto finora dagli obiettori e apre l'esperienza ai giovani che volontariamente si rendono disponibili.

Nel 2004 sono stati ben 36.000 i giovani tra i 18 e i 26 anni che hanno scelto questa esperienza e stanno svolgendo il Servizio Civile. Di essi, oltre 1.100 sono impegnati negli Enti delle Marche.

Per valorizzare questo fenomeno – che continua a rappresentare un potenziale strumento per attuare politiche rivolte ai giovani, politiche capaci di far sentire ragazzi e ragazze parte attiva della società nazionale - e in ottemperanza alla normativa vigente che assegna alle Regioni un ruolo sempre più decisivo nella gestione del Servizio Civile, la Regione Marche ha avviato alcune iniziative istituzionali.

Fa parte di queste iniziative la promozione del "Progetto Servizio Civile Regione Marche" per avviare, in collaborazione con le risorse istituzionali e non, una politica attiva del Servizio Civile nella Regione, fino ad arrivare ad un Piano regionale del Servizio Civile.

Inoltre è stato avviato l'iter per una Legge regionale sul Servizio



Civile che, approvata dalla Giunta regionale, entro la fine dell'anno sarà definitivamente approvata dal Consiglio regionale.

La Proposta di Legge rappresenta un fatto politico in sé. Infatti la Regione Marche, attraverso l'elaborazione di questa PdL e l'avvio dell'iter per la sua approvazione, ha mostrato un interesse che pochissime Regioni in Italia hanno avuto. La Regione Marche intende contribuire così alla disciplina del Servizio Civile, dettando norme complementari a quelle statali. Si vuole utilizzare la competenza legislativa regionale per dare vita nei territori della Regione ad un "sistema" di Servizio Civile.

Abbiamo volutamente parlato di "sistema" per valorizzare così gli elementi che sono connessi e che connettono in un determinato contesto. Il Servizio Civile, anzitutto, connette più settori: non solo i servizi sociali, ma anche il settore della protezione civile, dell'ambiente, della cultura, unificati dal fatto che il Servizio Civile è un modo alternativo di difendere la Patria. Connette poi diversi soggetti che sul territorio operano, ad esempio, nei servizi sociali: realtà del pubblico, del privato-sociale.

Questo "sistema" si articola nelle forme già attive del Servizio Civile nazionale (reso ai sensi e nel rispetto della normativa statale di riferimento) e in nuove forme di Servizio Civile, più propriamente rivolte alla risposta dei bisogni sociali emergenti nel contesto regionale, fra i quali in primo luogo le politiche di promozione alla solidarietà fra i giovani, nonché la promozione di specifici progetti innovativi, attuati in settori particolarmente significativi per il nostro contesto territoriale. La scelta di integrare nel territorio regionale le possibili forme di Servizio Civile risponde all'esigenza di provvedere ad un disegno coerente delle politiche sociali, chiaramente nel rispetto delle competenze che la legge assegna, da un lato, allo Stato, e, dall'altro, alle Regioni. Per questo motivo la Legge regionale disciplina tutti gli istituti di applicazione della normativa centrale, integrandola, dove opportuno, con norme specifiche volte a rendere più efficaci gli interventi di Servizio Civile, allo scopo di valorizzare progetti innovativi, ovvero particolarmente significativi per la comunità locale (art. 1).

Si estende così la possibilità di ammettere al Servizio Civile cittadini stranieri residenti nella Regione e di ammettere, nei casi dei progetti di Servizio Civile all'estero, anche cittadini stranieri residenti nei territori dove operano realtà regionali.

Sotto l'aspetto organizzativo, va segnalata la scelta di istituire un Ufficio regionale per il Servizio Civile, intesa come struttura organizzativa individuata dalla Giunta regionale ai sensi della Legge regionale n. 20 del 15 ottobre 2001, nell'ambito del Dipartimento servizi alla persona e alla comunità. Di fatto sarà questa struttura a sviluppare competenze relative all'organizzazione, attuazione



e svolgimento del servizio stesso, ponendosi come strumento di sintesi fra le attività attribuite alla Regione nell'ambito del funzionamento del Servizio Civile nazionale e quelle emergenti dal Servizio Civile regionale.

Infine è stata promossa questa ricerca, che ha avuto il merito di approfondire lo stato dell'arte del Servizio Civile nelle Marche sia dal versante dei giovani che l'hanno vissuto che da quello degli Enti pubblici e delle Associazioni del privato sociale che hanno gestito progetti.

Non entrerà nel merito della ricerca, perché il lettore sarà stimolato nel trovare all'interno dati, considerazioni, curiosità che ne fanno, senz'altro, un ottimo strumento di analisi e di lavoro. All'Assessore spetta delineare più semplicemente gli elementi che dovranno guidare lo sviluppo futuro del fenomeno nel nostro territorio con tutto il sostegno, la spinta e le risorse che può esprimere l'Amministrazione regionale.

Il primo è senz'altro la centralità dei progetti. Una esperienza di Servizio Civile non può nascere a caso. Essa è frutto dell'incontro di più esigenze: quella di un soggetto collettivo (pubblico o del privato sociale) che rileva i bisogni facendosi carico di organizzare una risposta adeguata, efficace, metodologicamente corretta. Ma la novità che vorremmo introdurre è quella di porre un'attenzione all'esigenza dei giovani di volersi "sporcare le mani", certi però che da un impegno a servizio della collettività scaturiranno apprendimento di abilità nuove e formazione umana e personale; attenzione rivolta anche all'esigenza di un'amministrazione pubblica che esercita il suo ruolo per programmare questi interventi, per regolare le attività previste, per gestire eventuali conflitti che possono nascere tra i soggetti coinvolti nelle azioni.

Il secondo elemento è un nuovo modo di essere presenti nel sistema attraverso la "valutazione" dei progetti. La valutazione sarà fatta in entrata (resta qui un nodo che dovrà essere sciolto nel rapporto tra Ufficio nazionale del Servizio Civile e Regione: se e come questa valutazione da parte della Regione sarà vincolante ai fini della approvazione dei progetti anche nazionali), con un'attenzione molto viva al monitoraggio dei progetti durante il loro svolgimento. È lì che vengono fuori, infatti, le reali difficoltà, i limiti ma anche il valore dei progetti e la loro effettiva utilità per le persone e in risposta ai bisogni del territorio.

Il terzo elemento, infine, è la qualità del Servizio Civile. Esso sarà il criterio "principe" che sottende la elaborazione delle Linee guida previste all'art. 3 e come riferimento nell'attuazione della legge. La qualità non vuole essere la "parola magica" che fa da coperta a tutto ciò che avviene nell'area del sociale: ad essa vorremmo dare almeno due riferimenti precisi: la coerenza tra gli obiettivi

progettuali e i risultati verificati. Ma anche il riferimento a contenuti elevati, a cui si ispira l'attività prevista nell'esperienza del Servizio Civile, che caratterizza la scelta dei giovani. Nel 2004 ancora una volta la Corte Costituzionale, come aveva già fatto nel 1985 e nel 1986, ha ribadito che il Servizio Civile è un modo alternativo di difendere la Patria.

La portata culturale di questa affermazione - che pone il nostro Paese tra quelli (pochissimi) che a livello mondiale considerano la difesa non semplice appannaggio degli eserciti e dei suoi macabri apparati - non si esaurisce in una generica proclamazione della non-violenza: è scelta etica per rendere vivi e vitali i valori della solidarietà, della ricerca di un modello di sviluppo compatibile con le risorse del pianeta, della ricerca pacifica di risoluzione dei conflitti interni e internazionali. Scelte e valori che ispirano e rispecchiano scelte e valori dei giovani, e che dovrebbero ispirare la qualità della politica. La politica di alto profilo, quella per la quale vale la pena spendere una vita, quella che potrebbe fare innamorare ancora i nostri giovani. La "politica" vera.

Marcello Secchiaroli

Assessore alle Politiche sociali della Regione Marche

introduzione

Il Centro regionale di documentazione e analisi: l'infanzia, l'adolescenza, i giovani e il percorso sul Servizio Civile

*L'uomo è fatto per la società o no?
L'uomo... ha, da un lato, una tendenza alla società... dall'altro... ha anche
un principio di insocievolezza... Vi sono due estremi... lo stato grezzo...
lo stato accostumato. Lo stato intermedio tra questi due è quello peggiore...
è il momento del lusso, dell'affinamento, del gusto, della socialità...
La vera età dell'uomo potrebbe chiamarsi "solo"
l'epoca della perfetta cultura dell'umanità... Un giorno noi raggiungeremo un tale stato di cose in cui il benessere universale dell'intera umanità non verrà più interrotto
da guerre e da tante specie di mali... tutto questo è certo possibile sperarlo.*

(Immanuel Kant, Lezione di antropologia)

1. L'infanzia, l'adolescenza e i giovani nelle Marche

Uno degli obiettivi principali del Centro regionale di documentazione e analisi per l'infanzia, l'adolescenza e i giovani è il costante monitoraggio delle politiche di intervento territoriali e la loro rispondenza ai bisogni dei nostri bimbi e ragazzi e delle loro famiglie.

Il primo passo in questo senso è stata l'elaborazione del "Primo rapporto di ricerca sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza nelle Marche" pubblicato nel maggio 2001; a seguire sono state elaborate altre indagini e ricerche mirate a supportare e a

conoscere ed analizzare la programmazione territoriale, quali il “Vademecum 285” nel giugno 2001, “Le buone pratiche della L. 285/97 nelle Marche” nel gennaio 2003, “Numeri e parole” nel settembre 2003.

Il “Primo rapporto di ricerca sulla condizione dell’infanzia e dell’adolescenza nelle Marche” ha delineato un affresco della situazione di vita dei minori marchigiani dal quale prendere spunto per avviare specifiche e mirate indagini, al fine di esplorare nel dettaglio dinamiche e problematiche che caratterizzano il quotidiano di bambini e bambine, ragazzi e ragazze.

Il “Vademecum” è stato pensato quale strumento operativo di supporto alla progettazione territoriale degli interventi.

Le “Buone pratiche” vanno lette in un’ottica di analisi più specifica del fermento generato dalla Legge 285/97 sul territorio regionale, in quanto hanno avviato un percorso di analisi qualitativa degli interventi e dei servizi in atto.

“Numeri e parole” contiene una rivisitazione ed un approfondimento, in chiave regionale, di due ricerche sui servizi per l’infanzia e l’adolescenza realizzate dal Centro nazionale di documentazione e analisi per l’infanzia e l’adolescenza, aggiornate con dati rilevati in collaborazione con l’Osservatorio regionale di politiche sociali. La pubblicazione è corredata da un commento mirato di operatori territoriali coinvolti in un forum organizzato per analizzare i dati emersi dalla ricerca.

2. Le principali attività di ricerca e analisi in corso

Il percorso organico delle attività del Centro è teso a “conoscere per supportare” la programmazione regionale e degli ambiti territoriali, prevedendo ulteriori azioni.

È in fase di predisposizione un sistema di *monitoraggio sui servizi ed interventi previsti dalla L.R. 9/03*, la nuova Legge regionale sui servizi per l’infanzia, l’adolescenza ed il sostegno alla genitorialità, che in chiave regionale ha recepito la L. 285/97.

È in fase di completamento l’aggiornamento dei flussi informativi che dovranno supportare la predisposizione del “*Secondo rapporto sulla condizione dell’infanzia e dell’adolescenza nelle Marche*”. Inoltre è in fase di predisposizione, in collaborazione con l’Osservatorio regionale di politiche sociali, il *Primo rapporto statistico sociale delle Marche*, che prevede l’elaborazione e il commento dei dati raccolti dall’Osservatorio e dal Centro su servizi residenziali, censimento servizi, analisi e valutazione Piani di zona, monitoraggio servizi territoriali, dati socio-demografici, ecc.

3. I principali progetti in corso

Il Centro ha attivato o partecipa in forma permanente ai seguenti progetti ed attività:

- a) *progetto "Minori fuori dalla famiglia"*: il gruppo di lavoro si pone l'obiettivo di ripensare le politiche rivolte ai minori che vivono temporaneamente o in forma permanente situazioni di allontanamento dalla famiglia d'origine, promuovendo la definizione di équipe integrate d'ambito territoriale, nelle quali contestualizzare le problematiche inerenti l'adozione nazionale ed internazionale, l'affidamento familiare e l'accoglienza residenziale del minore in situazione di difficoltà. L'obiettivo è di approfondire le tematiche ed integrarle sia dal punto di vista organizzativo che gestionale, al fine di dare risposte coerenti ed omogenee su tutto il territorio regionale;
- b) *progetto "Banca dati sulle adozioni nazionali e internazionali, affidi e accoglienza residenziale dei minori"*: strettamente connesso al precedente, da un lato dovrà permettere una migliore conoscenza della situazione regionale relativa ai minori fuori dalla famiglia attraverso la realizzazione di un monitoraggio costante delle attività in corso, e dall'altro dovrà favorire percorsi di formazione per operatori e genitori, in modo da dare risposte professionalmente valide e famiglie pronte all'accoglienza di minori in situazioni di difficoltà. Il progetto è entrato nelle fase operativa di definizione del *software* per l'attivazione della banca dati;
- c) *progetto "Civis va a scuola"*. L'iniziativa proseguirà anche nell'anno scolastico 2004-2005 e ha l'obiettivo di divulgare e promuovere le finalità e i contenuti della riforma dello stato sociale, avviata anche nelle Marche; in particolare, intende promuovere la cultura della partecipazione sociale di cui la Legge nazionale e il Piano sociale regionale si fanno portavoce;
- d) *progetto "Intercultura"*. L' "esplorazione" nel mondo scolastico marchigiano del rapporto di convivenza tra alunni e studenti italiani e i loro compagni di studio stranieri, ha portato nel 2002 alla pubblicazione di "Molte culture fanno un arcobaleno", un volume che ha proposto i lavori di alcuni istituti scolastici sui concetti di intercultura e multiculturalità. Nel mese di dicembre 2002 la Giunta regionale e l'Ufficio scolastico regionale hanno firmato un Accordo di programma nel quale si affida al Centro regionale l'attività di monitoraggio e analisi sull'inserimento scolastico e sociale dei minori stranieri e delle loro famiglie. Recentemente è stato pubblicato il volume "Cultura, culture, intercultura. Analisi in chiave interculturale dei libri di testo del-



la scuola primaria”, curata dall'Irre Marche. Attualmente sono in fase di elaborazione i materiali attinenti l'azione “Narrazione interculturale”, a cui hanno collaborato le scuole regionali, e il monitoraggio dei progetti scolastici e territoriali sull'interculturalità. In fase di definizione un incontro tra i vari centri interculturali marchigiani, per avviare una programmazione concertata e condivisa;

- e) *progetto “Comunicare sociale”*. L'indagine sarà condotta su un campione della popolazione individuato per territorio (Ambito territoriale), sesso ed età e fornirà uno spaccato di come i marchigiani “vivono e percepiscono” i servizi sociali territoriali e il loro grado di soddisfazione e interesse nei confronti del *welfare* locale. I risultati dell'indagine saranno utilizzati per strutturare una campagna informativa tesa ad implementare i processi di partecipazione dei cittadini alle politiche di *welfare* territoriali.

Sulle pagine internet del Centro regionale www.infanzia-adolescenza.marche.it, in fase di completa rivisitazione, è possibile seguire le attività e scaricare i materiali e le pubblicazioni prodotti dal Centro regionale.

4. Il Centro e il Servizio Civile

Tra i compiti affidatigli, il Centro ha anche l'attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile nella Regione Marche, che si concretizza nel “Progetto regionale Servizio Civile” dell'Assessorato regionale alle Politiche sociali.

Gli obiettivi generali del progetto consistono nel:

- a) favorire la conoscenza della Legge 64/2001 e promuoverne l'applicazione;
- b) avviare una campagna di informazione sul Servizio Civile ai fini di proporre progetti, rivolta ad Enti locali, Ambiti territoriali, Organismi del Terzo settore;
- c) promuovere una strategia complessiva di informazione e di promozione del Servizio Civile presso i giovani, perché siano incoraggiati a effettuare questa scelta;
- d) offrire un supporto agli Enti di Servizio Civile nella presentazione dei progetti e nella programmazione e realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in Servizio Civile;
- e) monitorare l'esperienza di Servizio Civile avviata negli Enti della Regione Marche, con l'intento di valutarne l'im-



patto nelle politiche sociali, culturali e ambientali e ai fini di orientare complessivamente la progettazione futura in riferimento ai bisogni e alle risposte messe in atto;

- f) raccogliere dall'esperienza del progetto gli elementi, i dati, le proposte e i suggerimenti per avviare l'iter di approvazione di una legge regionale sul Servizio Civile.

Il progetto si concretizza nei seguenti obiettivi specifici:

1. promuovere e favorire la costituzione di forme associative di enti di Servizio Civile a livello locale (provinciale ed intercomunale):

- a) monitoraggio della realtà del Servizio Civile regionale;
 - b) studio delle possibili forme associative da proporre agli Enti;
 - c) avvio di (almeno) tre forme associative nella forma del coordinamento provinciale in tre zone distinte della Regione;
2. elaborazione, realizzazione e monitoraggio – in accordo con alcuni Enti di Servizio Civile selezionati - di alcuni progetti di Servizio Civile sperimentali in ambiti significativi in Italia e all'estero, tenendo conto (almeno) di:
- a) impatto sociale del progetto (capacità di rispondere a bisogni effettivi della comunità);
 - b) riconoscimento del progetto attraverso credito formativo e/o tirocinio da parte di istituti formativi (università o altro);
 - c) ricaduta sul percorso professionale e di vita dei partecipanti.

Tra le azioni del progetto rientra a pieno titolo l'indagine sui bisogni e sulle aspettative della popolazione giovanile marchigiana propeudeutica alla campagna regionale di promozione del Servizio Civile, di cui questo Rapporto tratta.

Sulla base delle risultanze dell'indagine stiamo predisponendo una campagna di promozione e informazione. Un primo momento informativo e di riflessione è stato il convegno "Servizio Civile. Una scelta giusta", tenutosi ad Ancona il 13 maggio 2004

Tra le iniziative formative, sono state svolte le seguenti azioni: indagine preliminare sul Servizio Civile nelle Marche, incontro con i coordinatori d'ambito territoriale, incontri con i referenti universitari, incontri con il Centro Servizi Volontariato, incontri con i responsabili dei diversi servizi regionali.

5. Il Piano di lavoro 2004-2005

Le azioni consistono in:

1. avvio di una campagna promozionale e informativa presso le quattro università della Regione e presso le Scuole medie superiori, in raccordo con altre iniziative regionali e altri organismi interessati;
2. avvio e implementazione di una campagna informativa e promozionale su scala regionale rivolta principalmente ai giovani di associazioni del volontariato (o comunque del terzo settore) e al target giovani;
3. elaborazione di linee guida per il sistema regionale di Servizio Civile con l'individuazione degli obiettivi del sistema regionale del Servizio Civile, con particolare riferimento ai settori innovativi, attraverso l'indicazione dei criteri stessi di definizione dei settori innovativi con riferimento specifico alle necessità emergenti dal territorio e alla capacità di risposta dello stesso, nonché alla promozione della dimensione internazionale della partecipazione giovanile e alla promozione di strumenti di composizione non-violenta dei conflitti sociali;
4. individuazione di obiettivi prioritari e secondari proposti nei settori innovativi, con riferimento specifico ad eventuali diversità territoriali;
5. iniziative per sviluppare un canale di comunicazione organica tra Regione Marche - Progetto Servizio Civile e i responsabili della gestione dei progetti;
6. iniziative per la costituzione dei coordinamenti locali di Enti di Servizio Civile;
7. verifica delle condizioni per avviare i progetti sperimentali di Servizio Civile.

6. La Proposta di Legge regionale

La Regione Marche, attraverso l'elaborazione della Proposta di Legge "Istituzione del sistema di Servizio Civile regionale" e l'avvio dell'iter per la sua approvazione, ha mostrato un interesse che pochissime Regioni in Italia hanno avuto.

La PdL traduce nella normativa regionale quegli elementi che il DL 77/2002 assegna specificamente alle Regioni e, in particolare, la tenuta degli Albi su scala regionale degli Enti di Servizio Civile; l'esame e l'approvazione dei progetti presentati da Enti e organizzazioni che svolgono attività nella Regione; l'approvazione dei

contratti tra giovani e Enti iscritti nell'Albo regionale e l'organizzazione di attività formative. Nel dettaglio, il testo utilizza il termine "sistema" con l'obiettivo di valorizzare gli elementi che sono connessi con il Servizio Civile. Anzitutto dal punto di vista intersettoriale: non solo i servizi sociali, ma anche il settore della protezione civile, dell'ambiente, della cultura ecc., unificati dal fatto che il Servizio Civile è un modo alternativo di difendere la Patria. Ma coinvolgere e coordinare anche i diversi soggetti che sul territorio operano, ad esempio, nei servizi sociali, come le realtà delle istituzioni pubbliche, del volontariato e del privato sociale.

Inoltre la Proposta di Legge vuole valorizzare i progetti innovativi; estendere la possibilità di ammettere al Servizio Civile i cittadini stranieri residenti nella Regione; ammettere, nei casi dei progetti all'estero, anche cittadini stranieri residenti nei territori dove operano realtà regionali; affrontare, infine, anche il nodo della struttura organizzativa che opererà per gestire il sistema nell'ottica della qualità.

È importante sottolineare che la qualità del Servizio Civile sarà il criterio "principe" che sottende l'elaborazione delle Linee guida previste nel testo. Elementi importanti del processo di qualità del Servizio Civile sono, ad esempio, la centralità dei progetti e la loro valutazione.

7. Il perché della ricerca sul Servizio Civile

Il Servizio Civile, pur se profondamente modificato dalla legislazione recente, continua a rappresentare un potenziale strumento per attuare politiche rivolte ai giovani, politiche capaci di far sentire ragazzi e ragazze parte attiva della società nazionale, recuperando il senso civico del loro essere cittadini italiani, ma al tempo stesso cittadini europei e del mondo.

L'Assessorato alle Politiche sociali della Regione Marche ha promosso il "Progetto Servizio Civile Regione Marche" per avviare, in collaborazione con le risorse istituzionali e non presenti nella Regione, una politica attiva del Servizio Civile nella Regione, fino ad arrivare ad un Piano Regionale del Servizio Civile e a una legge regionale sul Servizio Civile.

Con il Servizio Civile scelto su base volontaria i giovani diventano interlocutori di primaria importanza; è per questo che tra le azioni del "Progetto" è stata prevista una ricerca che permetta di approfondire lo stato dell'arte del Servizio Civile nelle Marche, sia dal versante dei giovani che l'hanno vissuto che da quello degli Enti pubblici e delle Associazioni del privato sociale che hanno gesti-



to progetti.

Gli obiettivi generali della ricerca consistono nel rilevare gli elementi fondamentali dell'esperienza in atto per effettuare una programmazione più calibrata del Servizio Civile sul territorio regionale; rilevare la percezione che i giovani hanno della loro esperienza di Servizio Civile; verificare l'impatto sociale (in termini di efficienza ed efficacia) dei progetti in risposta ai bisogni delle comunità locali.

Claudio Bocchini

*coordinatore del Centro regionale di documentazione e analisi
per l'infanzia, l'adolescenza e i giovani*





Il rapporto

Ha detto: "Non c'è niente di inevitabile nel mondo come è adesso. È solo una dei milioni di forme possibili, ed è venuta fuori sgradevole e ostile e rigida per chi ci vive. Ma possiamo inventarcene di completamente diverse, se vogliamo. Possiamo smantellare tutto quello che abbiamo intorno così com'è. Le città come sono e le famiglie come sono e i modi di lavorare e di studiare e le strade e le case e gli uffici e i luoghi pubblici e le automobili ed i vestiti e i modi di parlarci e guardarci come sono. Possiamo inventarci soluzioni completamente diverse... Non c'è nessun limite a quello che si può inventare... (p. 66)

Mi ha detto che era stufo di non guadagnare niente e non avere una casa sua né soldi per fare quello che voleva; non sopportava più di stare in attesa del futuro, voleva stabilire rapporti diretti con la vita. E sono rimasto spiazzato. Per mesi le avevo ripetuto i discorsi di Guido sulla futilità del ruolo degli studenti e la loro inefficacia rispetto al mondo, e lei aveva sostenuto di essere contenta di quello che faceva, delle sue responsabilità limitate e i piani a lunghissimo termine. Avevamo anche litigato, rigidi nelle nostre piccole trincee verbali, ognuno dei due senza concedere il minimo terreno teorico all'altro; poi lei senza preavviso aveva cambiato posizione, messo i fatti davanti alle parole. (p. 110)

(A. De Carlo, *Due di due*, Einaudi, Torino 1999)

Il disegno della ricerca

1 Le domande chiuse sono domande in cui le modalità di risposta sono già prefissate dall'intervistatore e l'intervistato si limita a scegliere quella che preferisce o si avvicina di più alle sue opinioni (cfr. P. Isernia, Introduzione alla ricerca politica e sociale, il Mulino, Bologna 2001).

2 Interviste rivolte a un gruppo omogeneo di 7/12 persone, la cui attenzione è focalizzata su un argomento specifico, che viene scandagliato in profondità. Un moderatore indirizza e dirige la discussione fra i partecipanti e ne facilita l'interazione. Ogni partecipante ha l'opportunità di esprimere liberamente la propria opinione rispetto all'argomento trattato; la comunicazione nel gruppo è impostata in modo aperto e partecipato, con un'alta propensione all'ascolto. Il contraddittorio positivo che ne consegue consente di far emergere i reali punti di vista, giudizi, pre-giudizi, opinioni, percezioni e aspettative del pubblico di interesse in modo più approfondito di quanto non consentano altre tecniche di indagine (cfr. Bezzi 2001, pp. 346-349; Bovina 1996; Corrao 1999).

Al fine di promuovere e sviluppare una politica per il territorio e del territorio, la Regione Marche nel 2004 mette in opera un progetto di ricerca che valorizza quanto fin qui fatto dai giovani e dagli Enti impegnati nel Servizio Civile volontario.

Stando ai dati fornitici dall'Ufficio Nazionale del Servizio Civile (UNSC), fra il 2003 e il 2004 risultavano impegnati nel territorio marchigiano ben 1.103 giovani in Servizio Civile. Un numero non trascurabile, soprattutto in riferimento alla ricerca che si era intenzionati a svolgere.

Il primo postulato di un'indagine è: *come raggiunge ed ascoltare tutti i coinvolti?*

In casi come questi, la ricerca sociale ci consiglia di usare un questionario a risposta chiusa¹. In questo modo è possibile usufruire del maggior numero di informazioni in un breve arco di tempo (nel nostro caso luglio-settembre). Questo strumento ha però il difetto di essere circoscritto, finendo con il semplificare comportamenti e atteggiamenti. Per questo, ad alcuni è sembrato estremamente rigido, come se l'indagine sull'esperienza del Servizio Civile fosse in qualche modo raffrontabile con una qualsiasi indagine di mercato su un prodotto anziché un altro. L'esperienza del Servizio Civile è fatta di volti, di persone, di sentimenti e non di meri oggetti quantificabili in una scala di valore. Apprezziamo chi ci ha tenuto ad osservarlo, confermando che il valore dell'esperienza e dei rapporti umani non è facilmente quantificabile in semplici percentuali. Ma codificare anche solo 100 questionari a risposta aperta avrebbe richiesto un tempo e uno spazio *fisico e cartaceo* eccessivo, rischiando, dall'altra parte, di incorrere in un numero molto limitato come campione di riferimento.

Al fine di sopperire ai limiti di questo strumento è stato successivamente organizzato un *focus group*² per la parte dell'indagine riferita ai giovani e quindici interviste ai responsabili del Servizio Civile presso gli Enti per la parte dell'indagine riferita a questi ultimi.

In questo modo il questionario ci aiuta a capire, attraverso delle scale di valore, la qualità dell'esperienza; il *focus* ci racconta, conferma e a volte chiarisce quanto emerso dalla lettura dei questionari; infine, le interviste completano il disegno della ricerca e ipotizzano il da farsi per il futuro.

A conclusione di questa premessa segue una breve descrizione sulla struttura del rapporto, articolata in due parti così distinte:

1. una prima parte in cui vengono analizzati i risultati dei questionari somministrati ai ragazzi, integrati dalle riflessioni risultanti dal *focus group*;
2. una seconda parte con l'analisi delle schede somministrate agli Enti e le interviste fatte ai loro responsabili.

capitolo I

I ragazzi del Servizio civile nelle Marche

Paola Frammartino

1.1 Descrizione del campione

Il campione di analisi si compone di 627 giovani (n. 487 ragazzi/e in Servizio Civile e n. 140 ragazzi/e che hanno terminato l'esperienza del Servizio Civile), quasi il 60% dei 1.103 ragazzi in servizio fra il 2003 e il 2004 nel territorio marchigiano, con un'età compresa fra i 18 e 26 anni³.

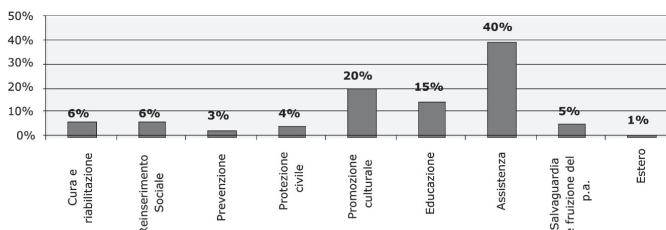
In questi due anni il Servizio Civile è prevalentemente al femminile (95% - tab. 1.1 in *appendice*)⁴. Dato prevedibile, considerando che fino al 2005 possono accedere al Servizio Civile volontario solo coloro che sono stati riformati dal servizio militare. Pertanto, per non fare un torto a quel 5% maschile, nel resto dell'analisi verrà comunque usato un soggetto neutro.

Giovanissimi, ancora studenti (60% - tab. 1.7) o in cerca di un'occupazione (33% - tab. 1.7), tra il 2003 e il 2004 più di mille giovani, forse catturati dalla suggestiva campagna pubblicitaria del Ministero dallo slogan *"Una scelta che ti cambia la vita"* (32% - tab. 1.8), incoraggiati da amici e conoscenti (27% - tab. 1.8), si sono attivati nel territorio marchigiano come *servizio-civilisti*. Intervendendo prevalentemente nei settori dell'*assistenza* (40% - grafico n. 1.1, tab. 1.22), della *promozione sociale* (20%) e dell'*educazione* (15%); in percentuale inferiore nei settori di *cura e riabilitazione* (6%), *riabilitazione sociale* (6%), *prevenzione* (3%), *protezione civile* (4%), *salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale* (5%), hanno svolto per un anno la loro attività in seno alla comunità attraverso gli Enti che operano nel territorio (tab. 1.21), a fronte di un rimborso mensile di 433,80 euro.

3 Con un'età media di 23 anni e una moda di 25 anni.

4 È possibile consultare le tabelle dei risultati nell'appendice 1

Grafico n. 1.1 Settore in cui si è sviluppato il servizio civile



L'impegno è stato in media di 25 ore (66% - tab. 1.25) per cinque giorni a settimana (tab. 1.30). Impegno che per chi studiava si è tradotto di fatto in un restringimento della giornata di studio; infatti appena il 33%, avendo un carico di ore lavorativo mediamente inferiore (tab. 1.11), ha potuto continuare a frequentare regolarmente l'università (tab. 1.10). Sicuramente è un'esperienza che sul piano umano ha chiesto molto, *ma è stato giusto così* (76% - tab. 1.36); a volte più impegnativa di quanto inizialmente atteso (32%), ma sicuramente un'esperienza da consigliare ad un amico (89% - tab. 1.49). Il pensiero di abbandonare tutto, per chi oggi ha terminato l'esperienza, era da escludersi (il 61% risponde "no, mai" – tab. 1.47); forse qualche incertezza (per un 35%), magari in una fase particolarmente critica e di incomprensione con l'Ente (37% - tab. 1.48).

Tabella 1.21 Tipologia dell'Ente

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Ente locale	305	50%	50%
Altro Ente pubblico	84	13%	63%
Ente religioso	9	2%	
Associazione di volontariato	141	23%	
Cooperativa di servizi	54	9%	
Altro	21	3%	
Totale	614	100,0	
Non risponde	13		

Tabella 1.11 Influenza delle ore di effettivo impegno sulla frequenza ai corsi di studio

	Frequenza ai corsi di studi				Totale
	Mai, quasi mai	Qualche volta	Abbastanza spesso	Molto spesso	
meno di 25 ore settimanali	14%	36%	29%	21%	100%
25 ore settimanali	30%	35%	23%	12%	100%
da 26 a 30 ore settimanali	32%	43%	17%	8%	100%
oltre 30 ore settimanali	41%	41%	12%	6%	100%
Totale di colonna	30%	37%	22%	11%	100%

1.2 Analisi dei risultati emersi dai questionari

5 Per *item*, dall'inglese "argomento", si intende ogni oggetto inserito in un questionario allo scopo di ottenere informazioni, non necessariamente solo domande (Bezzi-Palumbo 1995, p. 84).

6 È possibile visionare il testo del questionario in Appendice.

7 S. Moscovici (a cura di), *La relazione con l'altro*, Cortina, Milano.

Cosa abbia spinto questi giovani a compiere la scelta del servizio civile, sarà possibile approfondirlo successivamente nel *focus group*; per ora andremo a valutare tutta una serie di *items*⁵ presenti nel questionario che riassumono brevemente ciò che in realtà avrebbe bisogno di molte più parole e molto più tempo per esprimersi ma che, per ovvi motivi affini alle ricerche sociali, va sintetizzato e reso accessibile a tutti.

Il questionario⁶ (a domande chiuse) si articolava in più parti:

- a) I parte: informazioni generali;
- b) II parte: informazioni sull'esperienza di Servizio Civile;
- c) III parte: considerazioni sull'esperienza di Servizio Civile;
- d) IV parte: il futuro/ il presente.

La prima parte ci è servita a descrivere quanto detto finora e cioè l'età, il genere, la condizione socio-professionale, i canali di informazione e così via. A questa descrizione, inoltre, va aggiunto che la maggior parte del campione possiede un diploma di scuola media superiore (75%) o un diploma di laurea (20%).

Sempre in questa parte abbiamo trattato il tema della conciliazione dei tempi di studio con l'esperienza del servizio, affrontando anche l'annoso problema dei crediti formativi, che vede un 44% del campione studenti rispondere alla domanda relativa alla possibilità di ottenere crediti formativi: *"No, perché non è previsto"*. Questo tema rimane ricorrente anche nel *focus group* e nelle interviste ai responsabili del Servizio Civile.

Si chiedeva, infine, se c'erano state prima di questa altre esperienze di volontariato e, se sì, per quanto tempo. Ciò ci ha permesso di valutare la possibile connessione fra la propensione a fare del volontariato e la richiesta di fare Servizio Civile volontario. Si osservi che pur essendo notevole la percentuale di coloro che hanno già avuto esperienze di volontariato (45%), di fatto più della metà (55%) prima di iniziare il Servizio Civile, non aveva mai fatto volontariato. Oggi, quando nella IV parte del questionario (il futuro/il presente) si chiede: *"Pensate di assumervi impegni nell'ambito del volontariato?"* l'84% risponde *"Sì"* (il 47% fin da subito, il 38% più avanti – tab. 1.15), tra cui un 19% che lo farà *"Fin da subito anche se prima non lo facevo"*. In questo caso possiamo dire, parafrasando Moscovici⁷, che al sentimento dell'altruismo si è educati. Occorre dare l'opportunità alla gente di riscoprirsi generosa per poterlo divenire.

Questa esperienza...

“... lascia la voglia di continuare a fare volontariato, anche se non retribuito, non importa. Poter esplorare anche altri settori di volontariato. Mi lascia delle amicizie con gli anziani e con le altre volontarie che fanno il mio stesso progetto; mi lascia l'aver capito che a volte sono le cose più banali, più stupide quelle più importanti: un sorriso, un'ora con una persona e tutte quelle cose che generalmente consideri banali. Valore alle cose più banali! Siamo sempre alla ricerca di cose che ci rendano felici, però alla fine è il desiderio di farlo, di continuare...”.

(Letizia, focus group)

“Ho finito a giugno e, a parte l'attestato che ho ricevuto due giorni fa, che tra l'altro è bellissimo, a parte quello adesso continuo a fare volontariato nell'asilo dove ho lavorato tutto questo inverno e che mi ha lasciato il ricordo di tante persone, tante cose”.

(Michela, focus group)

Tabella 1.13 Hanno già avuto esperienze di volontariato

	Frequenza	% valida
No	343	55%
Sì, con una organizzazione di volontariato	148	24%
Sì, con più organizzazioni di volontariato	62	10%
Sì, presso organizzazioni non di volontariato a titolo personale	70	11%
Totale	623	100,0
Non risponde	4	

Tabella 1.15 Pensano di assumersi impegni nell'ambito del volontariato

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Sì, fin da subito dato che già lo facevano	170	27%	27%
Sì, fin da subito anche se prima non lo facevano	117	19%	47%
Sì, ma più avanti	234	38%	84%
No, per ora no	97	16%	100,0
Totale	618	100,0	
Non risponde	9		

Nella seconda parte si è cercato di raccontare una storia: quella del servizio-civilista e del suo operato. Una storia fatta di formazione ricevuta, di ore e giornate lavorative in un settore d'intervento e presso un Ente.

I nostri volontari in Servizio Civile fra il 2003 e il 2004 hanno ricevuto, mediamente, dalle 4 alle 10 giornate di formazione per un totale di appena 25 ore (tabb. 1.16, 1.17). A prima vista la formazione sembra, soprattutto in considerazione della Circolare ministeriale del 10 novembre 2003, un aspetto critico dell'operato degli Enti. Nonostante il tempo dedicato alla formazione non sembri raggiungere l'*optimum*, il 73% si sente comunque inserito in un percorso formativo. Meno fortunato sembra essere quel 27% che non si sente affatto inserito in un percorso formativo (tab. 1.19). L'aver prestato servizio presso un Ente pubblico o presso un'associazione non sembra discriminante al fine della formazione ricevuta. Infatti, fatta eccezione per l'Ente religioso, nella distribuzione delle ore di formazione per tipologia di Ente, le percentuali più alte si registrano nella colonna "meno di 25" (tab. 1.18).

Tabella 1.18 Durata in ore della formazione per tipologia dell'Ente

	Nessuna	meno di 25	25 ore	da 26 a 40	da 41 a 60	oltre 60	Totale
Ente pubblico	9%	44%	17%	16%	8%	6%	100%
Ente religioso		11%		11%	22%	57%	100%
Associazione onlus	3%	35%	7%	25%	16%	14%	100%
Cooperativa di servizi	12%	38%	4%	15%	15%	16%	100%
Altro Ente		69%		12%	6%	13%	100%
Totale di colonna	10%	42%	12%	18%	10%	10%	100%

Dopo una serie di informazioni sull'orario e le giornate lavorative, la distanza del servizio dalla propria residenza o l'abitazione abituale durante il servizio (tabb. 1.23, 1.30 in Appendice 1), si è passati al fulcro dell'indagine: alcune considerazioni sulla qualità dell'esperienza e dei rapporti con le altre figure dei servizi.

In primo luogo si è cercato di definire quelle che erano le competenze richieste ad una ragazza o ragazzo in Servizio Civile.

Dalla visione dei risultati per il 51% del campione si tratta di competenze acquisibili in pochi mesi di preparazione (1-2), o ancor meglio competenze che chiunque possiede (27% - tab. 1.31), indipendentemente dal settore in cui si interviene (tab. 1.32) con qualche attenzione in più nel settore della protezione civile e dell'educazione (in questi due settori quasi il 40% ritiene che occorran

più mesi di preparazione). I più hanno acquisito esperienza sul campo (46% - tab. 1.33), aiutati in alcuni casi dalla formazione (19%); per altri si trattava di competenze già possedute in precedenza (35%).

I compiti sono quasi sempre chiari (64% - tab. 1.34) e quando lo sono un po' meno si può sempre ricorrere al personale dell'Ente più prossimo. Infatti alla domanda *“quanto supportato/accompagnato”* il 77% (percentuale cumulativa tab. 1.35) risponde *“molto-abbastanza”*.

Ma quanto richiede sul piano umano l'esperienza del Servizio Civile?

“Quando abbiamo iniziato a fare il Servizio Civile, ci sembrava che fosse il Servizio Civile che si adattasse a noi; invece è stato esattamente il contrario, quindi noi abbiamo dovuto adattare i nostri impegni al Servizio Civile”.

(Alice 1, focus group)

Questa esperienza ha chiesto molto, ma è stato giusto così (76% - tab. 1.36):

“Faccio un esempio: per me, che sono insieme ad anziani non autosufficienti molto malati, è molto semplice che due mesi sì, due mesi no, veda persone morire. Questo ti dà una visione diversa della vita, della malattia. Vedi la fatica che fanno le persone a star vicino ai malati non autosufficienti, il bisogno che le famiglie hanno di assistenza, le difficoltà quotidiane: anche solo semplicemente andare a fare la spesa o andare al bagno”.

(Marzia, focus group)

“Questa esperienza mi sta aiutando a capire più a livello pratico, mi sta facendo un po' concretizzare i pensieri, i desideri che magari ho, desideri un po' troppo vaghi nella mente... di fare qualcosa di buono, aiutare altre persone. Magari mi sta mettendo di fronte alla realtà per poter realizzare queste cose concretamente con tutti i limiti e la progettualità. Quindi mi dà l'occasione per riflettere in maniera concreta, poi anche con l'occasione di confrontarmi con persone che lavorano con me o conosco in questo ambito e che magari mi possono anche dare una mano a capire meglio”.

(Meris, focus group)

Una domanda così forte non poteva essere soddisfatta con una semplice percentuale: sarebbe stata un'ingiustizia non inserire particolari del *focus* così chiarificanti. È appropriato dire che il Servizio Civile ti fornisce un paio di occhiali, delle lenti nuove per guardare meglio le persone e il mondo.

I rapporti con gli altri ragazzi in Servizio Civile, con il personale dell'Ente, con gli utenti/destinatari del servizio, con gli stessi responsabili del servizio, vengono vissuti come positivi (tab. 1.38); sono minime le percentuali nelle due colonne con *items* negativi (abbastanza negativi/molto negativi). Qualche aspetto di criticità invece, sembra esserci per quanto riguarda la specificità di questa figura. Il ruolo del servizio-civilista sembra ancora non essere molto chiaro: solo il 23% degli utenti sa che si tratta di un volontario in Servizio Civile, mentre la maggior parte (35%) crede si tratti del personale dell'Ente, oppure comprende che è una figura nuova (31%) ma non ha idee precise in merito (tab. 1.39).

Il 52% partecipa “spesso” al lavoro di équipe, il 33% “qualche volta”, solo un 15% risponde “mai” (tab. 1.41). La partecipazione al lavoro di équipe è alta negli Enti religiosi (il 75% risponde spesso, e non si registrano valori nella colonna “mai” – tab. 1.42), mentre si riduce leggermente negli Enti pubblici (dove il 50% risponde “sempre”, il 33% “qualche volta” e un 16% “mai” – tab. 1.42).

Il ruolo del servizio-civilista rispetto al resto del personale è prevalentemente (per il 50% - tab. 1.43) un ruolo di “integrazione-arricchimento”, per il 38% è in parte un ruolo di “arricchimento” e in parte un ruolo di “supplenza”. Come ci suggerisce l'intervista n. 8: è un punto di incontro fra le istituzioni e la città (il cittadino).

Abbiamo appena visto quanto richiede sul piano umano questa esperienza, ora ci si chiede se il gioco vale la candela.

Quanto è importante per un ragazzo/una ragazza questa esperienza?

“Ho notato una cosa: ci sono bambini diversi. Bambini solidi che hanno una famiglia alle spalle, ma bambini anche ferocissimi che è meglio se scappi via! Questo mi ha fatto capire che se io avrò dei figli, e non è una banalità, non punterò tanto al gioco, al vestito, quanto più al rapporto con loro. Perché questa cosa non avviene spesso tra i genitori e i bambini. Spesso i genitori, anche per accontentarli o per non farli sentire inferiori agli altri, [...] si vedono molti bambini con il game boy, (...) e se uno non ha il game boy viene escluso. Cioè, si punta di più l'occhio a fargli avere le cose materiali che, invece, un bacio, una carezza, tenerlo in braccio”.

(Lucia, focus group)

“Io ritroverò questa esperienza nella mia vita futura, perché mi ha dato la freddezza di reagire a situazioni estreme, intendo la freddezza, non so... che se una signora si sente male, di prendere il telefono e chiamare immediatamente l'ambulanza, andare giù di sotto ad aspettare l'ambulanza arrivi. Intendo questo. È una cosa che prima non sarei mai riuscita a fare”.

(Marzia: focus group)

“Una scelta che ti cambia la vita” era lo “spottone” della scorsa campagna pubblicitaria del Ministero e verosimilmente, per essere un prodotto pubblicitario, questa volta sembra proprio aver colto nel segno. Per il 73% il Servizio Civile si è dimostrato molto importante sia per la crescita personale, sia nel migliorare le capacità relazionali (60% - tab. 1.45), abbastanza importante per comprendere ciò che conta veramente (41%) e per accrescere il senso civico (49%).

Tabella 1.45 Importanza dell'esperienza

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Totale
Per la mia crescita personale	73%	23%	3%	1%	100%
Per migliorare le mie capacità di relazione	60%	34%	5%	1%	100%
Per accrescere le mie competenze professionali	47%	34%	15%	4%	100%
Per comprendere ciò che conta veramente	39%	41%	16%	4%	100%
Per accrescere il mio senso civico	27%	49%	19%	5%	100%
Per ripensare alle mie scelte professionali	26%	29%	25%	20%	100%
Per ripensare alle mie scelte di vita	30%	30%	25%	15%	100%

Il 70% si dichiara soddisfatto dell'esperienza; abbastanza soddisfatto per le modalità di accesso, per l'orario di impegno, per le condizioni logistiche e per il carico di lavoro. Poco più basse le percentuali riferite al grado di soddisfazione per l'entità e i tempi del rimborso, per il supporto e la valorizzazione ricevuta, per il rapporto con il personale e i responsabili dell'Ente (tab. 1.46). Nulla da ridire sulla validità del servizio, che è senza dubbio evidente (83% - tab. 1.49), come le finalità del progetto, quasi sempre condivise (89% - tab. 1.50).

Tabella 1.46 Grado di soddisfazione

	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Indifferente incerto	Un po' insoddisfatto	Insoddisfatto	Totale
Per l'esperienza	70%	19%	4%	1%	1%	100%
Per la formazione ricevuta	17%	47%	17%	11%	8%	100%
Per le modalità di accesso	22%	51%	15%	8%	4%	100%
Per l'orario di impegno	33%	52%	6%	6%	3%	100%
Per le condizioni logistiche	21%	51%	16%	8%	4%	100%
Per il carico di lavoro	24%	56%	12%	5%	3%	100%
Per l'entità del rimborso	16%	47%	14%	17%	7%	100%
Per i tempi del pagamento	20%	42%	13%	16%	9%	100%
Per la possibilità di svolgere altre attività	25%	47%	13%	10%	5%	100%
Per il supporto ricevuto	27%	45%	12%	10%	6%	100%
Per la valorizzazione ricevuta	33%	47%	9%	6%	5%	100%
Per il rapporto con i responsabili dell'Ente	40%	40%	9%	6%	5%	100%
Per il rapporto con il personale	43%	43%	8%	3%	3%	100%

L'immagine dell'Ente è migliorata per 40% o non è cambiata (38%), è peggiorata solo per il 12%. Naturalmente una minima parte del campione ha espresso qualche insoddisfazione nel corso delle diverse domande fin qui esaminate, ma le percentuali sono talmente basse da non costituire un caso d'analisi.

Ciò nonostante, uscendo per un attimo da questa logica - in un'esperienza di questo tipo che, oltre ad avere una forte valenza sociale, ha alla base una decisione compiuta volontariamente -, è un vero peccato che alcuni giovani non abbiano potuto godere pienamente di questa esperienza.

C'è una sottile differenza fra il *"probabilmente no"* e il *"certamente no"*, senza considerare che spesso si è certi di così poche cose; eppure una piccolissima percentuale, appena l'1% (ben 8 persone, un numero che come già detto non costituisce un caso d'analisi) risponde che certamente non consiglierà ad un suo amico di fare l'esperienza del Servizio Civile. È forse per anticonformismo statistico o semplicemente per ribadire che questa non è un'indagine di mercato, che l'analisi della terza parte del questionario si chiude con questo dato: 1%.

“Cosa farai o cosa fai oggi, terminato il Servizio Civile?”.

Nella quarta e ultima parte del questionario assistiamo ad una biforcazione dei dati: da una parte abbiamo le attese future, per chi è ancora impegnato nell'esperienza del Servizio Civile, dall'altra ritroviamo invece, per chi ha già terminato il Servizio Civile, la situazione attuale.

Fino a questo punto - ad eccezione dei due *items* *“Hai mai pensato di abbandonare il servizio?”*, *“L'idea di abbandonare da cosa è dipesa?”* (tabb. 1.47, 1.48), trattati nell'ultima parte del secondo paragrafo di questo capitolo - i risultati dei due questionari sono stati accorpati perché molto simili. Mentre appare evidente, in questa ultima parte, la necessità di ricreare una distinzione, in quegli *items* riferiti al “da farsi” una volta terminata l'esperienza di Servizio Civile, fra i due gruppi (coloro che sono ancora in servizio e coloro che hanno terminato).

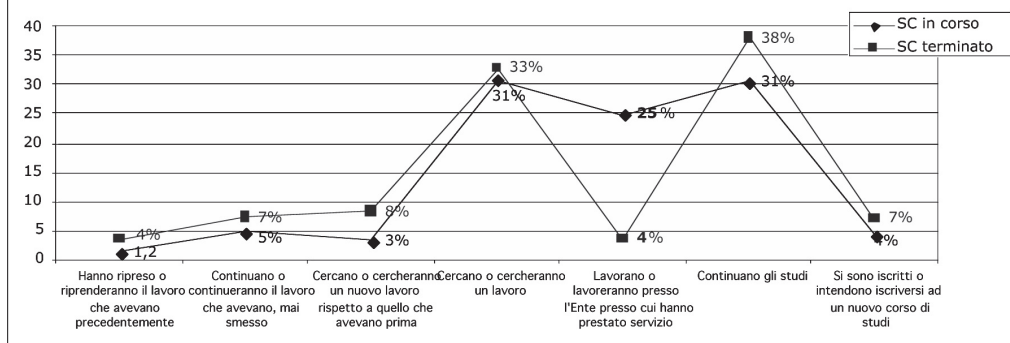
Alla domanda se si è interessati a *“prestare lavoro presso lo stesso Ente in cui si è svolto o si sta svolgendo Servizio Civile”*, le risposte dei due gruppi si presentano analoghe con una differenza di appena 1 punto: il 90% di chi ancora in servizio sarebbe disposto a prestare lavoro presso lo stesso Ente *“certamente sì”* o *“ad alcune condizioni”* (tab. 1.54a), così come l'89% di chi ha già terminato l'esperienza (tab. 1.54b).

Le percentuali continuano a rimanere analoghe anche negli altri *items*: *“cercare un lavoro”* (31-33%), *“continuare gli studi”* (30-38%) e via dicendo (tabb. 1.53a, 1.53b), mentre cambiano drasticamente nell'*item* *“lavorare presso l'Ente in cui hanno o stanno prestando servizio”*, dove dal 25% di chi è ancora in servizio si passa al 4% di quelli che hanno terminato il servizio [grafico n. 1.2]. Entrambi i gruppi hanno espresso il desiderio o l'interesse di rimanere presso lo stesso Ente in cui prestano o hanno prestato servizio, ma solo chi è ancora in servizio può continuare a sperarlo, trattandosi per il momento di un'attesa futura e non di un dato di fatto, a differenza di coloro che hanno già visto “il dopo” una volta terminata la loro esperienza di Servizio Civile:

“... alla fine mi diverto un sacco, cioè se mi chiedessero di rimanere... rimaniamo, rimaniamo tutte. Anche se non me lo chiedono, tornerò a far visita alla struttura una volta a settimana”.

(Alice 2, focus group)

grafico n. 1.2 differenza fra attese future e situazione reale



“Una cosa che spero di non lasciare, una cosa molto bella, me l’ha insegnata un giorno una mia collega: la mia disabilità. Un giorno mi dice: ‘Tu hai delle disabilità, non ti credere così normodotata’. È bello, perché ora capisco molte cose di me stessa. Sì, mi lascia l’attestato: è importante avere un riconoscimento per quello che hai fatto, per il tuo curriculum personale, quello da psicologa; e poi mi lascia una grande amicizia con le ragazze del volontariato, con l’educatore. Con l’educatore è nata una grande amicizia e poi anche con i ragazzi, tantissimo: li porterò sempre con me”.

(Maria Luisa, focus group)

1.3 Il *focus group* con le ragazze del Servizio Civile

**Vuoi fare un'esperienza concreta
che ti aiuti a capire come costruire il tuo futuro???**

**Scegli il
SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO**

REQUISITI:

- età compresa fra i 18 e i 26 anni
- per studenti e non lavoratori
- esente dalla leva militare
- sensibilità ai problemi sociali, culturali e ambientali

MODALITÀ DEL SERVIZIO:

- dalle 25 alle 30 ore lavorative settimanali
(per un totale di 1.200 ore annue)
- retribuzione di 433,80 € mensili

Focus group: gruppo 1

Servizio Civile Nazionale Volontario

**Se ti sei appena diplomato,
sei uno studente universitario o un giovane intrapren-
dente e ancora non hai le idee chiare, ma senti il desi-
derio di:**

Sensibilizzazione: alle esigenze degli altri...

Cooperazione: tra volontari, enti ed utenti...

Trovare ...

Nuovi orizzonti da esplorare: nell'ambito sociale, cul-
turale, ambientale...

Volontariato: per una crescita personale e...

...remunerato!

**Se hai tra i 18 e i 26 anni, vuoi stupire te stesso e gli
altri,**

vieni a far parte della nostra squadra.

Scegli il Servizio Civile Nazionale Volontario

Focus group: gruppo 2

A questo punto l'indagine entra nel vivo. Non ci sono più risposte prefissate a cui riferirsi. Se finora ci è sembrato di intravedere dalle risposte dei questionari esaminati il profilo del giovane in Servizio Civile, dalla nuova prospettiva di questo strumento di rilevazione si entra nell'anima e nel cuore del volontario.

Il *focus* è stato condotto su 9 volontarie, provenienti da diverse località marchigiane⁸ e differenti Enti⁹. Alcune sono state rintrac-

*8 Pesaro, Ancona,
Fermo.*

*9 Ente locale, Coopera-
tiva e Associazione.*

ciate attraverso gli Enti, mentre altre avevano già precedentemente mostrato un particolare interesse, decidendo di non rimanere anonime e lasciando il loro nominativo all'interno del questionario.

Il *focus group* è stato realizzato in Ancona, presso la sede della Regione Marche, nella mattinata (ore 9.00-13.00) dell'8 ottobre 2004 ed è stato così articolato:

I fase - Simulata

Organizza la prossima campagna di sensibilizzazione: "Promozione del Servizio Civile"

Punti da considerare:

- a) Cosa spinge un giovane a fare la scelta del SC
- b) Elementi da evitare nella campagna (non efficace)
- c) Elementi efficaci per la campagna
- d) A *chi* rivolgersi e *dove* fare la campagna
- e) Contenuti
- f) Iniziative correlate per dare efficacia alla campagna

A seguito, delle riflessioni.

II fase - Sulla base dell'esperienza vissuta, quali sono gli elementi che emergono?

- a) Perché "tu" hai fatto questa scelta
- b) Cosa "ti" lascia il Servizio Civile
- c) Finora, aspettative soddisfatte
- d) Aspettative deluse
- e) La formazione c'è stata? Quali gli elementi principali?
- f) Il "senso civico" e di "cittadinanza"

Iniziando questo paragrafo, avete già potuto leggere i testi delle campagne informative costruite dai due gruppi nella simulata. Nell'analizzare la simulazione andremo ad indagare quelli che sono stati i retroscena, i pensieri e i vissuti che hanno portato queste ragazze alla stesura di un particolare messaggio anziché un altro.

Il primo tema fortemente emergente è quello dell'esperienza lavorativa e professionale, intesa come opportunità di mettere alla prova quanto teorizzato finora. Un mettersi davanti allo specchio e aprire gli occhi per vedersi e riscoprirsi sotto una nuova luce, più adulta e per la prima volta, soprattutto per chi fino a questo momento ha sempre studiato, ricevere una porzione di "potere d'acquisto": un piccolo rimborso spese da utilizzare con parsimonia, ma a proprio piacimento. Naturalmente dallo slogan, come per ogni campagna pubblicitaria degna di questo nome, sono stati

occultati tutta una serie di spiacevoli contrattempi. Ad esempio,

*“... si è evitato di dire tutti i problemi organizzativi che posso-
no incorrere nel Servizio Civile, soprattutto la non chiarezza
delle Circolari che arrivano agli Enti, sia per i giorni di ferie,
sia per la paga. Cioè una volta ti dicono che il primo mese
non te lo pagano, poi te lo pagano una volta due mesi dopo, e
per la volta dopo arrivano dopo tre mesi... Ecco, queste cose
qui sono da evitare. Oppure, evitare di dire che se interrom-
pi il Servizio Civile non è più possibile rifarlo; ovviamente non
ricevi l’attestato e quindi è come se non avessi fatto assoluta-
mente niente. Così come il fatto che non è ripetibile; quindi, se
dopo un anno volessi fare questa esperienza perché ti è pia-
ciuta, non la puoi rifare. Poi, non puoi fare più di due doman-
de alla volta: quando abbiamo fatto la domanda per il Servizio
Civile c’erano diversi progetti e noi abbiamo potuto spedire
la domanda soltanto per un progetto, quindi abbiamo dovuto
decidere prima, anticipatamente, a prescindere dal fatto che
venivi presa o meno”.*

(gruppo 1)

*“Poi un’altra cosa che non abbiamo messo, e cioè che spes-
so non c’è flessibilità nell’orario. In pratica dipende dal servizio
in cui vai. Magari ci vorrebbe un po’ di flessibilità, in base agli
impegni di lavoro o di studio: poter fare il pomeriggio, piutto-
sto che il mattino o la sera. Insomma, non sempre c’è questa
flessibilità, anche se si dice che è adatto ai ragazzi che stu-
diano”.*

(gruppo 1)

*“Da non inserire (le frasi non efficaci), la non chiarezza di tutto
il prospetto, di tutto quello che ci hanno presentato. La man-
canza di flessibilità da parte dell’Ente, un’organizzazione da
parte dell’Ente quasi assente, il rimborso spese e anche la
formazione. Ecco, la formazione dovrebbe essere un po’ più
calzante”.*

(gruppo 2)

Osservazioni e vissuti che se inseriti in una campagna promozio-
nale, finirebbero con il creare rappresentazioni negative dell’espe-
rienza. E proprio chi ha vissuto sulla sua pelle il Servizio Civile
non vuole trasmettere questa immagine. La campagna informati-
va deve essere il più esaustiva possibile, dare informazioni chiare
sulle modalità di accesso, sulla durata e sull’entità del rimborso.

Deve lanciare una corda e deve attirare l'attenzione; il resto è libero arbitrio. Inoltre,

“...a dirlo a parole, non si rende il Servizio Civile”.

(focus group)

Quindi si tratta di un Servizio Civile volontario; il compenso è più propriamente un rimborso, quindi è principalmente volontariato?

“... visto che il nostro non può essere considerato un lavoro, quelle che riceviamo a fine mese è un rimborso spese. Ma se effettivamente noi facciamo cinque ore al giorno e dobbiamo rendere conto di quello che facciamo, dove andiamo, è come se timbrassimo il cartellino! Mi riferisco a chi fa come me servizio in un Ente privato: perché alle 8 dobbiamo essere lì e alle 13 dobbiamo andare via. Non timbriamo proprio il cartellino, però dal mio punto di vista cinque ore al giorno per sei giorni a settimana sono un lavoro. Quindi, perché si chiama rimborso spese? Perché è volontario? Questa è la domanda. Perché ci sono delle contraddizioni: è volontariato quando fa comodo a loro e non è più volontariato quando non fa comodo?”.

(focus group)

“Anche perché, se al reddito del rimborso spese del Servizio Civile sommiamo il reddito di un altro lavoro, noi dobbiamo presentare il 730, e quindi dobbiamo pagare le tasse. Allora è un lavoro?”.

(Maria Luisa, focus group)

Qui si entra in quello che possiamo definire un campo minato. Come le ragazze del *focus*, ci si interroga sull'effettiva natura di questo servizio: è volontariato o non è volontariato?

Forse, senza voler dare una risposta conclusiva, bisognerebbe riflettere su che cosa vada evidenziato nel “Servizio Civile volontario”: più propriamente la prima parte (Servizio Civile) o la seconda (volontario)? In poche parole, si tratta di un giovane volontario che sceglie di fare Servizio Civile, o si tratta di un giovane che sceglie di fare Servizio Civile volontariamente?

Certo, a fare l’“azzeccagarbugli” manzoniano non occorre una grande arte o, se arte la si può chiamare, non lo si definirebbe un gran mestiere. In realtà il gioco di parole è significativo. La legge 331/2000 ha profondamente modificato il servizio di leva, trasformando ciò che prima era obbligatorio in volontario. Dal 2007 (leg-



ge 6/3/2001 n.64) un ragazzo che abbia compiuto i 18 anni di età non sarà più obbligato a prestare servizio in cambio di un esiguo rimborso, ma potrà scegliere volontariamente di iscriversi o meno ad un corpo militare. Di certo sarà tanto più motivato a farlo quanto meno esiguo sarà il rimborso che ne avrà in cambio. Ma come si comporteranno quei giovani che fino ad oggi, non avendo alcun interesse per i corpi militari sono stati costretti a dichiararsi obiettori di coscienza chiedendo di fare Servizio Civile, ora che non devono più render conto del loro operato ad istituzioni di carattere militare? Soprattutto, cosa faranno tutti quegli Enti e quelle Associazioni che fin ad oggi avevano compensato alcune carenze del sistema assistenziale e patrimoniale con questa figura? Sarà altrettanto facile reperire un numero consistente di giovani disposti a lavorare, a poco più di niente, per lo Stato italiano?

Come già detto in precedenza, non si ha la pretesa di fornire risposte definitive al primo interrogativo: lavoro o volontariato? Piuttosto, si legga in queste domande il tentativo di fare chiarezza, forse più mentale che oggettiva, su cosa effettivamente sia il Servizio Civile volontario. Intanto ci sentiamo di definirlo una risorsa per gli Enti e per le Associazioni, per il territorio e per gli utenti dei diversi servizi. Non una toppa da sovrapporre ad uno strappo ma una stoffa nuova, un nuovo vestito: un servizio prestato volontariamente alla comunità. A questo proposito, vale la pena sottolineare che l'aggettivo "civile" sta a significare "del cittadino"; quindi il Servizio Civile non è altro che il servizio del cittadino.

Ritornando alla nostra analisi e tenendo in mente uno dei quesiti precedentemente emersi, cosa spinge un giovane fra i 18 e i 26 anni a fare il Servizio "del cittadino"? È ovvio che nessuna indagine potrà mai dire cosa abbia spinto, singolarmente, 1.000 giovani a fare Servizio Civile, ma è certo che le 9 volontarie del *focus* ci danno una grossa mano in questo compito:

"Io l'ho fatto un po' per curiosità, dico la verità, e poi anche per il desiderio di mettermi un po' in gioco e affrontare una realtà diversa, cioè cerco di scoprirmi su diversi settori. Mi spiego: adesso sto facendo volontariato con i bambini, ma studio scienze dei beni culturali. Non voglio dire che così la mia esperienza sia completa, perché per essere completa ci vuole tempo. Però voglio provare ad esplorare i vari ambienti, le diverse esperienze a livello sociale, quindi voglio mettermi in gioco con diverse fasce di età. Così lavoro anche con gli anziani, in una fascia di età che solitamente viene emarginata, cioè non è messa sul piedistallo. Sono delle persone che nonostante l'età, e che



anzi per le proprie esperienze di vita, ci possono dare tanto. E poi molte volte uno vede la realtà, però preferisce mettersi i paraocchi. Cioè, certe situazioni si conoscono, però uno preferisce dirsi: ok, so come stanno le cose, ma preferisco tenerle da una parte! Invece bisogna affrontarle e a livello pratico essere di aiuto, perché anche fare un sorriso, portare fuori un anziano a fare una passeggiata, giocare a carte, aiuta tantissimo. Ecco, vedere la realtà con occhi diversi, essere più consapevoli di quello che si fa. Per questo motivo qua, insomma”.

(Letizia, focus group)

“Personalmente io qualche anno fa, cinque anni fa, avevo già fatto un’esperienza di volontariato alla Don Gaudiano. Era una comunità per malati mentali. Volevo ripetere quell’esperienza che è stata per me un momento di crescita molto forte. Ci si pone davanti a realtà incredibili e crescendo si ha una visione diversa di alcuni aspetti della vita. Faccio un esempio: per me che sono insieme ad anziani non autosufficienti molto malati, è molto semplice che, due mesi sì, due mesi no, veda persone morire. Questo ti dà una visione diversa della vita, della malattia. Vedi la fatica che fanno le persone a star vicino ai malati non autosufficienti, il bisogno che le famiglie hanno di assistenza, le difficoltà quotidiane: anche solo semplicemente andare a fare la spesa o andare al bagno”.

(Marzia, focus group)

“Io l’ho fatto per curiosità, non pensavo che alla fine mi prendessero. Mi piacciono molto i bambini, stare con loro. D’estate lavoro come animatrice presso i campeggi; infatti ho lavorato tutto l’anno, cioè mi sono divertita più io che loro. Non ho avuto modo di lavorare con gli anziani, però ho lavorato con i disabili, è stata un’esperienza... cioè la rifarei almeno cento volte, l’unica cosa che rimpiango è che ho finito”.

(Michela, focus group)

“Sinceramente nella mia vita ho sempre studiato e fatto del volontariato. Dopo tre anni di università, quindi dopo la prima laurea, volevo avere un’esperienza in campo lavorativo remunerata. Perché del volontariato già lo facevo, anche in considerazione degli studi che faccio. Quindi ho scelto il Servizio Civile anche perché c’era l’aspetto eco-



nomico, lo dico sinceramente: *volevo avere un'esperienza lavorativa che non mi prendesse troppo tempo, perché sto continuando a studiare*".

(Alice 2, focus group)

"Così come Alice e molte altre ragazze, a spingermi è stata un po' la curiosità e un po' i soldi. Perché dopo aver studiato e aver fatto anche il tirocinio post-laurea, mi chiedevo: ma i soldi da dove arrivano? Volevo un'esperienza lavorativa per poter mettere in pratica la mia teoria. Inoltre, per gli psicologi che vogliono lavorare con l'handicap, occorrono sei mesi di esperienza sul campo. Io ne avevo già fatti sei di tirocinio, ma non valevano, e così mi sono detta: facciamo quest'anno nell'handicap! In questo anno ho ritrovato la conferma dei miei tirocini precedenti. È un'esperienza che mi forma: mi sto formando in modo personale. Ero partita attirata dai soldi, dal lavoro, dall'esperienza pratica, e adesso vedo che mi sta formando. Inoltre con le altre ragazze mi diverto, siamo un teatro vivente, torniamo a casa stanchissime dal giocare con i ragazzi, dal saltare, dal correre".

(Maria Luisa, focus group)

"Ho scelto di fare servizio con gli anziani malati di Alzheimer. L'ho scelto fondamentalmente perché avevo una paura boia della morte, quindi avevo bisogno... avevo veramente bisogno di confrontarmi con persone così. Adesso vedo la morte come una cosa della vita a cui uno, purtroppo per i casi della vita, ci arriva tranquillamente. L'ho visto in questa gente; io continuavo a vivere con il panico tutte le volte che prendevo la macchina... o cose del genere. Poi ovviamente mi ha spinto anche il fatto che era retribuita, perché comunque mi portava via del tempo durante la settimana. Inoltre, in pratica poteva servirmi per i crediti universitari. In più avevo un'esperienza in casa: quella di mia nonna. Sapevo cosa voleva dire avere una persona malata dentro casa e quindi non lo so, forse anche un po' incoscientemente, ho preso questa decisione. Nel senso che non ci ho pensato troppo, me la sono sentita di farlo e quindi via, ma adesso, con il senno del poi, so che avevo bisogno di confrontarmi con queste persone e con le mie paure, avevo bisogno di superarle".

(Alice 1, focus group)



“Io faccio Servizio Civile nei centri di aggregazione e non so bene cosa mi abbia spinto. Sinceramente l’ho presa..., non come nella pubblicità “una scelta di vita”: l’ho presa come una possibilità di lavoro, un servizio che riguardava il sociale, remunerato. Un’opportunità per me di vedere nella pratica ciò che studio. Come formazione, mi interessava sperimentare concretamente questo tipo di lavoro, anche perché magari sui libri si fanno tanti discorsi, tante parole, però poi concretamente è tutta un’altra cosa. Quindi diciamo che ho fatto la domanda, però l’ho fatta così; sapevo che c’era questa possibilità ma non ero convintissima che mi prendessero. Invece... Insomma mi hanno presa, sono rientrata. Ho accettato ma in maniera... boh non lo so, “segui la corrente”: sono fatta così. Mi sono buttata in qualcosa pur non sapendo dove potevo portarmi e adesso mi ritrovo varie volte a riflettere se questo sia veramente il lavoro che voglio fare. Non so se ho questa predisposizione, anche caratteriale, per poter fare in futuro questo lavoro con questo tipo di persone: disabili, bambini malati di leucemia; inoltre gli educatori sono pochi, scarseggiano: c’è un’educatrice e un volontario, cioè due volontari. Quindi è anche un’occupazione non molto facile dal punto di vista pratico. Adesso, praticamente, è come se facessi l’educatrice. Avevano bisogno di una persona che li aiutasse; lavoro molto, faccio quello che c’è da fare e alla fine mi accorgo che sta diventando un’occasione per sperimentare concretamente e capire se veramente è una cosa che mi piace fare, se potrò continuare questo tipo di lavoro; intanto mi sta dando la possibilità di conoscere persone nel Comune, nelle cooperative, in quell’ambiente che potrebbe diventare il mio futuro”.

(Meris, focus group)

“Io avevo bisogno di un’esperienza lavorativa: ho sempre studiato, non ho mai lavorato e adesso che sono arrivata praticamente alla fine degli studi volevo mettere in pratica quanto studiato sui libri. Ho il diplomata magistrale, quindi a me i bambini piacciono molto; poi tra tutti i progetti stabiliti dal Comune questo è quello più adatto a me: aiutarli a fare i compiti. Lavorando con i servizi sociali, con i bambini difficili, con situazioni familiari difficili, capisco che cosa voglio fare, cioè questo e cercherò di realizzarlo il prima possibile. Ti scontri con realtà difficili, devi anche



cambiare un po' l'ottica di come ti rapporti a loro: alcuni bambini sono molto più tranquilli, altri sono anche violenti. È un'esperienza che ti fa crescere. E poi, fondamentale, l'ho fatto anche per l'aspetto economico, non posso negarlo. Ripeto: ho sempre studiato e adesso a 25 anni anche qualche soldo non è una cosa proprio cattiva, però ecco, la cosa bella di questo Servizio Civile è che mi ha fatto capire cosa volevo fare, che tutto il tempo che ho impiegato nei miei studi non è stato tempo perso, è servito a qualcosa; ho fatto una buona scelta. Sono contenta anche di questa giornata".

(Lucia, focus group)

"La mia è un'esperienza diversa dalla loro, meno nobile. Nel senso che ho sentito tante belle parole. Ho sempre lavorato, quindi questo per me non è un lavoro vero e proprio. Il mondo del lavoro è molto più difficile, molto più duro, molto più tosto di quello che faccio io. Ho scelto il Servizio Civile, in generale, perché si conciliava molto bene con la scuola serale, quindi ho il tempo per studiare, per andare a scuola. Ho scelto un Ente che già conoscevo, una situazione che mi piaceva. Mi piace il modo di pensare delle persone che stanno là. Questa esperienza mi ha arricchito molto, mi ha arricchito culturalmente".

(Veruska, focus group)

Curiosità, praticità e altruismo hanno animato la fiamma di servizio "del cittadino", un rimborso appetibile ne ha alimentato il fuoco. Quando nel questionario si è affrontato il tema (*item*) del valore ricevuto dall'esperienza, la maggior parte ha riconosciuto la validità del servizio; i valori più bassi si sono registrati negli *items* "importanza del Servizio Civile per ripensare alle scelte professionali di studio" e "importanza del Servizio Civile per ripensare alle scelte di vita" [grafico n. 3].

"Il volontariato è la manifestazione più immediata di una vocazione della persona ad agire non per calcolo utilitaristico o per imposizione di un'autorità, ma per libera e spontanea espressione della profonda sensibilità che caratterizza la persona stessa"¹⁰.

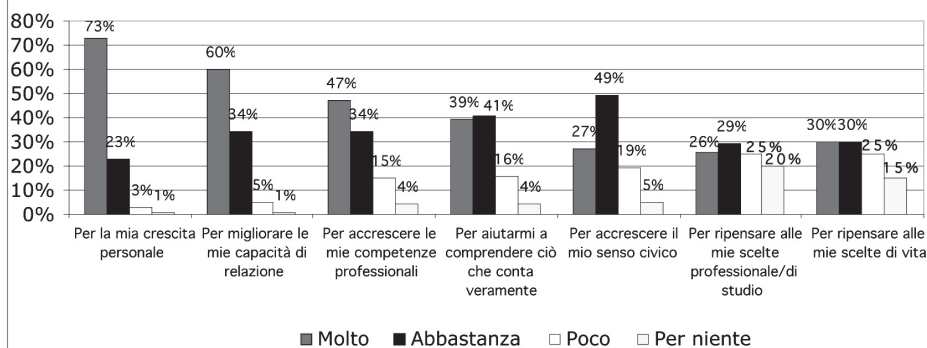
Se il volontariato, come affermato dalla Corte costituzionale, è "la manifestazione più immediata di una vocazione", appare naturale che l'ultima cosa ad essere influenzata sia proprio quella vocazione. Le scelte professionali e di vita sono, semmai, confermate e consolidate dal servizio. "Manifestazione di una vocazione" che

10 Corte Costituzionale 28 febbraio 1992, n. 75, in "Giur. Cost.", 1992, p. 404.



toglie tempo alla vita privata e allo studio. In virtù di questo l'attrattiva di un rimborso spese non può definirsi un "calcolo utilitaristico", piuttosto un ringraziamento dello Stato per la solidarietà sociale mostrata.

Grafico n. 3 Valore ricevuto dall'esperienza del SC



“Che cosa ti lascia questa esperienza?”.

“... mi lascia un arricchimento personale perché comunque... gli ambiti in cui agiamo non sono proprio normalissimi tra virgolette, quindi di per sé, dando un aiuto, andando ad operare in una situazione che è complicata, ognuno di noi riceve qualcosa, piccola o grande che sia. Poi a me lascia la consapevolezza di voler fare questo. Questa è l'altra cosa che dicevo del Servizio Civile: a me, che ho sempre studiato, ha dato un grande aiuto perché mi ha fatto sperimentare qualcosa che da sempre volevo fare. Poi ecco, amici, persone che conosco”.

(Lucia, focus group)

“Mi lascia sicuramente le amicizie con gli altri volontari, con gli educatori; poi mi lascia la conferma che bisogna sempre mettersi in gioco. Perché uno può credere che esistano delle procedure che spieghino il ‘da farsi’, invece no: ogni situazione è diversa dall'altra e ogni giorno uno si deve mettere in discussione e cambiare le idee che ha”.

(Alice 2, focus group)

“Mi lascia i miei amici che sono veramente tanti, mi lascia una visione diversa di ciò che è la quotidianità e di ciò che è la forza di ogni individuo...comprendere la sofferenza delle persone nel momento in cui non riescono a comunicare con te. E la fortuna di poter utilizzare due gambe, avere due occhi e poter utilizzare la bocca per parlare. Una gran fortuna...”.

(Marzia, focus group)

“Mi lascia ancora più domande di quelle che avevo prima, però spero in senso positivo. Insomma spero prima o poi di trovare delle risposte per capire la mia strada, il mio lavoro futuro... che mi darà una direzione. Potrebbe essere questo, anche se è difficile perché mi pone tutti i giorni davanti a delle situazioni che mi mettono in discussione e questo non è facile. Però a volte sento che non sono io a fare o a dare qualcosa, ma sono loro: per esempio questi bambini malati, che danno qualcosa a me. Come se avessero una grandissima forza nonostante le loro malattie, per cui questa cosa mi stupisce e in qualche modo mi dà anche un po' di forza e speranza di fare qualcosa di buono, quindi mi dà arricchimento e qualche piccola risposta alle mie tantissime domande. E poi, magari, è un'esperienza da mettere nel mio curriculum se in futuro deciderò di continuare a fare questo lavoro”.

(Meris, focus group)

A queste ragazze l'esperienza vissuta in questo anno di Servizio Civile lascia molto. Una formazione, degli amici, una maggiore sicurezza, conoscenze importanti e più di ogni altra cosa lascia loro delle consapevolezze. A noi come comunità, per quanto consapevoli o inconsapevoli di questa esperienza, il Servizio Civile lascia in eredità dei buoni “cittadini”.

La terza riflessione riguarda le aspettative fin qui soddisfatte e quelle non soddisfatte. Quanto di inizialmente sperato hanno ritrovato in questo anno di servizio, e contro cosa di inaspettato hanno dovuto, invece, misurarsi?

“Posso sentirmi soddisfatta dell'aspetto umano, un'esperienza che mi ha riempito”.

(Alice 1, focus group)

“Ho potuto mettermi in gioco e provare concretamente cosa vuol dire essere un educatore in un centro di

aggregazione (...); quindi, da questo punto di vista, è un'esperienza veramente concreta e diretta". (Meris, focus group)

"L'arricchimento personale che i ragazzi hanno dato a me, i ragazzi utenti". (Alice 2, focus group)

"A livello professionale, ma anche a livello personale mi ha arricchita. So quello che farò da grande, insomma". (Maria Luisa, focus group)

"Io ho fatto un lavoro su me stessa, però le soddisfazioni da parte dell'utente - parlo della mia esperienza - sono poche. Loro ci vedono come punti di riferimento solo perché siamo indispensabili, siamo solo un punto che ha per loro un'utilità pratica. Quindi è più un lavoro che ho fatto su me stessa, perché le situazioni dall'esterno sono veramente difficili, comprensibilmente perché si tratta di gente con problemi". (Marzia, focus group)

"Non avevo grandi aspettative, però diciamo che a livello pratico mi è servito abbastanza, però non so". (Veruska, focus group)

"Non mi aspettavo niente di preciso... era un'incognita, non sapevo cosa dovevo fare, non avevo aspettative particolari; quello che ricevi, poi, è tutto da guadagnare". (Lucia, focus group)

"Il fatto di dare qualcosa alle persone a cui sto vicino. Un arricchimento non solo a livello di 'esperienze di vita', trattandosi di anziani, ma a livello pratico, perché noi ci occupiamo anche delle richieste di invalidità, dei moduli (...)" (Letizia, focus group)

"La cosa più bella è quando un bambino viene, ti abbraccia e ti dice: 'Ti voglio bene'; ti viene proprio da piangere". (Michela, focus group)

Viene soddisfatta la propensione sociale, il rapporto umano con l'utente e con gli altri colleghi e comunque non esiste tutto sommato, prima della nostra domanda, una vera consapevolezza su quanto fin qui soddisfatto o non soddisfatto. Questo momento dell'indagine le ha fatte incontrare e confrontare, portando in super-

ficie i problemi che fin ad allora erano sembrati di carattere personale e soggettivo. Ha razionalizzato un'esperienza ancora viva, facendole diventare per un momento "spettatrici" del loro vissuto. E come naturalmente accade, dalla prospettiva attenta di chi osserva, emergono anche gli aspetti meno chiari e nitidi: i nodi critici.

"Dunque, mi sono sentita un po' presa in giro, quindi possiamo definirla una forma di delusione, dal punto di vista organizzativo: c'è stata poca chiarezza, fin dall'inizio. Riesco a distinguere quello che faccio dal fatto che viene organizzato male, però alla fine le due cose si compensano e mi dispiace; in questo modo vado un po' meno volentieri a fare quello che faccio, perché comunque mi sono sentita presa in giro. È questa la mia delusione: mi è venuta a mancare un po' di voglia per quello che faccio. Questa forse è la delusione più grande; poi quello che si è detto prima, tanto è stato registrato tutto".

(Alice 1, focus group)

"Delusa perché, parlo sempre per esperienza personale, quando noi abbiamo cominciato il Servizio Civile, abbiamo fatto da sole un percorso di formazione. Nel senso che abbiamo inizialmente cercato di formarci da sole, leggendo i libri o leggendo degli articoli sulla famiglia, su come comportarsi all'interno di queste. Il problema è subentrato dopo le prime due settimane all'interno di una famiglia assistita: le cose che abbiamo visto ci hanno sconvolte. Non eravamo preparate a quello a cui siamo andate incontro, soprattutto dal punto di vista domiciliare con gli anziani, perché è faticoso, psicologicamente pazzesco".

(Marzia, focus group)

"Io, più che delusione ho avuto un attimo di sconforto, perché come volontarie non abbiamo alcun diritto di parola, ogni cosa è stata già decisa, già fatta; noi dobbiamo solamente fare la parte pratica. Invece sarebbe stato bello, soprattutto nella mia associazione che organizza eventi, poter organizzare qualcosa anche noi. (...) Questo è un po' deludente. Noi abbiamo delle idee e vorremmo magari riportarle".

(Veruska, focus group)

Come “l'Etna in eruzione”, quanto diligentemente occultato dalla campagna di sensibilizzazione viene in superficie. Delude un'organizzazione poco chiara: *“quali i giorni di permesso, quali i giorni di ferie”*; inoltre, che fine hanno fatto i *“permessi studio”*? *“Il monte ore è di 1.200 ore o 1.300?”*. Non si polemizza sulla quantità, ma sull'onestà.

Delude anche una formazione scarsa e poco specifica:

“Ci hanno formato sull'antincendio; sì, sono utili, ma è più utile sapere come comportarsi nei confronti dell'utenza. Se c'è un incendio, alla fine chiameremo i vigili, non è che ci mettiamo a spegnere il fuoco!”

(Alice 2, focus group)

La formazione, come già emerso nei risultati dei questionari, continua ad essere un punto critico. Ci sono le 25 ore di formazione richieste dalla Circolare del 10 novembre 2003, ma i contenuti sembrano essere ben lontani dalle attese personali. Sono ragazze giovani, alla loro prima esperienza lavorativa, troppo abituate a tante teorie per riuscire ad assorbire brevi regole pratiche in appena 25 ore.

“La formazione c'è stata, però non mirata al lavoro da svolgere... Abbiamo anche fatto formazione passando in ufficio a leggere un po' di testi psicologici. Ma non è quello che mi serve, se poi devo andare a fare servizio in una famiglia che ha un malato di Alzheimer, anche perché nessuno ci ha mai spiegato veramente la relazione con i malati di Alzheimer, mentre invece ci vorrebbe”.

(Alice 1, focus group)

“Noi la formazione l'abbiamo avuta: abbiamo avuto 25 ore di formazione più 25 ore di formazione sull'antincendio ecc. Nelle prime 25 ore si è parlato, più che altro, della storia dell'obiezione di coscienza, della cooperazione nei dei gruppi, ma poco sul servizio che saremo andati a svolgere, anche se una volta alla settimana abbiamo una riunione con la nostra coordinatrice, ma più che altro si parla dei casi: come stanno le vecchiette...”.

(Marzia, focus group)

“La formazione c'è stata pochissimo; proprio la prima settimana eravamo cento ragazze tutte insieme: la prima volta abbiamo parlato tipo di pronto soccorso, che non c'en-



trava niente, antincendio, queste cose qui, ma proprio poco. In tutto quattro lezioni”.

(Michela, focus group)

Le conclusioni sono simili ma i vissuti sono diversi. Pur provenendo da diversi servizi, oltre che da diverse località e da diverse tipologie di Enti, tutte concordano nel dire che la formazione deve essere più specifica. Nessuna accusa particolareggiata ad un Ente piuttosto che a un altro. È il caso di dire che nel “difetto” possiamo leggere un’uguaglianza. Non solo nella comunicazione verbale o scritta difettiamo, dando per scontato tutta una serie di informazioni che chi dialoga con noi non necessariamente possiede, ma trasferiamo questa dimenticanza anche nelle azioni pratiche, finendo con lo spacciare per nozioni semplici quanto svolto nella quotidianità. Del resto regole non scritte ci dicono che “il mestiere si impara con la pratica” o “strada facendo”, ma chi sarebbe tanto ingenuo da affidare la sua auto nuova ad un autista a cui si è solo insegnato il significato dei cartelli stradali, sperando (o pregando) che impari a guidare strada facendo?

L’ultima ma prioritaria riflessione, che si colloca all’ultimo posto solo per rimanere “presente” nella memoria di chi l’ha formulata, è il valore civico intrinseco nell’esperienza, memori del fatto che “contribuire alla formazione civica dei giovani” è una delle finalità contenute nella legge del Servizio Civile (6 marzo 2001, n. 64, art. 1, c). Pertanto riportiamo di seguito la domanda, nel modo in cui è stata formulata, e di conseguenza le riflessioni ad essa connesse.

“Siamo consapevoli che noi non siamo solo semplici volontari che si pongono davanti all’utente, al vecchietto. Noi siamo anche cittadini, siamo persone che vivono all’interno di una città, di una comunità allargata. Ne facciamo parte e pertanto abbiamo come cittadini dei diritti e dei doveri. Il fatto di fare il Servizio Civile sicuramente ci fa crescere, ma - questa è l’intenzione - dovrebbe aiutarci a maturare anche questa dimensione. Di tutto questo vi siete resi conto?. È stato un momento di riflessione, di crescita della vostra esperienza, o no?”

(Michelangelo)

“Personalmente questa cosa non l’ho proprio vista, mi sono sentita come un individuo ‘singolo’ che va all’interno di una famiglia per aiutarla, e basta. Sì, ogni tanto mi prendeva l’idea che stessi facendo un servizio per la comunità, ma era un attimo: andava via subito”.

(Marzia, focus group)



“Non avevo mai pensato al senso civico del Servizio Civile, però pensandoci mi ricordo che quando giocavamo in piazza con i ragazzi assistiti, la gente, gli anziani ci dicevano: ‘Siate benedetti perché aiutate questi ragazzi’. Vuol dire che sono sensibili anche loro a questo ‘essere civile’. Sì, forse sì, e credo di averlo trasmesso in famiglia perché anche i miei fratelli vogliono fare il Servizio Civile. Effettivamente, mi sono presa una sacco di belle lezioni civiche”.

(Maria Luisa, focus group)

“Concordo con Maria Luisa. In particolare mi ricordo un’educatrice del centro: tutte le volte che andavamo lì, ci diceva: ‘Grazie’. Grazie di cosa? In fondo io vengo come volontaria del SC, lavoro come te... E invece questo fatto di sentirmi dire grazie, ci rimanevo così... Ma ora leggo tutto questo come un ‘Grazie che sei qui’, che è poi il riconoscimento del servizio che svolgo”.

(Alice 2, focus group)

“Io ho iniziato non pensando a questo aspetto, però sì, in effetti ti rendi conto che comunque sei utile alla comunità, servi; ti ringraziano, anzi dove lavoro io ti dicono: ‘Ma adesso non ti rivediamo più?’.. Non credo che uno parta con questa idea, ma te ne rendi conto mano a mano che passa il tempo”.

(Letizia, focus group)

“Neanche io avevo mai pensato a questa cosa, però adesso che ci penso, mi rendo conto di essere stata utile a quei bambini. Ogni volta che venivano gli davamo il gioco, le carezze, i baci, cosa che a casa non ricevono”.

(Lucia, focus group)

“Io non ci avevo mai pensato a questa cosa, insomma non mi è venuta mai in mente pensando al Servizio Civile; nessuno mi aveva fatto riflettere su questo senso civico che il Servizio Civile ha come obiettivo. Quindi è una cosa importante; è stata un po’ una mancanza il non avercelo detto. Adesso, riflettendoci, mi rendo conto che ha senso. Perché magari posso essere un tramite con quello che faccio, magari parlando con persone, con amici, in famiglia, con altre persone, racconto quello che faccio. Anche una certa situazione: magari parlo di questi centri



di aggregazione, di questi bambini che hanno dei problemi, magari porto a conoscenza di più persone questi problemi; quindi è una situazione che faccio conoscere a più persone, un tramite in questo senso”.

(Meris, focus group)

“In effetti, il fatto di sentirsi parte di un’organizzazione che lavora per e sul territorio io l’ho sentito e ho sentito tutto; anche nel colloquio iniziale c’era questa domanda. Anche nella formazione è stato sottolineato l’aspetto civico, del gruppo, della comunità di cui si fa parte”.

(Alice 1, focus group)

“Io non c’ho mai pensato, anche perché l’ho vista sempre come una cosa personale. Però pensandoci bene, soprattutto quando ho lavorato con i disabili e non tanto con i bambini, ho avvertito la solidarietà anche della gente, come ha detto prima Maria Luisa”.

(Michela, focus group)

“Io il senso civico ce l’ho sempre avuto, sinceramente; il Servizio Civile più che altro mi ha dato la possibilità di stare dietro ai problemi della mia città, i problemi che ci sono a livello di sensibilizzazione delle persone, far capire cosa realmente siamo: siamo una comunità”.

(Veruska, focus group)

È significativo che pur portando nell’aggettivo “civile” la rappresentazione esplicita della sua natura, il Servizio Civile non riconduca fin da subito al valore civico in esso racchiuso. Al contrario, il servizio di leva suscita immediatamente nell’immaginario collettivo, l’idea di Patria, nazione e bandiera e seppur più volte è stato sottolineato dalle istituzioni che “si può servire la Patria sia in armi sia senza armi”¹¹, tuttora si fatica a ri-coniugare al Servizio Civile (del cittadino) il valore civico (della città).

Anche per le ragazze del *focus* non è stata una riflessione immediata quella di ricondurre il loro operato a qualcosa di più esteso, come di un “*servire la Patria*” o la comunità in cui vivono. Quanto finora intrapreso - la decisione di fare o non fare il servizio svolto - è più l’espressione di un volere personale, “*del singolo*” (come ha sottolineato Marzia), che di un dovere collettivo. Ma il “*valore civico*” di questa esperienza non può essere scisso dal Servizio Civile. Questo è un aspetto che in futuro bisognerà tener presente, mentre finora nel coniugare il Servizio Civile con il “*senso civico*”

11 Carlo Azelio Ciampi, Presidente della Repubblica, Prefettura di Ravenna, 30 ottobre 2002.



si ricade nello stesso errore della formazione, dando per scontate nozioni che in realtà, a ben vedere dal *focus*, non lo sono. Questo aspetto appare meno critico nei questionari, dove oltre il 75% dei ragazzi riconosce all'esperienza il merito di avere accresciuto il proprio “*senso civico*”. Tuttavia il questionario non ci permette di approfondire la percezione del singolo, ma ci fornisce una linea di pensiero generale che una volta stimolata, come nel *focus*, prende forma e “*pensandoci bene*”, “*in effetti*” anche se inizialmente non si “*parte con questa idea*”, man mano che si va avanti “*te ne rendi conto*”.

Il Servizio Civile mi fa capire cosa voglio fare in futuro e soprattutto mi fa capire cosa non voglio fare a livello professionale. Poi (...) a livello pratico mi sta insegnando veramente ad avere il sangue freddo di affrontare situazioni che prima comunque non sarei riuscita ad affrontare, cioè superare imbarazzi, non so, anche il semplice fatto di accompagnare un anziano in bagno (ed è caduto); inoltre mi ha insegnato a cucinare, quindi siamo a posto!

capitolo II

gli Enti con progetti di servizio Civile

Cristina Corradetti

La seconda fase dell'indagine è stata rivolta agli Enti¹¹ distribuiti nel nostro territorio marchigiano, che hanno presentato progetti per il Servizio Civile volontario nel periodo 2003-2004, per riuscire ad avere un quadro chiaro e completo su questa nuova esperienza che ha coinvolto sì i giovani, ma nondimeno le istituzioni pubbliche e private.

In questi paragrafi dedicati agli Enti che hanno presentato progetti di Servizio Civile, si è ritenuto opportuno verificare quali siano le tipologie prevalenti di organizzazioni che accolgono ragazzi volontari, quali le loro dimensioni, le loro attività prevalenti, l'organizzazione e la struttura del personale interno, nonché la valutazione dell'importanza o meno per l'Ente dell'esperienza del Servizio Civile. La rilevazione delle difficoltà riscontrate nel sistema di accreditamento, previsto dalla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/l.1 (*Norme sull'accreditamento degli enti di Servizio Civile nazionale*), ineludibile nella fase di presentazione dei progetti, ha messo in luce alcuni punti critici e complicati dinanzi ai quali i responsabili si sono spesso trovati, soprattutto nell'elaborazione e nella stesura del progetto stesso o anche nel reperimento di figure specifiche da adibire a mansioni di esclusiva organizzazione del Servizio Civile all'interno dell'Ente.

Vengono infine presentati i risultati delle schede, corredate dai testi delle interviste somministrate ai responsabili, relativi ai casi di ritiro dei volontari dal servizio, alle motivazioni che hanno portato all'epilogo precoce, alle attività di formazione iniziale e *in itinere* previste dalla circolare e svolte dagli Enti nei confronti dei giovani. Non si trascurano, inoltre, l'analisi dei requisiti culturali che vengono richiesti ai ragazzi per poter svolgere l'anno di Servizio Civile, senza peraltro trascurare le problematiche emerse dalla realizzazione dei progetti.

11 Enti pubblici, Cooperative, Associazioni di vario genere.

2.1 La tipologia dell'Ente titolare di progetto

L'esame delle organizzazioni coinvolte nell'esperienza di Servizio Civile rivela che la tipologia prevalente degli Enti presso i quali i giovani hanno svolto la loro attività nel periodo 2003-2004 risulta essere piuttosto diversificata.

Come è utile ricordare in questa sede, la legge 64/2001 (*Istituzione del Servizio Civile Nazionale*) ha apportato alcune fondamentali modifiche, stabilendo soprattutto la sopravvivenza del Servizio Civile nonostante la cessazione del servizio militare obbligatorio e aprendosi stabilmente anche alle donne. Divengono specifiche, in tale contesto, le finalità del Servizio Civile volontario che opereranno per favorire i principi costituzionali di solidarietà, di difesa della Patria con mezzi ed attività non militari e di salvaguardia del patrimonio storico-artistico e ambientale (art. 1).

Da un punto di vista prettamente numerico, il settore della pubblica amministrazione - intesa indifferentemente come '*Comune/Provincia/altro Ente pubblico*' - è quello in cui si registra il maggior numero di progetti presentati: il 44% degli Enti che possono presentare un progetto di inserimento dei giovani del Servizio Civile fa capo al pubblico settore. A seguire, le Associazioni di promozione sociale (17%), le Associazioni di volontariato (15%), le cooperative sociali - di tipo A e B - (9%) e gli Enti religiosi (con un'incidenza del 5% sul totale). Da non trascurare la voce '*Altro*', accorpando in essa le '*Asl o Zona sanitaria*' e le '*Ipab*' con 12 punti percentuali. (tab. 2.1).

Tabella 2.1 - Tipologia dell'Ente titolare del progetto

Tipologia dell'Ente	Distribuzione di frequenza	% valida
Ente locale - Comune	22	37%
Ente locale- Provincia	1	2%
Altro Ente pubblico	3	5%
Ente religioso	3	5%
Associazione di volontariato	9	15%
Associazione di promozione sociale	10	17%
Cooperativa di servizi di tipo A	4	7%
Cooperativa di servizi di tipo B	1	2%
Altro - Ipab	1	2%
Altro - Asl o Zona sanitaria	1	2%
Altro	5	8%
Totale	60	100%

2.2 Settori di attività e dimensione dell'Ente

Ciascun Ente, che sia esso pubblico o privato, si caratterizza fondamentalmente per uno specifico settore di attività gestito nell'operare quotidiano. A tal riguardo, si possono distinguere tre macro tipologie che offrono un quadro sistematico delle attività prevalenti degli enti esaminati:

- assistenza (assistenza, cura e riabilitazione, reinserimento sociale e prevenzione);
- ambiente e protezione civile (salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale);
- cultura ed educazione (promozione culturale, educazione).

In particolare, fatta eccezione per gli Enti della pubblica amministrazione che, com'è evidente, si caratterizzano per lo svolgimento di tutte le attività riconducibili alle macro tipologie già menzionate e che totalizzano il 37%, il settore dell'assistenza sembra essere quello prevalente (34% sul totale). Segue il settore "cultura ed educazione" (14%); poco significativa invece la percentuale riferita ad "ambiente e protezione civile" (con soli 2 punti sul totale). La voce "Altro" raccoglie 15 punti percentuali, voce considerevole e non trascurabile riferendo ad essa i diversi settori di attività che emergono dalle risposte delle schede riservate agli Enti, quali la solidarietà sociale, compiti di natura istituzionale, trasporto sanitario, servizi sanitari, promozione alla persona, emergenze sanitarie, donazioni di sangue, integrazione di persone cieche e ipovedenti nella società, erogazione di servizi alla cittadinanza, associazioni di consumatori. (tab. 2.2)

Tabella 2.2 - I attività prevalente dell'Ente

I attività prevalente dell'Ente	Distribuzione di frequenza	% valida
Cura e riabilitazione	6	10%
Reinserimento sociale	1	2%
Promozione culturale	4	7%
Educazione	4	7%
Assistenza	13	22%
Salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale	1	2%
Ente locale (tutte le attività)	22	37%
Altro	9	15%
Totale	60	100%

La dimensione degli Enti, in quanto a numero dei dipendenti e numero di sedi operative, è *funzionale* - oltre che per capire l'ampiezza stessa della struttura e la sua capacità organizzativa - *al sistema di accreditamento*, previsto dalla Circolare del 10 novembre 2003, come condizione necessaria agli Enti per presentare progetti di Servizio Civile nazionale.

Sui 60 enti esaminati e che hanno risposto al questionario inviato, il 38% si caratterizza per un numero non superiore ai 5 dipendenti presenti nello staff organizzativo; il 23% dichiara di avere all'interno oltre 50 dipendenti, il 20% da 21 a 50, il 13% da 11 a 20 e il 7% dai 6 ai 10 dipendenti. Il 7% non fornisce alcuna indicazione in merito (tab. 2.3).

Tabella 2.3 - Numero dei dipendenti dell'Ente

Numero dipendenti dell'Ente	Distribuzione di frequenza	% valida
Da 0 a 5 dipendenti	21	38%
Da 6 a 10 dipendenti	4	7%
Da 11 a 20	7	13%
Da 21 a 50	11	20%
Oltre i 50	13	23%
Totale	56	100%
Non risponde	4	7%

Relativamente al numero delle sedi operative, gli Enti che hanno risposto al questionario rivelano per il 46% di svolgere la propria attività lavorativa in un'unica sede, il 18% in 2 o 3 sedi, l'11% in 4 o 5, il 9% tra 6 e 10, il 14% in più di 10; il 2% degli Enti rispondenti dichiara di essere organizzato in 3 Dipartimenti. Soltanto l'8% del totale non risponde (tab. 2.4).

Tabella 2.4 - Numero di sedi operative

Numero sedi operative	Distribuzione di frequenza	% valida
Una sede operativa	26	46%
Da 2 a 3 sedi operative	10	18%
Da 4 a 5 sedi operative	6	11%
Da 6 a 10 sedi operative	5	9%
Più di 10 sedi operative	8	14%
3 Dipartimenti	1	2%
Totale	56	100%
Non risponde	5	8%

2.3 Enti accreditati secondo la Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1

Il sistema di accreditamento come condizione necessaria alla presentazione di progetti di Servizio Civile da parte degli Enti, già prefigurato dalla Circolare del 29 novembre 2002, si propone in primo luogo l'istituzione di un albo nazionale e di albi regionali degli Enti di Servizio Civile nazionale; intende altresì assicurare le condizioni che rendano efficace ed efficiente l'impiego di volontari, e garantire chiarezza e trasparenza della proposta rivolta ai giovani interessati all'esperienza di Servizio Civile, per far sì che esso costituisca un reale momento di crescita e sviluppo.

Ai fini dell'accreditamento gli Enti dovranno attenersi ai requisiti previsti dall'art. 3 della Legge 64/2001. Appare fondamentale, perché gli Enti possano presentare progetti, la *'capacità organizzativa dell'Ente'*, intesa come capacità di gestire l'ingresso dei volontari all'interno di una struttura, di assicurarne la loro permanenza e di essere in grado di organizzare tutto il personale in strutture idonee.

Sulla base di alcune condizioni fondamentali si possono raggruppare gli Enti in classi dimensionali a seconda del numero di sedi di attuazione del progetto che ogni Ente gestisce e della suddetta capacità organizzativa.

In questa sede risulta utile soffermarsi su quanto emerso dagli Enti rispondenti, ai quali veniva chiesto a quale Classe fossero accreditati. Il 36% dichiara di essere accreditato in I Classe (che racchiude gli Enti che gestiscono più di 100 sedi di attuazione del progetto), il 7% si è accreditato in II Classe (che raggruppa gli Enti che gestiscono fino a 100 sedi di attuazione dei progetti e una possibilità massima di impiego di 700 volontari), il 5% si è accreditato in III Classe (vi rientrano gli Enti che gestiscono fino a 30 sedi di attuazione del progetto e una possibilità massima di impiego di 200 volontari), il 30% in IV Classe (essa raggruppa gli Enti fino a 5 sedi di attuazione del progetto e una possibilità massima di impiego di 30 volontari). Il 14% dei rispondenti dichiara di non essere accreditato in nessuna Classe, ma di aver fatto domanda; il 2% non è accreditato ma intende fare domanda, mentre il 4% non è accreditato e non crede che farà richiesta di accreditamento. In merito alle Acli, Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani, che fanno capo al 2% dei rispondenti, l'Ente accreditato sono le Acli - Sede nazionale. Infine il 7% del totale non fornisce alcuna risposta (tab. 2.5).

Tabella 2.5 - Enti accreditati secondo la Circolare del 10/11/2003

Enti accreditati secondo la Circolare	Distribuzione di frequenza	% valida
Si è accreditato in I Classe	20	36%
Si è accreditato in II Classe	4	7%
Si è accreditato in III Classe	3	5%
Si è accreditato in IV Classe	17	30%
No, ma ha già fatto domanda di accreditamento	8	14%
No, ma intende fare domanda di accreditamento	1	2%
No, e non crede che farà richiesta	2	4%
Accreditato (non specifica la Classe)	1	2%
Totale	56	100%
Non esplicitato	4	7%

Per quel che riguarda la fase di accreditamento, gli Enti rivelano nelle interviste di aver riscontrato parecchie difficoltà, soprattutto di carattere burocratico (e di lunghezza nei tempi tra la fase di selezione e la presa in servizio dei giovani ragazzi), lamentando fra le altre cose la poca disponibilità e la scarsa informazione da parte dell'Ufficio nazionale, spesso impreparato di fronte a determinate questioni. Questo ha fatto sì che alcuni Enti in particolare abbiano deciso di confrontarsi fra loro per questa nuova progettazione, al fine di trovare delle linee guida comuni. La difficoltà maggiore sembra tuttavia interna all'organizzazione dell'Ente, volendo con questo riferirsi all'acquisizione dei requisiti previsti dalla normativa, ovvero *il possesso di requisiti strutturali e organizzativi adeguati, e di competenze e risorse destinate nel caso specifico al Servizio Civile nazionale*:

“Questa fase richiedeva un assetto organizzativo diverso, e spesso volte c'è stata difficoltà da parte dell'Ente a capire cosa significava accreditarsi. Dinanzi a una Circolare che richiedeva requisiti indispensabili e imprescindibili, abbiamo preferito delegare tutto il lavoro alla Provincia, anche per la nuova organizzazione interna che prevede nuove figure addette ai volontari in Servizio Civile. La Provincia è un Ente di I Classe; abbiamo optato per una scelta strategico-politica”.

[Int. 14]

“Burocraticamente è stato complesso come per tutti gli Enti, perché i moduli da riempire e la procedura da attuare erano abbastanza complicati. (...) Ritengo che sul sito dell'UNSC spesso le cose vengano pubblicate in

maniera non omogenea e soprattutto ho potuto constatare che spesso il personale del call center non è adeguatamente informato rispetto alle domande che un Ente può porre. E su questo si dovrebbe fare attenzione, vista la difficoltà riscontrabile a livello burocratico. Non possiamo ricevere informazioni da ragazzi del centralino, puntualmente smentite da manifesti e circolari che poi ci arrivano dalle autorità competenti”.

[Int. 5]

“È stato molto, molto difficile e sarebbe stato un punto penalizzante se non ci fossimo confrontati con più Comuni per questa nuova progettazione”.

[Int. 10]

“Ci sono figure difficili da reperire, quali ad esempio quelle dei responsabili di progetto. Questo si verifica in base alla normativa vigente nel campo ambientale, che prevede un operatore locale di progetto ogni sei volontari. La difficoltà sta proprio nell’individuare la figura dell’operatore locale di progetto, che deve avere caratteristiche specifiche e ce ne sono pochi”.

[Int. 2]

“La fase di accreditamento è stata complicatissima, per la perdita di tempo che ci hanno fatto subire. Avrei preferito che il percorso dell’accreditamento fosse stato meno burocratico, meno complicato e che ci fosse stata una maggiore disponibilità da parte dell’Ufficio nazionale nel fornire informazioni”.

[Int. 8]

“La procedura la trovo alquanto complessa, anche se utile, perché trattandosi di un investimento che si fa sui giovani, è giusto che ci si impegni, che si dimostri di volersi impegnare. Purtroppo diventa macchinosa per quel che riguarda mettere insieme e d’accordo tutte le persone che ruotano intorno a questo nuovo servizio”.

[Int. 11]

“Difficile, soprattutto per tutto ciò che riguarda la normativa interna di formazione, delle figure previste, in particolar modo quella del progettista”.

[Int. 13]

“Canali di accesso adeguati ci sarebbero, se non ci fossero poi delle lungaggini per quanto riguarda il tempo che intercorre dal momento della divulgazione del bando all’attuazione concreta. In questo modo alcuni ragazzi che avrebbero avuto anche interesse lo perdono per il troppo tempo trascorso. Ad esempio, alcuni studenti universitari desiderano impegnarsi nel sociale e hanno programmato, magari in vista della preparazione della laurea, di rendersi utili a favore di chi ha bisogno. E poi intercorre tanto di quel tempo che arrivano al periodo in cui devono dedicarsi maggiormente alla tesi e sono costretti perciò a rinunciare. È capitato anche questo, insomma. Io vorrei che dal momento in cui il ragazzo dà la sua disponibilità ci fosse un tempo molto ridotto per poter avviare il percorso di Servizio Civile... Per fare un esempio, il bando di settembre andrà in corso in primavera, ad aprile. Allora questi mesi possono far modificare l’entusiasmo. Penso che bisogna essere più tempestivi con chi ha espresso la buona volontà di svolgere il servizio”.

[Int. 1]

2.4 Persone che si sono ritirate dal Servizio Civile e motivazioni del ritiro fornite dagli Enti

I responsabili dei progetti sottoposti al questionario hanno fornito alcune indicazioni sia per quel che riguarda il motivo, sia per il numero dei volontari che non hanno portato a termine l’esperienza del Servizio Civile. L’88% degli Enti rispondenti rivela che si sono verificate interruzioni da parte dei giovani volontari durante il percorso di Servizio Civile; soltanto il 12% afferma che non si è verificato nessun ritiro. Interessante la percentuale di coloro che non forniscono alcuna indicazione, pari al 45% sul totale. In realtà appare lecito chiedersi se tale percentuale possa fare riferimento alla voce “non ci sono stati ritiri”, oppure semplicemente gli Enti hanno ritenuto più opportuno non dichiarare nulla (tab. 2.6).

Tabella 2.6 - Persone che si sono ritirate dal Servizio Civile

Persone che si sono ritirate	Distribuzione difrequenza	% valida
Ci sono stati ritiri	29	88%
Non ci sono stati ritiri	4	12%
Totale	33	100%
Non risponde	27	45%

L'universo delle motivazioni per cui un ragazzo ha deciso di non portare a termine l'esperienza del Servizio Civile appare piuttosto variegato. Gli Enti rispondenti dichiarano che per il 4% si assiste al ritiro dei giovani volontari per motivi di *"malattia-invalidità"*, il 19% riferisce che i ritiri si sono verificati per motivi di carattere *"personale-familiare"*, il 62% ci informa che i ritiri sono dovuti a motivi di carattere *"professionale-occupazionale"*, percentuale alquanto significativa che fa pensare alle difficoltà dei giovani riscontrate durante il periodo di Servizio Civile sia da un punto di vista economico che motivazionale (i ragazzi erano pienamente convinti nell'affrontare questa nuova esperienza? È stato piuttosto un *esca-motage* per guadagnare un piccolo mensile e alla prima occasione migliore abbandonare l'impegno preso?). Nessun Ente dichiara, inoltre, che i propri volontari hanno interrotto il Servizio Civile per motivi strettamente *"economici"* (ritenendo però che questi possano rientrare nella sfera di motivazione *"di carattere professionale-occupazionale"*) o inerenti al *"tipo di attività"*, mentre il 4% dei rispondenti si sofferma sul *"carico delle ore da effettuare in servizio"* come motivazione di ritiro dei giovani volontari. Anche in questo caso è interessante notare che il 50% del totale non fornisce alcuna risposta (non vengono dichiarati i motivi del ritiro perché non ci sono stati ritiri?). Rimane fondamentale considerare la classe d'età dei giovani in Servizio Civile, che va dai 18 ai 25 anni compiuti. Il momento in cui i ragazzi si trovano dinanzi alla scelta del Servizio Civile corrisponde ad una fase delicata della loro vita; devono prima di tutto considerare se portare avanti gli studi in ambito universitario oppure no, o se dedicarsi alla ricerca di un lavoro relativamente stabile. Non crea stupore, quindi, se nel corso dell'anno di Servizio Civile i ragazzi abbandonano il percorso perché allettati da proposte lavorative interessanti e remunerative (tab. 2.7). Tuttavia ci si augura una sempre crescente consapevolezza da parte del giovane che lo porti a credere fino in fondo nella sua scelta.

Tabella 2.7 - Motivazione del ritiro dal Servizio Civile fornite dagli Enti

Motivazione del ritiro dal SC	Distribuzione di frequenza	% valida
Malattia-invalidità	1	4%
Di carattere personale-familiare	5	19%
Di carattere professionale-occupazionale	16	62%
Inerenti il carico di ore	1	4%
Totale	26	100%
Non risponde	30	50%

A questo punto appare interessante soffermarsi brevemente su quanto hanno risposto i ragazzi nei questionari e nel *focus group*. Nel caso specifico si fa riferimento a 140 ragazzi volontari che hanno portato a termine l'esperienza di Servizio Civile, in relazione alla possibilità, non verificatasi, di interrompere il servizio con relativa motivazione, e al confronto con quanto indicato dagli Enti.

Tra tutti coloro che hanno risposto e terminato il Servizio Civile, il 61% dichiara di non aver *“mai pensato di interrompere”* una tale esperienza, il 24% lo ha pensato *“almeno una volta”*, l'11% *“soltanto qualche volta”*, molto bassa la percentuale di coloro che *“abbastanza spesso”* hanno desiderato porre fine al percorso prima del termine di scadenza (tab. 1.47).

In tale contesto appare interessante considerare la dimensione della *“consapevolezza”* di un giovane che decide autonomamente e volontariamente di dedicare un anno della propria vita al servizio degli altri. I ragazzi che sono attirati soltanto dal guadagno mensile (aspetto riscontrato in alcune interviste) avranno una minore motivazione a voler rimanere fino alla fine del servizio. Chi proviene d'altro canto da esperienze di volontariato, o di associazionismo, sembra avere maggiore consapevolezza del servizio che andrà a svolgere nelle aree di disagio presenti nel proprio territorio (tab. 2.8). E non bisogna neppure trascurare la fase di formazione prevista dall'Ente, iniziale e *in itinere*, utile senza dubbio ad infondere maggiori motivazioni nel volontario, e funzionale all'approfondimento della valenza civica che sottostà ad un'esperienza simile.

“Ci sono casi di ragazzi che studiano e decidono di fare Servizio Civile tanto per provare a fare qualcosa di nuovo; capita spesso che vengano i genitori stessi a chiedere informazioni per i figli, forse con l'idea di vederli sistemati per una anno. Mi sembra che talvolta manchi la vera motivazione della scelta. E tutto si arresta a voler guadagnare qualcosa a fine mese, per essere indipendenti, per fare la settimana bianca o le vacanze d'estate. Soltanto che nella nostra associazione si lavora soprattutto d'estate, con l'organizzazione di manifestazioni ed eventi, e allora nascono i disguidi e vengono meno le responsabilità dei volontari”.

[Int. 2]

Tabella 1.48 - Ha pensato di interrompere il servizio?

Ha pensato di interrompere	Frequenza	% valida
No, mai	86	61%
Sì, almeno una volta	33	24%
Sì, qualche volta	16	11%
Sì, abbastanza spesso	5	4%
Totale	140	100%

Tabella 2.8 - Comparazione fra le variabili

“Ha pensato di interrompere” e “Ha già avuto esperienze di volontariato”

Hanno già avuto esperienze di volontariato

Ha pensato di interrompere	No	Sì, con 1 org.*	Sì, con più org.*	Sì, ma a titolo personale	Totale di riga
Sì, almeno una volta	52%	21%	12%	15%	100%
Sì, qualche volta	50%	19%	25%	6%	100%
Sì, abbastanza spesso	60%	20%	20%		100%

* org. = organizzazione/i

Resta, infine, un aspetto molto importante da tenere in considerazione: quello della campagna di informazione e sensibilizzazione del Servizio Civile verso i ragazzi, sia a livello nazionale che regionale; quanto più l'informazione è valida ed efficace, nonché capillare, tanto più i ragazzi coinvolti scelgono di dedicare un anno all'insegna della solidarietà, e di avvicinarsi quindi a persone e situazioni problematiche presenti nel proprio Comune di appartenenza, al fine di rendersi utili. A tale proposito, l'esperienza di alcuni Enti (del pubblico impiego in questo caso) insegna come il coinvolgimento delle istituzioni stesse, che in prima persona credono al Servizio Civile come scuola di cittadinanza, sia di fondamentale importanza nell'avvicinare i ragazzi a questo percorso:

“Noi facciamo promozione su tutto il territorio, scrivendo personalmente a tutti i giovani della città, organizzando nei diversi quartieri una serie di incontri informativi (...). Pochi giorni fa ho provveduto personalmente a tirare fuori dall'anagrafe tutta la lista dei giovani che rientrano in quella fascia d'età richiesta per il Servizio Civile, che sono oltre 1.000 nel nostro territorio, per contattarli personalmente (...). Nella lettera che inviamo a tutti i giovani viene spiegato sommariamente cosa è il Servizio Civile, quali sono i progetti per i quali sono a disposizione i posti; diamo i riferimenti interni, numeri di telefono, rinviamo al sito internet del Comune dove nel frattempo abbiamo creato le pagine, e dove sono pubblica-

ti per intero i progetti. Rinviamo a tutta una serie di indirizzi dove poter reperire tutte le informazioni necessarie. Cerchiamo quindi di raggiungere uno a uno i nostri ragazzi, non ci limitiamo ad affiggere un manifesto come normalmente si fa o a divulgare comunicati stampa. Solo in una fase successiva procediamo con i mezzi tradizionalmente usati: manifesti, locandine, comunicati stampa, riunioni nei quartieri. Questo ci è utile per riuscire a formare gruppi da selezionare per i progetti: per mettere su un gruppo di 25 ragazze dobbiamo garantirci un gruppo di almeno 80-90 ragazze; con una bassa informazione non sarebbe possibile raggiungere un numero così alto da selezionare... In 3 anni abbiamo raggiunto circa 3.500 lettere personalizzate”.

[Int. 7]

“Lo scorso anno in città abbiamo attivato una promozione capillare sul territorio attraverso parrocchie, scuole, inviando ai ragazzi iscritti al primo anno di università, o appena diplomati, lettere mirate per coinvolgerli in questa nuova esperienza; proprio per questo nel primo bando abbiamo avuto parecchie domande, nel secondo si è fatta più fatica. Le campagne di informazione devono tuttavia viaggiare su più livelli, a seconda delle esigenze del numero di volontari da inserire all'interno di un Ente (per il secondo bando necessitavamo di un numero esiguo di volontari e abbiamo ridimensionato perciò tutta la campagna di sensibilizzazione). In ogni caso constatiamo che al Comune, che ha già dei volontari in servizio, arrivano molti ragazzi in cerca di informazioni più dettagliate sul Servizio Civile; si rivolgono, ad esempio, allo sportello Informagiovani; arrivano numerose telefonate. Diciamo pure che il passaparola tra i giovani è un ottimo canale di informazione”.

[Int. 14]

“Cerchiamo di fare informazione in maniera capillare sul territorio: affiggiamo manifesti, divulghiamo comunicati stampa, spot radiofonici, ci rivolgiamo al servizio ‘Informagiovani’ comunale, mandiamo addirittura delle lettere a casa ai ragazzi dai 18 ai 26 anni”.

[Int. 10]

Relativamente alle motivazioni che avrebbero potuto indurre i volontari a lasciare il Servizio Civile prima del tempo, *ma che non l'hanno fatto*, riscontriamo una percentuale relativamente bassa per quel che concerne i *“motivi di carattere economico e/o professionale-occupazionale”*, con 17 punti sul totale dei rispondenti; diversamente, gli Enti hanno fornito una percentuale piuttosto elevata su questa voce, pari al 62%, attestandosi - è utile ricordarlo - sul numero dei ragazzi che si sono ritirati anzitempo dal servizio. E laddove tra gli Enti non riscontravamo punti percentuali significativi fra i *“motivi inerenti al carico di ore troppo oneroso”* (2%) e i *“motivi inerenti al tipo di attività”* (0%), dobbiamo constatare che la stessa cosa non può dirsi per i ragazzi: tali giustificazioni sarebbero risultate piuttosto incidenti nel ventaglio delle possibili cause legate all'idea di abbandonare il percorso (13% e 15% rispettivamente per le due motivazioni considerate). Dato importante appare, infine, la percentuale relativa ai *“motivi inerenti i rapporti con l'Ente-servizio”*: il 37% dei giovani che hanno portato a termine l'esperienza dichiara di aver pensato all'eventualità di interrompere il Servizio Civile per motivi legati ai rapporti, evidentemente non sereni, instaurati all'interno della struttura che li ha accolti. Questo potrebbe essere un aspetto da collegare al tipo di legame instaurato dal volontario con il personale dell'Ente, che forse non ha saputo valorizzare in maniera adeguata il giovane volontario o forse non è stato sufficientemente esauriente da un punto di vista prettamente organizzativo, ferma restando l'importanza imprescindibile del Servizio Civile per ciascun ragazzo, come emerge dal *focus group*, in particolare da una giovane volontaria, e anche da un'intervista a un responsabile:

“Noi ci lamentiamo dal punto di vista organizzativo, ma come Servizio Civile io mi trovo benissimo, ci troviamo benissimo con la coordinatrice. Anche noi ci troviamo bene all'interno del centro dove siamo inserite, però ci sono delle volte in cui si fanno delle domande ma dall'alto non arrivano risposte. Rimangono così, come per dire: ‘Aspetta che non lo so!’”.

(Marzia, focus group)

“Abbiamo riscontrato una sola criticità, soprattutto di incomprensione sui ruoli in un centro di aggregazione. Le cose non erano chiare soprattutto al personale di quel servizio, cosa dovevano fare loro e cosa invece i volontari. Questo, a dire la verità, è dipeso soprattutto dal fatto che il progetto in quel servizio non era condiviso dall'operatore (che non aveva preso parte alla stesura stes-

sa del progetto)".

[Int. 14]

I responsabili dei progetti, a tale proposito, non hanno mai dichiarato di essersi trovati di fronte a difficoltà di questo tipo con i giovani, neanche con quelli che non hanno portato a termine il Servizio Civile, se non nell'unico caso sopra menzionato. Piuttosto li considerano di supporto al personale e mai di supplenza, li vedono come risorse da utilizzare nei servizi per fare in modo che questi funzionino meglio, come ragazzi da affiancare in questo momento così importante e formativo della loro vita:

"È un ruolo secondo me di arricchimento reciproco, per loro ma anche e soprattutto per noi".

[Int. 5]

"I ragazzi non hanno un ruolo di supplenza del personale interno all'Ente; quando questo accade cerchiamo subito di porre rimedio. Normalmente hanno un ruolo di supporto".

[Int. 6]

"Non ci sono problemi con le ragazze, e questo grazie all'impostazione e al taglio che noi diamo al rapporto. Cerchiamo di non creare rapporti freddi e distaccati, per non farle sentire in difficoltà".

[Int. 7]

"Il ruolo è d'integrazione con l'attività dell'Ente".

[Int. 4]

"Hanno un ruolo di sostegno e anche di miglioramento dell'organizzazione generale, perché vanno a snellire il carico dell'operatore stesso".

[Int. 9]

"Con alcune il rapporto è splendido, con alcune è un po' conflittuale: si capisce bene questo... Le ragazze sono tante. Ho ovviato al problema responsabilizzando di più le capo-sala, per esempio; abbiamo creato l'operatore locale di informazione. All'interno della struttura abbiamo creato dei referenti che seguono passo passo la vita emotiva delle ragazze nel percorso del Servizio Civile".

[Int. 8]

“Sicuramente un ruolo di integrazione nei vari settori in cui si trovano a fare servizio, nei centri per anziani, per minori...”.

[Int. 11]

“È un ruolo di affiancamento e di novità. Novità non perché non ci sia stata l'esperienza dell'obiezione di coscienza, del Servizio Civile, all'interno della nostra associazione... I centri erano già abituati a delle presenze giovanili. I giovani che entrano in Servizio Civile da noi svolgono un percorso graduale. In una prima fase del progetto sono affiancati da altre figure: operatori locali o volontari stessi che da più tempo sono in servizio. La novità sta nella propositività di questi volontari che per la prima volta, coscientemente, hanno deciso di fare un'esperienza vicino ai più deboli volontariamente”.

[Int. 15]

Tabella 1.49 - L'idea di abbandonare è dipesa da...

L'idea di abbandonare è dipesa da	Frequenza	% valida
Malattia e/o motivi di carattere personale-familiare	10	18%
Motivi di carattere economico e/o professionale-occupazionale	9	17%
Motivi inerenti al tipo di attività	8	15%
Motivi inerenti al carico di ore troppo oneroso	7	13%
Motivi inerenti i rapporti con l'Ente-servizio	20	37%
Totale	54	100%

Non sembra eccessivo ribadire ancora una volta che le motivazioni relative al ritiro in corso d'opera che hanno determinato l'eventuale abbandono del servizio sono state in questa sede fornite dagli Enti titolari dei progetti e non dai giovani interessati. Non è quindi possibile stabilire il grado di effettiva rispondenza delle motivazioni addotte con le situazioni reali che hanno determinato l'abbandono del servizio.

2.5 Grado di interesse dell'Ente per attività di formazione regionali destinate al personale

L'interesse dimostrato dagli Enti in materia di formazione regionale per il personale addetto al Servizio Civile all'interno di una struttura sembra orientato senza alcun dubbio positivamente verso questa tendenza. I numeri dimostrano che il 45% degli Enti titolari di progetti si dichiara molto favorevole ad un'attività di formazione, il 34% abbastanza favorevole; poco significative le percentuali di coloro che sono poco attratti da un'attività di formazione, con soli 9 punti sul totale valido, o addirittura che non sono per niente interessati, con un'incidenza di 12 punti percentuali. Esigua la percentuale di coloro che non rispondono: soltanto il 3% (tab. 2.9).

Tabella 2.9 - Grado di interesse dell'Ente per attività di formazione regionale destinata al personale

Grado di interesse	Distribuzione di frequenza	% valida
Sì, molto	26	45%
Sì, abbastanza	20	34%
Sì, poco	5	9%
No	7	12%
Totale	58	100%
Non risponde	2	3%

Senza dubbio appare molto alta la percentuale di coloro che ritengono indispensabile e molto, o abbastanza importante, la formazione da parte della Regione nei confronti dei responsabili/operatori degli Enti che presentano progetti per il Servizio Civile (45%, 34%). Esigua appare, invece, la percentuale di coloro a cui non interessa ricevere formazione dalla Regione (12%) e poco significativa la percentuale di coloro che sono poco interessati al tema (8%). Dalle interviste appare un quadro piuttosto omogeneo in fatto di "formazione regionale": la quasi totalità dei responsabili ritiene centrale un momento formativo, proprio per acquisire un bagaglio maggiore di conoscenze personali e per una migliore gestione dei volontari; competenze forti vengono richieste dagli operatori stessi per essere in grado di porsi come figure di riferimento nei confronti dei ragazzi, ai quali offrire un reale momento di crescita, di arricchimento non soltanto sociale ma anche e soprattutto culturale.

Resta alta, infine, la percentuale di coloro che sentono forte la necessità di creare un tavolo di coordinamento regionale degli

Enti di Servizio Civile, in merito alla qual cosa la Regione si sta adoperando, per fare in modo di stabilire un confronto continuo tra i diversi responsabili presenti nel territorio, per porre maggiore attenzione all'attività di monitoraggio dei progetti nel loro svolgimento, per creare canali di aiuto reciproco, per offrire maggiore qualità al Servizio Civile stesso e anche per chiarire definitivamente la *differenza fondamentale che intercorre tra l'obiezione di coscienza*, in fase di chiusura, e il *Servizio Civile volontario* da poco istituito, per far sì che il messaggio arrivi chiaro ai giovani, e non solo, che ancora oggi confondono spesso le due cose.

“Sarebbe importante informare e sensibilizzare non solo i ragazzi, ma anche dirigenti e responsabili che spesso non hanno chiaro di cosa sia e come funzioni il Servizio Civile volontario, che non può e non deve diventare una sorta di servizio di aggiustamento delle carenze interne alla struttura stessa”.

[Int. 9]

“È un'ottima idea. Visto che ci sforziamo di essere i referenti dei volontari, loro figure di riferimento, diviene fondamentale avere una preparazione adeguata: con i ragazzi bisogna essere seri e preparati. E per noi è sicuramente importante, considerata anche l'ampiezza del nostro Ente”.

[Int.5]

“La formazione la vedo utile per gli Enti non accreditati. Gli Enti accreditati sono obbligati a prevedere nell'organico la figura del formatore... Più che di formazione parlerei di aggiornamento: incontri dedicati al confronto fra i vari responsabili con le autorità competenti; l'Assessorato potrebbe pensare alla creazione di un 'albo formatori', un elenco, e cercare di tenere la situazione sotto controllo”.

[Int. 6]

“È di fondamentale importanza la formazione ai responsabili e deve costituire un obiettivo prioritario. Per chi non ha mai fatto un progetto è utile ricevere istruzioni in merito; mi riferisco soprattutto alle tante associazioni di piccole dimensioni, completamente lasciate a se stesse... Io, ad esempio, la formazione la ricevo dall'Ente nazionale a cui faccio capo; ben volentieri tuttavia andrei a fare quella della Regione, perché potrebbe rivelarsi altrettanto istrut-

tiva. Ritengo indispensabile da parte della Regione (per una questione di correttezza e di onestà) l'istituzione di un coordinamento di un tavolo degli Enti del Servizio Civile. La Regione comincia adesso un percorso organico su questo tema; in realtà ci sono associazioni tipo la nostra, ma tipo anche la Caritas, che lavorano da anni sia con gli obiettori che con i volontari. La Regione dovrebbe tenere conto delle nostre esperienze. Un tavolo degli Enti di Servizio Civile potrebbe riunire tutte le associazioni e discutere insieme sul da farsi, valutare una proposta di legge, un progetto, una iniziativa, una campagna informativa”.

[Int.2]

“Una formazione per i responsabili la trovo una cosa molto giusta. Ripeto che, se non tutti sentono questa necessità, noi riteniamo doveroso confrontarci in un tavolo regionale sul da farsi per essere più competenti con i giovani e per aiutarli sempre meglio nelle loro scelte. Aiutare i nostri ragazzi vuol dire proiettarsi verso il futuro; quindi, se riusciamo a farlo nel modo migliore, avremo dei giovani capaci e consapevoli e un futuro forse meno piatto e più appassionato”.

[Int. 11]

“Io direi che una delle priorità è quella dei corsi di formazione delle diverse figure necessarie per il Servizio Civile, in maniera tale che gli Enti, possano, al proprio interno, avere le figure richieste dalla Circolare: il progettista, il formatore, il selettore. È necessario e indispensabile formare il personale interno, che possa gestire e monitorare meglio tutti i progetti, attraverso dei corsi di formazione”.

[Int. 13]

“Il dialogo fra Regione ed Enti deve far sì che gli Enti stessi diventino interlocutori privilegiati nel territorio grazie all'esperienza maturata negli anni, soggetti che possano esprimere con voce la loro opinione per chiedere aiuto ma anche per offrire aiuto (nella gestione, nella progettazione). La Regione dovrebbe dedicare più attenzione da un lato al coordinamento tra Enti, dall'altro alla formazione stessa”.

[Int. 15]

“Per me occorre sicuramente un'iniziativa che possa far

confluire attraverso gli Enti, supportati dalla Regione, un maggior numero di volontari, in maniera che si possa fare una selezione adeguata. Per quanto riguarda la gestione dei servizi, credo che potremmo avere persone più competenti (non basta la motivazione) attraverso una buona formazione. In presenza di un numero abbastanza elevato di volontari si possono inventare nuove attività, o promuovere iniziative”.

[Int. 1]

“Fare in modo di creare collegamenti tra i vari Enti pubblici e privati e la Regione è un passo molto utile, ad esempio per la progettazione. Ricevere un aiuto concreto nella definizione di un progetto di Servizio Civile è indispensabile. Allora si potrebbero creare banche dati in cui poter consultare tutte le associazioni che nelle Marche presentano progetti di Servizio Civile, confrontarsi con loro, incontrarsi con i vari responsabili. Se la Regione riuscisse a mettere in pratica una cosa del genere, sarebbe perfetto”.

[Int. 4]

2.6 Attività di formazione iniziale

La dimensione di un tirocinio iniziale e di un percorso formativo prima e durante l'anno di Servizio Civile rispecchia in gran parte “la filosofia” del nuovo Servizio Civile, che non è finalizzato solamente a fornire ai giovani un'esperienza di vita coinvolgente su un piano umano-relazionale, ma anche e soprattutto un servizio realmente utile per la collettività. L'attività di formazione rappresenta, in questo senso, un indicatore di qualità del servizio, in grado di eliminare eventuali dubbi sulla tendenza orientata a un uso strumentale degli obiettori, in special modo degli obiettori di coscienza, che talvolta si sono trovati a risolvere problemi gestionali o organizzativi di Enti, strutture e organizzazioni.

In seno all'attività di formazione da parte degli Enti, da svolgere prima della presa in servizio dei giovani volontari, non si riscontrano situazioni incerte su cui soffermare a lungo la nostra attenzione. Questo vuol dire che il 79% (tab. 2.10) degli Enti rispondenti dichiara senza difficoltà e unanimemente di svolgere una formazione iniziale, percentuale senza dubbio piuttosto elevata; del tutto ininfluente, ma non per questo da trascurare, appare quindi la percentuale di coloro che rispondono di non svolgere affatto una formazione rivolta ai giovani prima di dare avvio al percorso di Servizio Civile volontario (21%); poco considerevole, inoltre, la voce

di chi non fornisce alcuna indicazione in merito, con soli 25 punti sul totale.

Reso chiaro e indiscutibile il dato di coloro che svolgono una formazione iniziale (79%), diviene interessante andare a capire e valutare cosa propongono gli Enti ai giovani quando decidono di effettuare giornate rivolte alla formazione, all'informazione e alla sensibilizzazione dei volontari. Dai testi delle interviste, tutti i responsabili degli Enti che accolgono ragazzi in Servizio Civile non fanno difficoltà, e non vengono peraltro trovati impreparati su questo tema, a dichiarare non soltanto l'importanza fondamentale della formazione, ma anche quanto tempo viene speso per organizzare tali incontri e quali contenuti i responsabili decidono di affrontare con i ragazzi. Impiegano più o meno 25-30 ore, congruamente con quanto previsto dalle direttive ministeriali, e non si arrestano nella maniera più assoluta alla sola formazione iniziale: tutti gli Enti prevedono una formazione *in itinere*, ovvero nel corso dell'anno organizzano incontri in cui discutere le attività proprie del progetto a cui i giovani sono stati destinati, le difficoltà sorte nel corso del tempo, le esigenze, talvolta nuove, dei giovani volontari che decidono di cambiare progetto e area consapevoli di capacità diverse da quelle iniziali, o anche incontri volti a sostenere emotivamente le volontarie in questo percorso in cui è fondamentale - è bene ricordarlo - il sostegno al giovane perché possa veramente sentire di essere parte di un importante processo di crescita.

Ma in che cosa vertono, sostanzialmente, questi incontri organizzati dagli Enti prima che le giovani possano prendere effettivo servizio? Fra gli elementi emersi, appare di rilevanza assoluta soffermarsi sul *valore del senso civico* che ruota intorno alla figura del nuovo volontario in Servizio Civile. I responsabili degli Enti, oltre a fornire indicazioni e spiegazioni sulla struttura organizzativa in cui i giovani saranno inseriti, che sia essa pubblica o privata, sui progetti sui quali si troveranno ad operare, o sugli impegni veri e propri - intendendo con essi ore da svolgere in servizio, ferie, permessi, mansioni specifiche -, *ritengono di doversi soffermare nei primi incontri* (ma anche in seguito se questo fosse necessario) *sulla spiegazione dell'Istituzione del Servizio Civile Volontario, che cosa è, come è regolato*, sia con riferimenti alla normativa vigente (L. 64/2001 *Istituzione del Servizio Civile Nazionale*), confrontata con la precedente sull'obiezione di coscienza (L. 230/1998 *Nuove Norme in materia di Obiezione di Coscienza*), sia con approfondimenti di carattere propriamente sociologico e culturale, ritenendo questo...

“... un modo per avvicinare i giovani ai problemi reali del territorio e al ruolo e alle responsabilità che oggi come

oggi un Comune a diretto contatto con i cittadini assume e svolge. Questo crea e favorisce la creazione di una consapevolezza e il diffondersi di un approccio e di una cultura diversa nei confronti dei problemi del territorio da parte appunto dei giovani che, dopo questa esperienza di un anno, sanno quali sono i problemi del sociale, che cosa significa problema sociale nei diversi campi, quale è la realtà della disabilità piuttosto che la realtà dell'indigenza. Prima ancora che un'utilità legata proprio al processo di erogazione dei servizi, il vero valore sta nella formazione delle volontarie come cittadine".

[Int. 7]

"Con loro ho fatto un'illustrazione di carattere informativo per quello che è la realtà della nostra associazione, cioè cos'è la nostra associazione e quali sono gli obiettivi e i compiti che si prefigge... Ho impiegato più o meno 25 ore, quelle previste per la formazione. Poi in realtà ho continuato costantemente. Man mano che si evidenziavano delle novità, dei bisogni, o nascevano situazioni che non avevamo potuto prendere in considerazione fino a quel momento - ad esempio quando i volontari hanno dovuto operare con delle persone anziane -, allora ci siamo soffermati a discutere sul da farsi, come comportarsi, cosa fare. Ho cercato di spiegare come andava gestito materialmente e fisicamente il gesto dell'accompagnare (per esempio, imparare a camminare seguendo il passo di una persona anziana)".

[Int. 1]

"La formazione si è concretizzata in precisi appuntamenti. Tuttora continua ad essere svolta per quei ragazzi che per un motivo o per un altro sono mancati agli incontri. Pensiamo di terminare il tutto per il 10 ottobre. La formazione è stata portata avanti tenendo conto della peculiarità di ciascun progetto; altre giornate di formazione hanno trattato rispettivamente il tema della legislazione di Servizio Civile volontario, della legislazione in materia di sicurezza sul lavoro, la Legge 626, e due giornate sono state organizzate per fare il punto sull'organizzazione interna dell'Ente locale, in particolar modo sull'organizzazione dei servizi sociali: questo perché comunque cinque dei sette progetti riguardavano i servizi sociali".

[Int. 4]



“Abbiamo fatto una formazione di tipo specifico nelle comunità locali, spiegando ai ragazzi quale era la realtà nella quale avrebbero operato per un anno, e una formazione generale con tutte le ragazze in sede centrale, in presenza di formatori esperti... Abbiamo fatto cinque giorni di incontri. La formazione prevede che si totalizzino 40 ore, noi le abbiamo suddivise in questa settimana di formazione. Prevediamo inoltre una formazione in itinere che facciamo in genere una volta alla settimana, in una riunione molto informale per valutare se le ragazze svolgono bene le loro mansioni, se hanno dei problemi. Tenete conto che per noi la formazione in itinere è tutti i giorni perché abbiamo un contatto continuo con le ragazze per decidere le attività, la programmazione della settimana in comunità, stabilire turni al bar o in sala da pranzo. È un formarci e un formarsi senza sosta”.

[Int. 5]

“La formazione iniziale è durata circa 30 ore settimanali. Prevediamo poi tutta una serie di incontri con cadenza bimestrale e naturalmente manteniamo contatti continui con i volontari durante il servizio per qualsiasi tipo di chiarimento... Credo che debba essere spiegato bene cosa sia il Servizio Civile, che si tratta di servizio volontario e non più di Servizio Civile obbligatorio. In questo senso noi, in prima persona, abbiamo ritenuto opportuno fare le 25 ore di formazione anche ai nostri dipendenti, per spiegare la nuova legge sul Servizio Civile volontario. Ma ci sono ancora parecchie barriere culturali da abbattere”.

[Int. 6]

“La legge ci richiede 35 ore di formazione. Noi facciamo continuamente formazione intesa anche come incontri di valutazione, di chiarimento su una determinata attività percepita difficile da alcune ragazze, riunioni con le unità operative per fare il punto della situazione... Prima di tutto riteniamo doveroso spiegare il significato del Servizio Civile: diamo la normativa, la spieghiamo, anche con i pochi elementi che abbiamo; dal Ministero non ci danno molte informazioni”.

[Int. 8]

“Prevediamo una formazione iniziale e degli incontri in itinere, soprattutto per quei settori dove è più importan-



te tenere sotto controllo e valutare le varie esigenze delle volontarie. Noi stessi, da operatori, cerchiamo di tenerci molto informati e aggiornati seguendo e partecipando a tutti i corsi e i convegni organizzati dal Comune... Tenga conto che i nostri incontri di formazione vertono molto sul tema di formazione civica, del senso civico verso la comunità in cui viviamo, verso il nostro paese”.

[Int. 11]

“La formazione da una lato mirava a spiegare la struttura organizzativa dell’Ente, mettere i ragazzi a conoscenza dei diversi servizi presenti all’interno del Comune e dei diversi progetti a cui i volontari hanno aderito. In un secondo momento abbiamo spiegato la normativa in merito all’istituzione del Servizio Civile, per infondere anche quel senso civico fondamentale in questo percorso; infine, attraverso la distribuzione di schede, abbiamo cercato di individuare le capacità specifiche di ciascun volontario, le loro preferenze, le loro attitudini, per collocarli meglio nei diversi progetti. Dopo una prima fase di avvio al servizio, abbiamo chiesto ai giovani, attraverso altre schede, se secondo loro c’era rispondenza tra quello che avevano fatto per quattro mesi e il progetto; questo è servito soprattutto a noi per migliorare situazioni ai ragazzi ancora poco chiare, i permessi, le ferie, le malattie, o le difficoltà riscontrate nell’operato quotidiano. Per alcune specifiche problematiche, di fronte alle quali ci sentivamo noi stessi impreparati, ci siamo rivolti anche alla Regione. Su questo punto avrei molto da dire: noi operatori ci siamo trovati in grandi difficoltà a non avere più punti di riferimento a causa del passaggio di competenze dei distretti con la Legge 230/98; non si capisce più a chi ci si deve rivolgere”.

[Int. 14]

Tabella 2. 10 - È stata svolta una attività di formazione iniziale?

È stata svolta formazione	Distribuzione di Frequenza	% valida
Sì	38	79%
No	10	21%
Totale	48	100%
Non risponde	12	25%

2.7 Competenze richieste dagli Enti ai giovani volontari

“Questa è una domanda che mi fa un po’ pensare, perché il Servizio Civile è qualcosa che secondo me dovrebbe essere aperto a tutti, dovrebbe dar spazio anche a quelle persone che per una storia personale, per una serie di eventi, non hanno avuto modo di proseguire il percorso di studi. Purtroppo noi, proprio per attenerci ai requisiti previsti a livello nazionale, abbiamo dovuto scartare ragazze che avevano un’alta predisposizione a lavorare in aree di disagio”.

[Int. 11]

Appare molto interessante partire da questa affermazione. In linea generale possiamo affermare con una certa sicurezza che le “competenze” - se di queste si può parlare - di un giovane devono sicuramente rispettare quanto previsto dalla normativa nazionale, che fa riferimento a requisiti minimi per poter accedere alla selezione di un progetto di Servizio Civile in un determinato Ente. Questo vuol dire indubbiamente possedere un diploma di scuola media superiore, o essere iscritti a corsi di laurea di vario titolo, se non addirittura aver conseguito un diploma di laurea in rari e sporadici casi. Tutti gli Enti, con maggiore o minore passione, non prescindono (e non potrebbero neppure farlo) da quanto stabilito dal Ministero in merito alle competenze richieste ai giovani per poter svolgere l'anno di Servizio Civile. Ma talvolta questi *criteri vengono percepiti come troppo limitanti e restrittivi, o anche non sufficientemente esaustivi*, al punto di sentire la necessità di inserire nuovi indicatori sulla base dei quali valutare ulteriormente le capacità degli aspiranti volontari:

“La selezione è stata difficoltosa soprattutto perché sentiamo troppo stretti i criteri di selezione: per noi un ragazzo, nel momento in cui è motivato, ha già fatto esperienze nel mondo del volontariato, è di per sé valido. Doversi attenere a criteri specifici e stabiliti dà fastidio”.

[Int. 5]

“Noi poi aggiungiamo agli indicatori del Ministero altre domande per valutare l'attitudine del giovane che sarà inserito in un determinato progetto (nel progetto “Driver”, per esempio, dove andiamo a prendere a casa le persone che fanno radio-terapia, una delle domande frequenti è se i giovani fanno uso di sostanze stupefacenti e di sostanze alcoliche; alcuni

dei ragazzi in servizio guidano le macchine)”.

[Int. 8]

Emerge con forza, fatta eccezione per rarissimi casi, l'idea che alla base di una scelta dell'Ente da fare nei confronti di un giovane volontario debba essere tenuto in grande considerazione l'*aspetto motivazionale*. Quasi tutti gli Enti, oltre a ribadire la necessità di attenersi alle norme stabilite dall'Ufficio nazionale per il Servizio Civile, rilevano come momento fondante e *garanzia di serietà* (Int. 1) una pregressa esperienza in campo associativo o nel mondo del volontariato. In fondo i ragazzi hanno tutti un'età molto giovane, in cui è difficile poter aver acquisito chissà quali competenze specifiche o quali titoli particolari, ma è un'età in cui senz'altro si possono aver fatto esperienze importanti e formative a fianco di soggetti deboli e svantaggiati.

“Alcuni avevano fatto già qualche esperienza nel volontariato, seppure in maniera saltuaria, cosa questa che garantiva una certa serietà, interesse e soprattutto una certa sensibilità nei confronti di determinate tematiche legate al disagio. La preparazione culturale aveva, invece, un significato quando l'area di intervento per loro implicava il possesso di minime competenze di carattere culturale. Come prima spiegavo, se si rendeva necessario registrare un testo o un articolo di un certo impegno, di un certo valore, allora è evidente che una volontaria che avesse compiuto un certo tipo di studi poteva bene essere adibita a queste mansioni”.

[Int. 1]

“Teniamo presente che più del 55% dei ragazzi sta studiando o è laureato. Penso sia necessario estendere il campo anche a tutti coloro che non hanno un titolo di studio specifico. Dalle selezioni passate ho notato che un numero consistente di ragazze proviene da esperienze associative nei più disparati settori, oppure hanno svolto stage, frequentato corsi particolari, e questo non fa che aumentare loro il punteggio in graduatoria. È altrettanto vero che le stesse ragazze sanno anche come funziona un'associazione, che tipo di lavoro dovranno svolgere. In linea di massima credo che la cosa principale sia la voglia di lavorare, di mettersi in gioco, avere entusiasmo; poco importano i titoli di studio, molto si impara sul campo”.

[Int. 2]

“Le conoscenze vengono definite soprattutto dal progetto in cui un volontario è inserito. Sicuramente richiediamo requisiti culturali di base, istruzione di scuola media superiore. Le competenze in ogni caso sono di diverso tipo; per esempio, nel progetto “Un amico per i compiti” richiedevamo conoscenze di base di didattica. Poi riteniamo importante che ciascuno conosca in parte come si struttura un Ente pubblico, come funziona, di che cosa si occupa. Infine importanti sono anche le ‘competenze personali’: sapersi relazionare con gli altri, saper comunicare, essere pronto a un lavoro d’équipe”.

[Int. 4]

“In linea di massima ritengo che non bisogna richiedere ai volontari titoli o capacità: bisogna accogliere tutti sulla base della motivazione. Poi un tutor, giacché è previsto per gli Enti accreditati, può svolgere una funzione di sostegno e formazione”.

[Int. 6]

“Nella maggior parte dei casi preferiamo selezionare ragazze che hanno la formazione scolastica di tipo socio-pedagogico, avendo la fortuna qui nel territorio di avere da un lato un liceo psico-pedagogico e dall’altro l’università, il corso di laurea in Scienze della Formazione che sta a Macerata. Una buona parte di queste 80-90 ragazze che mediamente rispondono ai nostri bandi ha quel tipo di formazione scolastica, che per noi è il serbatoio privilegiato, perché la maggior parte delle ragazze e quindi dei progetti riguardano il sociale, l’assistenza ai bambini portatori di handicap, l’assistenza agli anziani”.

[Int. 7]

“In linea generale richiediamo le competenze previste dal bando, valutando nello stesso tempo le capacità di ciascuna in base al corso di studi, alle esperienze fatte in precedenza... Cerchiamo di essere il più elastici possibili: ci sono ragazze tra i 18 e i 19 anni che non hanno fatto in tempo ad acquisire competenze particolari. Più che altro valutiamo l’attitudine, il loro percorso di studi, i loro percorsi lavorativi, anche quelli occasionali o estivi... Siamo noi poi ad orientare le ragazze verso un ambito specifico, tenendo conto delle loro particolari attitudini o esperienze precedentemente svolte”.

[Int. 8]

“Nel nostro caso, come Onlus, richiediamo competenze ‘caratteriali’. Valutiamo l’empatia delle ragazze, la disponibilità a mettersi in gioco nella relazione con l’altro. E naturalmente richiediamo una grossa dose di assunzione di responsabilità personale, nel senso che le volontarie devono sempre avere chiaro che operano in un settore in cui la responsabilità è parte integrante del ruolo che si va a ricoprire”.

[Int. 9]

2.8 Difficoltà-criticità riscontrate nella realizzazione dei progetti

Da parte degli Enti si riscontrano spesso particolari difficoltà nella realizzazione dei progetti. A prima vista si sarebbe portati a pensare il contrario, se si tenesse conto di una serie di affermazioni immediatamente visibili all’interno del questionario. Ad esempio, il 23% sul totale valido dichiara di essersi trovato di fronte a *una sproporzione tra impianto progettuale e pratica quotidiana*, il 13% invece lamenta *insufficienti risorse economiche*, l’8% indica come nodo critico il *poco interesse da parte dei volontari*, allo stesso modo *l’insufficiente preparazione dei volontari*. Soltanto il 7% ha avuto a che fare con problemi di natura interna all’organizzazione intesa come *tensioni tra il personale dell’Ente e i volontari*; irrilevante, infine, la percentuale di coloro che sostengono di aver avuto *poco tempo* a disposizione nella realizzazione del progetto (4%). Ma in realtà è in quel 38%, corrispondente alla voce *Altro*, che si ritrovano, e devono essere pertanto analizzate, tutte le motivazioni che spingono gli Enti a considerare la realizzazione di un progetto come fase piuttosto complessa e articolata.

Ciò che crea maggiore difficoltà risiede nel timore di una *non continuità di un progetto* per la mancanza di risorse economiche. Nel momento in cui una giovane volontaria abbia portato a termine l’esperienza di Servizio Civile, i responsabili di alcuni Enti lamentano l’interruzione del progetto, ritenendo questa una cosa gravissima per il servizio erogato fino a quel momento, in particolar modo verso gli utenti che ne hanno usufruito, ma anche per i responsabili stessi che hanno investito risorse ed energie nella stesura del progetto. E questo risulta essere il secondo nodo critico emerso dalla lettura dei questionari: la *fase di elaborazione di un progetto* ha richiesto competenze e conoscenze che spesso non tutti i responsabili sono stati in grado di fronteggiare, soprattutto quelli di piccole associazioni che si sono trovati per la prima volta dinanzi a



un compito di tale portata; il rispetto di parametri ben precisi e stabiliti dalle autorità ministeriali, l'eccessiva attenzione da prestare agli indicatori che portano punteggio, la rigidità della progettazione, sono tutti elementi che hanno indotto i responsabili a ritenere piuttosto complicata la fase di realizzazione dei progetti di Servizio Civile. Non mancano tuttavia le voci di coloro che sentono come momento critico *l'abbandono prematuro di un volontario* dal Servizio, *la gestione comune degli obiettori di coscienza e dei volontari* per la diversità di trattamento riservata agli uni e agli altri, *i tempi*, stretti per l'avvio al servizio dei giovani volontari tra la fase di selezione e quella di presentazione dei progetti, lunghi per le decisioni prese dalle autorità competenti sulla valutazione dei progetti, *lo scarso numero di domande* da parte dei volontari in gran parte dovuto alla poca informazione sul territorio, una bassa campagna di sensibilizzazione dei giovani al Servizio Civile nel territorio, *la macchinosità del meccanismo dell'accreditamento* [Int. 14], lo svolgimento di alcune attività talvolta fisicamente pesanti. Spesso si sono verificati problemi di organizzazione interna alle strutture, pubbliche e private, relativi agli orari, ai permessi, alle ferie, alle mansioni da svolgere, e relativi nondimeno a una *eccessiva rigidità del personale interno all'Ente* [Int. 6], che fatica a riconoscere la peculiarità e la specificità di questa nuova figura del volontario.

“La criticità è la troppa attenzione da prestare agli indicatori che portano punteggio (come se fosse un concorso). Secondariamente alcune cose non sono chiare e le informazioni non vengono date a sufficienza. Terzo è che non si sa mai se ci sono i soldi per la continuità dei progetti: faccio un progetto, offro un servizio, ma se le ragazze finiscono il periodo di Servizio Civile il mio progetto si interrompe. E questa è una cosa gravissima”.

[Int. 8]

“Considerando che per noi è stato il primo esperimento, e quindi questo progetto ha rotto un po' il ghiaccio, è stato difficoltoso, non è stato facile sotto ogni punto di vista... Soprattutto perché era una novità, quindi noi dovevamo capire bene come ci si doveva organizzare, come si dovevano selezionare queste ragazze, come bisognava gestirle. Penso che il Ministero stesso abbia dovuto sopportare le difficoltà d'avvio di tale progettazione. All'inizio ci sono stati dei problemi anche per quanto riguarda le tempistiche, però già vedo che si stanno risolvendo queste problematiche; adesso si sta



facendo tutto più chiaro e meno confuso”.

[Int. 10]

“La progettazione è un po’ complicata e un po’ troppo rigida, a mio avviso. Quando inseriamo in determinate aree di intervento alcune ragazze, con progetti specifici, non possiamo avere realmente idea delle potenzialità di ciascuna ragazza. Nel corso del tempo le giovani misurano le loro capacità e potrebbero voler essere inserite in altri progetti diversi da quelli iniziali. L’esperienza del Servizio Civile deve realmente corrispondere a un fondamentale momento di crescita, soprattutto per chi interviene nell’area sociale”.

[Int. 11]

“La cosa più difficile è stata la progettazione vera e propria, dovendo rispettare ben precisi parametri. Al di là di questo, le cose procedono in genere senza intoppi”.

[Int. 3]

“Non ho notato criticità particolari, fatta eccezione per il progetto che richiede serietà e impegno nella sua elaborazione in tutte le sue fasi. La selezione è una fase di fondamentale importanza, perché l’Ente si trova ad avere una responsabilità molto forte nella scelta dei giovani. Penso tuttavia che le criticità incontrate finora possano essere facilmente risolte con il lavoro nel corso del tempo: ci vuole tempo per capire, per ambientarsi, per imparare a fare le cose”.

[Int. 15]

“Me ne vengono in mente due. Una nella gestione comune degli obiettori e dei volontari: per quanto si cerchi di metterli tutti sullo stesso piano, è inevitabile che vengano fuori malintesi e lamentele sulla disparità di trattamento, dovute alla differenza stessa che intercorre tra un obiettore e un ragazzo in Servizio Civile volontario. Le volontarie di sabato non lavorano, alcune hanno dei giorni di riposo settimanale; gli obiettori invece lavorano il sabato e non possono scegliere quante ore fare durante la settimana. L’altra difficoltà riscontrata, invece, soprattutto nelle altre associazioni, è legata al discorso della disciplina, dell’impegno. Ci sono persone che decidono di fare Servizio Civile solo esclusivamente per i soldi. In questi casi



sorgono, ad esempio, problemi di orario che non viene rispettato, di lavori non fatti o fatti svogliatamente; i responsabili di progetto si lamentano perché non sanno quale comportamento adottare: rimproverare il volontario, decidere di mandarlo via? Non tutti intendono farsi carico di questa responsabilità, ovvero di allontanare un volontario dal servizio perché poco serio nell'impegno preso. Ci auguriamo che i ragazzi che fanno domanda di Servizio Civile abbiano un minimo di buon senso e di consapevolezza della scelta".

[Int. 2]

"La criticità si è riscontrata nei tempi... Troppo stretti per quel che riguarda l'avvio al servizio dei volontari, nella fase di selezione e presentazione dei progetti. Troppo lunghi per quel che riguarda le decisioni prese dalle autorità competenti (attualmente l'Ufficio nazionale) nel rispondere sulla valutazione dei progetti. Bisogna tenere presente che oltre al Servizio Civile, tutti gli operatori hanno anche diverse altre mansioni da svolgere all'interno dell'Ente. E questo non fa che creare ulteriori squilibri".

[Int. 4]

"Abbiamo avuto difficoltà nel reperimento delle nuove volontarie. Se ci fosse maggiore informazione da parte della Regione, forse potremmo sperare di avere più domande. Ma l'informazione dovrebbe essere mirata, a mio avviso: è necessario rendere noti i progetti e gli Enti per fare in modo di indirizzare i giovani... Per reperire un maggior numero di volontarie, ma per spiegare bene anche il lato economico, di cui si parla poco. Non bisogna aver paura di dirlo: se le ragazze sanno di guadagnare 430 euro al mese, forse sono più incentivate al Servizio Civile".

[Int. 12]

"Ci sono state criticità legate specificamente allo svolgimento di alcune attività. Ci sono particolari attività che abbiamo inserito nei progetti e che sono fisicamente pesanti (mi riferisco all'assistenza sugli scuolabus, che ha creato dei momenti di stanchezza, e abbiamo provveduto immediatamente a una turnazione maggiore; o agli eventi culturali della stagione estiva, dove non c'è



un attimo di respiro e le ragazze si sono sentite travolte). Difficoltà, problemi, criticità di fondo non li abbiamo mai incontrati”.

[Int. 7]

Tabella 2.11 - Criticità riscontrate nella realizzazione del progetto

Criticità riscontrate	Frequenza	%
Poco tempo	11	4%
Insufficienti risorse economiche	34	13%
Poco interesse da parte dei volontari	21	8%
Insufficiente preparazione dei volontari	20	8%
Sproporzione tra impianto progettuale e pratica quotidiana	60	23%
Tensione tra personale e volontari	18	7%
Altro	102	38%
Totale	266	100%

conclusioni

Michelangelo Chiurchiù

La ricerca ha il merito di aiutarci a individuare *gli elementi nodali* che dovremo riprendere per definire la politica generale del Servizio Civile nella Regione Marche.

1. Un Servizio Civile aperto a tutti

Dai dati acquisiti possiamo affermare che il Servizio Civile nella Regione Marche ha un significativo successo.

Se si analizza infatti la tabella 1.56 (in *appendice*) fornita dall'Istat per il 2003, si rileva che la popolazione complessiva dei giovani dai 18 ai 25 anni è di 128.278 unità. I circa 1.100 giovani che in questo periodo hanno scelto di svolgere il Servizio Civile sono lo 0,85% della popolazione giovanile di quella età; in assoluto superiore alla media nazionale che si attesta sullo 0,70% della popolazione giovanile compresa tra i 18 e i 25 anni.

Il 73% dei giovani che sceglie di fare il Servizio Civile possiede un diploma di scuola media superiore, il 20% ha una laurea (tab. 1.5). Un livello di istruzione assolutamente elevato, se si considera la media dei giovani nel Paese.

Correttamente dovremmo, però, avviare una considerazione successiva. Se questa è la condizione dei giovani che si avvicinano al Servizio Civile, esso è realmente aperto a tutti? In effetti, mentre tra la popolazione giovanile marchigiana (18-25 anni) gli studenti non superano il 43% , tra i giovani volontari della stessa età ben il 60% dei giovani è studente o studente che svolge qualche piccolo lavoro occasionale o saltuario. A conferma del dato, troviamo una percentuale di lavoratori molto bassa (4% - tab. 1.7). Una situazione non nuova in assoluto. Storicamente il Servizio Civile degli obiettori si è rivelato una opportunità di cui hanno usufruito in massima parte gli studenti e soprattutto gli studenti universitari: maggiore accesso alle informazioni, una maggiore capacità di elaborazione culturale e conoscenza dei "luoghi" per svolgere il Ser-

vizio Civile.

Oggi la storia rischia di ripetersi. E questo non può che suonare come un campanello di allarme rispetto alla politica da intraprendere. Se il Servizio Civile è un'opportunità di crescita personale per avviare un processo di conoscenza e di partecipazione alla vita della collettività, sia pure dal versante della risposta ai bisogni, non sembra giusto che siano tagliati fuori i giovani lavoratori o coloro che hanno meno strumenti culturali.

Quali ostacoli bisogna rimuovere, allora, perché l'esperienza di Servizio Civile sia effettivamente di tutti, compresi i giovani lavoratori?

2. I canali dell'informazione

L'informazione appare un elemento direttamente connesso con l'obiettivo di proporre l'esperienza di Servizio Civile a tutti i giovani che si sono mostrati molto sensibili alle campagne informative proposte a livello nazionale dall'Ufficio nazionale Servizio Civile. Una significativa percentuale (il 32%) dichiara infatti di essere stata informata dell'opportunità del Servizio Civile dai canali informativi nazionali.

Più in particolare, si può osservare che i giovani intervistati hanno acquisito informazione sul Servizio Civile (tab. 1.8):

- dagli sportelli Informagiovani (11%);
- dalle associazioni a cui appartenevano (9%);
- da Internet (3%);
- dalla scuola/università (2%).

L'esiguo numero di giovani informati da scuola e università la dice lunga sui compiti che queste istituzioni potrebbero adeguatamente svolgere e sulle azioni da mettere in atto.

D'altra parte le interviste ai responsabili degli Enti mostrano come il tema dell'informazione sia particolarmente sentito. Si percepisce, cioè, che un'azione informativa anche molto impegnativa da parte delle singole associazioni rischia di essere inefficace.

Viene richiesta una azione di "sistema" che:

- coinvolga capillarmente tutto il territorio regionale;
- sia rivolta a tutti i giovani potenzialmente interessati nei luoghi dove effettivamente sono presenti (scuole, università, luoghi di incontro e di socializzazione ecc.);
- sia pianificata attraverso una strategia che valorizzi le aspettative e i bisogni specifici dei giovani nel contesto marchigiano.

La strategia informativa appare tanto più importante quanto più è

evidente che dal 2005 saranno chiamati a partecipare ai progetti anche i ragazzi. Per il Servizio Civile si tratta di soggetti “nuovi”, perché finora essi erano coinvolti attraverso la scelta dell’obiezione di coscienza in virtù di un obbligo. Ora sarà necessario rivedere il messaggio e la proposta complessiva, perché anche loro possano sentirsi interpellati adeguatamente a compiere questa scelta volontaria.

Anche i responsabili degli Enti intervengono sull’argomento e aggiungono due nodi problematici sui quali sembra necessario riflettere:

- con la sospensione della leva e la fine dell’obiezione di coscienza aumenteranno gli Enti che intendono entrare nel sistema del Servizio Civile, allargando di fatto il mercato delle offerte ai giovani. La situazione rischia di creare una “concorrenza” di basso profilo che potrebbe andare a scapito della qualità del Servizio Civile stesso;
- il sistema del Servizio Civile è un sistema a risorse limitate. Per il 2005 la disponibilità finanziaria a livello nazionale permetterà l’avvio di 30-35.000 volontari. È presumibile che negli anni successivi la risorsa economica messa a disposizione dallo Stato e dalle Regioni non sarà infinita. Che significato ha, quindi, una campagna informativa che allarghi la proposta a un numero maggiore di giovani che non avranno poi la possibilità di accedere al Servizio Civile?

3. Rapporto con l’università

Gli atenei non sono solo i luoghi dove i giovani possono essere informati sul Servizio Civile. Grazie anche agli accordi sottoscritti a livello nazionale tra Ministero università e ricerca scientifica (Miur) e Ufficio nazionale per il Servizio Civile (Unsc) e tra università e la Regione Marche, i corsi di laurea possono riconoscere crediti universitari agli studenti che scelgono e partecipano a progetti di Servizio Civile.

Si tratta di una forma di promozione dell’esperienza, di un modo per incoraggiare i giovani verso questa scelta che presenta al tempo stesso un riverbero sulla vita dell’università e sul suo rapporto con i giovani. L’offerta del credito formativo è direttamente connessa all’offerta formativa che nel suo complesso l’università tende a garantire e che comprende anche attività a-specifiche, quali lo “sviluppo delle capacità relazionali”, previste all’art. 10 del Decreto Ministero Università e Ricerca Scientifica 509/1999, che collima con uno degli obiettivi delle azioni previste nei progetti di Servizio

Civile, nell'ottica della formazione complessiva di un giovane.

Alice 2 dice nell'intervista: *"Nella mia vita ho sempre studiato e fatto volontariato. Dopo tre anni di università... volevo avere un'esperienza in campo lavorativo"*.

Lucia: *"... Ho sempre studiato, non ho mai lavorato e adesso che sono arrivata praticamente alla fine degli studi volevo mettere in pratica quanto studiato sui libri..."*.

Per i giovani il Servizio Civile conserva una certa ambiguità con il mondo del lavoro; tuttavia è importante sottolineare la volontà delle volontarie di cercare spazi di crescita personale che completino il percorso avviato in ambito scolastico e universitario.

Si deve però segnalare che solo il 15% degli intervistati dice di avere ottenuto il riconoscimento dei crediti formativi universitari in seguito al periodo di Servizio Civile, usufruendo quindi delle opportunità offerte dagli accordi tra Regione Marche e le università stesse. Il 36% precisa che si trova in una condizione ancora incerta (tab. 1.9). Appunto.

Bisogna ancora passare dalla fase della dichiarazione dei principi a quella della loro applicazione, facendo in modo che, ad esempio, siano sottoscritti accordi tra singoli corsi di laurea e gli Enti accreditati, per l'effettivo riconoscimento di crediti e di tirocini. La questione è delicata anche per gli effetti che gli accordi sottoscritti tra università e Regione producono negli studenti: nascita di aspettative che, se deluse, creerebbero (o confermerebbero, in alcuni casi...) una sorta di sfiducia radicale nelle Istituzioni.

Un altro problema rilevato dai volontari in Servizio Civile/studenti universitari è la difficoltà a seguire le lezioni: il 93% (tab. 1.10) rileva infatti di non riuscire a seguire le lezioni universitarie durante il periodo di Servizio Civile. Dove infatti gli orari settimanali sono compresi nella fascia prevista dalla normativa (tra le 26 e le 30 ore - tab. 1.11), gli spazi per la frequenza all'università sono molto ridotti. Ma forse questo dato costituisce anche un segnale di serietà del servizio stesso: se a prevalere nella scelta è lo spazio dell'impegno nel progetto, a farne le spese sarà necessariamente un rallentamento del percorso universitario. Sono priorità di cui il giovane deve essere consapevole e che probabilmente aiutano a entrare nell'ambito delle "responsabilità" proprie del mondo adulto.

4. Rapporto con il volontariato

Oltre la metà (55% - tab. 1.13) dei giovani interpellati con il questionario non ha avuto esperienza di volontariato prima del Servizio Civile. A fronte di questo dato, che sembra certificare una insolita spaccatura tra il mondo del Servizio Civile e quello del volontariato, è significativo rilevare invece che il 19% (tab. 1.15) degli intervistati, che prima non svolgeva attività di volontariato, dichiara che dopo il Servizio Civile senz'altro lo farà; complessivamente il 47% degli intervistati si propone di avviare una esperienza di volontariato al termine del Servizio Civile. Questi dati tuttavia confermano lo stretto legame tra volontariato e Servizio Civile, anche se occorre ridefinire il volontariato non come un "serbatoio" per il Servizio Civile, ma il Servizio Civile come spazio di formazione al volontariato.

A fronte di un presunto contrasto tra le due esperienze, si rileva che i giovani che svolgono il Servizio Civile nelle associazioni di volontariato non solo rendono più solida l'organizzazione garantendo, spesso, una continuità che gli stessi volontari non possono garantire, ma si "fidelizzano" e offrono la loro disponibilità come nuove risorse e con un ruolo diverso nell'associazione presso cui hanno svolto il Servizio Civile.

Nel focus con le volontarie in Servizio Civile, alla domanda *"Che cosa ti lascia questa esperienza?"*,

Letizia risponde: "A me lascia la voglia di continuare a fare volontariato, anche se non retribuito, non importa. Poter esplorare anche altri settori di volontariato. Mi lascia delle amicizie con gli anziani e con le altre volontarie che fanno il mio stesso progetto, mi lascia l'aver capito che a volte sono le cose più banale, più stupide quelle più importanti: un sorriso, un'ora con una persona e tutte quelle cose che generalmente consideri banali..."

5. Ruolo del "volontario in Servizio Civile" e rapporti con colleghi di "lavoro" e altri volontari

Il rapporto complesso che il volontario instaura con le figure professionali e non solo, nell'ambiente in cui svolge il Servizio Civile, risente anche di una poco chiara e condivisa definizione del suo ruolo specifico. Svolge un servizio a partire da una scelta volontaria, ma riceve un compenso (minimo ma non insignificante); è sottoposto ad una disciplina che prevede un mansionario, ore di ser-

vizio e ferie, ma non gode dello status di lavoratore riconosciuto agli altri colleghi presenti nel luogo di servizio; è chiamato ad una formazione generale e specifica, ma non è propriamente identificato come soggetto in formazione.

L'insieme di questi dati rende complessa la figura dei volontari in Servizio Civile e difficilmente collocabile negli schemi tradizionali di riferimento normativo e culturale.

Sotto un altro profilo la quotidianità riserva ai giovani in servizio notevole gratificazione, nel momento in cui si creano rapporti corretti e di fiducia con gli altri operatori.

Meris: "... ho potuto mettermi in gioco e provare concretamente che cosa vuol dire essere educatore in un centro di aggregazione. Nel centro dove sto svolgendo Servizio Civile sono molto disponibili, (...) mi lasciano molto spazio e libertà nel gestire il mio lavoro, la mia attività come voglio (...) è un'esperienza molto concreta e diretta".

In altre occasioni, invece, quando l'organizzazione non riesce a coinvolgere e fare partecipare il volontario, si creano situazioni di difficoltà.

Veruska: "Ho avuto un attimo di sconforto, perché come volontarie non abbiamo alcun diritto di parola: ogni cosa è stata già decisa, già fatta, noi dobbiamo solamente fare la parte pratica. Invece sarebbe stato bello, soprattutto nella mia associazione che organizza eventi, poter organizzare qualcosa anche noi. Ci sono, ad esempio, persone che hanno fatto l'istituto d'arte, le belle arti... ma noi non possiamo decidere niente".

Nel 52% dei casi (tab. 1.41), comunque, i giovani sono coinvolti nel lavoro di équipe e ciò è percepito dal 50% degli intervistati (tab. 1.43) come occasione di integrazione-arricchimento.

Rispetto alla collocazione dei giovani all'interno delle strutture e il loro ruolo, non ci sono significative differenze tra Enti pubblici e quelli del privato sociale: è probabile infatti che riconoscimento, gratificazioni e aspettative deluse siano più connesse alle capacità relazionali di chi affianca i volontari che all'organizzazione dell'Ente di Servizio Civile in sé.

L'unica eccezione, in questo segmento dell'indagine, è la percentuale di coloro che svolgono servizio in un Ente religioso: ben il 75% dei giovani dichiara di essere coinvolto nel lavoro di équipe (tab. 1.42).

La sorprendente positività delle relazioni vissute dai giovani in Servizio Civile nel proprio ambiente, sia con gli altri volontari sia con i lavoratori, costituisce l'indice di quanto sia considerata positivamente la figura del volontario nel progetto di cui fa parte. Ma probabilmente va presa in seria considerazione l'altra faccia della medaglia: quanto sia motivato lo stesso giovane a restare in un ambiente che è gratificante proprio per queste relazioni e per il fatto di condividere con altri giovani lo spazio, la fatica e l'esperienza del Servizio Civile.

Dai dati emerge che il contatto con gli altri volontari che non sono in Servizio Civile è positivo nel 75% dei casi, con il personale è positivo per l'89% e con i responsabili del servizio si supera addirittura il 90% (tab. 1.38). Questa assenza di conflittualità è frutto di una buona capacità delle organizzazioni di sapere integrare le nuove figure dei volontari, ma anche della capacità dei giovani di adattarsi all'organizzazione nell'ottica di poter imparare e apprendere sul campo quello che si è studiato o si è osservato a distanza. La conferma di questo nesso tra soddisfazione dei volontari e integrazione organizzativa sta in un dato oggettivo: il 64% dei volontari dichiara di avere *sempre* compiti chiari da svolgere e ben il 77% dei giovani sente di essere abbastanza o addirittura molto supportato nel suo servizio.

Significativa l'esperienza di Alice: *"... in particolare una educatrice del centro, tutte le volte che andavamo lì, ci diceva: 'Grazie'. Grazie di cosa? In fondo io vengo come volontaria del SC, lavoro come te... e invece questo fatto di sentirmi dire grazie, ci rimanevo così... Ma ora leggo tutto questo come un 'Grazie che sei qui', che è poi il riconoscimento del servizio che svolgo..."*.

Un clima adeguato e la chiarezza negli aspetti organizzativi favoriscono senz'altro la serietà di affrontare anche situazioni difficili. Marzia, nel focus organizzato per raccogliere le interviste alle volontarie in Servizio Civile, provoca l'ilarità di tutti quando racconta un episodio di vita quotidiana: *"A me è arrivato un bastone in testa. Lui (l'anziano con l'Alzheimer ndr) pensava che lo avessi fatto prigioniero di guerra! Che faccio? Mi metto un po' di Lasonil e... va bene così"*.

6. Il sistema “Formazione”

Meris: “Sono delusa perché questo servizio lo vedo come probabile futuro lavoro e mi piacerebbe essere più formata... È importante essere seguiti, avere - fin dall'inizio - un indirizzo di come comportarti. Soprattutto è importante confrontarsi durante il servizio, avere una formazione per avere un rapporto corretto con gli utenti. La nostra formazione in effetti è prevista, tre giorni di formazione generale nei quali partecipano tutti quelli che iniziano il Servizio Civile ...ma quella non è specifica per prepararmi al servizio che dovrò svolgere. Poi sì, partecipiamo alle riunioni con gli altri educatori, ma non è la stessa cosa. È come se fossimo abbandonati al nostro lavoro... Se l'educatore con cui faccio servizio mi vuol dire qualcosa, mi vuol dedicare tempo, bene, ma non sono previste delle ore specifiche: questo va a scapito del mio apporto nel servizio perché mi rimangono dei dubbi, non so come comportarmi, ma va a scapito del servizio stesso perché non si usufruisce fino in fondo delle potenzialità del Servizio Civile...”.

La testimonianza di questa volontaria è emblematica: la richiesta di formazione è finalizzata a garantire qualità ed efficacia alla propria esperienza di Servizio Civile. Resta preoccupante il dato che emerge dai questionari, secondo il quale oltre il 50% dei volontari riceve meno di 25 ore di formazione, e di essi l'8% nessuna formazione (tab. 1.17).

Su questa parte dell'esperienza di Servizio Civile regna, comunque, molta incertezza: un volontario su quattro non percepisce che la formazione è inserita in un percorso complessivo, mentre quattro volontari su dieci non sanno se siano previste altre giornate di formazione oltre quelle già effettuate. Oltre il 53% (tab. 1.18) di questi giovani con “poca” formazione svolge il servizio in un Ente pubblico.

È probabile che in certe situazioni la mancanza nella struttura di un settore dedicato e personale preposto *ad hoc* generino questo clima di approssimazione e di incertezza, di cui fanno le spese i volontari.

Come se non bastasse, oltre la non congruità dei tempi, notevoli perplessità destano anche i contenuti proposti nella formazione.

Alice 2: “C'è stata poca formazione e quel tipo di formazione non è stata inerente al servizio che dovevamo svol-

gere. Formazione sull'antincendio, sulla assicurazione... ma io mi aspettavo di essere formata sulla disabilità, che era l'ambito del servizio...".

Maria Luisa: "Facevo parte dello stesso gruppo di Alice... Formazione sull'antincendio - per l'amor di Dio! -, mica una formazione sulla disabilità, sui metodi cognitivi per poter lavorare con loro, come si trattano i ragazzi...".

Alice 1: "Formazione sì, c'è stata, però non mirata al lavoro da svolgere... Abbiamo anche fatto formazione passando in ufficio a leggere un po' di testi psicologici. Ma non è quello che mi serve se poi devo andare a fare servizio in una famiglia che ha un malato di Alzheimer, anche perché nessuno ci ha mai spiegato veramente la relazione con i malati di Alzheimer...".

Michela: "Abbiamo avuto pochissima formazione... la prima settimana eravamo cento ragazze tutte insieme. La prima volta abbiamo parlato di pronto soccorso, che non c'entrava niente, poi antincendio, poi... poco o niente per quattro lezioni...".

Veruska: "Nel servizio che svolgo non c'è stata formazione: siamo seguiti ogni volta che facciamo qualcosa di nuovo. Abbiamo avuto due corsi: il primo sul Servizio Civile, i diritti che avevamo ecc.; nel secondo si parlava di comunicazione: come parlare, come porsi, se era giusto o meno... così. A cosa sia servito non lo so".

Sembra quindi essere confusa non solo la proposta di formazione generale, che dovrebbe offrire riferimenti di cornice sul Servizio Civile – la storia del Servizio Civile, i principi costituzionali, la cultura della pace e della difesa non armata ecc. –, ma anche quella formazione specifica, finalizzata a mettere il volontario in grado di svolgere il compito al quale è preposto.

Nei questionari c'erano altresì alcune domande riferite alle competenze richieste dal servizio. Ben 54 volontari su 100 percepiscono queste competenze o come possedute in precedenza o acquisibili in 1-2 mesi di preparazione. In ogni caso per quasi la metà dei volontari interpellati (46%) queste competenze vengono acquisite sul campo (tab. 1.33).

Il 76% dei giovani ha consapevolezza che quello che viene richiesto dall'esperienza di Servizio Civile sia molto impegnativo e per-

cepiscono *giusta e corretta* questa richiesta. A maggior ragione, da parte loro perviene una richiesta molto chiara di un supporto sul campo, un tutoraggio che possa supplire almeno alla carenza della formazione iniziale. È positivo quindi che 8 volontari su 10 si sentano realmente accompagnati, mentre purtroppo più del 20% dei giovani impegnati fa fatica a riconoscere vicino a sé una figura che offra sicuro sostegno al proprio impegno.

Il tutoraggio e l'affiancamento restano peraltro elementi strategici nella politica del Servizio Civile, al punto tale che tutti gli Enti di Servizio Civile hanno l'obbligo di sottoscrivere una Carta di impegno etico che così recita: "L'Ufficio nazionale per il Servizio Civile e gli Enti che partecipano ai progetti di Servizio Civile nazionale... affermano che il Servizio Civile nazionale presuppone come metodo di lavoro 'l'imparare facendo', a fianco di persone più esperte in grado di trasmettere il loro saper fare ai giovani, lavorandoci insieme, facendoli crescere in esperienza e capacità, valorizzando al massimo le risorse personali di ognuno..."

Dai questionari compilati dai giovani, ma più propriamente dalle interviste con i responsabili degli Enti di Servizio Civile, emergono altre questioni più squisitamente politiche sulle quali vale la pena fermarsi ancora.

7. La formazione dei responsabili degli Enti e delle altre figure di sistema

La complessità del sistema all'interno del quale si svolgono i progetti di Servizio Civile richiede una capacità di chi lo governa che va ben oltre l'esperienza accumulata con la gestione degli obiettivi di coscienza. Gli attori che interagiscono nel sistema infatti hanno esigenze diverse a partire:

- a) dai giovani che devono essere "intercettati" nei luoghi che frequentano abitualmente, con le loro sensibilità, i loro tempi, le loro "simpatie" e idealità;
- b) dalle esigenze e i bisogni di un determinato contesto, che vanno letti e interpretati;
- c) dalle istituzioni nazionali e regionali deputate alla programmazione, alla valutazione, al monitoraggio e al controllo dei progetti e della loro realizzazione.

Ai responsabili degli Enti di Servizio Civile è richiesta la capacità di armonizzare questi elementi e tradurli in organizzazione aperta ed efficace per raggiungere gli obiettivi prefissati. Non ci si improvvisa in questo ruolo.

Se si ritiene strategica la formazione dei volontari, tanto più urgen-

te e necessaria dovrà essere quella destinata a chi, anche formalmente, è chiamato a garantire la correttezza del funzionamento del sistema. Non solo.

È stata anche rilevato come particolarmente significativa, tra le figure del sistema, quella del selettore. Nel momento in cui i volontari che fanno domanda sono di numero superiore ai posti disponibili, è necessario avviare un processo selettivo. Chi governa questo processo ha una responsabilità notevole. Una scelta non oculata dei candidati – includendo nei progetti chi è motivato ed escludendo coloro che non offrono sufficienti garanzie per la continuità dell'impegno – può comportare il rischio che alcuni volontari, dopo qualche mese, abbandonino il progetto appena iniziato compromettendo, in tutto o in parte, la realizzazione del progetto stesso. È necessario maturare competenze specifiche in ordine alla selezione dei volontari di Servizio Civile. In questo senso la Regione Marche potrebbe offrire un valido contributo nell'individuare dei profili *ad hoc*.

8. Il Servizio Civile e il mondo del lavoro

Un volontario su tre, al termine del Servizio Civile, andrà alla ricerca di lavoro. Quasi il 90% dei giovani contattati tramite il questionario manifesta interesse a prestare lavoro presso lo stesso Ente dove ha svolto servizio. Questi due dati, da soli, basterebbero a individuare una connessione stretta tra Servizio Civile e lavoro. Ma, tra tutti, il responsabile di un Ente ha posto esplicitamente e con chiarezza il problema:

“... dal punto di vista del mercato del lavoro, questa esperienza che significa? Se ci fosse una normativa regionale nell'ambito delle procedure di appalto, ad esempio, dei servizi sociali, non si potrebbe valorizzare l'esperienza del Servizio Civile all'interno di questi appalti? (...) Questa esperienza deve essere valorizzata in termini di sbocchi, di opportunità successive...”.

[Int. 7]

Tutti concordano che è necessario creare una netta distinzione tra Servizio Civile ed esperienza lavorativa per evitare equivoci, sovrapposizioni, soprattutto false aspettative, richieste, dubbi ecc. Ma per le competenze e le abilità che aiuta ad acquisire, per la formazione ricevuta, per la conoscenza delle reti e delle opportunità nei settori di impiego, per la sperimentazione di modalità gestiona-

li all'interno di una organizzazione (orari, regole, mansioni, disciplina), il Servizio Civile è un'esperienza significativamente prope-deutica al mondo del lavoro.

La legge 64/2001 fa riferimento a questi elementi quando all'art. 1 così recita: *"È istituito il Servizio Civile nazionale finalizzato a... contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani"*.

In questo quadro è opportuno prevedere norme regionali e di accordo con il mondo dell'imprenditoria e talvolta specifiche forme di concertazione tra gli attori interessati (giovani, sindacato, associazioni di categoria ecc.), per valorizzare le abilità acquisite e creare circoli virtuosi tra Servizio Civile e opportunità lavorative, che possono essere di notevole aiuto ai giovani per il "dopo" Servizio Civile.

D'altra parte può essere interessante analizzare la recente storia dell'obiezione di coscienza per ritrovare elementi utili per la valorizzazione del rapporto tra Servizio Civile e impiego.

Carlo Borzaga, docente di politica economica e finanziaria presso la facoltà di economia dell'università di Trento, utilizzando i risultati di una ricerca su 224 organizzazioni pubbliche e *non profit* che operano nei servizi sociali, sostiene questa tesi: *"La disponibilità di lavoro gratuito può determinare, nel medio periodo, la creazione di occupazione aggiuntiva netta. E ciò soprattutto se il lavoro gratuito si concentra nei settori che si usano definire di interesse collettivo..."*.

"Da questa ricerca emerge che dei 395 lavoratori maschi operanti nelle organizzazioni non profit, 22 sono arrivati all'organizzazione come obiettori. Quattro di essi sono oggi dirigenti. Essi rappresentano il 5% circa della forza-lavoro maschile occupata in queste organizzazioni. Se si proietta questa percentuale su un totale stimabile in 200.000 lavoratori maschi occupati in organizzazioni di terzo settore, si ottiene una stima di circa 10.000 obiettori che hanno trovato lavoro nelle organizzazioni in cui hanno prestato Servizio Civile.

Dei 22 ex-obiettori oggi occupati nelle organizzazioni di terzo settore:

- il 56% non aveva una precedente esperienza lavorativa;
- l'83% ha il solo diploma di scuola media superiore;
- l'89% lavora a tempo pieno;
- il 72% ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato;
- il 49% non aveva esperienze di volontariato;
- il 27,8% intende restare il più a lungo possibile nell'organizzazione e il 50% intende restarvi almeno per alcuni anni;
- solo 3 (16,6%) dichiarano che lasceranno l'organizzazione se

troveranno un'opportunità di lavoro migliore".
(da *L'Obiettivo cooperativo* – Confcooperative – Federsolidarietà, novembre 2000).

9. Il significato dell'esperienza di servizio per i giovani e per la società civile

Dai questionari rivolti ai giovani emerge che l'esperienza di Servizio Civile è *molto* importante per (tab. 1.45):

- la propria crescita personale (73%);
- migliorare le capacità di relazione (60%);
- accrescere le competenze professionali (47%);
- aiutarmi a comprendere ciò che conta veramente (39%);
- accrescere il mio senso civico (27%).

Il grado di soddisfazione per l'esperienza nel suo complesso è molto elevato: tra chi si considera soddisfatto e abbastanza soddisfatto si tocca una percentuale che supera l'89% (tab. 1.46).

Ma, più nel dettaglio, chi e che cosa determinano questo giudizio positivo? Nel forum con le volontarie emerge con molta chiarezza da tutti gli interventi che l'esperienza è gratificante perché fatta insieme ad altri volontari. Riassumono le opinioni delle altre le parole di Veruska: *"Questa esperienza mi lascia tanti amici, che ho trovato. Tante persone belle..."*.

Potremmo dire che questo sentirsi parte di un gruppo che condivide le stesse fatiche e le stesse soddisfazioni diventa l'elemento base di qualsiasi altra riflessione sullo stare "dentro" il Servizio Civile.

9.1 Il SC è significativo perché ti mette a contatto con una realtà "vera"

Per la prima volta, molto spesso, i giovani sentono di mettersi in gioco direttamente, "a mani nude", senza la mediazione della famiglia, della scuola, delle agenzie formative. Il contatto, stavolta, è con la realtà "vera", senza filtri e senza sconti.

- Ti mette a contatto con le sofferenze

Lucia: *"Ci sono bambini molto difficili e poi certe situazioni familiari... ti arricchisce molto come esperienza, perché comunque ti scontri con realtà difficili, devi anche cambiare l'ottica di come ti rapporti con loro..."*.

Marzia: *"Questa esperienza mi lascia una visione diversa di*



ciò che è la quotidianità e di ciò che è la forza di ogni individuo... comprendere la sofferenza delle persone nel momento in cui non riescono a comunicare con te. E la fortuna di poter utilizzare due gambe, avere due occhi e poter utilizzare la bocca per parlare. Una gran fortuna..."

- Ti fa fare delle domande

Meris: *"Il Servizio Civile mi lascia più domande di quelle che avevo prima... spero prima o poi di trovare delle risposte per capire la mia strada, il mio lavoro... che mi darà un senso, una direzione (...). Mi sta facendo concretizzare i pensieri i desideri, desideri un po' troppo vaghi nella mente di fare qualcosa di buono, aiutare persone. Magari mi sta mettendo di fronte alla realtà per poter realizzare queste cose concretamente con tutti i limiti e la progettualità".*

- Ti aiuta a trovare delle risposte e ti fa lavorare su te stessa

Marzia: *"Ho avuto un grande arricchimento personale, nel senso che ho fatto un lavoro su me stessa..."*

- Ti aiuta a discriminare le cose essenziali

Lucia: *"Ho notato una cosa: ci sono bambini diversi. Bambini solidi che hanno una famiglia alle spalle, ma bambini anche ferocissimi... Questo mi ha fatto capire che se io avrò dei figli, e non è una banalità, non punterò tanto al giocattolo, al vestito, al fare avere le cose materiali, (...) (ma al rapporto) a un bacio, una carezza, tenerlo in braccio".*

- Ti mette in contatto con le domande "ultime"

Alice 1: *"Ho scelto di fare servizio con gli anziani malati di Alzheimer. L'ho scelto fondamentalmente perché avevo una paura boia della morte, quindi avevo veramente bisogno di confrontarmi con delle persone così... E adesso vedo la morte come una cosa della vita..."*

- Ti aiuta a sognare "in grande"

Letizia: *"... Questa esperienza mi servirà per il futuro... però sto rivedendo la mia vita personale, cioè mi sento che devo dare una cosa agli altri... ho altri sogni, ho un sogno più grande che vorrei riuscire a realizzare: andare in Africa e stare là, aiutare nel concreto la popolazione..."*



9.2 Il Servizio Civile e la dimensione dell'educazione alla cittadinanza

Nel focus è stato chiesto alle volontarie se il Servizio Civile avesse accresciuto il senso di appartenenza ad una comunità. È stato chiesto, cioè, di cambiare l'ottica con cui analizzare il proprio servizio: non solo singoli - anche animati da una solida motivazione etica - che si rapportano al bambino, all'anziano, ma cittadini che vivono all'interno di una città, di una comunità allargata di cui facciamo parte perché abbiamo, anche noi, diritti e doveri.

Nelle interviste il responsabile di un Ente di Servizio Civile aveva manifestato la stessa esigenza: *"Il disagio giovanile... è il distacco del giovane dalla propria comunità. È necessaria un'azione di recupero del giovane alla comunità civica, facendogli conoscere quelli che sono i problemi ma anche le opportunità del terzo millennio..."*.

Le risposte delle ragazze sono state peraltro molto sincere.

Marzia: *"Personalmente questa cosa non l'ho proprio vista. Mi sono sentita come un individuo singolo che va all'interno di una famiglia per aiutarla. Basta"*.

Meris: *"Pensando al Servizio Civile nessuno mi aveva fatto riflettere sul senso civico... Però adesso, riflettendoci, penso che ha un senso perché posso essere un tramite per quello che faccio, magari parlando con persone, con amici, in famiglia... parlo di questi bambini che hanno problemi... porto a conoscenza di più persone questi problemi..."*.

Letizia: *"Sono partita non pensando a questo aspetto del servizio. Però ti rendi conto che sei utile alla comunità, servi, ti ringraziano. Dove lavoro mi dicono: 'Ma dopo che hai terminato il servizio non ti rivediamo più?'"*.

La dimensione del "noi" - ed è un elemento comune a tutte le indagini sulla condizione giovanile - è una dimensione non facilmente percepita dai giovani. E non potevano sottrarsi a questa percezione i nostri volontari.

Ma chissà che una spiccata istanza etica e una forte sensibilità per la dimensione relazionale non possa essere da tramite per sviluppare in "questi" giovani la coscienza della "polis", della struttura sociale e politica a cui appartengono e a cui dovrebbero dare il loro concreto apporto.

a mo' di conclusione...

Proveremo a muovere dei passi per giungere a una molto provvisoria conclusione, chiarendo che gli estensori di questo rapporto sono – e non possono che mettersi da quel punto di vista – degli adulti.

L'esperienza in atto nel nostro Paese – e in particolare nel nostro territorio marchigiano – così come è emersa dalla ricerca, ci spinge a cogliere nel Servizio Civile e attraverso di esso una mutazione “antropologica”.

a. Come donne...

In Italia infatti, fra 2-3 anni almeno 100.000 giovani avranno sperimentato il Servizio Civile. In proporzione, seguendo l'attuale trend, nelle Marche i giovani saranno 3-4.000. Ebbene, saranno soprattutto donne.

Non è un dato di poco conto se si pensa che, statisticamente le donne – una volta formata la famiglia – giocano i principali ruoli educativi. Saranno loro che, nella maggior parte dei casi per prime e in anticipo sulle altre agenzie formative, saranno chiamate a trasmettere modelli, elementi culturali, modi di pensare e di agire. Questo approccio modellerà comportamenti e determinerà la crescita e la sensibilità di una nuova generazione.

Ci piace pensare che i contenuti di queste proposte saranno il frutto di esperienze (come il Servizio Civile) dirette e vissute: il servizio alle fasce deboli, la pace, la salvaguardia dell'ambiente.

b. Il senso di responsabilità

Servizio Civile è scegliere volontariamente un impegno: sarà gratificante, risponderà alle proprie tensioni ideali, sarà di aiuto nelle scelte future, sarà persino utile per acquisire competenze e abilità per il proprio futuro professionale, ma comporta anzitutto l'assunzione in proprio di una buona dose di responsabilità personale: “Io mi sobbarco...”.

Nel momento in cui gli ambiti dei progetti, e quindi l'impegno di

coloro che hanno scelto, sono quelli fortemente connessi con gli elementi costitutivi dello sviluppo futuro della comunità nazionale e internazionale – “... *solidarietà e la cooperazione, a livello nazionale ed internazionale, con particolare riguardo alla tutela dei diritti sociali, ai servizi alla persona ed alla educazione alla pace fra i popoli, ... salvaguardia e tutela del patrimonio della Nazione, con particolare riguardo ai settori ambientale... forestale, storico-artistico, culturale e della protezione civile...*” (art 1 della Legge 64/2001) –, la responsabilità acquista una dimensione di impegno storico.

Hans Jonas, il filosofo che proprio sulla “responsabilità” ha costruito la sua riflessione e il suo messaggio, ci propone un nuovo imperativo parafrasando e aggiornando quello di Kant: *“Agisci in modo che le conseguenze della tua azione siano compatibili con la permanenza di una autentica vita umana sulla terra”*.

Va proprio a Jonas il merito di avere proposto un’etica “del futuro” che rivoluziona quella tradizionale, perché attenta soprattutto a ciò che non è ancora esistente...

Il potere dell’uomo sulla natura, attraverso la tecnica e i mezzi che oggi ha a disposizione, rischia di compromettere non solo la situazione attuale, ma anche quella di chi ancora non è: i figli, le generazioni future. Da qui l’impegno di assumere il futuro come criterio di giudizio per le proprie azioni.

c. Le minoranze attive

Per quanto potranno essere numerosi, per quanto coloro che ne hanno la responsabilità saranno attenti a gestire un fenomeno che deve essere aperto a tutti senza discriminazioni, tuttavia i giovani che sceglieranno il Servizio Civile saranno una minoranza del Paese. Minoranza che potrà avere nel Paese il ruolo di una presenza residua e insignificante, oppure diventare una risorsa. Una possibile risorsa.

Non necessariamente dall’esperienza anche positiva di migliaia di giovani scaturiscono gli elementi in grado di agire il cambiamento di un determinato contesto e nel senso auspicato dai principi della Legge 64/2001. Se leggessimo con questa chiave di lettura l’esperienza, ancora attuale, degli obiettori di coscienza, ne potremmo trarre significativi insegnamenti. Tra questi, il dubbio che l’impatto nella mentalità e nella cultura del Paese provocato dalle migliaia di giovani sia stato proporzionato alla carica ideale di cui erano portatori.

È compito degli adulti, di noi adulti, far sì che questi nuovi soggetti abbiano facilità nel cammino verso una nuova cittadinanza e siano capaci di cambiamento a partire dalle proprie esperienze. Per

fare questo probabilmente dovremmo proporre ai volontari in Servizio Civile dei percorsi:

- per favorire rapporti attivi e costruttivi con le Istituzioni;
- per aiutarli a leggere i cambiamenti;
- per riscoprire un rapporto nuovo e attivo con il territorio;
- per aiutare a gestire i conflitti di un determinato contesto;
- per conoscere e affinare le tecniche non violente per la gestione dei conflitti.

d. Servizio Civile come modalità alternativa di difesa della collettività

La Corte Costituzionale con una sentenza – la 228 del 2004 – ha ribadito che l'esperienza di Servizio Civile rappresenta una modalità alternativa di difendere la Patria. Servizio Civile anche perché alternativo a quello militare e perché difesa del Paese – di cui si fa carico chi sceglie il “civile” –, ha almeno la stessa dignità di quella che tradizionalmente eravamo stati abituati a pensare con gli eserciti, i cannoni, le tecnologie di morte.

La cittadinanza sociale, che il Servizio Civile è chiamato a costruire, diventa così un paradigma culturale: comportamenti solidali costituiscono un modo alternativo di difendere il Paese. Questo paradigma, che è la traduzione di un nobile ed elevato contenuto etico, forse unico nel pensiero giuridico mondiale, ha a che fare con uno dei temi che oggi angosciano di più le coscienze degli uomini di buona volontà, credenti e non credenti: la pace e la costruzione di una cultura di pace.

Contro le spinte all'atomizzazione veicolate oggi dalla cultura “dominante” (quella dell'effimero e dell'immaginario), il Servizio Civile diventa determinante per molti giovani per allargare gli orizzonti oltre il proprio interesse, quello della propria “gente”, e farsi carico dell'avvenire di interi popoli costretti a vivere in condizioni disperate. È per realizzare questo obiettivo che come adulti, insieme ai nostri giovani “migliori”, vorremmo dare il nostro contributo fattivo.



:: APPENDICE 1 ::

Risultati dei questionari somministrati ai giovani in Servizio Civile e a termine

Paola Frammartino

1.1 Dati socio-anagrafici

Tabella 1.1 Distribuzione di frequenza per sesso

	Frequenza	% valida
Maschio	30	5%
Femmina	597	95%
Totale	627	100,0

Tabella 1.2 Età

	Frequenza	% valida
Meno di 20 anni	110	17%
Da 21 a 25 anni	424	68%
Oltre i 25 anni	92	15%
Totale	626	100,0
Non risponde	1	

Tabella 1.3 Stato civile

	Frequenza	% valida
Celibe/nubile	591	95,3%
Coniugato/a	28	4,5%
altro	1	0,2
Totale	620	100,0
Non risponde	7	

Tabella 1.4 Regione di residenza

	Frequenza	% valida
Marche	586	95,9%
Abruzzo	6	1,0%
Toscana	2	0,3%
Puglia	7	1,1%
Molise	2	0,3%
Sardegna	2	0,3%
Campania	2	0,3%
Umbria	1	0,2%
Lazio	1	0,2%
Emilia Romagna	1	0,2%
Basilicata	1	0,2%
Totale	611	100,0
Non specificata	16	

Tabella 1.5 Titolo di studio

	Frequenza	% valida
Licenza elementare	1	0,2%
Licenza media inferiore	25	4%
Diploma media superiore (2-3 anni)	17	2,6%
Diploma media superiore (4-5 anni)	457	73%
Diploma di laurea triennale	56	9%
Diploma di laurea quadriennale o quinquennale	69	11%
Attestato di formazione professionale	1	0,2%
Totale	627	100,0

Tabella 1.6 Periodo in cui è stato svolto il SC

	Frequenza	% valida
Marzo 2003-marzo 2004	18	3%
Luglio-dicembre 2003	238	38%
Gennaio-giugno 2004	363	59%
Totale	619	100%
Non risponde	8	

Tabella 1.7 Condizione socio-professionale prima del SC

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Studente	206	33%	33%
Studente lavoratore (lavori occasionali o saltuari)	158	25%	58%
Lavoratore studente (impiego fisso)	13	2%	60%
Impiego continuativo a tempo pieno e indeterminato	10	2%	
Impiego continuativo a tempo parziale e indeterminato	13	2%	
Lavoro a tempo determinato (a termine)	29	4%	4%
Lavoro occasionale o saltuario	39	6%	10%
In cerca di prima occupazione	73	12%	22%
Disoccupato (hai lavorato in passato)	72	11%	33%
Casalinga	7	1%	
Tirocinante	3	1%	
Piccolo imprenditore, libero professionista	3	1%	
Totale	626	100%	

Tabella 1.8 Canali di informazione

	Frequenza	% valida
Familiari	83	13%
Amici/conoscenti	168	27%
Pubblicità Ufficio Nazionale SC (tv-radio-giornali-locali)	201	32%
Informagiovani o servizi analoghi	65	11%
Scuola/università	12	2%
Associazione/organizzazione di appartenenza	56	9%
Gazzetta Ufficiale	6	1%
Internet	21	3%
Ente o associazione presso cui si svolge il servizio	11	2%
Totale	423	100,0
Non risponde	4	

1.2 Conciliazione dei tempi di studio con l'esperienza del Servizio Civile

Tabella 1.9 Chi frequenta l'università ha ottenuto crediti formativi?

	Frequenza	% valida	% sul totale
Sì	53	15%	8,5
No, perché non li ho chiesti	31	24%	4,9
No, perché non è previsto	67	44%	10,7
È da chiarire	123	36%	19,6
Non lo so	70	21%	11,2
Totale	344	100,0	54,9
Non è uno/a studente	225		35,9
Non risponde	58		9,3

Tabella 1.10 Frequenza alle lezioni del loro corso di studi

	Frequenza	% valida
Mai, quasi mai	93	30%
Qualche volta	115	37%
Abbastanza spesso	66	22%
Molto spesso	33	11%
Totale	307	100%
Non risponde	82	

Tabella 1.11 Influenza delle ore di effettivo impegno sulla frequenza ai corsi di studi

	Quasi mai	Qualche volta	Abb. spesso	M. spesso	Totale
meno di 25 ore	14%	36%	29%	21%	100%
25 ore	30%	35%	23%	12%	100%
da 26 a 30 ore	32%	43%	17%	8%	100%
oltre 30 ore	41%	41%	12%	6%	100%
Totale di colonna	30%	37%	22%	11%	100%

Tabella 1.12 Atteggiamento della famiglia

	Frequenza	% valida
Molto favorevole	394	63%
Abbastanza favorevole	209	33%
Poco favorevole	17	3%
Per niente favorevole	3	1%
Totale	623	100,0
Non risponde	4	

Tabella 1.13 Hanno già avuto esperienze di volontariato?

	Frequenza	% valida
No	343	55%
Sì, con una organizzazione di volontariato	148	24%
Sì, con più organizzazioni di volontariato	62	10%
Sì, presso organizzazioni non di volontariato a titolo personale	70	11%
Totale	623	100,0
Non risponde	4	

Tabella 1.14 Tempo di volontariato prestato precedentemente

	Frequenza	% valida
Meno di 1 anno	110	39%
Da 1 a 3 anni	84	30%
Più di 3 anni	87	31%
Totale	281	100,0

Tabella 1.15 Pensano di assumersi impegni nell'ambito del volontariato?

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Sì, fin da subito, dato che già lo facevano	170	27%	27%
Sì, fin da subito, anche se prima non lo facevano	117	19%	47%
Sì, ma più avanti	234	38%	84%
No, per ora	97	16%	100,0
Totale	618	100,0	
Non risponde	9		

1.3 La formazione

Tabella 1.16 Giornate di formazione

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Nessuna giornata di formazione	48	9%	9%
da 1 a 3 giornate di formazione	203	36%	45%
da 4 a 10 giornate di formazione	221	39%	84%
da 11 a 18 giornate di formazione	40	7%	91%
oltre 19 giornate di formazione	52	9%	100,0
Totale	564	100,0	
Non risponde	63		

Tabella 1.17 Durata in ore della formazione

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Nessuna ora di formazione	41	8%	8%
meno di 25 ore di formazione	224	42%	50%
25 ore di formazione	66	12%	
da 26 a 40 ore di formazione	93	18%	
da 40 a 60 ore di formazione	56	10%	
oltre 60 ore di formazione	52	10%	
Totale	532	100,0	
Non risponde	98		

Tabella 1.18 Durata in ore della formazione per tipologia dell'Ente

	Nessuna ora	meno di 25 ore	25 ore	da 26 a 40 ore	da 41 a 60 ore	oltre 60 ore	Totale
Ente pubblico	9%	44%	17%	16%	8%	6%	100%
Ente religioso		11%		11%	22%	57%	100%
Associazione onlus	3%	35%	7%	25%	16%	14%	100%
Cooperativa di servizi	12%	38%	4%	15%	15%	16%	100%
Altro Ente		69%		12%	6%	13%	100%
Totale di colonna	10%	42%	12%	18%	10%	10%	100%

Tabella 1.19 La formazione svolta dà l'idea di essere inseriti in un percorso formativo?

	Frequenza	% valida
Sì	428	73%
No	160	27%
Totale	588	100,0

Tabella 1.20 Sono previste altre giornate di formazione?

	Frequenza	% valida
Sì, parecchie	99	20,4
Sì, poche	103	21,2
No, nessun'altra	68	14,0
Non lo so	202	41,6
Non risponde	14	1,4
Totale	486	100,0

1.4 Tempi e modalità del Servizio Civile

Tabella 1.21 Tipologia dell'Ente

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Ente locale	305	50%	50%
Altro Ente pubblico	84	13%	63%
Ente religioso	9	2%	
Associazione di volontariato	141	23%	
Cooperativa di servizi	54	9%	
Altro	21	3%	
Totale	614	100,0	
Non risponde	13		

Tabella 1.22 Settore in cui si sviluppa il Servizio Civile

	Frequenza	% valida
Cura e riabilitazione	37	6%
Reinserimento sociale	38	6%
Prevenzione	19	3%
Protezione civile	22	4%
Promozione culturale	122	20%
Educazione	91	15%
Assistenza	252	40%
Salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale	28	5%
Estero	6	1%
Totale	615	100,0
Non risponde	12	

Tabella 1.23 Distanza dalla residenza abituale

	Frequenza	% valida
Nello stesso Comune	384	61%
In un altro Comune raggiungibile giornalmente	229	36%
In un altro Comune non raggiungibile giornalmente	11	2%
All'estero	2	1%
Totale	626	100,0

Tabella 1.24 Dove abitano (abitualmente) durante il SC?

	Frequenza	% valida
Nella propria abitazione	573	92%
In una residenza messa a disposizione dall'Ente con altri	17	3%
In una residenza messa a disposizione dall'Ente senza altri	8	1%
In altra residenza con altri volontari in SC	10	1%
In altra residenza senza altri volontari	17	3%
Totale	625	100,0

Tabella 1.25 Orario settimanale di effettivo impegno

	Frequenza	% valida	% cumulativa
meno di 25 ore settimanali	29	4%	4%
25 ore settimanali	412	66%	69%
da 26 a 30 ore settimanali	142	23%	
oltre 30 ore settimanali	42	7%	
Totale	625	100,0	

Tabella 1.27 Tipologia di Ente per orario settimanale di effettivo impegno

	meno di 25 ore	25 ore	da 26 a 30 ore	oltre 30 ore	Totale
Ente pubblico	4 %	66%	23%	7%	100%
Ente religioso		33%	45%	22%	100%
Associazione onlus	3%	69%	20%	8%	100%
Cooperativa di servizi	11%	67%	20%	2%	100%
Altro	5%	52%	33%	10%	100%
Totale di colonna	4%	66%	23%	7%	100%

Tabella 1.28 L'orario di lavoro settimanale

	Frequenza	% valida
È superiore all'orario stabilito	69	11%
Corrisponde all'orario stabilito	531	85%
È inferiore all'orario stabilito	24	4%
Totale	624	100%
Non risponde	3	

Tabella 1.29 Relazione fra le ore di effettivo impegno e la percezione dell'impegno

L'orario di lavoro settimanale	È superiore all'orario stabilito	Corrisponde	È inferiore	Totale
meno di 25 ore	3%	66%	31%	100%
25 ore	4%	94%	2%	100%
da 26 a 30 ore	24%	73%	3%	100%
oltre 30 ore	45%	55%		100%
Totale di colonna	11%	85%	4%	100%

Tabella 1.30 Giornate lavorative settimanali

	Frequenza	% valida	% cumulativa
2-3 giorni	10	2%	2%
4 giorni	51	8%	10%
5 giorni	457	73%	83%
6 giorni	93	14%	97%
7 giorni	14	3%	100%
Totale	627	100%	

Tabella 1.31 Competenze richieste dal servizio

	Frequenza	% valida
Competenze che chiunque possiede	169	27%
Competenze acquisibili in pochi mesi di preparazione (1-2)	314	51%
Competenze acquisibili in almeno 6 mesi di preparazione	69	11%
Competenze acquisibili in almeno un anno di preparazione	34	5%
Competenze acquisibili in più anni di preparazione	35	6%
Totale	621	100%
Non risponde	6	

Tabella 1.32 Relazione fra competenze richieste e settore in cui si sviluppa l'esperienza

	Competenze*	pochi mesi prep. almeno	6 mesi almeno	1 anno	più anni di prep.	Totale di riga
Cura e riabilitazione	22%	58%	11%	3%	6%	100%
Reinserimento Sociale	34%	55%	5%	3%	3%	100%
Prevenzione	34%	22%	22%	11%	11%	100%
Protezione civile	14%	67%	14%		5%	100%
Promozione culturale	23%	56%	10%	5%	6%	100%
Educazione	29%	34%	13%	12%	12%	100%
Assistenza	31%	49%	12%	4%	4%	100%
Salvaguardia e fruizione del patr. amb.	21%	71%	4%	4%		100%
Esterio		83%			17%	100%
Totale di colonna	27%	51%	11%	5%	6%	100%

(*che chiunque possiede; prep. = preparazione)

Tabella 1.33 Competenze

	Frequenza	% valida
possedute già in precedenza	218	35%
acquisite con la formazione ricevuta	118	19%
le stanno acquisendo sul campo	289	46%
Totale	625	100%
Non risponde	2	

Tabella 1.34 I compiti sono chiari

	Frequenza	% valida
Sempre	402	64%
Alcune volte sì, altre no	197	32%
Spesso no	26	4%
Totale	625	100%

Tabella 1.35 Quanto supportato/accompagnato?

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Molto	146	23%	23%
Abbastanza	340	54%	77%
Poco	107	17%	
Per niente	32	5%	
Totale	625	100%	
Non risponde	2		

Tabella 1.36 Quanto richiede sul piano umano questa esperienza?

	Frequenza	% valida
Molto e penso sia stato giusto	476	76%
Molto e penso sia stato troppo	39	6%
Poco e penso sarebbe stato giusto chiedere di più	84	13%
Poco e penso sia stato giusto così	24	4%
Totale	623	100%
Non risponde	4	

Tabella 1.37 Più o meno impegnativa di quanto atteso?

	Frequenza	% valida
Più impegnativa di quanto mi aspettavo	203	32%
Come mi aspettavo	342	55%
Meno impegnativa	81	13%
Totale	626	100%
Non risponde	1	

1.5 I rapporti con le altre figure nel Servizio Civile

Tabella 1.38 Qualità dei rapporti con:

	Non ho	Abb. neg.	Molto neg.	Abb. pos.	Molto pos.	Totale
gli altri volontari in Servizio Civile	10%	1%	1%	45%	43%	100%
i volontari non in Servizio Civile	33%	1%	1%	40%	25%	100%
il personale stipendiato dell'Ente	6%	4%	1%	50%	39%	100%
i destinatari assistiti dell'Ente	13%	2%	1%	45%	39%	100%
i responsabili del servizio presso cui operi	2%	5%	3%	49%	41%	100%
il responsabile del progetto di Servizio Civile	8%	4%	3%	49%	36%	100%

(Abb. = abbastanza; neg. = negativi; pos. = positivi)

Tabella 1.39 I destinatari del servizio distinguono la specificità di questa figura?

	Frequenza	% valida
No, pensano che faccia parte del personale dell'Ente/servizi	189	35%
Pensano che sia un volontario non retribuito	45	8%
Sanno che si tratta di una figura nuova, ma non hanno idee precise	168	31%
Sanno che si tratta di un volontario in SC	125	23%
Non sarebbero comunque in grado di valutare	16	3%
Totale	543	100,0
Non ci sono destinatari (utenti)	41	
Non risponde	43	

Tabella 1.40 Comparazione fra le variabili "tipologia dell'Ente" *

I destinatari del servizio distinguono la specificità di questa figura

I destinatari del servizio pensano...	...sia il personale dell'Ente	sia un volont.**	hanno un'idea confusa	sanno*	non sono in grado di valutarlo	Tot. riga
Ente pubblico	39%	4%	30%	25%	2%	100%
Ente religioso	38%	37%	13%	12%		100%
Associazione onlus	27%	19%	29%	21%	4%	100%
Cooperativa di servizi	28%		45%	19%	9%	100%
Altro	26%	21%	31%	21%		100%
Totale di colonna	35%	8%	31%	23%	3%	100%

(* che si tratta di un ragazzo/a in SC; **volont. = volontario)

Tabella 1.41 Coinvolgimento nel lavoro di équipe

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Spesso	322	52%	52%
Qualche volta	208	33%	85%
Mai, quasi mai	91	15%	100,0
Totale	621	100,0	
Non risponde	6		

Tabella 1.42 Tipologia dell'Ente e Coinvolgimento nel lavoro di équipe

Coinvolgimento nel lavoro di équipe	Spesso	Qualche volta	Mai, quasi mai	Totale di riga
Ente pubblico	50%	33%	16%	100%
Ente religioso	75%	25%		100%
Associazione di volontariato	55%	31%	14%	100%
Cooperativa di servizi	56%	35%	9%	100%
Altro ente	60%	35%	5%	100%
Totale di colonna	52%	33%	15%	100%

Tabella 1.43 Ruolo del volontario in SC rispetto agli operatori

	Frequenza	% valida
Si tratta di un ruolo di integrazione-arricchimento	313	50%
Si tratta in parte di un ruolo di integrazione/arricchimento, in parte di supplenza	233	38%
Si tratta in prevalenza di un ruolo di supplenza	72	12%
Totale	618	100%
Non risponde	9	

Tabella 1.44 Tipologia dell'Ente * Ruolo del volontario in SC rispetto agli operatori**Ruolo del volontario in SC rispetto agli operatori**

	integr.-arricch.	arricch. e supplenza	supplenza	Totale
Ente pubblico	49%	39%	12%	100%
Ente religioso	56%	33%	11%	100%
Associazione onlus	50%	38%	12%	100%
Cooperativa di servizi	57%	37%	6%	100%
Altro ente	62%	28%	10%	100%
Totale di colonna	50%	38%	12%	100%

(Integr. = integrazione; arricch. = arricchimento)

Tabella 1.45 Importanza dell'esperienza

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Totale
Per la mia crescita personale	73%	23 %	3%	1%	100%
Per migliorare le mie capacità di relazione	60%	34%	5%	1%	100%
Per accrescere le mie competenze professionali	47%	34%	15%	4%	100%
Per aiutarmi a comprendere ciò che conta veramente	39%	41%	16%	4%	100%
Per accrescere il mio senso civico	27%	49%	19%	5%	100%
Per ripensare alle mie scelte professionale/di studio	26%	29%	25%	20%	100%
Per ripensare alle mie scelte di vita	30%	30%	25%	15%	100%

Tabella 1.46 Grado di soddisfazione

	Sodd.	Abb. sodd.	Indiff./incerto	Un po' Insodd.	Insodd.	Totale
Per l'esperienza	70%	19%	4%	1%	1%	100%
Per la formazione ricevuta	17%	47%	17%	11%	8%	100%
Per le modalità di accesso	22%	51%	15%	8%	4%	100%
Per l'orario di impegno	33%	52%	6%	6%	3%	100%
Per le condizioni logistiche	21%	51%	16%	8%	4%	100%
Per il carico di lavoro	24%	56%	12%	5%	3%	100%
Per l'entità del rimborso	16%	47%	14%	17%	7%	100%
Per i tempi del pagamento	20%	42%	13%	16%	9%	100%
Per la possibilità di svolgere altre attività	25%	47%	13%	10%	5%	100%
Per il supporto ricevuto	27%	45%	12%	10%	6%	100%
Per la valorizzazione ricevuta	33%	47%	9%	6%	5%	100%
Per il rapporto con i responsabili dell'Ente	40%	40%	9%	6%	5%	100%
Per il rapporto con il personale dell'Ente	43%	43%	8%	3%	3%	100%

(Abb. = abbastanza; sodd. = soddisfatto; insodd. = insoddisfatto; indiff. = indifferente)

Tabella 1.47 (domanda inserita nei questionari inviato ai ragazzi/e che hanno terminato il SC)

Hanno mai pensato di interrompere il servizio?

	Frequenza	% valida
No, mai	86	61%
Sì, almeno una volta	33	24%
Sì, qualche volta	16	11%
Sì, abbastanza spesso	5	4%
Totale	140	100%

Tabella 1.48 (domanda inserita nei questionari inviato ai ragazzi/e che hanno terminato il SC)
L'idea di abbandonare è dipesa da:

	Frequenza	% valida
Malattia e/o motivi di carattere personale-familiare	10	18%
Motivi di carattere economico e/o professionale-occupazionale	9	17%
Motivi inerenti al tipo di attività	8	15%
Motivi inerenti al carico di ore troppo oneroso	7	13%
Motivi inerenti i rapporti con l'Ente-ervizio	20	37%
Totale	54	100,0

1.6 Il presente/il futuro

Tabella 1.49 Quanto è evidente l'utilità del Servizio Civile?

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Molto evidente	212	34%	34%
Abbastanza evidente	308	49%	83%
Poco evidente	91	15%	
Per niente evidente	11	2%	
Totale	622	100,0	
Non risponde	5		

Tabella 1.50 Quanto sono condivise le finalità del progetto?

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Molto	280	45%	45%
Abbastanza	274	44%	89%
Poco	54	9%	
Per niente	12	2%	
Totale	620	100,0	
Non risponde	7		

Tabella 1.51 Come è cambiata l'immagine dell'Ente?

	Frequenza	% valida
In meglio	247	40%
Non è cambiata	236	38%
È peggiorata	76	12%
È ancora troppo presto	63	10%
Totale	622	100%
Non risposte	5	

Tabella 1.52 Consiglierebbero a un loro amico di fare l'esperienza del SC?

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Certamente	367	59%	59%
Probabilmente sì	185	30%	89%
Sarei incerto	41	7%	
Probabilmente no	11	2%	
Certamente no	8	1%	
È ancora troppo presto per valutarlo	10	2%	
Totale	622	100,0	
Non risponde	5		

Tabella 1.53a Cosa faranno in futuro i ragazzi/e che prestano Servizio Civile?

	Frequenza	% valida
Riprenderanno il lavoro che avevano precedentemente	6	1,2%
Continueranno il lavoro che avevano, mai smesso	23	5%
Cercheranno un nuovo lavoro rispetto a quello che avevano prima	15	3%
Cercheranno un lavoro	148	31%
Rimarranno presso l'Ente presso cui hanno prestato servizio	120	25%
Continueranno gli studi	147	30%
Si iscriveranno ad un nuovo corso di studi	20	4,4%
Continueranno gli studi e cercheranno un nuovo lavoro	1	0,2%
Ritournerà a fare la casalinga	1	0,2%
Totale	481	100,0
Non risponde	6	

Tabella 1.53b Cosa fanno attualmente i ragazzi che hanno terminato il Servizio Civile?

	Frequenza	% valida
Hanno ripreso il lavoro che avevano precedentemente	5	4%
Continuano il lavoro che avevano, mai smesso	10	7%
Cercano un nuovo lavoro rispetto a quello che avevano prima	9	7%
Cercano un lavoro	45	33%
Lavorano presso l'Ente presso cui hanno prestato servizio	5	4%
Continuano gli studi	52	38%
Si sono iscritti ad un nuovo corso di studi	4	3%
Intendono iscriversi ad un nuovo corso di studi	5	3%
Svolgo un nuovo lavoro	2	1%
Totale	137	100,0
Non risponde	3	

Tabella 1.54a Interesse a prestare lavoro presso lo stesso Ente per chi sta svolgendo SC

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Sì, ci terrei molto	267	56%	56%
Sì, ma a certe condizioni	164	34%	90%
No, perché ho altri interessi	43	9%	
No, perché le condizioni di lavoro non sono ottimali	6	1%	
Totale	480	100,0	
Non risponde	7		

Tabella 1.54b Interesse a prestare lavoro presso lo stesso Ente per chi ha terminato il Servizio Civile

	Frequenza	% valida	% cumulativa
Sì, ci terrei molto	83	59%	59%
Sì, ma a certe condizioni	41	29%	89%
No, perché ho altri interessi	11	8%	
No, perché le condizioni di lavoro non sono ottimali	5	7%	
Totale	140	100%	

1.7 Popolazione complessiva dai 18 ai 25 anni: dati Istat 2003

Tabella 1.55 Andamento della popolazione marchigiana nel 2003

	Maschi	Femmine	Totale
Popolazione al 1° gennaio 2003	721.547	763.054	1.484.601
Nati	6.615	6.281	12.896
Morti	8.167	8.217	16.384
Saldo Naturale	1.552	1.936	3.488
Iscritti da altri Comuni	6.841	15.875	32.716
Iscritti dall'estero	7.576	8.986	16.562
Altri iscritti	3.275	2.549	5.824
Cancellati per altri Comuni	3.774	3.542	27.316
Cancellati per l'estero	708	560	1.268
Altri cancellati	1.482	1.322	2.804
Saldo migratorio	1.728	11.986	23.714
Popolazione al 31 dicembre 2003	731.723	773.104	1.504.827

Tabella 1.56 Distribuzione della popolazione marchigiana dai 18 ai 25 anni

Età	Tot. popolazione Maschi	Tot. popolazione Femmine	Totale Maschi + Femmine	%
18 anni	7.222	6.747	13.969	10,9
19 anni	7.361	7.095	14.456	11,3
20 anni	7.623	7.338	14.961	11,7
21 anni	7.799	7.462	15.261	11,9
22 anni	8.117	7.822	15.939	12,4
23 anni	8.643	8.356	16.999	13,3
24 anni	9.225	8.776	18.001	14,0
25 anni	9.329	9.363	18.692	14,6
Totale giovani	65.319	62.959	128.278	100,0
Totale popolazione Marche	721.547	763.054	1.484.601	

Tabella 1.56 Distribuzione della popolazione italiana dai 18 ai 25 anni

Età	Pop. maschile	Pop. femminile	Totale pop.	%
18 anni	303.071	288.345	591.416	11,3
19 anni	310.463	294.764	605.227	11,6
20 anni	320.129	306.251	626.380	12,0
21 anni	322.413	310.523	632.936	12,1
22 anni	329.494	317.771	647.265	12,4
23 anni	341.778	331.067	672.845	12,9
24 anni	361.869	351.769	713.638	13,6
25 anni	376.033	367.574	743.607	14,2
Totale	2.665.250	2.568.064	5.233.314	100,0
Totale popolazione Italia (Pop. = popolazione)	7.766.223	29.554.847	57.321.070	

Il focus group con 9 ragazze in Servizio Civile

M. Chiurchiù - P. Frammartino

Il focus è stato registrato con un registratore VHS, pertanto i testi che seguono sono il risultato di una comunicazione verbale, di conseguenza sono poco costruiti ma più scorrevoli e diretti.

I fase: la simulata

Organizza la prossima campagna di sensibilizzazione: “Promozione del Servizio Civile”

Punti da considerare:

- a) Cosa spinge un giovane a fare la scelta del SC
- b) Elementi da evitare nella campagna (non efficace)
- c) Elementi efficaci per la campagna
- d) A **chi** rivolgersi e **dove** fare la campagna
- e) Contenuti
- f) Iniziative correlate per dare efficacia alla campagna

Michelangelo: Parte il gruppo 1.

Alice 1: In pratica abbiamo cercato di porre l'attenzione sul fatto che il Servizio Civile volontario, essendo un vero lavoro (inteso come un'attività pratica e non teorica come una materia scolastica), ti può aiutare a capire meglio cosa realmente vuoi fare. Ad esempio: hai studiato economia e commercio e mentre fai Servizio Civile volontario scopri di avere una predisposizione al sociale, quindi scegli di cambiare lavoro; oppure, al contrario,

hai sempre fatto - ad esempio come me - psicologia e pensi di avere una particolare sensibilità per le problematiche sociali e via dicendo, e mentre sei lì a fare l'esperienza del Servizio Civile invece ti rendi conto che non c'entri niente.

Allora abbiamo voluto mettere l'accento su questo: "... vuoi fare un'esperienza che ti aiuti a capire come costruire il tuo futuro? SCEGLI IL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO!". Non sono una grande pubblicitaria; in effetti, non credo di incentivare a fare il Servizio Civile volontario con dei cartelloni così...

Siamo giunti a questi punti ragionando su cosa può spingere e cosa ha spinto noi che facciamo Servizio Civile: ti permette di conciliare lo studio, il lavoro e un'attività di volontariato. Inoltre, ti spinge anche la paga; certo non è molto, però qualcosa è. La retribuzione conta, soprattutto perché vai all'università, è un'esperienza legata ai propri interessi e quindi può essere d'aiuto per il futuro. Poi abbiamo avuto anche [...] una certa predisposizione e sensibilità ai servizi sociali più gravi del territorio; abbiamo messo anche la maglietta con la penna (che a dir la verità a noi non è arrivata, però la vorremmo), con lo "stemmino" del Servizio Civile; poi mi hanno chiesto il cappellino e la sciarpa.

Michelangelo: Mi faccio portavoce, vi prometto che chi è venuto qua avrà la maglietta e la spilla.

Come pubblicizzare la campagna. Noi abbiamo pensato che, dal momento che si rivolge ad una fascia di età compresa tra i 18 e i 26 anni, di fare dei forum sia nelle scuole superiori che nelle università con chi ha già avuto esperienza del Servizio Civile e anche con gli Enti e gli organizzatori. Ovviamente volantinaggio per strada, nelle biblioteche, nei centri di collocamento, nell'Informagiovani, nei pub, nei bar, nei locali universitari, su internet, la televisione e per radio; ci siamo no? *(si rivolge al resto del gruppo)*

A chi rivolgersi: a ragazzi e ragazze studenti o disoccupati dai 18 ai 26 anni; poi mi è venuta un'idea geniale per pubblicizzare questa cosa: invece di fare le carovane della pace, potremmo fare le carovane del Servizio Civile. Comunque potrebbe essere carina come cosa!

Si è evitato di dire tutti i problemi organizzativi che possono incorrere nel Servizio Civile, soprattutto la non chiarezza delle circolari che arrivano agli Enti, sia per i giorni di ferie, sia per la paga. Una volta ti dicono che il primo mese non te lo pagano, poi te lo pagano una volta 2 mesi dopo, e per la volta dopo arrivano dopo 3 mesi: queste cose sono da evitare. Oppure, evitare di dire che se interrompi il Servizio Civile non è più possibile rifarlo:

ovviamente non ricevi l'attestato e quindi è come se non avessi fatto assolutamente niente, così come il fatto che non è ripetibile, quindi se dopo un anno volessi fare questa esperienza perché ti è piaciuta non la puoi rifare. Poi, non puoi presentare più di 2 domande alla volta: quando abbiamo fatto la domanda per il Servizio Civile c'erano diversi progetti e noi abbiamo potuto spedire la domanda soltanto ad un progetto, quindi abbiamo dovuto decidere anticipatamente, a prescindere dal fatto che venivi presa o meno.

Michelangelo: Grazie. Ora eventuali integrazioni di altri componenti del gruppo.

Alice 2: Non so se si è capito bene l'ultimo punto, cioè che alla fine uno che decide di fare il Servizio Civile deve fare domanda presso un Ente e se per caso l'Ente non ti prende non puoi fare il Servizio Civile, devi aspettare il bando successivo.

Michelangelo: Che cosa trovi di strano in questo?

Alice 2: Non va bene, perché io devo avere la possibilità di fare domanda almeno o al massimo in 2 Enti, così se in un Ente non mi prendono, posso sperare che mi prenda l'altro. Se non mi prende nemmeno l'altro, vuol proprio dire che non devo fare il Servizio Civile!

Alice 1: Lasciare, quindi, la possibilità di scegliere: poter fare domanda almeno a 2 Enti e se mi prendono tutti e 2, lasciare a me la possibilità di decidere l'uno o l'altro.

Poi un'altra cosa che non abbiamo messo: spesso non c'è flessibilità nell'orario, dipende dal servizio in cui vai. Magari ci vorrebbe un po' di flessibilità in base agli impegni di lavoro o di studio: poter fare il pomeriggio, piuttosto che il mattino o la sera. Insomma, non sempre c'è questa flessibilità, anche se si dice che è adatto ai ragazzi che studiano. Quando abbiamo iniziato a fare il Servizio Civile ci sembrava che fosse il Servizio che si adattasse a noi, invece è stato esattamente il contrario: noi abbiamo dovuto adattare i nostri impegni al Servizio Civile, quindi è volontariato? È proprio un lavoro. Perché comunque devo fare un tot di ore, altrimenti non prendo l'attestato; devo rispettare quegli orari, tra l'altro da noi succedeva sempre un caos con i permessi.

Veruska: A proposito di questo... Più che l'errore di chi ti coordina, è proprio l'errore di Roma: magari non ha istruito bene i coordina-

tori delle volontarie.

Marzia: Ma perché solo da noi?

Veruska: Non penso che sia solo da voi; in alcuni Enti più piccoli (che hanno tante cose da fare) la responsabile non può essere sempre presente o magari non è sempre bene informata da Roma.

Michelangelo: Però stiamo sovrapponendo le cose. Per ora è importante finire la discussione. Mi sembra che dalla ipotesi della campagna di sensibilizzazione, come l'Etna in eruzione, stiano emergendo tutti i problemi. Il mio compito è di buttare un po' di acqua sul fuoco. Questo sarà oggetto di discussione più avanti.

Piuttosto che dare ora delle risposte immediate, tenete presente che alcune delle questioni generali che avete posto potranno essere affrontate all'interno di una iniziativa regionale più ampia. Il compito della Regione infatti è quello di raccogliere e orientare lavorando soprattutto con i responsabili del Servizio Civile.

Comunque ritorniamo a noi. Avete riflettuto e avete lavorato su questa campagna di sensibilizzazione che ha dato i suoi elementi di lettura, e poi si è infiammata attorno ad alcuni temi. Ora continuiamo con il Gruppo 2.

Marzia: Noi abbiamo giocato con le iniziali del Servizio Civile nazionale volontario. Abbiamo cercato di scherzare un po' per renderlo, da un certo punto di vista, interessante.

“Se ti sei appena diplomato, se sei uno studente universitario giovane intraprendente e ancora non hai le idee chiare, e se senti il desiderio di **Sensibilizzazione** alle esigenze degli altri, **Coope-razione** tra volontari, enti e utenti, trovare... **Nuovi** orizzonti da esplorare nell'ambito sociale, culturale, ambientale e **Volontariato** per una crescita personale... e remunerato. Se hai tra i 18 e i 28 anni vuoi stupire te stesso e gli altri, vieni a far parte della nostra squadra, scegli il Servizio Civile Nazionale Volontario”.

Abbiamo cercato di renderlo un po' curioso da questo punto di vista. Non abbiamo sottolineato le modalità del servizio, come requisito abbiamo inserito solo: giovani tra i 18 e 28 anni. Più che altro abbiamo giocato sull'incuriosire piuttosto che sul dire esplicitamente quello che è il Servizio Civile. Perché, a dirlo a parole, non si rende il Servizio Civile.

Per le iniziative, abbiamo pensato che sarebbe il caso di entrare nelle scuole a parlare con i ragazzi degli ultimi anni, naturalmente affiancati dai ragazzi con esperienza, che hanno già fatto il Ser-

vizio Civile; andare nei cinema prima del film con la pubblicità del Servizio Civile, alla tv, però non con la pubblicità di quest'anno... L'anno scorso la pubblicità era molto più carina, simpatica.

Per quanto riguarda la cartellonistica: belle ragazze in bikini con i colori del Servizio Civile, per i ragazzi e per le ragazze il contrario, nelle spiagge durante l'estate. E gli stand nelle piazze con i gadget.

Da non inserire: le frasi non efficaci. La non chiarezza di tutto il prospetto, di tutto quello che ci hanno presentato, la mancanza di flessibilità da parte dell'Ente, un'organizzazione quasi assente da parte dell'Ente, il rimborso spese e anche la formazione che, secondo noi, dovrebbe essere un po' più calzante.

Michelangelo: Il rimborso spese: in che senso?

Marzia: Nel senso che, visto che il nostro non può essere considerato un lavoro, quello che riceviamo a fine mese è un rimborso spese. Ma se effettivamente noi facciamo 5 ore al giorno e dobbiamo rendere conto di quello che facciamo, dove andiamo, è come se timbrassimo il cartellino! Mi riferisco a chi fa come me Servizio in un Ente privato: perché alle 8 dobbiamo essere lì e alle 13 dobbiamo andare via. Non timbriamo proprio il cartellino, però dal mio punto di vista 5 ore al giorno per 6 giorni a settimana sono un lavoro. Quindi, perché si chiama rimborso spese? Perché è volontario? Questa è la domanda. Perché ci sono delle contraddizioni: è volontariato quando fa comodo a loro e non è più volontariato quando non fa comodo.

Maria Luisa: Anche perché, se al reddito del rimborso spese del Servizio Civile sommiamo il reddito di un altro lavoro, noi dobbiamo presentare il 730, quindi dobbiamo pagare le tasse. Allora è un lavoro! Inoltre, molti progetti pensano ai rimborsi spese. Io, ad esempio, ho avuto delle mie amiche che prestavano SC a Modena e che se dovevano comprare delle cose o dei biglietti riguardanti il Servizio Civile, venivano rimborsate. Invece noi, per esempio, se ci dobbiamo spostare non veniamo rimborsate allo stesso modo. Più chiarezza, quindi?

Veruska: Ad esempio, nella nostra associazione veniamo rimborsate, però dall'associazione.

Michela: Nel nostro caso, invece, usiamo sempre la macchina del Comune e comunque questi problemi non esistono. Nel senso che loro sono venuti incontro a noi. Oggi ho sentito cose allucinanti,

perché io sono stata un anno “troppo bene”! Non posso dire niente. Anche per quanto riguarda gli orari, il rimborso...

Maria Luisa: Un'altra cosa sulla chiarezza: l'assicurazione, cioè cosa copre la nostra l'assicurazione? Lavorando con un determinato tipo di utenza, siamo esposte al fatto che un “terzo” ci faccia del male. Per quello che ho letto, con la nostra assicurazione siamo coperte in caso di morte, in caso di disabilità grave e permanente, in caso di guerra. Ma se ci prendono a bastonate? Ad esempio, io ho un livido su una gamba per via di un calcio: che faccio, mi metto il Lasonil e va bene così?

Marzia: “A me è arrivato un bastone in testa. Lui (*l'anziano con l'Alzheimer, ndr*) pensava che lo avessi fatto prigioniero di guerra! Che faccio? Mi metto un po' di Lasonil e... va bene così?”.

Michelangelo: “Volontaria presa a bastonate da un anziano...”: questa è la notizia che lanciamo per domani sui giornali!

Alice 1: Sì, adesso ridiamo. Però è vero. Noi che facciamo il Servizio Civile volontario nelle abitazioni di anziani malati di Alzheimer, ci spostiamo da un domicilio all'altro, prendiamo la nostra macchina, mettiamo la benzina che non ci paga nessuno e poi chi ci copre? La nostra assicurazione? Se io mi faccio male per spostarmi da una casa all'altra con la macchina?

Lucia: A noi è stato detto che quando ti sposti con la macchina per lavoro sei coperto, perché è un incidente sul lavoro. Volevo dire una cosa su quanto ha accennato Alice 1. Anche noi - premetto che stiamo molto bene dove stiamo svolgendo SC [...] e ci tengo molto a precisarlo - ritroviamo gli stessi problemi, come il costo della benzina: un giorno ho anche preso una multa. Ma per il resto è tutto molto chiaro, infatti quando prima loro parlavano delle ferie e della malattia a me è sembrato assurdo, perché a noi è stato chiarito tutto fin dall'inizio.

Marzia: Un chiarimento. Ci lamentiamo dal punto di vista organizzativo, ma come Servizio Civile ci troviamo benissimo con la coordinatrice. Non sto parlando del SC in sé, ma dei problemi organizzativi che voi incontrate. Noi non li abbiamo, anche come orario. Nel nostro caso, lavorando con i bambini che la mattina vanno a scuola, era ovvio che si dovesse lavorare in un orario preciso. Anche a noi nessuno ha mai detto di fare altri orari. Ma quando ce n'è stata la possibilità, abbiamo fatto anche altri orari. D'estate,

ad esempio, lavoravamo anche le mattine, tutto rapportato al fatto che d'estate la mattina i bambini non andavano a scuola.

Anche noi ci troviamo bene all'interno del centro dove siamo inserite, però ci sono delle volte in cui si fanno delle domande ma dall'alto non arrivano risposte. Rimangono così, come per dire: "Aspetta, non lo so!". Ecco, è questo il problema! Però il SC va bene, in fin dei conti. Ma quando si fa una domanda particolare in "alto" (ad un responsabile), ti senti rispondere: "Mah... non lo so, devo chiamare Roma. Magari poi il numero verde non è esauriente: ma... a Roma non sanno niente, a Roma non mi rispondono".

Lucia: Io probabilmente sono stata molto fortunata. Anche per le domande, per le questioni, se ne parlava con il responsabile e non c'è stata mai una volta che noi abbiamo fatto una domanda, una richiesta e non abbiamo ricevuto risposta. Non ci è mai capitato di non avere una risposta a quelle domanda. Anche se io sono privilegiata rispetto alle altre volontarie che prestano servizio con me, perché sono nello stesso ufficio della responsabile.

Letizia: Infatti: io sono nello stesso Ente di Lucia, però lei è più fortunata perché è seguita dalla responsabile di tutti i progetti, quindi lei è sempre in contatto. Anche noi facciamo fede su una responsabile, quindi quando noi poniamo delle domande le ci risponde, però capita che a volte lei debba contattare la responsabile, che sarebbe la responsabile con cui lavora Lucia, quindi a volte anche noi ci sentiamo un po' marionette.

Marzia: Da noi ci sono 3 figure: una è la nostra coordinatrice di progetto, poi c'è la responsabile di tutti i progetti, infine c'è la responsabile del SC e degli obiettori. È a lei che ci riferiamo tutti; è lei che in genere contatta Roma.

Lucia: Io so di ragazze che hanno contattato direttamente Roma per informazioni sul SC, hanno telefonato e hanno parlato tranquillamente. Ovviamente vi ripeto: io sono molto fortunata.

Ci sono altri interventi che chiariscono o interrompono quello che è stato detto?

No, va bene così.

Il fase: elementi che emergono

Michelangelo: Un primo livello della attuale discussione è *la vostra percezione* del Servizio Civile; un secondo livello sono *gli elementi problematici della vostra esperienza*; il terzo elemento, *gli elementi di carattere generale e organizzativo che la Regione Marche*, come Ente di programmazione territoriale e come riferimento istituzionale, *dovrà riprendere perché tutto il sistema offra una risposta più efficace*. La Regione, infatti, anche in seguito all'approvazione della legge regionale sul Servizio Civile, sarà sempre più presente organizzando dei momenti formativi per i responsabili e per altre figure presenti nell'organizzazione degli Enti.

A partire dalla vostra esperienza, dunque, tiriamo fuori *il perché di questa scelta*. Finora voi avete dato delle risposte generali: da qui in poi puntiamo il discorso sull'esperienza concreta, le motivazioni personali. Cerchiamo di capire in che modo ognuno ha fatto la sua scelta. Vi pregherei, come avete fatto finora, di essere il più sincero possibile: quella sincerità che non è preoccupata dall'immagine. Quindi, liberamente: *perché tu hai fatto questa scelta?*

Marzia: Personalmente, 5 anni fa, avevo fatto già un'esperienza di volontariato alla Don Gaudiano, una comunità per malati mentali. Volevo ripetere quell'esperienza, che è stata per me un momento di crescita molto forte. Ci si pone davanti a realtà incredibili e crescendo si ha una visione diversa di alcuni aspetti della vita. Faccio un esempio: per me, che sono insieme ad anziani non autosufficienti molto malati, è molto semplice che 2 mesi sì, 2 mesi no, veda persone morire. Questo ti dà una visione diversa della vita, della malattia. Vedi la fatica che fanno le persone a star vicino ai malati non autosufficienti, il bisogno che le famiglie hanno di assistenza, le difficoltà quotidiane: anche solo semplicemente andare a fare la spesa o andare al bagno.

Letizia: Io l'ho fatto un po' per curiosità, dico la verità, e poi anche per il desiderio di mettermi un po' in gioco e affrontare una realtà diversa; cerco di scopirmi su diversi settori. Mi spiego: adesso sto facendo volontariato con i bambini, ma studio scienze dei beni culturali. Non voglio dire che così la mia esperienza sia completa, perché per essere completa ci vuole tempo. Però voglio provare ad esplorare i vari ambienti, diverse esperienze a livello sociale,

quindi voglio mettermi in gioco con diverse fasce di età. Così, lavoro anche con gli anziani, in una fascia di età che solitamente viene emarginata, cioè non messa sul piedistallo. Sono delle persone che nonostante l'età, e che anzi per le proprie esperienze di vita, ci possono dare tanto. E poi molte volte uno vede la realtà, però preferisce mettersi i paraocchi. Cioè, certe situazioni si conoscono, però uno preferisce dirsi: "Ok, so come stanno le cose, ma preferisco tenerle da una parte!". Invece bisogna affrontarle e a livello pratico essere di aiuto, perché anche fare un sorriso, portare fuori un anziano a fare una passeggiata, giocare a carte, aiuta tantissimo. Ecco, vedere la realtà con occhi diversi, essere più consapevoli di quello che si fa.

Michela: Io l'ho fatto per curiosità, non pensavo che alla fine mi prendessero. Mi piacciono molto i bambini, stare con loro; d'estate lavoro come animatrice presso i campeggi, infatti ho lavorato tutto l'anno, mi sono divertita più io che loro. Non ho avuto modo di lavorare con gli anziani, però ho lavorato con i disabili: è stata un'esperienza che rifarei almeno 100 volte, l'unica cosa che rimpiango è che ho finito.

Alice 2: Sinceramente nella mia vita ho sempre studiato e fatto del volontariato. Dopo 3 anni di università, quindi dopo la prima laurea, volevo avere un'esperienza in campo lavorativo remunerata. Perché del volontariato già lo facevo, anche in considerazione degli studi che faccio. Quindi ho scelto il Servizio Civile anche perché c'era l'aspetto economico, lo dico sinceramente: volevo avere un'esperienza lavorativa che non mi prendesse troppo tempo, perché sto continuando a studiare.

Maria Luisa: Così come Alice e molte altre ragazze, a spingermi è stata un po' la curiosità e un po' i soldi. Perché dopo aver studiato e aver fatto anche il tirocinio post-laurea, mi chiedevo: ma i soldi da dove arrivano? Volevo un'esperienza lavorativa per poter mettere in pratica la mia teoria. Inoltre, per gli psicologi che vogliono lavorare con l'handicap, occorrono 6 mesi di esperienza sul campo. Io ne avevo già fatti 6 di tirocinio ma non valevano e così mi sono detta: facciamo quest'anno nell'handicap! In questo anno ho ritrovato la conferma dei miei tirocini precedenti. È un'esperienza che mi forma: mi sto formando in modo personale. Ero partita attratta dai soldi, dal lavoro, dall'esperienza pratica e adesso vedo che mi sta formando. Inoltre, con le altre ragazze mi diverto, siamo un teatro vivente, torniamo a casa stanchissime dal giocare con i ragazzi, dal saltare, dal correre.

Alice 2: lo ponevo prima, il problema economico, però alla fine mi diverto tanto; se mi chiedessero di rimanere... *rimaniamo*, rimaniamo tutte. Anche se non me lo chiedono, tornerò a far visita alla struttura una volta a settimana.

Alice 1: Ho scelto di fare servizio con gli anziani malati di Alzheimer. L'ho scelto fondamentalmente perché avevo una grande paura della morte, quindi avevo veramente bisogno di confrontarmi con persone così. Adesso, vedo la morte come una cosa della vita, a cui uno, purtroppo per i casi della vita, ci arriva tranquillamente. L'ho visto in questa gente: io continuavo a vivere con il panico tutte le volte che prendevo la macchina... o cose del genere. Poi ovviamente mi ha spinto anche il fatto che era retribuita, perché comunque mi portava via del tempo durante la settimana. Inoltre, poteva servirmi per i crediti universitari. In più avevo un'esperienza in casa: quella di mia nonna. Sapevo cosa voleva dire avere una persona malata dentro casa e quindi non lo so, forse anche un po' incoscientemente, ho preso questa decisione. Nel senso che non ci ho pensato troppo, me la sono sentita di farlo e quindi via, ma adesso, con il senno del poi, so che avevo bisogno di confrontarmi con queste persone e con le mie paure, avevo bisogno di superarle.

Meris: lo faccio Servizio Civile nei centri di aggregazione e non so bene cosa mi abbia spinto. Sinceramente l'ho presa non come nella pubblicità ("una scelta di vita"), ma come una possibilità di lavoro, un servizio remunerato che riguardava il sociale. Un'opportunità per me di vedere nel pratico ciò che studio. Come formazione, mi interessava sperimentare concretamente questo tipo di lavoro, anche perché magari sui libri si fanno tanti discorsi, tante parole, però poi concretamente è tutta un'altra cosa. Quindi diciamo che ho fatto la domanda, però l'ho fatta così; sapevo che c'era questa possibilità ma non ero convintissima che mi prendessero. Invece mi hanno presa, sono rientrata. Ho accettato ma in maniera "seguì la corrente": sono fatta così. Mi sono buttata in qualcosa pur non sapendo dove poteva portarmi e adesso mi ritrovo varie volte a riflettere se questo sia veramente il lavoro che voglio fare. Non so se ho la predisposizione, anche caratteriale, per poter fare in futuro questo lavoro con questo tipo di persone: disabili, bambini malati di leucemia. Inoltre gli educatori sono pochi, scarseggiano: c'è un'educatrice e un volontario, cioè 2 volontari. Quindi è anche un'occupazione non molto facile dal punto di vista pratico. Adesso è come se facessi l'educatrice. Avevano bisogno di una persona

che li aiutasse, lavoro molto, faccio quello che c'è da fare e alla fine mi accorgo che sta diventando un'occasione per sperimentare concretamente e capire se veramente è una cosa che mi piace fare, se potrò continuare questo tipo di lavoro; intanto mi sta dando la possibilità di conoscere persone nel Comune, nelle cooperative, in quell'ambiente che potrebbe diventare il mio futuro.

Lucia: Io avevo bisogno di un'esperienza lavorativa: ho sempre studiato, non ho mai lavorato e adesso che sono arrivata praticamente alla fine degli studi volevo mettere in pratica quanto studiato sui libri. Ho il diplomata magistrale, quindi a me i bambini piacciono molto, poi tra tutti i progetti stabiliti dal Comune questo è quello più adatto a me: aiutarli a fare i compiti. Lavorando con i servizi sociali, con i bambini difficili, con situazioni familiari difficili, capisco che cosa voglio fare, cioè questo, e cercherò di realizzarlo il prima possibile. Ti scontri con realtà difficili, devi anche cambiare un po' l'ottica di come ti rapporti a loro: alcuni bambini sono molto più tranquilli, altri sono anche violenti. È un'esperienza che ti fa crescere. E poi, fondamentalmente, l'ho fatto anche per l'aspetto economico, non posso negarlo. Ripeto: ho sempre studiato e adesso, a 25 anni, anche qualche soldo non è una cosa proprio cattiva; però la cosa bella di questo Servizio Civile è che mi ha fatto capire cosa volevo fare, che tutto il tempo che ho impiegato nei miei studi non è stato tempo perso: è servito a qualcosa, ho fatto una buona scelta. Sono contenta anche di questa giornata.

Veruska: La mia è un'esperienza diversa dalla loro, meno nobile. Nel senso che ho sentito tante belle parole. Ho sempre lavorato, quindi questo per me non è un lavoro vero e proprio. Il mondo del lavoro è molto più difficile, molto più duro, molto più tosto di quello che faccio io. Ho scelto il Servizio Civile, in generale, perché si conciliava molto bene con la scuola serale, quindi ho il tempo per studiare, per andare a scuola. Ho scelto un Ente che già conoscevo, una situazione che mi piaceva. Mi piace il modo di pensare delle persone che stanno là. Questa esperienza mi ha arricchito molto culturalmente.

Michelangelo: Cosa fa di preciso la tua associazione?

Io, personalmente, sono in ufficio e quando faccio manodopera di qualsiasi tipo. Principalmente ognuno ha (siamo 3 volontarie) i suoi compiti; io mi occupo delle pratiche burocratiche, quindi permessi, parlare con i vari Enti per chiedere i soldi, insomma tutte queste cose, lettere... Poi c'è il servizio stampa che si occupa dei



comunicati stampa e un'altra ragazza si occupa degli allestimenti, di chiamare i gruppi, della Siae. C'è da fare, soprattutto in alcuni periodi. È bello perché sei a stretto contatto con la cultura e i problemi che ha la cultura, e in Ancona ce ne sono tantissimi, enormi, in ogni area culturale.

Michelangelo: Bene, questo per quanto riguarda la motivazione; adesso andiamo a vedere chi sta per finire, chi ha cominciato, che cosa ti lascia alla fine questa esperienza?

Veruska: Sicuramente mi lascia tante belle persone, tanti amici, che ho trovato. Mi lascia l'esperienza di aver comunque lavorato in un ufficio, il che non è poco. Faccio una scuola per segretaria d'azienda, quindi ovviamente, in futuro, lavorerò in ufficio, spero! Mi lascia tante conoscenze culturali, politiche, sociali. Tutto quello che mi ha lasciato l'associazione per cui sto lavorando.

Alice 1: Dal punto di vista pratico sicuramente l'attestato. Per me e per quello che voglio fare nella mia vita (studio psicologia) aver avuto un'esperienza con persone che di testa non ci stavano tutte sicuramente mi lascia un'esperienza personale a cui attingere in futuro. A livello umano, come dicevo prima, sicuramente una crescita; siamo arrivate a domande (importanti), tipo filosofiche, sulla vita, sul mondo e su tutte queste cose.

Lucia: Mi lascia un arricchimento personale perché comunque gli ambiti in cui agiamo non sono proprio "normalissimi", quindi di per sé dando un aiuto, andando ad operare in una situazione che è complicata, ognuno di noi riceve qualcosa, piccola o grande che sia. Poi a me lascia la consapevolezza di voler fare questo. Questa è l'altra cosa che dicevo del Servizio Civile: a me che ho sempre studiato ha dato un grande aiuto perché mi ha fatto sperimentare qualcosa che da sempre volevo fare. Poi, amici, persone che conosco.

Letizia: Mi lascia la voglia di continuare a fare volontariato, anche se non retribuito: non importa. Poter esplorare anche altri settori di volontariato. Mi lascia delle amicizie con gli anziani e con le altre volontarie che fanno il mio stesso progetto; mi lascia l'aver capito che a volte sono le cose più banali, più stupide, quelle più importanti: un sorriso, un'ora con una persona e tutte quelle cose che generalmente consideri banali. Valore alle cose più banali! Siamo sempre alla ricerca di cose che ci rendano felici, però alla fine è il desiderio di farlo, di continuare.



Alice 2: Mi lascia sicuramente le amicizie con gli altri volontari, con gli educatori; poi mi lascia la conferma che bisogna sempre mettersi in gioco. Perché uno può credere che esistano delle procedure che spieghino il da farsi, invece ogni situazione è diversa dall'altra e ogni giorno uno si deve mettere in discussione e cambiare le idee che ha.

Michela: Ho finito a giugno e a parte l'attestato che ho ricevuto 2 giorni fa, che tra l'altro è bellissimo, adesso continuo a fare volontariato nell'asilo dove ho lavorato tutto questo inverno e che mi ha lasciato il ricordo di tante persone.

Maria Luisa: Una cosa molto bella che spero di non lasciare me l'ha insegnata un giorno una mia collega: la mia disabilità. Un giorno mi dice: tu hai delle disabilità, non ti credere così normodotata. È bello, perché ora capisco molte cose di me stessa. Sì, mi lascia l'attestato: è importante avere un riconoscimento per quello che hai fatto, per il tuo curriculum personale, quello da psicologa; poi mi lascia una grande amicizia con le ragazze del volontariato, con l'educatore e anche con i ragazzi: li porterò sempre con me.

Marzia: Mi lascia i miei amici, che sono veramente tanti; mi lascia una visione diversa di ciò che è la quotidianità e di ciò che è la forza di ogni individuo: comprendere la sofferenza delle persone nel momento in cui non riescono a comunicare con te. E la fortuna di poter utilizzare 2 gambe, avere 2 occhi e poter utilizzare la bocca per parlare. Una grande fortuna...

Meris: Mi lascia ancora più domande di quelle che avevo prima, però spero in senso positivo. Insomma spero prima o poi di trovare delle risposte per capire la mia strada, il mio lavoro futuro... che mi darà una direzione. Potrebbe essere questo, anche se è difficile, perché mi pone tutti i giorni davanti a delle situazioni che mi mettono in discussione e questo non è facile. Però delle volte sento che non sono io a fare o a dare qualcosa, ma sono loro, per esempio questi bambini malati, che danno qualcosa a me. Come se avessero una grandissima forza nonostante le loro malattie, per cui questa cosa mi stupisce e in qualche modo mi dà anche un po' di forza e speranza di fare qualcosa di buono, quindi mi dà arricchimento e qualche piccola risposta alle mie tantissime domande. E poi, magari, è un'esperienza da mettere nel mio curriculum se in futuro deciderò di continuare a fare questo lavoro.

Michelangelo: Allora, il giro è fatto. Adesso direi di fare un giro doppio sulle aspettative. Prima parliamo delle *aspettative* che sono state *soddisfatte* e poi delle *aspettative* che sono state *deluse*. Quindi andiamo più nei particolari.

Dobbiamo apprezzare anche il fatto che, mettendosi in gioco, in qualche modo escono fuori anche cose pesanti. Pesanti nel senso che poi riportiamo a casa delle cose che vanno in profondità e non solo delle cose “leggerette” da “Grande fratello”. Distinguate, per favore, le aspettative che sono state soddisfatte e quelle che vi hanno deluse.

Alice 1: Sicuramente, posso sentirmi soddisfatta dell'aspetto umano, riavere un risvolto, un'esperienza che mi ha riempito [...].

Meris: Ho potuto mettermi in gioco e provare concretamente cosa vuol dire essere un educatore in un centro di aggregazione. Nel centro dove sto lavorando sono molto disponibili: oltre al fatto che oggettivamente hanno bisogno, mi lasciano molto spazio e libertà nel gestire il mio lavoro e la mia attività come voglio, quindi da questo punto di vista è un'esperienza veramente concreta e diretta.

Alice 2: L'arricchimento personale che i ragazzi (utenti) hanno dato a me.

Maria Luisa: Anche per me è così: a livello professionale, ma anche personale, mi ha arricchita. So quello che farò da grande, insomma.

Marzia: Arricchimento personale, nel senso che ho fatto un lavoro su me stessa, però da sola. Soddisfazione, da parte dell'utente... parlo della mia esperienza; probabilmente nelle adozioni la situazione è diversa, sono poche. Loro ci vedono come punto di riferimento solo perché siamo indispensabili, siamo solo un punto che ha per loro un'utilità pratica. Non so se mi sono spiegata, quindi è più un lavoro che ho fatto su me stessa appunto perché le situazioni dall'esterno sono veramente difficili, comprensibilmente perché si tratta di gente con problemi.

Veruska: Non avevo grandi aspettative, però diciamo che a livello pratico mi è servito abbastanza, però non so.

Lucia: Io come lei, non mi aspettavo niente di preciso... era un'incongnita, non sapevo cosa dovevo fare, quindi non avevo aspetta-

tive particolari; quello che ricevi poi è tutto di guadagnato.

Letizia: Arricchimento personale e poi anche il fatto che credo, almeno spero, di dare qualcosa alle persone a cui sto vicino. Un arricchimento non solo a livello di “esperienze di vita”, trattandosi di anziani, ma a livello pratico, perché noi ci occupiamo anche delle richieste di invalidità, dei moduli...

Michela: A parte aver imparato cose nuove, tipo cambiare pannolini ai bambini, la cosa più bella è quando un bambino viene, ti abbraccia e ti dice: “Ti voglio bene”: ti viene proprio da piangere.

Michelangelo: Bene, ci siamo? Andiamo a sentire le deluse.

Lucia: Deluse? Non c'è stato niente in maniera particolare che mi ha deluso.

Alice 1: Mi sono sentita un po' presa in giro, quindi possiamo definirla una forma di delusione, dal punto di vista organizzativo: c'è stata poca chiarezza, fin dall'inizio. Riesco a distinguere quello che faccio dal fatto che viene organizzato male, però alla fine le due cose si compensano e mi dispiace; in questo modo vado un po' meno volentieri a fare quello che faccio perché comunque mi sono sentita presa in giro. È questa la mia delusione: mi è venuta a mancare un po' di voglia per quello che faccio. Questa forse è la delusione più grande; poi quello che si è detto prima.

Marzia: Delusa perché - parlo sempre per esperienza personale - quando noi abbiamo cominciato il Servizio Civile, abbiamo fatto da sole un percorso di formazione. Nel senso che abbiamo inizialmente cercato di formarci da sole, leggendo libri o articoli sulla famiglia, su come comportarsi all'interno di queste. Il problema è subentrato dopo le prime due settimane all'interno di una famiglia assistita: le cose che abbiamo visto ci hanno sconvolte. Non eravamo preparate a quello a cui siamo andate incontro, soprattutto dal punto di vista domiciliare con gli anziani, perché è faticoso, psicologicamente pazzesco.

Maria Luisa: Anch'io ho avuto la stessa impressione. Siamo entrati e per oltre un mese non abbiamo avuto un mansionario, siamo andati avanti a braccio. Tuttora non abbiamo un mansionario, ma riusciamo ad accordarci bene. La mia preoccupazione non è tanto per chi ha sempre lavorato o studiato nel sociale; ma chi viene da economia, ad esempio, e si trova ad affrontare il sociale e non sa

niente, rischia di brutto. Un po' di formazione in più ci vorrebbe, per orientarti e prepararti all'ambiente a cui vai incontro.

Alice 2: Concordo con quello che ha detto Maria Luisa. Ci hanno formato sull'antincendio: sono utili, ma è più utile sapere come comportarsi nei confronti dell'utenza. Se c'è un incendio chiameremo i vigili, non è che ci mettiamo a spegnere il fuoco! Formazione un po' più mirata.

Michela: Delusa no. L'unica cosa che mi dispiace del Servizio Civile è non poter ripetere l'esperienza. Per il resto è tutto a posto.

Letizia: Devo ancora terminare, terminerò a giugno, ma per il momento grandi delusioni non ci sono state; è andato tutto abbastanza bene.

Veruska: Io, più che delusione, ho avuto un attimo di sconforto, perché come volontarie non abbiamo alcun diritto di parola: ogni cosa è stata già decisa, già fatta, noi dobbiamo solamente fare la parte pratica. Invece sarebbe stato bello, soprattutto nella mia associazione che organizza eventi, poter organizzare qualcosa anche noi. Ci sono, ad esempio, persone che hanno fatto l'istituto d'arte, le belle arti, comunque sono persone che possono fare delle mostre, ma noi non possiamo decidere niente. E questo è un po' deludente. Noi abbiamo delle idee e vorremmo magari riportarle.

Meris: Sono delusa perché questo servizio lo vedo come probabile futuro lavoro e mi piacerebbe essere più formata...È importante essere seguiti, avere - fin dall'inizio - un indirizzo su come comportarti. Soprattutto è importante confrontarsi durante il servizio, avere una formazione per avere un rapporto corretto con gli utenti. La nostra formazione in effetti è prevista, tre giorni di formazione generale nei quali partecipano tutti quelli che iniziano il Servizio Civile...ma quella non è specifica per prepararmi al servizio che dovrò svolgere. Poi partecipiamo alle riunioni con gli altri educatori, ma non è la stessa cosa. È come se fossimo abbandonati al nostro lavoro... Se l'educatore con cui faccio servizio mi vuol dire qualcosa, mi vuol dedicare tempo, bene, ma non sono previste delle ore specifiche: questo va a scapito del mio apporto nel servizio perché mi rimangono dei dubbi, non so come comportarmi, ma va a scapito del servizio stesso perché non si usufruisce fino in fondo delle potenzialità del SC...

Michelangelo: Bene, il penultimo elemento su cui iniziare la discussione è giustamente la formazione, ci siamo arrivati. Vi chiedo tre cose semplici:

1. *se l'avete avuta;*
2. *quali sono gli elementi principali che voi avete preso da questa formazione e quali gli elementi mancanti;*
3. *gli elementi che invece avreste voluto avere, utili per la vostra attività.*

Alice 2: C'è stata poca formazione e quel tipo di formazione non è stata inerente al servizio che dovevamo svolgere. Formazione sull'antincendio, sull'assicurazione... Ma io mi aspettavo di essere formata sulla disabilità, che era l'ambito del servizio...

Maria Luisa: Io mi lego al discorso di Alice, perché facevo parte del suo stesso gruppo... Formazione sull'antincendio (per l'amor di Dio!), mica una formazione sulla disabilità, sui metodi cognitivi per poter lavorare con loro, come si trattano i ragazzi, perché spesso si corre il rischio di far dei danni perché uno dice "A", l'altro dice "B".

Michelangelo: Avete delle riunioni settimanali a cui partecipate?

Maria Luisa: Noi abbiamo delle riunioni a cui partecipiamo, però non sono riunioni formative: si parla dei casi dei ragazzi, ma non si va al di là di questo.

Alice 2: All'inizio non ci volevano nemmeno all'interno dell'équipe, poi si è discusso e hanno pensato: "Ah, ci sono anche loro, quindi potremmo invitarle".

Marzia: Noi la formazione l'abbiamo avuta: 25 ore più 25 ore di formazione sull'antincendio, ecc. Nelle prime 25 ore si è parlato, più che altro, della storia dell'obiezione di coscienza, della cooperazione nei gruppi, ma poco sul servizio che saremo andati a svolgere, anche se una volta alla settimana abbiamo una riunione con la nostra coordinatrice, ma più che altro si parla dei casi: come stanno le vecchiette...

Alice 1: Ricollegandomi a Marzia, la formazione c'è stata, però non mirata al lavoro da svolgere... Abbiamo anche fatto formazione passando in ufficio a leggere un po' di testi psicologici. Ma non è quello che mi serve, se poi devo andare a fare servizio in una

famiglia che ha un malato di Alzheimer, anche perché nessuno ci ha mai spiegato veramente la relazione con i malati di Alzheimer, mentre invece ci vorrebbe.

Lucia: Anch'io mi collego a quello che è già stato detto: la formazione c'è stata, ma non è stata pertinente. Durante la formazione si stava insieme per parlare dell'ambientazione culturale, piuttosto che del Servizio Civile, della sicurezza sul lavoro. Poi c'è stata una giornata con i vari responsabili. Siamo stati a parlare di come potevamo rapportarci con i bambini, quali erano i comportamenti più dannosi, comunque stando sempre lì con loro. Altrimenti in genere c'è l'educatrice: ogni volta che c'è un problema possiamo chiederle consigli. Ma comunque non c'è stata una formazione specifica su come dovevamo comportarci con i bambini seguiti.

Letizia: Sì, la formazione c'è stata, ma forse un po' troppo confusionaria; le notizie le ho recepite, però dovevano dividerle per progetto, a seconda delle tipologie del lavoro che uno andava a svolgere. Ad esempio, nel mio caso, la responsabile del nostro progetto ci ha fatto vedere i centri dove saremmo andate a lavorare ("Qui si fa questo tipo di cosa, qui si fa quest'altra cosa"), ma molto "vaga".

Michela: La formazione c'è stata pochissimo. La prima settimana eravamo 100 ragazze tutte insieme; la prima volta abbiamo parlato di pronto soccorso (che non c'entrava niente), antincendio, ma proprio poco. In tutto quattro lezioni.

Meris: Io ho iniziato il 1° marzo e finora abbiamo considerato come formazione le riunioni con gli educatori dei vari centri di aggregazione, oppure i colloqui o le riunioni con i responsabili del progetto. Quindi è stata una formazione... più che altro con gli educatori. Ma con la psicologa, per esempio, non veniamo coinvolti. Adesso ultimamente la psicologa ha proposto di coinvolgere anche noi nelle sue attività, così hanno adeguato il tiro di queste riunioni. Però, come dicevo, io ho iniziato a marzo, ma le famose 25 ore che gli altri hanno già fatto (chi ha iniziato a marzo) le avremo lunedì, in ritardo e comunque non saranno specifiche. Inoltre nel mio caso è anche difficile avere un incontro a settimana con l'educatrice come negli altri centri, perché l'educatrice ha un monte ore molto ridotto.

Veruska: Nel servizio che svolgo non c'è stata formazione: siamo seguiti ogni volta che facciamo qualcosa di nuovo. Abbiamo avuto

due corsi: il primo sul Servizio Civile, i diritti che avevamo ecc.; nel secondo si parlava di comunicazione, come parlare, come porsi, se era giusto o meno... A cosa sia servito non lo so: forse a perdere due giorni di lavoro; però non è servito a molto, sinceramente. Poi abbiamo fatto anche un corso di proiezione video, con la macchina da cinepresa del cinema, perché noi ci occupiamo del cinema d'estate... Non c'entrava niente, però è stato bello.

Il senso civico del Servizio Civile

Michelangelo: L'ultima domanda è legata a questo aspetto. Non c'è dubbio che il Servizio Civile è sicuramente molto utile; come voi avete percepito mi pare che abbia una grande rilevanza, per quanto riguarda la vostra formazione, l'arricchimento personale. Però, secondo quanto dice la legge 64/2001, il Servizio Civile dovrebbe avere anche un'altra dimensione che è quella di educare al senso civico, alla cittadinanza. Quindi è questo l'obiettivo.

Vi chiedo, rispetto a questa dimensione, che è la dimensione non solo personale, ma più di tipo sociale, come è stato percepito il Servizio Civile?

Siamo consapevoli che noi non siamo solo semplici volontari che si pongono davanti all'utente, al vecchietto... Noi siamo anche cittadini, siamo persone che vivono all'interno di una città, di una comunità allargata, ne facciamo parte e pertanto abbiamo, come cittadini, dei diritti e dei doveri. Il fatto di fare il Servizio Civile, sicuramente ci fa crescere, ma - questa è l'intenzione - dovrebbe aiutarci a maturare anche questa dimensione. Di tutto questo vi siete resi conto? È stato un elemento di riflessione, di crescita della vostra esperienza, o no?

Marzia: Personalmente questa cosa non l'ho proprio vista: mi sono sentita come un individuo "singolo" che va all'interno di una famiglia per aiutarla, e basta. Sì, ogni tanto mi prendeva l'idea che stessi facendo un servizio per la comunità, ma era un attimo, andava via subito: non mi ci sono trovata.

Maria Luisa: Non avevo mai pensato al senso civico, però pensando mi ricordo che quando giocavamo in piazza con i ragazzi assistiti, la gente, gli anziani ci dicevano: "Siate benedetti, siate benedetti, perché aiutate questi ragazzi". Vuol dire che sono sensibili anche loro a questo "essere civile". Sì, forse sì e credo di averlo trasmesso anche in famiglia, perché anche i miei fratelli vogliono



fare il Servizio Civile. Effettivamente, mi sono presa un sacco di belle lezioni civiche.

Alice 2: Concordo con Maria Luisa. In particolare, mi ricordo una educatrice del centro: tutte le volte che andavamo lì ci diceva grazie. Grazie di cosa? In fondo io vengo come volontaria del SC, lavoro come te... Invece questo fatto di sentirmi dire grazie... Ci rimanevo così... Ma ora leggo tutto questo come un "grazie che sei qui", che è poi il riconoscimento del servizio che svolgo.

Letizia: Io ho iniziato non pensando a questo aspetto, però in effetti ti rendi conto che comunque sei utile alla comunità, servi, ti ringraziano, anzi dove lavoro io ti dicono: "Ma adesso non ti rivediamo più?". Non credo che uno parta con questa idea, ma te ne rendi conto mano a mano che passa il tempo.

Lucia: Neanche io avevo mai pensato a questa cosa, però adesso che ci penso, mi rendo conto di essere stata utile a quei bambini. Ogni volta che venivano gli davamo il gioco, le carezze, i baci, cose che a casa non ricevono.

Meris: Io non ci avevo mai pensato a questa cosa, insomma non mi è venuta mai in mente pensando al Servizio Civile, nessuno mi aveva fatto riflettere su questo senso civico che il Servizio Civile ha come obiettivo. Quindi è una cosa importante, è stata un po' una mancanza il non avercelo detto. Adesso, riflettendoci, mi rendo conto che ha senso. Perché magari posso essere un tramite con quello che faccio, magari parlando con persone, con amici, in famiglia, con altre persone, racconto quello che faccio. Anche in una certa situazione, magari parlo di questi centri di aggregazione, di questi bambini che hanno dei problemi, magari porto a conoscenza di più persone questi problemi, quindi è una situazione che faccio conoscere a più persone, un tramite in questo senso.

Alice 1: In effetti il fatto di sentirsi parte di un'organizzazione che lavora per e sul territorio, io l'ho sentito e ho sentito tutto, anche nel colloquio iniziale c'era questa domanda. Anche nella formazione è stato sottolineato l'aspetto civico, del gruppo, della comunità di cui si fa parte.

Michela: Io non ci ho mai pensato, anche perché l'ho vista sempre come una cosa personale. Però, pensandoci bene, soprattutto quando ho lavorato con i disabili e non tanto con i bambini, ho avvertito la solidarietà anche della gente, come ha detto prima



Maria Luisa.

Veruska: Io il senso civico ce l'ho sempre avuto, sinceramente; il Servizio Civile più che altro mi ha dato la possibilità di stare dietro ai problemi della mia città. I problemi che ci sono a livello di sensibilizzazione delle persone, far capire cosa realmente siamo: siamo una comunità, siamo parte di [...].

Michelangelo: Per finire e per chi vuole rispondere. Mi pare che siano venuti fuori due elementi importanti: il senso della vita, questo continuo rapportarsi con le situazioni del limite, della marginalità, come quelle degli anziani o dei disabili. *Ecco, che rapporto ha il Servizio Civile con il senso da dare alla vostra vita?*

L'altro aspetto è quello legato al vostro domani. *Come l'esperienza che state vivendo influirà sul vostro lavoro, sulle scelte "grosse", sulla vostra progettualità futura?*

Lucia: Ho notato una cosa: ci sono bambini diversi. Bambini solidi che hanno una famiglia alle spalle, ma bambini anche ferocissimi che è meglio se scappi via! Questo mi ha fatto capire che se io avrò dei figli, e non è una banalità, non punterò tanto al gioco, al vestito, quanto più al rapporto con loro. Perché questa cosa non avviene spesso tra i genitori e i bambini. Spesso i genitori, anche per accontentarli o per non farli sentire inferiori agli altri (si vedono molti bambini con il *game boy*, e se uno non ha il *game boy* viene escluso), puntano di più l'occhio a fargli avere le cose materiali, invece di un bacio, una carezza, tenerlo in braccio.

Michelangelo: Vi chiedo di sentirvi libere di parlare.

Marzia: Io ritroverò questa esperienza nella mia vita futura, perché mi ha dato la freddezza di reagire a situazioni estreme: se una signora si sente male, ad esempio, intendo la freddezza di prendere il telefono e chiamare immediatamente l'ambulanza, andare giù di sotto ad aspettare che l'ambulanza arrivi. Intendo questo. È una cosa che prima non sarei mai riuscita a fare.

Alice 2: È stata una bella esperienza, come le altre esperienze precedenti che ho avuto nel volontariato: mi ha dato tanto. Quindi è un'altra esperienza in più che ho. Il Servizio Civile mi ha dato altre esperienze in altre associazioni, un qualcosa in più, insomma.

Letizia: È un'esperienza che comunque mi servirà per il futuro;

sto rivedendo la mia vita personale, sento di dover fare qualcosa per gli altri e mi vedo più direzionata su un altro tipo di eventi. Sto facendo una cosa, ma ho altri sogni, ho un sogno più grande che vorrei riuscire a realizzare: vorrei andare in Africa e stare là per aiutare a livello pratico la popolazione. Questo è il mio sogno.

Meris: Questa esperienza mi sta aiutando a capire più a livello pratico, mi sta facendo un po' concretizzare i pensieri, i desideri, che magari ho un po' troppo vaghi nella mente... di fare qualcosa di buono, aiutare altre persone. Magari mi sta mettendo di fronte alla realtà per poter realizzare queste cose concretamente con tutti i limiti e la progettualità. Quindi mi dà l'occasione per riflettere in maniera concreta, poi anche di confrontarmi con persone che lavorano con me o che conosco in questo ambito e che magari mi possono anche dare una mano a capire meglio.

Letizia: Un attimo, altrimenti chi legge pensa che io non ci stia con la testa: faccio un servizio che non c'entra niente con quello che studio, poi faccio volontariato con i bambini. Se volete sono un po' sconclusionata, comunque ripeto: il mio desiderio è conoscere le diverse realtà, i vari aspetti, tutto in maniera pratica. Il Servizio Civile mi fa capire cosa voglio fare in futuro e soprattutto mi fa capire cosa non voglio fare a livello professionale. Poi, ricollegandomi con quello che diceva Marzia, a livello pratico mi sta insegnando veramente ad avere il sangue freddo nell'affrontare situazioni che prima comunque non sarei riuscita ad affrontare, cioè superare imbarazzi, non so, anche il semplice fatto di accompagnare un anziano in bagno (ed è caduto); inoltre mi ha insegnato a cucinare, quindi siamo a posto!



:: APPENDICE 2 ::

testi delle interviste a 15 responsabili del Servizio Civile presso gli Enti e le Associazioni

C. Corradetti - P. Frammartino

Descrizione del campione intervistato

Le interviste, di cui si riporta il testo integrale nel presente capitolo, sono state condotte su un campione rappresentativo dell'universo degli Enti che hanno presentato progetti di Servizio Civile. Il numero totale delle interviste è pari a 15, circa il 30% del campione rispondente alle schede inviate. Hanno preso parte all'intervista 7 Enti locali su un totale di 19 (37%), 2 Associazioni di volontariato su 8 (25%), 3 Associazioni di promozione sociale su 8 (37%), 1 Ente religioso su 2 (50%), 1 Cooperativa sociale su 5 (20%), 1 "Altro-Ente pubblico"¹ su 5. La tipologia intervistata appare piuttosto diversificata nella distribuzione del territorio, avendo avuto attenzione nel selezionare Enti e Organizzazioni dislocati dal Nord al Sud delle Marche. Le informazioni relative all'esperienza del Servizio Civile che emergono dalle interviste, e di cui si approfondiscono i diversi aspetti nel capitolo II, vengono per lo più fornite dai responsabili degli Enti o delle Organizzazioni di vario titolo, con un'incidenza pari al 67% sul totale; non mancano tuttavia le voci di presidenti di Associazioni, dei responsabili del settore Servizio Civile e degli educatori. In genere i responsabili hanno un'età compresa tra i 30 e i 35 anni: questo si verifica nel 40% dei casi; tuttavia si possono distinguere diverse altre fasce di età cui far risalire gli intervistati: tra i 36 e i 45 anni il 27%, tra i 46 e i 60 anni il 27%, soltanto un presidente di un'Associazione di promozione sociale supera i 60 anni.

¹ Per "Altro-Ente pubblico" si intende "Asl o Zona sanitaria" e le "Ipab".

Tabella 2.1 Ruolo ricoperto dagli intervistati all'interno dell'Ente

Ruolo ricoperto	Distribuzione di frequenza	%
Dirigente e/o funzionario-responsabile	10	67%
Presidente Associazione	2	13%
Responsabile Servizio Civile	1	7%
Educatore	2	13%
Totale	15	100%

Tabella 2.2 Età degli intervistati

Età	Distribuzione di frequenza	%
30-35	6	40%
36-45	4	27%
46-60	4	27%
oltre 60	1	7%
Totale	15	100%

La maggioranza del campione è composto da donne (60%), mentre per il restante 40% si fa riferimento a un campione di sesso maschile; gli intervistati hanno raggiunto un buon livello culturale, con il conseguimento della laurea nel 67% dei casi, di un diploma di laurea (13%) o in ogni caso di un diploma di scuola media superiore (13%). Soltanto un responsabile di progetto dichiara di essersi arrestato al diploma di scuola media inferiore, pur avendo conseguito riconoscimenti anche all'estero in fatto di formazione culturale. Ma quali sono le attività proprie, peculiari ad ogni Ente? Senza ombra di dubbio appare prevalente il settore dell'assistenza sociale (34%)², fenomeno in gran parte dovuto alla natura del Servizio Civile in Italia (finora attuato con la vecchia normativa sull'Obiezione di Coscienza, L. 230/1998), seguito dal settore cultura-educazione e "Altro"³, entrambi con 13 punti percentuali. Sembra superfluo ricordare che gli Enti di natura pubblica – intesi come "Comune/Provincia/altro Ente pubblico" – spaziano fra le diverse tipologie di attività sopra menzionate e totalizzano il 40%.

2 L'ambito dell'assistenza, area in cui è possibile prestare Servizio Civile, racchiude in sé diversi settori tra i quali l'assistenza, la cura e riabilitazione, il reinserimento sociale e la prevenzione. Per tale motivo si parla di 37%, accorpando in essa i diversi campi di intervento.

3 La voce "Altro" raggruppa numerosi ambiti di intervento, quali la solidarietà sociale, compiti di natura istituzionale, trasporto sanitario, servizi sanitari, promozione alla persona, emergenze sanitarie, donazioni di sangue, integrazione di persone cieche e ipovedenti nella società, erogazione di servizi alla cittadinanza, associazioni di consumatori.

Tabella 2.3 Genere degli intervistati

Genere	Distribuzione di frequenza	%
Maschio	6	40%
Femmina	9	60%
Totale	15	100%

Tabella 2.4 Titolo di studio degli intervistati

Titolo di studio	Distribuzione di frequenza	%
Diploma scuola media inferiore	1	7%
Diploma scuola media superiore	2	13%
Diploma di laurea	2	13%
Laurea	10	67%
Totale	15	100%

Tabella 2.5 Attività prevalente dell'Ente

Attività prevalente dell'Ente	Distribuzione di frequenza	%
Cura e riabilitazione	1	7%
Prevenzione	1	7%
Promozione culturale	2	13%
Assistenza	3	20%
Tutto: Ente locale	6	40%
Altro	2	13%
Totale	15	100%

... intervista 1 ...

Le interviste sono state condotte nel periodo di ottobre 2004 su un campione rappresentativo di Enti pubblici e privati dislocati nelle diverse aree della Regione Marche. In particolare hanno preso parte all'intervista e fornito il loro prezioso contributo:

Comune di Senigallia - Ambito Territoriale VIII; Comunità di Capodarco di Fermo; Comune di Ancona; Acli - Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani (Provincia di Macerata); Caritas Diocesana di Ancona - Osimo; Comune di Pesaro; Unione Italiana Ciechi Onlus - Sez. Regionale; Associazione Oikos Onlus; Comune di Grottammare; Comune di Fermo - Ambito Territoriale XIX; Coop. COOSS Marche Onlus; Comune di Porto Sant'Elpidio; Asur - Zona Territoriale N.9 Macerata; Comune di Amandola - Ambito Territoriale XXIV; Arci Servizio Civile Ancona.

L'ordine seguito sopra nella stesura degli enti intervistati è puramente casuale e non segue quello interno al capitolo.

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile?

Il nostro è un campo abbastanza vasto, perché noi come statuto abbiamo la responsabilità e quindi la necessità di interessarci alla soluzione di problemi, a carattere materiale e morale. Abbiamo la rappresentanza dei diritti dei non vedenti del nostro territorio, che attualmente come iscritti sono circa 500, per cui c'è - ad esempio - la necessità di intervenire dalla primissima infanzia fino all'età avanzata, per quanto riguarda lo studio, il lavoro, l'integrazione sociale, l'accesso alla cultura, all'informazione; sono questi un po' in generale i nostri ambiti. Attualmente stiamo sviluppando in maniera più articolata la partecipazione alle attività ludiche nelle attività sportive: in questo ambito abbiamo delle esperienze notevoli che puntualizzeremo nel corso dell'intervista.

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

L'importanza nasce dal fatto che non abbiamo risorse finanziarie utili per gestire direttamente, con l'ausilio del personale assunto dall'associazione, tutti i servizi relativi ai bisogni dei nostri soci, o anche non soci. Da qui nasce il servizio del volontariato, che è stato e ci sarà di grande aiuto, perché indicando in maniera specifica le aree di intervento noi cerchiamo di volta in volta di attribuire ai vari operatori del Servizio Civile, ai volontari, determinate aree di competenza, altrimenti la cosa diventa talmente generica che ognuno può servire tutti. In realtà, quando il bisogno diventa più preciso, occorre anche che il giovane abbia una preparazione; per questo motivo noi organizziamo un minimo di formazione, proprio per distinguere chi adibire ad un settore e chi ad un altro. Direi che il Servizio Civile per noi è vitale.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/l.1?

Questa parte amministrativo-burocratica viene assunta direttamente dalla nostra sede centrale. Forse problemi possono esserci stati per l'Ente nazionale.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

I canali di accesso sarebbero adeguati se non ci fossero poi delle lungaggini per quanto riguarda il tempo che intercorre dal momento della divulgazione del bando all'attuazione concreta. In questo modo alcuni ragazzi che avrebbero avuto anche interesse lo perdono per il troppo tempo trascorso. Ad esempio, alcuni studenti universitari desiderano impegnarsi nel sociale e hanno programmato, magari in vista della preparazione della laurea, di rendersi utili a favore di chi ha bisogno. E poi intercorre tanto di quel tempo che arrivano al periodo in cui devono dedicarsi maggiormente alla tesi e sono costretti perciò a rinunciare. È capitato anche questo, insomma. Io vorrei che dal momento in cui il ragazzo dà la sua disponibilità ci fosse un tempo molto ridotto per poter avviare il percorso di Servizio Civile.

Più o meno quanto tempo passa ?

A volte anche un anno.

Dall'adesione?

Dall'adesione; personalmente avevo fatto dei bandi qui, un po' di volantini all'università ecc. All'inizio avevo avuto un certo numero di adesioni: non molte, ma insomma ne avevo avute. Però mi chiedevano quando potevano iniziare. Io dovevo dire che si prendeva inizio con l'approvazione del progetto. Per fare un esempio, quello di settembre andrà in corso in primavera, ad aprile. Allora questi mesi possono far modificare l'entusiasmo. Penso che si debba essere più tempestivi con chi ha espresso la buona volontà di attribuire il servizio.

Nel vostro caso, quali canali di informazione avete usato per informare i giovani della zona?

Soprattutto la modalità del volantinaggio: alcuni volantini li mettevamo nelle bacheche dell'università, altri nelle parrocchie. Ci siamo rivolti anche all'Informagiovani, però non abbiamo avuto una risposta massiccia. Il canale privilegiato alla fine si è rivelato

quello del “passaparola”: gente che ne ha sentito parlare, che ha incontrato degli operatori che hanno lavorato in Comune da cui si sono fatti dare delle informazioni utili su questa nuova esperienza e poi sono arrivati anche privatamente da noi. Per esempio, le due ragazze che abbiamo avuto sono venute di loro iniziativa, avevano sentito parlare del Servizio Civile e si sono rivolte alla nostra associazione. Ci hanno interpellati e così è avvenuta l'assunzione.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene questa azione opportuna?

Secondo me la Regione dovrebbe fare una buona campagna presso le scuole medie superiori, specie tra i ragazzi che stanno per diplomarsi, quindi i ragazzi degli ultimi anni che hanno già 17-18-19 anni, o comunque che sono in procinto di iscriversi all'università o di intraprendere una certa attività lavorativa. Nell'intervallo tra la fine delle superiori e l'inizio dell'università, i giovani potrebbero anche svolgere il Servizio Civile. Ribadisco che l'informazione più radicale andrebbe fatta nelle scuole medie superiori e poi, logicamente, anche all'università quando parliamo di studenti. Ma si può fare anche nei centri sportivi; nelle Marche la campagna informativa potrebbe funzionare molto bene soprattutto nelle città e nelle circoscrizioni. Sono le circoscrizioni che potrebbero avviare una promozione al Servizio Civile, coinvolgendo anche le nostre associazioni (non solo la nostra, ma tutte le associazioni di disabili) per poter illustrare il progetto di Servizio Civile Nazionale. Ci piacerebbe partecipare a un incontro con i giovani, dove poter illustrare in maniera più precisa la situazione nostra e il valore del volontariato in generale. Ritengo tuttavia che l'iniziativa deve partire da un *network*, da una struttura di parte, appunto una circoscrizione.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

La difficoltà nasce da tempi burocratici molto lunghi. In linea generale vorrei precisare che a differenza di quanto accade per noi, nell'Italia meridionale in genere e nelle aree dove è maggiore la disoccupazione giovanile, la risposta in numero di volontari è naturalmente molto più vivace: è più facile trovare giovani che per 430 euro mensili sono disposti a fare questo servizio. Nella nostra realtà i giovani non vengono sollecitati dal compenso: se vengono è soprattutto perché vogliono fare vere opere di volontariato; quindi è più significativo come gesto, ma incontra anche limiti più grandi in fatto di disponibilità personale.

In questo caso non c'è stato bisogno di una selezione.

La selezione non ha richiesto impegni particolari. Non avendo avu-



to un ampio numero di richieste, è bastato semplicemente parlare con due o tre persone per illustrare i compiti, le mansioni e gli obiettivi che noi come associazione ci proponiamo di volta in volta. Quindi abbiamo cercato per quanto possibile di fare entrare questi giovani nel mondo dei “non-vedenti”, indicando i settori dove c’è maggiore carenza di personale per soddisfare certe richieste, certi bisogni. Ad esempio per la lettura, per l’accompagnamento, per l’inserimento, per la partecipazione ad attività ludiche, ricreative, culturali, per andare al teatro, al cinema, prendere parte a momenti più significativi della vita pubblica, come un’assemblea. Tutte queste attività, fondamentali nella nostra associazione e nella vita di persone non vedenti, in condizioni normali non possiamo gestirle, perché il nostro personale si riduce ad una segretaria.

Questa però è più formazione, forse, che selezione.

È più formazione perché la selezione non può avvenire in un’associazione come la nostra dove le richieste sono poche. Noi non abbiamo un numero tale di ragazzi da rendersi necessaria una vera e propria selezione (la selezione si verifica in genere, o si dovrebbe verificare, in rapporto a un numero superiore di disponibilità rispetto al fabbisogno). Dal momento che noi non riusciamo neanche a coprire quelle che sono le esigenze minime, è evidente che non possiamo fare vera selezione. La selezione, se vogliamo, può essere fatta nel tempo, ma non per dire che un ragazzo non è adatto a fare qualcosa, quanto per dire che forse si è più portati a una diversa attività. Di volta in volta, con il passare del tempo e all’aumentare della conoscenza di una persona, mi rendo conto di chi è più portato a fare determinate cose piuttosto che altre. Per fare un esempio, una registrazione di un testo, di una circolare, di un libro, di un articolo di giornale, io la facevo eseguire alla ragazza che aveva più dimestichezza con questo tipo di attività.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari avete riscontrato delle difficoltà? Potrebbe essere utile una formazione regionale per il personale responsabile della selezione?

Quando parliamo di Servizio Civile, bisognerebbe vedere intanto chi è il fruitore, cioè il destinatario del servizio. Se siamo in presenza di associazioni di disabili si potrebbero creare a livello regionale federazioni delle associazioni di disabili; noi, per esempio, l’abbiamo quasi costituita, è questione di pochi giorni. Ritengo sia importante centralizzare tutte le richieste dei volontari a livello regionale. Se, per ipotesi, al centro regionale arrivano richieste di tot numero di volontari, ogni associazione potrebbe dire a sua volta il numero di volontari di cui ha bisogno all’interno della propria struttura, e



la Regione provvede a smistare le richieste dei giovani. Insomma, dovrebbe essere un eventuale centro regionale a farsi carico della selezione, non del personale dell'Ente che presenta progetti, ma del numero stesso dei volontari. Selezione che significa, ad esempio, fare una prima cernita, "dirottare" i ragazzi ad un Ente piuttosto che a un altro. È vero che potrei anche autonomamente come Ente selezionare dei ragazzi, ma ritengo che ci sarebbe una logica diversa, meno dispersiva se tutto venisse gestito da un centro con degli strumenti più idonei.

La circolare prevede però che sia l'Ente accreditato a fare la selezione.

Nel nostro caso c'è un problema alle base: l'Ente nazionale ha tutte le risorse necessarie per fare selezione, perché è molto più grande e più organizzato. La nostra realtà è evidentemente più piccola e tutto diventa più difficoltoso. È vero che potremmo benissimo fare anche noi selezione avvalendoci di canali e servizi di informazione, anche attraverso specifici organi, tipo l'erario.

Questo per l'informazione.

Ma l'informazione è funzionale ad avere maggiori adesioni; soltanto con un numero consistente di volontari, superiore alle mie particolari esigenze, posso scegliere i ragazzi che mi sembrano più adatti alle attività della mia associazione. Devo dire, in ogni caso, e con molta umiltà, che a volte bastano tre parole, una chiacchierata per capire se una persona è ben motivata per intraprendere questo percorso.

Mi sembra di intuire che è piuttosto difficile per un'associazione di volontariato pensare a una selezione rigida.

Sì. In alcuni casi potrebbe succedere che ci siano tante persone motivate, ma i posti da assegnare siano minori rispetto alla richiesta. Per il progetto nazionale ci sono stati assegnati 36 posti. Bisogna tenere conto del fatto che, come associazione, a livello nazionale abbiamo 100 sezioni più 20 consigli regionali. Proprio per questo abbiamo necessità di centinaia di volontari. Solo nella nostra Regione abbiamo 4 consigli provinciali e uno regionale e avremmo mediamente bisogno di una decina di volontari.

Al di là del numero di ragazzi che si presentano volontariamente, voi quanti ne potete richiedere all'Ente nazionale?

In questo momento non saprei dire un numero preciso. L'Ente nazionale indica un numero che viene distribuito in base al numero di province, ai consigli provinciali e al numero di iscritti. Quindi non

saprei dare una risposta precisa, però mediamente ho visto che in una delle circolari precedenti si parlava di 500 volontari.

Lei, quindi, non sa ancora se quest'anno verranno soddisfatte le vostre esigenze.

Ci hanno garantito che avremmo potuto avere fino a quattro volontari per quanto riguarda la nostra provincia.

Nei progetti in corso o conclusi, ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

Due ragazze; una aveva iniziato il 1° aprile. Poi si è sposata ad agosto e a dicembre è andata in maternità, interrompendo quindi il servizio un paio di mesi prima della conclusione.

È stato possibile sostituirli con altri in graduatoria? Se no, perché?

Non è stato possibile sostituirla, perché aveva praticamente terminato.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Alcuni avevano fatto già qualche esperienza nel volontariato, seppure in maniera saltuaria, cosa che garantiva una certa serietà, interesse e soprattutto una certa sensibilità nei confronti di determinate tematiche legate al disagio. La preparazione culturale aveva, invece, un significato quando l'area di intervento per loro implicava il possesso di minime competenze di carattere culturale. Come prima spiegavo, se si rendeva necessario registrare un testo o un articolo di un certo impegno, valore, allora è evidente che una volontaria che avesse compiuto un certo tipo di studi poteva essere adibita bene a queste mansioni.

Quindi ci volevano delle basi culturali, comunque.

A mio avviso sì, in ogni caso non superiori rispetto a quelle richieste dalla legge.

Poi dipende anche dal servizio che si va a svolgere.

Certo, perché se io ho bisogno di volontari da affiancare a ragazzi che studiano, è prevedibile che debba far riferimento a requisiti minimi di tipo culturale.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

Con loro ho fatto un'illustrazione di carattere informativo sulla realtà della nostra associazione, cioè cos'è la nostra associazione e quali sono gli obiettivi e i compiti che si prefigge.

Se sì, quanto è durata?

Ho impiegato più o meno 25 ore, quelle previste per la formazione. Poi, in realtà, ho continuato costantemente. Man mano che si evidenziavano delle novità, dei bisogni, o nascevano situazioni che non avevamo potuto prendere in considerazione fino a quel momento - ad esempio quando i volontari hanno dovuto operare con delle persone anziane -, allora ci siamo soffermati a discutere sul da farsi, come comportarsi, cosa fare. Ho cercato di spiegare come andava gestito materialmente e fisicamente il gesto dell'accompagnare (per esempio, imparare a camminare seguendo il passo dell'anziano).

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

Io ci tenevo a creare un clima di amicizia e questo clima l'ho sempre riscontrato. Contemporaneamente alle due volontarie del Servizio Civile, ho gestito anche tre obiettori di coscienza e fra tutti si era stabilita una grande solidarietà, a tal punto da rimanere in ottimi rapporti anche a fine servizio. Inoltre hanno cercato di instaurare solide amicizie con i nostri soci più vicini per età e per interesse, si sono frequentati al di là degli orari, sono andati a mangiare una pizza insieme, insomma hanno creato quell'ambiente sereno e armonioso, indispensabile per riuscire a lavorare bene. Naturalmente bisogna essere sempre molto attenti a non creare delle rivalità o a non far pesare sempre su uno il lavoro; bisogna saper gestire e distribuire ciascuna mansione, cercando sempre di andare incontro alle preferenze di ciascuno: mi sembra un aspetto da non trascurare.

Ci sono stati degli incontri di sensibilizzazione con i destinatari del servizio, per introdurre la nuova figura?

Sempre. Noi informiamo sempre su questa nuova figura del volontario in Servizio Civile, in maniera diretta anche individuale, tutti i soci che ne fanno richiesta e anche nei momenti assembleari, dove si annuncia che esiste oppure che sta per finire un certo servizio.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Limitatamente a quelle attività che si potevano realizzare non è che abbiamo fatto molte cose, però quando si sono verificati momenti conviviali, di festa, quelli che sono alla base del buon rapporto di amicizia, sono sempre stati tutti presenti. Addirittura insieme agli obiettori le ragazze sono state lodevoli nel promuovere delle iniziative.

Come definirebbe il ruolo dei volontari in Servizio Civile rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? Di integrazione, di arricchimento, di supplenza?

Si tratta prevalentemente di un ruolo di integrazione.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto**Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?**

Tranne l'episodio della ragazza che ha dovuto interrompere anticipatamente, non ci sono stati problemi.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Per me occorre sicuramente un'iniziativa che possa far confluire attraverso gli Enti un maggior numero di volontari, in maniera che si possa fare una selezione adeguata. Per quanto riguarda la gestione dei servizi, credo che potremmo avere persone più competenti (non basta la motivazione) attraverso una buona formazione. In presenza di un numero abbastanza elevato di volontari si possono inventare nuove attività o promuovere iniziative. Stavo pensando proprio oggi a tutte quelle iniziative che riguardano l'ipoterapia: noi potremmo anche gestire un settore del genere, ma per farlo dovremmo avere a disposizione dei giovani che fossero disposti a dare una mano in quel campo.

... intervista 2 ...

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

Per noi ha molta importanza. Noi riuniamo tutte le associazioni che fanno parte della nostra struttura a livello nazionale e sono molte, questo per organizzarci meglio: ogni singola associazione svolge anche più di un'attività contemporaneamente durante l'anno. La presenza di persone che ci aiutano è per noi di fondamentale importanza, anche in prospettiva di rimanere all'interno della nostra associazione, se lo desiderano.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n.53529/l.1?

Per noi personalmente no, perché abbiamo una struttura a livello nazionale che si occupa solo esclusivamente di volontari obiettori, e nostro compito è soltanto quello di inviare loro le pratiche. Per i progetti, invece, abbiamo riscontrato più difficoltà. Li facciamo noi, io personalmente per la mia organizzazione; poi la nostra struttura nazionale li verifica, li controlla prima di consegnarli al Ministero. Ogni associazione, in ogni caso, deve provvedere alla stesura di un progetto autonomamente e poi sottoporlo all'Ente nazionale per la valutazione.

Questo anche relativamente alla fase di progettazione?

Abbiamo molte difficoltà sia nella stesura del progetto (la parte di descrizione e di compilazione della scheda è complicata da quando hanno messo il punteggio ad ogni risposta), sia per quanto riguarda la compilazione del progetto stesso, sia per quanto riguarda le figure a cui fare riferimento.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

No: i ragazzi non sanno che cos'è, arrivano magari perché vedono la pubblicità in tv (quella funziona molto bene), però non hanno la minima idea di che cosa sia. Poi noi chiaramente facciamo opera di pubblicità; divulghiamo depliant informativi che sono pensati e stampati all'interno della nostra associazione.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene opportuna questa azione?

Secondo me sì, però dovrebbe essere studiata anche nella diffusione. Se la Regione decide di promuovere una campagna informativa, deve altresì pianificare una sua diffusione capillare su tutto il territorio; non basta far pervenire materiale alle diverse associazioni che operano nel territorio. Tutta l'informazione dovrebbe arrivare anche all'Informagiovani, ai vari Comuni, alle scuole, per fare un esempio.

Oltretutto ci potrebbero essere altri canali.

Ovviamente, soprattutto canali che potrebbero venire in mente proprio alla Regione, Ente pubblico e istituzionale che può far leva con strumenti idonei. Noi abbiamo constatato che la maggior parte dei ragazzi è arrivata a conoscenza del Servizio Civile con la campagna pubblicitaria nazionale o con il passaparola. Da parte nostra abbiamo cercato di attivare quei canali di informazione a cui i ragazzi per un motivo o per l'altro possono arrivare, ma a mio avviso rimangono pochi.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

Per quanto ci riguarda i ragazzi sono aumentati, dal primo bando ad oggi. Questo è il terzo bando a cui partecipiamo e abbiamo riscontrato un numero considerevole di domande; aumentano le telefonate, le richieste di informazioni. Le motivazioni spesso lasciano a desiderare...

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà? Potrebbe essere utile una formazione regionale per il personale responsabile della selezione?

Magari, per chi ha trovato difficoltà, è una possibilità in più per migliorare... Noi non ne sentiamo il bisogno. In genere la selezio-

ne la facciamo con me presente, il presidente dell'associazione che ha scritto il progetto, e naturalmente il responsabile del progetto per il quale il ragazzo andrà a lavorare. È evidente che su questo punto non abbiamo grosse difficoltà.

Nei progetti in corso o conclusi, ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

Sì, uno. Sostanzialmente la ragazza non aveva ben capito che avrebbe avuto un impegno quotidiano all'interno dell'associazione, con orari stabiliti e funzioni ben precise, anche se nel progetto tutto veniva esplicitato in maniera molto chiara. Si è ritirata dopo due settimane.

È stato possibile sostituirli con altri in graduatoria? Se no, perché?

No, la nostra associazione ha deciso di non sostituirla. È stata una scelta ben precisa, perché era la prima esperienza di Servizio Civile per il nostro Ente e quindi avevamo deciso di concentrarci sulle ragazze che c'erano per lavorare bene con loro.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Competenze generiche: devono avere un titolo di studio e chiunque può fare questo servizio dopo aver fatto un po' di formazione o un po' di esperienza nel campo del volontariato. Teniamo presente che più del 55% dei ragazzi sta studiando o è laureato. Penso sia necessario estendere il campo anche a tutti coloro che non hanno un titolo di studio specifico. Dalle selezioni passate ho notato che un numero consistente di ragazze proviene da esperienze associative nei più disparati settori, oppure ha svolto stage, frequentato corsi particolari e questo non fa che aumentare il punteggio in graduatoria. È altrettanto vero che le stesse ragazze sanno anche come funziona un'associazione, che tipo di lavoro dovranno svolgere. In linea di massima credo che la cosa principale sia la voglia di lavorare e di mettersi in gioco, avere entusiasmo; poco importa i titoli di studio: molto si impara sul campo.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

Di formazione specifica 5 ore, finora. Di formazione generale 36

ore, mi sembra. Lo scorso anno erano stati organizzati sei giorni di formazione generale.

Se sì, quanto è durata?

I giorni di formazione generale duravano per l'intero arco della giornata (8 ore al giorno), i corsi di formazione specifica erano di 400 ore.

Quali metodologie sono state utilizzate?

Dipende dal progetto e dall'associazione. La formazione di carattere generale viene gestita da "Arci Servizio Civile nazionale": vengono gli informatori da Roma e organizzano dei laboratori e dei gruppi di discussione. La formazione specifica viene fatta con operatori interni, locali, che fanno lezioni teoriche e pratiche sulle attività proprie dell'associazione. Quest'anno il tema della formazione si è incentrato sulla proiezione dei film, perché alcune persone sono state mandate a lavorare al cinema; la giornata di formazione è talmente piaciuta ai ragazzi che è durata due settimane anziché cinque giorni.

È prevista una formazione durante il servizio (come verifica in itinere)?

La formazione generale, quella promossa da un formatore di Roma, viene fatta non soltanto a inizio servizio, ma anche con cadenze stabilite: due giornate nei primi mesi di avvio, due giornate a metà anno di lavoro e l'ultima giornata negli ultimi due mesi di lavoro per verificare qual è stata l'esperienza dei ragazzi, fare questionari, tirare fuori un bilancio provvisorio. Quella specifica viene fatta, naturalmente, in base al tipo di progetto, dopo quella generale, nei primi due o tre mesi.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

Sono abituata a lavorare più o meno nello stesso modo, sia con gli obiettori che con i volontari; in genere cerco di rendere tutti partecipi alle attività del nostro Ente, se non sul piano strettamente lavorativo, sicuramente nel discutere, nel parlare sempre con loro, nel coinvolgerli nelle nostre iniziative, come la preparazione di un festival. Tutte le nostre associazioni, poi, sono collegate tra loro e

obiettori e volontari fanno insieme i turni, quindi quotidianamente stanno a contatto.

A questo proposito il vostro Ente ha utilizzato qualche strategia in particolare? Ad esempio, sono stati organizzati degli incontri, delle cene fra i diversi volontari?

Sì conoscono; spesso organizziamo delle cene, quindi si conoscono anche al di là del lavoro puro e semplice.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Per il momento penso di no.

Ci sono stati degli incontri di sensibilizzazione con i destinatari del servizio, per introdurre la nuova figura?

Sì, per far capire che all'interno della nostra organizzazione c'è un tot numero di ragazzi che fa Servizio Civile e anche sensibilizzarli su cos'è questa figura. Per il pubblico, che mi risulti, no. Forse un'altra nostra associazione può aver fatto qualcosa, perché i ragazzi sono più a contatto con gli utenti. Però abbiamo fatto sensibilizzazione al contrario, ovvero nel nostro bacino di utenze, ovviamente per incentivare a raccogliere i volontari.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Sì, e mi riferisco in particolare alla mia associazione. Abbiamo parlato con le ragazze volontarie, abbiamo spiegato loro in cosa consistevano i servizi della nostra associazione e cercato di individuare figure idonee a ciascuna mansione da svolgere, tenendo conto delle attitudini individuali. Queste "riunioni" erano funzionali per portare tutte le ragazze a conoscenza del lavoro da svolgere, anche se spesso i ruoli non sono stati così definiti e netti: tutte avevano un'infarinata generale di ciò che facevano anche le altre, soprattutto per quel che concerne l'ufficio stampa.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

Me ne vengono in mente due: una nella gestione comune degli obiettori e dei volontari. Per quanto si cerchi di metterli tutti sullo stesso piano, è inevitabile che vengano fuori malintesi e lamentele

sulla disparità di trattamento, dovute alla differenza stessa che intercorre tra un obiettore e un ragazzo in Servizio Civile volontario. Ad esempio, le volontarie di sabato non lavorano, alcune hanno dei giorni di riposo settimanale; gli obiettori invece lavorano il sabato e non possono scegliere quante ore fare durante la settimana. L'altra difficoltà riscontrata, invece, soprattutto nelle altre associazioni, è legata al discorso della disciplina, dell'impegno. Ci sono persone che decidono di fare Servizio Civile solo esclusivamente per i soldi. In questi casi sorgono, ad esempio, problemi di orario che non viene rispettato, di lavori non fatti o fatti svogliatamente, e i responsabili di progetto si lamentano perché non sanno quale comportamento adottare: rimproverare il volontario, decidere di mandarlo via? Non tutti intendono farsi carico di questa responsabilità, ovvero di allontanare un volontario dal servizio perché poco serio nell'impegno preso. Ci auguriamo che i ragazzi che fanno domanda di Servizio Civile abbiano un minimo di buon senso e di consapevolezza della scelta. Secondo me i ragazzi non si rendono bene conto di che cosa andranno a fare in questo anno di Servizio Civile volontario. Anche nella fase di selezione, noi cerchiamo di dire assolutamente tutto a tutti, di essere il più chiari possibile anche con gli obiettori di coscienza, quando cominciano il servizio. I ragazzi non capiscono bene quello che diciamo perché troppo presi dall'ansia da selezione. E in ogni caso è proprio trovandosi di fronte alle situazioni che tutto diventa più comprensibile. E poi, per esperienza, devo dire che intercorre una grossa differenza tra chi ha già avuto occasione di mettersi alla prova in altri settori e chi arriva qui non avendo mai avuto alcuna esperienza alle spalle.

“Spesso i giovani volontari non hanno bene in mente che cosa significhi fare questa scelta”; l'ho riscontrato anche in un'altra intervista.

Ci sono casi di ragazzi che studiano e decidono di fare Servizio Civile tanto per provare a fare qualcosa di nuovo; capita spesso che vengano i genitori stessi a chiedere informazioni per i figli con lo stesso intento. Mi sembra che talvolta manchi la vera motivazione della scelta. E tutto si arresta a voler guadagnare qualcosa a fine mese, per essere indipendenti, per fare la settimana bianca o le vacanze d'estate. Soltanto che nella nostra associazione si lavora soprattutto d'estate, con l'organizzazione di manifestazioni ed eventi, e allora nascono i disguidi e vengono meno le responsabilità dei volontari.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Secondo me forse la formazione è la cosa più importante, non personalmente per il nostro Ente, accreditato in I Classe.

Lei intende la formazione ai responsabili dei progetti?

Sì. È di fondamentale importanza la formazione e deve costituire un obiettivo prioritario. Per chi non ha mai fatto un progetto è utile ricevere istruzioni in merito; mi riferisco soprattutto alle tante associazioni di piccole dimensioni, completamente lasciate a se stesse.

Magari neanche gli Enti di I Classe hanno una formazione...

Io, ad esempio, ricevo la formazione dall'Ente nazionale; tuttavia ben volentieri andrei a fare quella della Regione, perché potrebbe rivelarsi altrettanto istruttiva. Una quarta cosa che invece mi viene in mente, e che ritengo indispensabile per la Regione (per una questione di correttezza e di onestà), è l'istituzione di un coordinamento di un tavolo degli Enti del Servizio Civile. La Regione comincia adesso un percorso organico su questo tema; in realtà ci sono associazioni tipo la nostra (ma anche le Caritas) che lavorano da anni sia con gli obiettori che con i volontari. La Regione dovrebbe tenere conto delle nostre esperienze. Un tavolo degli Enti di Servizio Civile potrebbe riunire tutte le associazioni per discutere insieme sul da farsi, valutare una proposta di legge, un progetto, una iniziativa, una campagna informativa.

:: intervista 3::

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

È molto importante come supporto nei servizi, e soprattutto un'esperienza del genere può fornire motivazioni ai giovani a voler rimanere all'interno della cooperativa per proseguire l'attività.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

No.

A mettere su tutto lo staff necessario?

È stato deliberato dal Consiglio di amministrazione.

Siete stati velocissimi.

Un po' di tempo c'è voluto...

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

In linea generale i ragazzi conoscono abbastanza la realtà del Servizio Civile; in alcuni casi hanno le idee un po' confuse. Mi sembra, d'altro canto, che siano poco informati sui dettagli tecnici della questione: ad esempio, non sanno quando possono prendere i permessi, quando possono recuperarli, quando sono in malattia, i turni che devono rispettare.

Nel vostro caso, quali canali di informazione avete usato per informare i giovani della zona?

Normalmente ci rivolgiamo all'Informagiovani, oppure mettiamo in giro volantini, manifesti. Un altro canale è internet, attraverso il nostro sito. La pubblicità televisiva nazionale non la trovo incisiva: non riesce a dare molte informazioni, come al contrario accade con il passaparola tra i giovani.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

Per il momento solo richieste. Lo scorso anno abbiamo ricevuto una quindicina di domande, non molte, mentre i posti da assegnare erano tanti. Quest'anno avremo meno posti e speriamo di coprirli tutti.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene questa azione opportuna?

Sì. Non soltanto la Regione, a mio avviso, dovrebbe preoccuparsi di fornire maggiori informazioni sul Servizio Civile. Credo che la sensibilizzazione debba partire anche dalle Province, dagli istituti tipo le università, dalle scuole superiori, dai Centri per l'impiego, considerando la retribuzione prevista per l'anno di servizio.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

All'inizio del percorso quattro persone, perché hanno trovato posti di lavoro. A quel punto il Servizio Civile non era compatibile con la nuova attività lavorativa.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Esperienza nel campo educativo, fondamentalmente, sia nell'ambito scolastico, sia nel mondo dell'handicap, degli anziani.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

Sì.

Se sì, quanto è durata?

Due giornate piene.

Quali metodologie sono state utilizzate?

Sono delle riunioni, incontri che facciamo in aula.

È prevista una formazione durante il servizio (come verifica in itinere)?

È prevista nello svolgimento del servizio.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

L'occasione di incontro è fornita in particolar modo dalle riunioni.

E i rapporti con i dipendenti?

Normalmente hanno rapporti diretti con me o con il formatore. Con il responsabile delle strutture i rapporti sono abbastanza buoni, soprattutto per accordarsi sui permessi e sulle licenze.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Sono stati tutti informati. L'impatto è stato un po' duro, visto che i volontari non avevano competenze specifiche. Un conto è "destinare" un ragazzo a un servizio sulla base di desideri personali, un conto è poi mettere in pratica le proprie capacità nell'ambito prescelto.

Ci sono stati degli incontri di sensibilizzazione con i destinatari del servizio, per introdurre la nuova figura?

In ogni caso sono stati sensibilizzati gli utenti dei centri, ma anche delle case di riposo, oppure dei centri diurni per i portatori di handicap, o asili nido.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Sì.

Come definirebbe il ruolo dei volontari in Servizio Civile rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? Di integrazione, di arricchimento, di supplenza?

Sempre di supporto.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

La cosa più difficile è stata la progettazione vera e propria, dovendo rispettare ben precisi parametri. Al di là di questo, le cose pro-

cedono in genere senza intoppi.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà? Potrebbe essere utile una formazione regionale per il personale responsabile della selezione?

Sulla progettazione avevo partecipato ai seminari tenuti dalla Regione qualche tempo fa. Mi è giunta voce di iniziative su come formare gli operatori di qualifica...

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Per me sicuramente uno dei punti nodali è fare pubblicità. Per quanto riguarda la progettazione, a parte le difficoltà iniziali, è l'esperienza che chiarisce tante cose su come strutturare progetti.

::: intervista 4:::

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

È un investimento e allo stesso tempo è anche una risorsa per il Comune. Le ragazze volontarie sono state inserite nelle diverse attività proprie del Comune. Da una parte sono un aiuto prezioso per noi, per il nostro lavoro; dall'altra, vista la giovane età dei ragazzi, dobbiamo impegnarci come operatori in una continua formazione per far sì che le loro mansioni abbiano un senso.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

Abbiamo trovato parecchie difficoltà, ma alla fine siamo riusciti a portare a termine tutta la trafila per l'accreditamento, presentando anche dei progetti. Adesso riscontriamo difficoltà di natura soprattutto burocratica, lungaggini burocratiche. Speriamo che tutto sia andato a buon fine per la presentazione dei progetti; naturalmente non sono stati ancora valutati, siamo in attesa di risposta.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

In riferimento ai nostri volontari, mi sento di dire che i ragazzi hanno le idee chiare su cosa è il Servizio Civile. Hanno effettuato tutte le selezioni, hanno fatto il corso di formazione sulla legislazione del Servizio Civile e questo ha contribuito certamente a una maggiore conoscenza del fenomeno. Riguardo alle domande, relativamente ai vecchi progetti sono state pari a 60, un numero abbastanza ampio rispetto alle aspettative che avevamo.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

È difficile avere un alto numero di domande per l'Ente. Proprio per questo abbiamo ritenuto indispensabile attivare canali di informazione, provvedendo alla stesura di comunicati stampa, stampando manifesti, locandine che abbiamo poi lasciato nei locali a target giovanile, e-mail mandate all'università e alle scuole superiori.

Voi avete toccato molti canali di informazione: forse per questo siete riusciti ad avere una discreta domanda...

Abbiamo ottenuto un discreto successo; in realtà i posti da assegnare erano 30, ma non siamo riusciti a coprirli tutti.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà?

Rispetto alla selezione, abbiamo impiegato pochissimo tempo per farla. E questo perché avevamo tempi stretti: tra l'uscita del bando, la scadenza delle domande e la consegna della graduatoria avevamo pochissimo tempo da gestire. La fase di attività è partita molto più in là; in realtà i tempi sono dettati dal Ministero, per cui sulla Gazzetta ufficiale è uscito il bando del Ministero dove si leggeva che le domande dovevano essere consegnate entro il 22 gennaio; il Ministero ci ha mandato la comunicazione che entro il 15 febbraio dovevamo aver effettuato tutta la selezione.

Alla stessa domanda mi hanno risposto, invece, che i tempi erano troppo lunghi...

Troppo lunghi rispetto alla fase di avvio vero e proprio al servizio: per fare un esempio, i ragazzi hanno cominciato a giugno.

Quindi il fatto che la selezione sia stata fatta quattro mesi prima ha creato non poche difficoltà...

Purtroppo ha creato problemi, nel senso che nella fase intercorsa dalla selezione all'avvio in servizio ci sono stati ragazzi che hanno trovato altre occupazioni. Da noi è accaduto che, su trenta ragazze selezionate, cinque non hanno più preso parte al progetto di Servizio Civile.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

C'è stato un ritiro al 31 agosto di una ragazza che ha trovato un altro lavoro. Gli altri sono partiti tutti, siamo a quattro mesi dall'inizio con i 25 volontari che si sono presentati. I motivi del ritiro sono legati alla sfera professionale-lavorativa.

È stato possibile sostituirli con altri in graduatoria? Se no, perché?

Noi abbiamo fatto richiesta per sostituirli, abbiamo chiamato altri cinque ragazzi, andando a colmare il vuoto che si era creato. L'Ente, in ogni caso, fa richiesta al Ministero di andare avanti nella graduatoria, e l'Ufficio nazionale manda la comunicazione di avvio. Si sono presentati altri due volontari.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Le conoscenze vengono definite soprattutto dal progetto in cui un volontario è inserito. Sicuramente richiediamo requisiti culturali di base, istruzione di scuola media superiore. In ogni caso, le competenze sono di diverso tipo; per esempio, nel progetto “Un amico per i compiti” richiedevamo conoscenze basilari di didattica. Poi riteniamo importante che ciascuno conosca in parte come si struttura un Ente pubblico, come funziona, di che cosa si occupa. Infine importanti sono anche le “competenze personali”, sapersi relazionare con gli altri, saper comunicare, essere pronto a un lavoro d'équipe. D'altro canto le competenze dipendono anche dal tipo di progetto. In questo caso abbiamo richiesto il diploma per cinque dei sette progetti presentati. In ogni caso, e al di là del diploma, pensiamo che siano indispensabili delle conoscenze minime per andare ad operare in settori specifici, quali i centri di aggregazione giovanile o quant'altro.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

La formazione si è concretizzata in precisi appuntamenti. Tuttora continua ad essere svolta per quei ragazzi che per un motivo o per un altro sono mancati agli incontri. Pensiamo di terminare il tutto entro il 10 ottobre. La formazione è stata portata avanti tenendo conto della peculiarità di ciascun progetto; altre giornate di formazione hanno trattato rispettivamente il tema della legislazione di Servizio Civile volontario, della legislazione in materia di sicurezza sul lavoro, la legge 626, e due giornate sono state organizzate per fare il punto sull'organizzazione interna dell'Ente locale, in particolare modo sull'organizzazione dei servizi sociali: questo perché comunque cinque dei sette progetti riguardavano i servizi sociali.

Se sì, quanto è durata?

Gli incontri si svolgono in mattinata e durano più o meno cinque ore. Consideri che la legislazione sul Servizio Civile comporta una formazione di cinque ore, la formazione sulla 626 ne comporta una di tre ore, invece la formazione sull'organizzazione dei servizi sociali comporta più o meno dieci ore. Comunque la formazione base, cioè quella minima, è di tre ore nel modulo informativo

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

Per il momento si sono incontrati soltanto il primo giorno di avvio al servizio, anzi addirittura il giorno precedente, perché abbiamo fatto una conferenza stampa e tutti i ragazzi hanno partecipato. Si frequentano in linea di massima i ragazzi di uno stesso progetto - e in questo risultano abbastanza suddivisi - e negli incontri di formazione. Un episodio che mi viene in mente è la cena organizzata tra i ragazzi del progetto "Un amico per i compiti" e il progetto "Nonni e nipoti", creando così l'occasione per conoscersi meglio.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Non tutti ne sono a conoscenza: dipende dal tipo di utenza che vanno ad incontrare sia all'interno dello stesso progetto, sia all'interno dei progetti diversi.

Ci sono stati degli incontri di sensibilizzazione con i destinatari del servizio, per introdurre la nuova figura?

L'utenza con cui noi siamo in contatto è in genere piuttosto problematica. Potrebbero fare enormi difficoltà a distinguere un'assistente sociale da un operatore professionale o da un volontario in Servizio Civile. Fanno confusione nel distinguere ruoli e compiti e competenze di ciascuno, per i nostri utenti siamo tutti uguali. Proprio per questo non mi soffermerei tanto sulla sensibilizzazione all'utenza.

Come definirebbe il ruolo dei volontari in Servizio Civile rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? Di integrazione, di arricchimento, di supplenza?

D'integrazione con l'attività dell'Ente.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Chiaramente non vengono inseriti in una programmazione di carattere generale. Trattandosi di Ente pubblico, le programmazioni avvengono all'interno di un quadro di riferimento che tiene conto della Giunta, degli Assessorati e dell'organizzazione interna al servizio stesso. Vengono coinvolti nella programmazione e progettazione dei loro progetti.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

La criticità si è riscontrata nei tempi, come dicevo prima.

Prima troppo stretti e dopo troppo lunghi?

Troppo stretti per quel che riguarda l'avvio al servizio dei volontari, nella fase di selezione e presentazione dei progetti. Troppo lunghi per quel che riguarda le decisioni prese dalle autorità competenti, attualmente l'Ufficio nazionale, nel rispondere sulla valutazione dei progetti. Bisogna tenere presente che, oltre al Servizio Civile, tutti gli operatori hanno anche diverse altre mansioni da svolgere all'interno dell'ente. E questo non fa che creare ulteriori squilibri.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Da quello che so, la Regione adesso avrà la competenza in materia di SC; ho letto la proposta di legge. Adesso c'è ancora molta confusione su questo punto. Tuttavia sono sicura che avere come riferimento un ufficio regionale, a mio avviso, potrebbe accelerare molto di più i tempi. Inoltre penso che una cosa molto importante sia quella che tutte le Regioni possano organizzarsi secondo linee guida comuni, per fare in modo di avere un piano nazionale e regionale condivisibile da tutti e su tutti i territori. L'importante, però, è che la Regione abbia una reale autonomia in materia di Servizio Civile e non diventi una porta intermedia da cui dover obbligatoriamente passare per arrivare all'Ufficio nazionale, altrimenti i tempi verrebbero ulteriormente bloccati. Un'altra cosa di fondamentale importanza - penso - è fare in modo di creare collegamenti tra i vari Enti pubblici e privati e la Regione: un passo molto utile, ad esempio, per la progettazione. Ricevere un aiuto concreto nella definizione di un progetto di Servizio Civile è indispensabile. Allora si potrebbero creare banche dati in cui poter consultare tutte le associazioni che nelle Marche presentano progetti di Servizio Civile, confrontarsi con loro, incontrarsi con i vari responsabili. Se la Regione riuscisse a mettere in pratica una cosa del genere, sarebbe perfetto.

... intervista 5 ...

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile?

I ragazzi volontari vivono all'interno della comunità tutti i momenti del vivere quotidiano. Affiancano il nostro personale, fanno compagnia alle persone che vivono qui. Non fanno assistenza fisica, ma solo "morale". Fanno animazione al bar, lettura del giornale, oppure accompagnano i disabili a fare la spesa; se a tavola c'è da dare da mangiare a qualcuno, si dà da mangiare a qualcuno, si serve ai carrelli...

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

Fondamentale, per noi che siamo una comunità e siamo abbastanza dislocati dal centro. Avere un contatto con l'esterno ci porta continuamente a un confronto. I ragazzi arrivano con la loro vita, i loro problemi; anche se vengono a svolgere un servizio, non trascuriamo mai le loro individualità. Non c'è una scissione fra la loro vita fuori e quella che fanno qui dentro. Questo ci consente di valutare la nostra evoluzione e al tempo stesso quella dei giovani che si trovano per la prima volta a fare esperienza all'interno di un ambiente comunitario, dove ci sono regole ben precise, stili di vita ben delineati. Per noi, poi, è di fondamentale importanza la loro compagnia, l'allegria che portano qui con l'animazione, la loro gioventù.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

Burocraticamente è stato complesso come per tutti gli Enti, perché i moduli da riempire e la procedura da attuare erano abbastanza complicati. Noi in verità non abbiamo riscontrato enormi difficoltà: siamo una comunità che vive sul territorio da quarant'anni e che ha la convenzione numero uno con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile. E poi siamo abituati agli obiettori di coscienza.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

Absolutamente no. Io ritengo che sul sito dell'UNSC spesso le cose vengano pubblicate in maniera non omogenea, e soprattutto ho potuto constatare che spesso il personale del *call center* non è adeguatamente informato rispetto alle domande che un Ente può porre. Su questo si dovrebbe fare attenzione, vista la difficoltà riscontrabile a livello burocratico. Non possiamo ricevere informazioni da ragazzi del centralino, puntualmente smentite da manifesti e circolari che poi ci arrivano dalle autorità competenti.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene opportuna questa azione?

Diciamo che la Regione potrebbe fare da tramite per chiarire determinati cavilli burocratici. Noi, come comunità di accoglienza, abbiamo l'obiettivo di lavorare in sinergia con la Regione, soprattutto perché ci conosce come realtà che opera sul territorio; un anonimo ufficio di Roma non potrebbe relazionarsi alla stessa maniera.

Nel vostro caso, quali canali di informazione avete usato per informare i giovani della zona?

Principalmente è un tam-tam di voci che si rincorrono tra amici. Abbiamo organizzato anche un'iniziativa nelle scuole superiori, sfruttando le assemblee scolastiche e andando a parlare del Servizio Civile soprattutto con ragazzi dell'ultimo anno. Abbiamo utilizzato anche internet, grazie al nostro sito. Infine il canale privilegiato è stato per noi quello di tutte le persone che ci sono e ci vengono costantemente a trovare in comunità, gruppi di ragazzi in ritiro per cresime, gruppi Scout o dell'Azione cattolica ai quali spieghiamo questa nuova realtà del Servizio Civile.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

Sì: per adesso abbiamo riempito tutti i posti richiesti per i tre progetti attivati.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà?

È stata difficoltosa, soprattutto perché sentiamo troppo stretti i criteri di selezione: per noi un ragazzo, nel momento in cui è moti-

vato, ha già fatto esperienze nel mondo del volontariato, è di per sé valido. Doversi attenere a criteri specifici e stabiliti dà fastidio.

Potrebbe essere utile una formazione regionale per il personale responsabile della selezione?

È un'ottima idea. Visto che ci sforziamo di essere i referenti dei volontari, loro figure di riferimento, diviene fondamentale avere una preparazione adeguata; con i ragazzi bisogna essere seri e preparati. E per noi è sicuramente importante, considerata anche l'ampiezza del nostro Ente.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

Un ritiro per motivi di salute durante il primo progetto, due anni fa, e un ritiro nell'ultimo progetto, perché la ragazza ha trovato lavoro.

È stato possibile sostituirli con altri in graduatoria? Se no, perché?

Nel primo caso di ritiro è stato fatto, ovvero la ragazza è stata sostituita. Nel secondo no, perché in quel progetto abbiamo avuto tante domande quante erano i posti e quindi non c'è stato scorrimento.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Il primo colloquio che facciamo è in genere informale. Prima di tutto presentiamo la nostra comunità e spieghiamo i diversi tipi di comunità che sono nate all'interno della sede principale (comunità per minori, disabili psichici, disabili psichiatrici, tossicodipendenti), cercando per quanto possibile di farli entrare subito in queste realtà. A questo punto lasciamo che sia il giovane a comunicarci il settore dove sente che potrà meglio esprimersi; teniamo in assoluto riguardo e considerazione le aspirazioni delle giovani volontarie. In un secondo momento procediamo invece al colloquio vero e proprio con formatori e selettori adeguati, stabilendo dei punteggi in base al tipo di istruzione ricevuta, al tipo di esperienze fatte in precedenza come volontari e quant'altro l'Ufficio nazionale richiede.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i

volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

Abbiamo fatto una formazione di tipo specifico nelle comunità locali, spiegando ai ragazzi quale era la realtà nella quale avrebbero operato per un anno, e una formazione generale con tutte le ragazze in sede centrale, in presenza di formatori esperti.

Se sì, quanto è durata?

Cinque giorni di incontri. La formazione prevede che si totalizzino quaranta ore; noi le abbiamo suddivise in questa settimana di formazione.

È prevista una formazione durante il servizio (come verifica in itinere)?

Quella è la formazione in itinere che noi facciamo in genere una volta alla settimana, in una riunione molto informale, per valutare se le ragazze svolgono bene le loro mansioni, se hanno dei problemi. Tenete conto che per noi la formazione in itinere è tutti i giorni, perché abbiamo un contatto continuo con le ragazze per decidere le attività, la programmazione della settimana in comunità, stabilire turni al bar o in sala da pranzo. È un formarci e un formarsi senza sosta.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente**Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?**

Tutti i ragazzi si incontrano una volta al mese. Organizziamo degli incontri per fare in modo che possano scambiarsi le loro sensazioni, i tipi di attività, confrontarsi sulla loro esperienza, insomma. Si incontrano perché comunque fanno parte per un anno della comunità. La tipologia del disagio con la quale hanno a che fare è diversa per ogni singola struttura, ma restano nostre realtà dislocate sul territorio.

E ha rapporti anche con i dipendenti dell'Ente?

Il volontario ha continui rapporti con i nostri dipendenti, anche perché noi viviamo in questa casa: è facile confondersi.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Sì, lo sanno. Forse dubbi permangono nelle comunità psichiche-

psichiatriche, ed è comprensibile. Nella nostra comunità, per disabili fisici, gli ospiti sanno perfettamente che sono ragazzi e ragazze che rimarranno con noi per un anno, che svolgono un Servizio Civile volontario, che stanno in questa struttura per far loro compagnia; si stringono spessissimo rapporti di amicizia, fino al punto da organizzare gite o uscite anche al di fuori dell'orario stabilito per il servizio, e di questo sono molto orgogliosa.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

In alcuni casi sì. Ci sono momenti dell'équipe che devono essere assolutamente riservati, perché deve essere tutelata la *privacy* dei nostri ospiti. Relativamente all'organizzazione della comunità in fatto di feste, cene, attività, partecipano tutti.

Come definirebbe il ruolo dei volontari in Servizio Civile rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? Di integrazione, di arricchimento, di supplenza?

Secondo me è un ruolo di arricchimento reciproco, per loro ma anche e soprattutto per noi.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

Per adesso no, non abbiamo avuto alcun tipo di disagio.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Metterei sullo stesso piano di importanza la formazione per noi operatori o responsabili e l'informazione che ci permetta di essere più chiari con i ragazzi, e soprattutto con noi stessi.

..: intervista 6:..

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

È importante, perché offre un supporto determinante alle funzioni tradizionalmente svolte dai dipendenti e dalle cooperative, e serve a stabilire rapporti meno formali con gli utenti, con i servizi in generale.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

Assolutamente no.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

L'informazione è abbastanza capillare; noi siamo anche un piccolo Comune e non dobbiamo fare troppi sforzi. Abbiamo scelto come canali privilegiati l'Informagiovani, i Comuni stessi attraverso i comunicati stampa e le scuole a diverso livello.

Quindi i ragazzi sono abbastanza informati?

Credo di sì.

Ma sanno bene anche che cos'è il Servizio Civile quando arrivano?

No, non sanno bene cosa significa fare un anno di Servizio Civile, ma lo spieghiamo noi.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene opportuna questa azione?

Sarebbe utile una campagna regionale di informazione, purché venga fatta in maniera mirata, in accordo con gli ambiti o con gli Enti accreditati che conoscono bene il territorio locale. Una campagna regionale ci deve essere, ma non deve essere generica come quella del Ministero e della Presidenza del consiglio dei ministri.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

No, non è stato difficile.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

Ci sono stati ritiri non durante il corso ma subito dopo la selezione; le ragazze sono state sostituite. Il ritiro è dipeso dall'aver trovato un posto di lavoro stabile, sicuro, che richiedeva una presenza costante.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Quelle previste dalla normativa, cioè tutto e niente. Quando si fa la selezione, si utilizzano criteri di base della circolare. Oltre al titolo di studio, in effetti, si dà un grosso peso all'aspetto motivazionale. In linea di massima ritengo che non bisogna richiedere ai volontari titoli o capacità: bisogna accogliere tutti sulla base della motivazione. Poi un tutor, giacché è previsto per gli Enti accreditati, può svolgere una funzione di sostegno e formazione.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

Ovviamente.

Se sì, quanto è durata?

Sulle trenta ore settimanali. Poi prevediamo tutta una serie di incontri con cadenza bimestrale e naturalmente manteniamo contatti continui con i volontari durante il servizio per qualsiasi tipo di chiarimento.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

Sì, e in genere siamo noi a fare in modo che i giovani si incontrino. È importantissimo e determinante che socializzino, pur tenendo

conto di tutte le difficoltà

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Gli utenti sono a conoscenza. Constatiamo tuttavia che c'è un'errata interpretazione da parte di chi "accoglie" nei diversi servizi questi volontari: spesso si tende ad assimilare il Servizio Civile volontario all'obiezione di coscienza, che è un servizio obbligatorio.

Ci sono stati degli incontri di sensibilizzazione con i destinatari del servizio per introdurre la nuova figura?

Credo che debba essere spiegato bene cosa sia il Servizio Civile, che si tratta di servizio volontario e non più di Servizio Civile obbligatorio. In questo senso noi in prima persona abbiamo ritenuto opportuno fare le venticinque ore di formazione anche ai nostri dipendenti per spiegare la nuova legge sul Servizio Civile volontario. Ma ci sono ancora parecchie barriere culturali da abbattere.

Per quanto riguarda i tempi tra la selezione e l'inizio del progetto, avete riscontrato difficoltà?

Per noi non è passato molto tempo dalla selezione all'entrata in servizio delle volontarie, al massimo un mese. Solo nel caso di una selezione sbagliata si rischia di attendere tempi più lunghi: dalla Presidenza vengono esclusi alcuni volontari per ben precisi motivi e si deve ricorrere alle riserve.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari avete riscontrato delle difficoltà? Potrebbe essere utile una formazione regionale per il personale responsabile della selezione?

La formazione la vedo utile per gli Enti non accreditati. Gli Enti accreditati sono obbligati a prevedere nell'organico la figura del formatore. Più che di formazione, parlerei di aggiornamento: incontri dedicati al confronto fra i vari responsabili con le autorità competenti; l'Assessorato potrebbe pensare alla creazione di un "Albo formatori", un elenco, e cercare di tenere la situazione sotto controllo.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Sostanzialmente sì. Prioritariamente cerchiamo sempre di tenere conto delle esigenze di ciascuna volontaria per programmare i servizi.

Come definirebbe il ruolo dei volontari in Servizio Civile rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? Di integrazione, di arricchimento, di supplenza?

Di supplenza del personale interno all'Ente mai; quando questo accade, cerchiamo subito di porre rimedio. Normalmente hanno un ruolo di supporto.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

Per me le criticità si riscontrano nella rigidità del personale dei Comuni e nella mancanza di capacità organizzativa da parte di questi.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Sarebbe cosa gradita che agli Enti accreditati pubblici si destinassero risorse da utilizzare per svolgere servizi, per tenere in piedi la struttura. Tutte le figure o gli ambiti di riferimento per il Servizio Civile che nascono all'interno dell'Ente pubblico richiedono un costo: si pensi al responsabile del Servizio Civile nazionale, al formatore, al tutor; la formazione stessa ha un costo. Offrire un sostegno economico potrebbe facilitare anche tutta la fase di monitoraggio; la Regione chiede come sono state investite le risorse e tiene sotto controllo tutta la situazione.

... intervista 7 ...

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile?

La principale attività è quella del sociale, dei servizi sociali; l'altra è quella della scuola. Poi ci sono altre due aree minori, che sono le attività culturali e turistiche. In pratica, questo corrisponde a quattro progetti; noi abbiamo proceduto e stiamo procedendo presentando un certo numero di progetti distinti su queste aree.

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

Per noi è molto importante, prima di tutto perché è uno strumento utile per creare nelle giovani leve - nelle ragazze in questo caso - una consapevolezza e un senso civico, quindi una conoscenza dell'istituzione. Diversamente oggi ci lamentiamo spesso che i giovanissimi non sentono, non hanno forte il senso del territorio e men che meno degli Enti pubblici che sono preposti a governare, amministrare la comunità; quindi il Servizio Civile prima di tutto è un modo per avvicinare i giovani ai problemi reali del territorio e al ruolo e alle responsabilità che oggi come oggi un Comune a diretto contatto con i cittadini assume e svolge. Questo crea e favorisce la creazione di una consapevolezza e il diffondersi di un approccio e di una cultura diversa nei confronti dei problemi del territorio da parte dei giovani, appunto, che dopo questa esperienza di un anno sanno quali sono i problemi del sociale, che cosa significa problema sociale nei diversi campi, quale è la realtà della disabilità piuttosto che quella dell'indigenza. Prima ancora che un'utilità legata proprio al processo di erogazione dei servizi, il vero valore sta nella formazione delle volontarie come cittadine.

Aumenta il senso civico...

In una situazione in cui le difficoltà e i disagi di qualsiasi natura creano grossa destabilizzazione nei giovani anche all'interno del proprio territorio, diventa necessaria un'azione di recupero del giovane alla comunità civica, che significa fargli conoscere i problemi ma anche le nuove opportunità del terzo millennio, fargli capire che magari oltre che un problema di crisi economica c'è anche la possibilità di investire le proprie energie in altre attività, ad esempio nella cultura, nel turismo, nell'ambiente; si deve offrire

ai giovani la possibilità, attraverso l'azione che il Comune svolge nei diversi campi dei servizi, di valorizzare le proprie aspettative nel campo musicale, artistico, della comunicazione.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

Siamo accreditati a livello nazionale.

Quindi non è stato difficile organizzarsi come struttura...

No, abbiamo ovviamente dovuto rispettare determinati parametri, mettere a disposizione una gerarchia di figure di riferimento, una serie di unità locali.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

Sì.

Nel vostro caso, quali canali di informazione avete usato per informare i giovani della zona?

Noi facciamo promozione su tutto il territorio, scrivendo personalmente a tutti i giovani della città, organizzando nei diversi quartieri una serie di incontri informativi. Pochi giorni fa ho provveduto personalmente a tirare fuori dall'anagrafe tutta la lista dei giovani che rientrano in quella fascia d'età richiesta per il Servizio Civile (sono oltre 1.000 nel nostro territorio), per contattarli personalmente.

Nella lettera viene anche spiegato cos'è il Servizio Civile?

Nella lettera che inviamo a tutti i giovani viene spiegato sommarariamente cos'è il Servizio Civile, quali sono i progetti per i quali sono a disposizione i posti; diamo i riferimenti interni e i numeri di telefono, rinviamo al sito internet del Comune dove nel frattempo abbiamo creato le pagine e dove sono pubblicati per intero i progetti. Rinviamo a una serie di indirizzi dove poter reperire tutte le informazioni necessarie. Cerchiamo quindi di raggiungere uno ad uno i nostri ragazzi: non ci limitiamo ad affiggere un manifesto come normalmente si fa o a divulgare comunicati stampa. Solo in una fase successiva procediamo con i mezzi tradizionalmente usati: manifesti, locandine, comunicati stampa, riunioni nei quartieri. Questo ci è utile per riuscire a formare gruppi consistenti da selezionare per i progetti; per mettere su un gruppo di 25 ragazze dobbiamo garantirci un gruppo di almeno 80-90 ragazze. Con una

bassa informazione non sarebbe possibile raggiungere un numero così alto da selezionare.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

Non riscontriamo particolari difficoltà. Abbiamo un rapporto tra richieste che ci vengono formulate e numeri di cui abbiamo bisogno tra uno e tre e uno e quattro.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari avete riscontrato delle difficoltà?

La selezione la facciamo all'interno, perché abbiamo le risorse per farlo. Non vogliamo che i colloqui diventino asettici e fini a se stessi. Teniamo certamente conto dei requisiti minimi di cui deve essere in possesso un volontario, secondo la normativa nazionale.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene questa azione opportuna?

In generale sì.

Nei progetti in corso o conclusi, ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

Due; i problemi di ritiro sono legati alla sfera lavorativa. La selezione non è infallibile: ci sono stati casi in cui abbiamo dovuto provvedere alla sostituzione entro i tre mesi o addirittura dopo la selezione avvenuta prima della data d'inizio dei progetti, perché magari qualcuno si è ritirato dopo dieci giorni dalla graduatoria o una settimana prima dell'avvio effettivo dei progetti, ma questi sono casi molto limitati. Invece, come bilancio dell'intero anno, la prima volta sono andati in porto 13 su 15 e per la seconda annualità (che è quella in corso) abbiamo selezionato 24 ragazze.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Nella maggior parte dei casi preferiamo selezionare ragazze che hanno la formazione scolastica di tipo socio-pedagogico, avendo la fortuna qui nel territorio di avere da un lato un liceo psico-pedagogico e dall'altro l'università, il corso di laurea in Scienze della formazione che sta a Macerata. Una buona parte di queste 80-90

ragazze che mediamente rispondono ai nostri bandi ha quel tipo di formazione scolastica che per noi è il serbatoio privilegiato, perché la maggior parte delle ragazze e quindi dei progetti riguardano il sociale, l'assistenza a minori disabili, l'assistenza scolastica, l'assistenza agli anziani.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio? Se sì, quanto è durata?

Due settimane di formazione, 25 ore a settimana secondo l'orario tipo delle 50 ore di formazione.

È prevista una formazione durante il servizio come verifica in itinere?

Non una formazione specifica. Noi curiamo molto durante il servizio l'attività di monitoraggio, nel senso che facciamo frequenti incontri con le ragazze sia di tipo generale di verifica e chiarimenti - con tutte le ragazze insieme - che di ogni progetto in cui sono inserite, ovviamente in presenza del responsabile interno, un mio collaboratore che segue una determinata problematica (l'assistenza all'handicap piuttosto che agli anziani). Abbiamo istituito anche la figura di un coordinatore generale di tutto il gruppo del Servizio Civile, che cura soprattutto gli aspetti amministrativi e gli aspetti logistici organizzativi.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

Sì, attraverso tutti gli incontri e momenti di festa in generale. Abbiamo fatto una cena, l'hanno offerta le ragazze verso la fine del servizio. A inizio servizio, invece, per far conoscere tutti e mettere tutti a proprio agio, offriamo una merenda.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Il rapporto dei volontari con la cittadinanza, con gli utenti e con le famiglie dipende molto dal settore del progetto in cui sono inseriti. In questo caso per noi si sono verificati dei problemi nell'ambito della disabilità o dell'assistenza scolastica negli scuolabus. Spesso ci siamo trovati di fronte a famiglie di bambini disabili che non

credevano alle reali competenze di queste ragazze, confondendo sicuramente i ruoli. Per ovviare a questo inconveniente creiamo degli incontri generali utenti-volontari, propedeutici a far sì che le famiglie incontrino le giovani per conoscerle e capire qual è il loro ruolo all'interno dell'Ente.

C'era un po' di diffidenza...

C'era un po' di diffidenza. Ma una volta capita questa cosa, credendo nel valore del Servizio Civile e non volendo rinunciare a queste preziose risorse, abbiamo deciso di fare incontri sul territorio, per far conoscere famiglie e bambini alle ragazze, per rendere chiaro a tutti il nostro percorso e il percorso delle volontarie.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Inizialmente no e non nella fase di preparazione del progetto.

No, questo è naturale.

Abbiamo creato un'attività di *reporting*: le ragazze stilano dei *report* (non è una cosa così naturale e scontata, lo fanno a fatica) in base ai quali noi utilizziamo informazioni per modificare o ampliare la programmazione del servizio, coinvolgendo anche naturalmente le ragazze stesse in questa attività.

Invece per quanto riguarda il rapporto con gli altri dipendenti dell'Ente?

Quelli con i settori direttamente coinvolti sono ottimi.

Non ci sono problemi di ruolo?

No assolutamente, anzi, grazie all'impostazione e al taglio che noi diamo al rapporto. Cerchiamo di non creare rapporti freddi e distaccati, per non farle sentire in difficoltà. Nel nostro caso siamo molto contenti di come stanno andando le cose. Abbiamo creato con la selezione due gruppi eccezionali. E le ragazze sono entusiaste. Si sono legate molto a noi, sono diventate parte integrante del gruppo.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

Ci sono state criticità legate specificamente allo svolgimento di

alcune attività. Ci sono particolari attività che abbiamo inserito nei progetti e che sono fisicamente pesanti: mi riferisco all'assistenza sugli scuolabus (che ha creato dei momenti di stanchezza e abbiamo provveduto immediatamente a una turnazione maggiore), agli eventi culturali della stagione estiva dove non c'è un attimo di respiro e le ragazze si sono sentite travolte. Difficoltà, problemi, criticità di fondo non li abbiamo mai incontrati.

Quanto tempo passa dal primo accreditamento?

Il primo accreditamento è avvenuto dopo due mesi dall'inizio dell'attività. Succede ogni tanto che il Ministero perda le domande e allora lì passa più tempo... Però non abbiamo avuto problemi.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

La circolazione delle informazioni mi sembra che sia una delle cose più importanti da tenere in considerazione. Per partire bene bisogna fare un'ottima campagna di sensibilizzazione e di comunicazione. Se prova a fare delle interviste in giro tra la gente comune della nostra cittadina troverà una media di informazione, di consapevolezza sul fatto che esistono queste esperienze sul territorio, sicuramente superiore alla media di qualsiasi altra città.

In effetti è la prima volta che sento che la promozione viene inviata a casa a tutti i ragazzi...

Siamo partiti in questo periodo con un nuovo gruppo; in tre anni abbiamo raggiunto circa 3.500 lettere personalizzate. Una cosa che non funziona, peraltro prevista dalla normativa nazionale, è il sistema di accreditamento di questa esperienza per i ragazzi nell'ambito dell'attività universitaria. Molte nostre volontarie si lamentano che le università riconoscono la cosa a livello nazionale, ma non la applicano. Io adesso non so quali possano essere i motivi sottostanti, perché alcune università non hanno posto in essere questo accreditamento. Poi c'è un secondo aspetto di accreditamento rispetto al Centro per l'impiego. La Regione dovrebbe vigi-



lare su questi due aspetti e far sì che possa essere messo in atto quanto prevede la normativa nazionale. Dal punto di vista del mercato del lavoro, questa esperienza che significa? Se ci fosse una normativa regionale, ad esempio, nell'ambito delle procedure di appalto dei servizi sociali, non si potrebbe valorizzare l'esperienza del Servizio Civile all'interno di questi appalti? Questa esperienza deve essere valorizzata in termini di sbocchi, di opportunità successive per l'immediato futuro. Noi abbiamo previsto la creazione di una banca dati all'anagrafe dove vengono registrati tutti i nomi delle ragazze che hanno svolto il Servizio Civile, per fare in modo che il Comune possa utilizzare le giovani quando ha bisogno di dare incarichi a tempo determinato nei diversi settori dei progetti (cultura, sociale, ambiente ecc.). L'iscrizione all'anagrafe viene fatta a tutte le ragazze che portano a termine il servizio; ho cercato un modo per incentivare i giovani volontari ad arrivare fino in fondo. Visto che spesso facciamo contratti di collaborazione occasionale, potremmo far ricorso a tutte quelle persone che conosciamo e con cui abbiamo già lavorato. La Regione potrebbe fare molto su questi punti.



:: intervista 8::

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile?

I progetti sono stati fatti in base alle aree previste dalla disponibilità dell'accreditamento. Adesso siamo accreditate per la IV Classe con trenta ragazze; quando saliremo di Classe chiaramente aumenteremo il numero delle volontarie che sono impiegate in tutte le unità operative. Noi non le chiamiamo "aree", ma "unità operative" dell'Asur che sono enormi e hanno impieghi diversi.

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

Per il nostro Ente l'importanza è di offrire quei servizi che l'Asur normalmente prevede: abbiamo un Piano sanitario regionale, non socio-sanitario. Tuttavia abbiamo dei compiti sociali; il Servizio Civile a noi serve per offrire quelle prestazioni necessarie nell'erogazione dei servizi. Il paziente che viene da noi ha esigenze, oltre che sanitarie, personali, ad esempio la necessità di assistenza. La legge in realtà ci pone dei limiti: non abbiamo, infatti, un'assistente sociale in tutti i reparti perché la legge lo vieta; invece i volontari vanno ad inserirsi in questo canale, dove siamo carenti. L'attività dell'Ente è quella prevista dal Piano ma, capendo l'importanza da dare alle esigenze di diversa natura dei nostri utenti, cerchiamo di fare progetti tenendo conto di questo. È necessario per queste persone, per la loro cura, la loro accoglienza, il loro percorso terapeutico.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

Moltissimo, per la perdita di tempo che ci hanno fatto subire. Avrei preferito che il percorso dell'accreditamento fosse stato meno burocratico, meno complicato e che ci fosse stata una maggiore disponibilità da parte dell'Ufficio nazionale nel fornire informazioni. Le difficoltà non ci sono state solo per noi; mi pare di aver capito che anche al Ministero si siano trovati parecchio in difficoltà per

l'elevato numero di domande che non si aspettavano. Un altro problema è la documentazione relativa al Servizio Civile: è una bibliografia!

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

Sono informati da quello che vedono all'esterno, quindi hanno un informazione parziale. Ritengo che la comunicazione sia un fattore decisivo nella sensibilizzazione dei giovani al Servizio Civile. Gli strumenti di comunicazione previsti dall'Ufficio nazionale (manifesti, comunicati stampa, pubblicità via radio) sono molto limitati. Proprio per questo noi, come Asur, stiamo cercando nuove strategie di sensibilizzazione per informare meglio i giovani almeno nel nostro territorio; ad esempio, abbiamo stampato tantissime locandine e le abbiamo appese nei supermercati, nei pub, nelle discoteche, nei luoghi dei giovani. Bisogna far passare ai giovani l'idea dell'istituzione di un Servizio Civile volontario: molti lo confondono ancora con l'obiezione di coscienza.

Questo per i ragazzi.

Per i ragazzi; per le ragazze riscontro, invece, difficoltà nel capire dalla comunicazione televisiva i diversi passaggi attraverso i quali si articola la possibilità di fare il Servizio Civile, la scadenza dei bandi, della domanda.

Nel vostro caso, quali canali di informazione avete usato per informare i giovani della zona?

Attualmente stiamo preparando un calendario per l'anno 2005, con l'intento di pubblicizzare l'anno di Servizio Civile. E poi abbiamo pensato a una pubblicazione dove emergano tutti i vissuti personali delle giovani volontarie, e naturalmente dove ci siano anche la spiegazione del progetto, le finalità della legge, l'esecuzione, le criticità. Le piace l'idea?

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene questa azione opportuna?

Sarei contenta che la Regione cercasse di aumentare l'informazione su tutto il territorio. Sarei altrettanto contenta se volesse sentire e coinvolgere anche noi in questa campagna informativa, magari prendendo coscienza prima di quelli che sono tutti i nostri problemi. Prima di fare un programma di informazione, sarebbe bene

che la Regione si informasse e informasse i cittadini sui servizi presenti nel territorio.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

Sì, fatta eccezione per tutte le aree dell'Asur dislocate nel territorio, quelle lontane dalla nostra città per intenderci. Avremmo bisogno di trovare volontarie in loco.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà?

La selezione non è complicata, a parte i conteggi in centesimi con tutti gli indicatori che ha dato il Ministero. Noi, poi, aggiungiamo agli indicatori del Ministero altre domande per valutare l'attitudine del giovane che sarà inserito in un determinato progetto. Nel progetto "Driver", per esempio, dove andiamo a prendere a casa le persone che fanno radioterapia, una delle domande frequenti è se i giovani fanno uso di sostanze stupefacenti e di sostanze alcoliche: alcuni dei ragazzi in servizio guidano le macchine.

Potrebbe essere utile una formazione regionale per il personale responsabile della selezione?

Per noi no: cerchiamo di spiegare molto bene alle ragazze quello che andranno a fare, a partire dai progetti; le affianchiamo in ogni attività e cerchiamo soprattutto fin dall'inizio di renderle consapevoli della loro missione.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

Sì, perché i tempi tra la presentazione delle domande e la selezione sono troppo brevi. Si allungano relativamente alla presa in servizio. Le ragazze sono tutte in fase scolastica o lavorativa, basta una minima cosa a far cambiare loro idea, magari un'assunzione sicura.

È stato possibile sostituirli con altri in graduatoria? Se no, perché?

Sì.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

In linea generale le competenze richieste dal bando, valutando nello stesso tempo le capacità di ciascuna, in base al corso di studi e alle esperienze fatte in precedenza.

Al di là del bando?

Cerchiamo di essere il più elastici possibile: ci sono ragazze tra i 18 e i 19 anni che non hanno fatto in tempo ad acquisire competenze particolari. Fondamentale è per noi senza dubbio l'attitudine, il loro percorso di studi, i loro percorsi lavorativi, anche quelli occasionali o estivi.

In ogni caso si cerca sempre un minimo di competenza, più o meno nel servizio, nell'area in cui saranno inserite...

In linea di massima è così. È altrettanto vero che siamo noi poi ad orientare le ragazze verso un ambito specifico, tenendo conto delle loro particolari attitudini o esperienze precedentemente svolte.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

La legge ci richiede 35 ore di formazione. Noi facciamo continuamente formazione intesa anche come incontri di valutazione, di chiarimento su una determinata attività percepita difficile da alcune ragazze, riunioni con le unità operative per fare il punto della situazione.

Si tratta più di formazione specifica o generale?

Entrambe. Prima di tutto riteniamo doveroso spiegare il significato del Servizio Civile: diamo la normativa, la spieghiamo, anche con i pochi elementi che abbiamo; dal Ministero non ci danno molte informazioni.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

Creo molti momenti di incontro perché possano conoscersi meglio, anche attraverso incontri informali. Stiamo attenti nella selezione a riunire in gruppo ragazze con caratteristiche simili, per far sì che il gruppo funzioni davvero e sia unito. Noi diamo molta importanza alla comunicazione, che deve essere di tipo circolare: tutti devono

poter esprimere la loro opinione.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Non sempre, ma questo è normale; la novità fa questi effetti, soprattutto quando non si è chiari...

Ci sono stati degli incontri di sensibilizzazione con i destinatari del servizio per introdurre la nuova figura?

Abbiamo cercato di mettere gli utenti di fronte a questa nuova realtà; per esempio, per le nostre ragazze ho pensato di fare le magliette da indossare quando sono in servizio (al di là di tutti i problemi con i loghi, i colori...).

La questione delle magliette e dei loghi è abbastanza delicata. Non è la Regione che può disporre di queste cose, ma il Ministero: è bene ribadirlo...

Le magliette le ho fatte fare personalmente, non ce le ha inviate il Ministero. Mi sono trovata uno sponsor.

Il rapporto con il personale dell'Ente?

Con alcune è splendido, con alcune è un po' conflittuale: si capisce bene questo... le ragazze sono tante. Ho ovviato al problema responsabilizzando di più le capo-sala, per esempio; abbiamo creato l'operatore locale di informazione. All'interno della struttura abbiamo creato dei referenti che seguono passo passo la vita emotiva delle ragazze nel percorso del Servizio Civile.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Vengono coinvolte relativamente al tipo di progetto. Alcuni richiedono coinvolgimento nella programmazione, altri no.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

All'interno della progettazione no, perché noi siamo "servizio progetti", non ci mancano le idee. La criticità è la troppa attenzione da prestare agli indicatori che portano punteggio, come se fosse un concorso. Secondariamente alcune cose non sono chiare e le informazioni non vengono date a sufficienza. In terzo luogo, non

si sa mai se ci sono i soldi per la continuità dei progetti: faccio un progetto, offro un servizio, ma se le ragazze finiscono il periodo di Servizio Civile il mio progetto si interrompe. E questa è una cosa gravissima. La continuità di certi progetti è fondamentale; ci sono intervalli di tempo troppo lunghi. La situazione è troppo complessa. Se lei si mettesse a studiare tutte le norme per realizzare il Servizio Civile, dovrebbe studiare un mese.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

La prima cosa è fare chiarezza nell'applicazione delle norme, nella realizzazione dei progetti del Servizio Civile con tutte le condizioni poste per l'accreditamento: come si devono regolare le ferie, le malattie, se le ferie sono comprensive dell'orario previste nel bando oppure no. L'altra cosa da fare è capire come gestire a livello regionale la campagna informativa e al di là delle spese, per le quali sarei contenta che se ne facesse carico la Regione, penso che debba essere concordata con tutti gli Enti titolari di progetti.

Il Servizio Civile dovrebbe anche educare al senso civico: un aspetto che a volte passa un po' in secondo piano, quando in realtà è uno degli obiettivi principali.

È uno degli indicatori che noi abbiamo aggiunto sulla selezione: capire che si tratta di Servizio Civile volontario. È l'obiettivo primario, secondo me; io posso avere anche una ragazza che ha la III media, ma che ha buon senso, empatia, voglia di fare, che ha un approccio con l'altro aperto ad imparare. Per me queste sono ottime qualità da non trascurare quando si fa selezione. E bisogna avere consapevolezza di questo. Se non ce l'hanno, cerchiamo di infonderla.

... intervista 9

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile?

Le ragazze vengono impiegate in tutte le strutture operative dell'associazione, in tutte le attività, sia in comunità per minori che di prevenzione.

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

Elevata. Noi puntiamo tutto sulla formazione delle giovani volontarie, anche se il tempo - dalla scadenza del bando alla selezione - spesso non ci facilita e non riusciamo bene nel nostro intento di spiegare alle giovani cos'è il Servizio Civile.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

Siamo accreditati tramite la Federazione italiana delle comunità terapeutiche; il nostro è un progetto nazionale.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

Non tutte le ragazze sono adeguatamente informate; sicuramente alcune hanno un'informazione abbastanza precisa su quello che devono fare e a cui andranno incontro, altre hanno solo il sentore che è una possibilità di un anno per fare un'esperienza retribuita ma non hanno la minima idea di che cosa poi questo comporti.

Nel vostro caso, quali canali di informazione avete usato per informare i giovani della zona?

Abbiamo affisso manifesti, distribuito volantini nei centri dove si aggregano i ragazzi. E poi cerchiamo di creare il canale del "passaparola" attraverso i nostri attuali volontari. Visti i tempi molto ristretti, non abbiamo avuto modo di fare una campagna di sensibilizzazione capillare nel territorio. Il passaparola si è rivelato la via più semplice e veloce: l'informazione che circola dai ragazzi per i ragazzi.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene opportuna questa azione?

Sarebbe molto meglio coinvolgendo i centri che hanno l'accreditamento, i quali a loro volta possono diventare canali privilegiati di informazione, grazie a tutti i materiali forniti dalla Regione. Il sito regionale non mi sembra di facile consultazione.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

La domanda che noi abbiamo (per questo bando ci hanno assegnato nove posti) è sufficiente. Noto spesso la difficoltà di reperire i volontari sul territorio, anche perché nella nostra città sono in molti ad avere progetti ugualmente approvati del Servizio Civile. La domanda ci sarebbe se ci fosse maggiore informazione. E poi si deve fare attenzione a come vengono smistati sul territorio questi giovani.

Attualmente, secondo lei, l'informazione costituisce un punto critico?

L'informazione per me è un punto critico. Sono convinto che se fossero utilizzati migliori canali di informazione si arriverebbe a toccare la curiosità e la sensibilità di molti più giovani. La televisione non è a mio avviso convincente. Bisogna fare una pubblicità capillare sul territorio, all'interno delle università, dei gruppi Scout, delle scuole. Il territorio e chi lavora in esso conosce la realtà, sa dov'è il bisogno, il disagio; lo Stato lancia solo un messaggio superficiale.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà?

Fare selezione non è stato e non è per noi difficile. Molto spesso si cerca di valutare anche in base alle esperienze compiute in precedenza; naturalmente valutiamo anche in base ai titoli di studio. Il nostro settore, che lavora a contatto con ragazzi tossicodipendenti e minori in difficoltà, necessita di ragazze motivate e quanto più possibile equilibrate.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

Non ricordo bene, mi sembra un ritiro. La ragazza aveva trovato un lavoro più sicuro.

È stato possibile sostituirli con altri in graduatoria? Se no, perché?

No, per il problema del numero dei volontari, non avevamo

domande a sufficienza.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Nel nostro caso, come onlus, richiediamo competenze “caratteriali”. Valutiamo l’empatia delle ragazze, la disponibilità a mettersi in gioco nella relazione con l’altro. E naturalmente richiediamo una grossa dose di assunzione di responsabilità personale, nel senso che le volontarie devono sempre avere chiaro di operare in un settore in cui la responsabilità è parte integrante del ruolo che si va a ricoprire.

È stata svolta un’attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

Sì. Nel primo incontro riconosco che siamo stati un po’ carenti: non sapevamo bene chi avevamo di fronte. Adesso le ragazze fanno una formazione piuttosto codificata in cui le portiamo a conoscenza di tutte le attività del centro, per poi dirigerle verso un settore specifico.

È prevista una formazione durante il servizio, come verifica in itinere?

C’è una formazione in itinere fatta da un responsabile di formazione che riunisce periodicamente le ragazze (ogni quindici giorni) anche per la valutazione dello stato di benessere o malessere personale, o del servizio.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell’Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

Non ci sono stati grossi rapporti di amicizia, talvolta qualche piccola incomprensione ma mai problemi gravi. Nel nostro caso si creano gruppi di volontari in Servizio Civile sia per la valutazione che per l’approfondimento della conoscenza interpersonale.

E i rapporti con il personale interno all’Ente?

Tutti i volontari interagiscono tra loro perché entrano nello staff, ovviamente non per quello che riguarda la parte operativa terapeutica, ma per la gestione organizzativa del servizio.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Lavorano in équipe, ma sono fuori dalle dinamiche terapeutiche vere e proprie.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Lo sanno perfettamente, perché i volontari vengono presentati alle strutture come tali. Nelle nostre comunità gli utenti sanno chi sono e quali sono le funzioni dei ragazzi in Servizio Civile.

Come definirebbe il ruolo dei volontari in Servizio Civile rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? Di integrazione, di arricchimento, di supplenza?

Hanno un ruolo di sostegno e anche di miglioramento dell'organizzazione generale, perché vanno a snellire il carico dell'operatore stesso.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

Non abbiamo riscontrato grosse criticità, se non quelle di tipo organizzativo. Forse per noi il problema è stato nel numero dei volontari, spesso abbastanza basso.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Sarebbe importante informare e sensibilizzare non solo i ragazzi, ma anche dirigenti e responsabili che spesso non hanno chiaro cosa sia e come funzioni il Servizio Civile volontario, che non può e non deve diventare una sorta di servizio di aggiustamento delle carenze interne alla struttura stessa.

... intervista 10 ...

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile?

Abbiamo fatto dei progetti di Servizio Civile volontario, previa pubblicazione del bando, finalizzati e destinati alle aree socio-assistenziali. Abbiamo volontarie nel settore dell'handicap, dell'educazione alimentare, degli anziani e del reperimento delle notizie nel tessuto sociale.

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

A mio avviso è basilare. I ragazzi in servizio, tuttavia, sono molto difficili da gestire perché abbiamo trovato persone molto irresponsabili.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

È stato molto difficile e sarebbe stato un punto penalizzante se non ci fossimo confrontati con più Comuni per questa nuova progettazione.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

I mezzi di comunicazione sono molto importanti nella sensibilizzazione dei ragazzi al Servizio Civile: è un passo iniziale fondamentale. Dal canto nostro, riteniamo altrettanto costruttivo un primo momento di confronto con i ragazzi per informarli sull'Ente nel quale andranno a svolgere la loro attività, come è strutturato, su che cosa significa fare Servizio Civile. Prima della selezione vengono solamente a chiedere informazioni di carattere generale, sono molto allettati dalla dimensione economica.

Nel vostro caso, quali canali di informazione avete usato per informare i giovani della zona?

Cerchiamo di fare informazione in maniera capillare sul territorio: affiggiamo manifesti, divulghiamo comunicati stampa e spot radio-

fonici, ci rivolgiamo al servizio “Informagiovani” comunale, mandiamo addirittura delle lettere a casa ai ragazzi dai 18 ai 26 anni.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene questa azione opportuna?

Secondo me sì, l'informazione non basta mai.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

Sufficiente, anche se poi diventa scarso perché molti con l'andare del tempo si ritirano.

Quindi è abbastanza critico questo aspetto?

È abbastanza critico.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà?

La selezione è difficile, perché ci rendiamo conto che non c'è vera motivazione da parte delle ragazze.

Questo è un aspetto più legato ai ragazzi che fanno Servizio Civile che alla organizzazione pura?

Sì.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari avete riscontrato delle difficoltà? Potrebbe essere utile una formazione regionale per il personale responsabile della selezione?

La formazione per i responsabili sarebbe senz'altro utile. A mio avviso, però, in questo momento non è l'handicap maggiore.

Quello che manca, secondo lei, è la motivazione?

Sì.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

Abbiamo avuto molti ritiri. Alcune ragazze hanno trovato occupazioni più remunerative, altre hanno deciso di lasciare il servizio anzitempo perché si sentivano sfruttate... Pensavano di venire qui a giocare e prendere soldi a fine mese.

È stato possibile sostituirli con altri in graduatoria? Se no, perché?

Non è stato possibile. Noi abbiamo seguito passo passo l'iter per

la sostituzione dei volontari, secondo la normativa prevista, ma il Ministero ha fatto passare troppo tempo e a quel punto non ne avevamo più diritto.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Al di là dei requisiti previsti a livello nazionale, trovo che sia importante avere più conoscenza della solidarietà sociale.

Quindi in questo caso, come da Circolare, è importante che abbiano già fatto attività di volontariato per fare questo tipo di servizio?

Sicuramente sì.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

C'è stata una formazione generale in base alle ore prescritte dal Ministero, dalle disposizioni ministeriali, rivolta a tutti i ragazzi indistintamente, e una formazione specifica rispetto al tipo di progetto da attuare e a cui ciascun volontario apparteneva.

È prevista una formazione durante il servizio, come verifica in itinere?

C'è un confronto continuo durante lo svolgimento del servizio in base alle problematiche, alle esigenze che vengono fuori dalla operatività quotidiana.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

C'è sempre un momento di raccordo tra le ragazze e il supervisore, il tutor del progetto. Non mancano talvolta dissapori all'interno dei gruppi dovuti ad arrivismo, scavalcamenti... In ogni caso cerchiamo sempre di far venir fuori i problemi che ognuno ha, parlare e discutere tutti insieme attraverso il confronto, i colloqui.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Gli utenti vengono avvertiti telefonicamente dall'assistente sociale, e viene spiegato loro che una volontaria comincerà a prendere contatti con loro. Spieghiamo al meglio che cos'è il Servizio Civile, le mansioni di ciascun volontario: una sorta di presentazione.

Come definirebbe il ruolo dei volontari in Servizio Civile rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? Di integrazione, di arricchimento, di supplenza?

È un supporto, un aiuto.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Sicuramente sì, i volontari presenti nei vari centri diurni partecipano alle giornate di supervisione, di confronto e di progettazione.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto**Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?**

Considerando che per noi è stato il primo esperimento - quindi questo progetto ha rotto un po' il ghiaccio -, è stato difficoltoso, non è stato facile sotto ogni punto di vista.

È stato difficoltoso perché era una cosa nuova?

Soprattutto perché era una novità, quindi dovevamo capire bene come ci si doveva organizzare, come si dovevano prendere queste ragazze, come bisognava gestirle. Penso che il Ministero stesso abbia dovuto sopportare le difficoltà d'avvio di tale progettazione. All'inizio ci sono stati dei problemi anche per quanto riguarda le tempistiche, però già vedo che si stanno risolvendo queste problematiche; adesso si sta facendo tutto più chiaro e meno confuso.

La questione del senso civico: le ragazze che fanno Servizio Civile sono consapevoli di questo aspetto?

Non come ce ne sarebbe bisogno e come dovrebbero averne. Ritengo che l'organizzazione, la gestione e quant'altro con l'esperienza si può affinare, ma se non c'è questo senso civico da parte delle ragazze è difficile che un progetto possa avere esito favorevole. Il senso civico è basilare per tutti, ma soprattutto per chi sceglie volontariamente di fare questo servizio, soprattutto in vista

del superamento dell'obiezione di coscienza, che non ci sarà più.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Per me sono importanti la formazione e il confronto.

..: intervista 11:..

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile?

Quella propria dei servizi sociali: anziani, minori ed extracomunitari, animazioni, assistenza.

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

È una scelta che serve ad aiutare i giovani a crescere e ad entrare nel mondo del lavoro, a fare un'esperienza.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

La procedura la trovo alquanto complessa, anche se utile, perché - trattandosi di un investimento che si fa sui giovani - è giusto che ci si impegni e che si dimostri di volersi impegnare. Purtroppo diventa macchinosa per quel che riguarda mettere insieme e d'accordo tutte le persone che ruotano intorno a questo nuovo servizio.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

Io li trovo molto curiosi. In Comune si recano quotidianamente molti giovani a prendere informazioni sul Servizio Civile. Abbiamo attivato uno sportello grazie al quale si cerca di venire incontro alle esigenze informative di tutti i ragazzi. Noi, dal canto nostro, abbiamo cercato di informare e sensibilizzare quanto più possibile su questa nuova esperienza attraverso la divulgazione di depliant nelle scuole o in strutture giovanili, incontri divulgativi all'interno di manifestazioni più ampie organizzate dal Comune. E riscontriamo da parte dei giovani un forte interesse, che va incentivato con buone campagne per spiegare bene cos'è il Servizio Civile e dissipare i tanti dubbi.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per

incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene opportuna questa azione?

Io penso che una maggiore informazione e una collaborazione sull'informazione da dare sia sicuramente auspicabile e importante.

Ritiene importante la collaborazione?

Collaborare è fondamentale, tenendo anche conto del fatto che ogni territorio ha le sue caratteristiche, le sue necessità. Se la Regione si attivasse e facesse in modo di rendere più organica l'informazione per i giovani, ci sarebbe meno confusione e i ragazzi, ma anche noi operatori, avremmo le idee più chiare nel servizio da offrire e da svolgere.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

No, non è stato difficile, anche se il nostro Comune, fin dal primo progetto (quindi prima della procedura dell'accreditamento), si è attivato per preparare i progetti per tutti i Comuni nell'ambito territoriale di riferimento, che sono in totale 29. Nell'Ente capofila abbiamo avuto un altissimo numero di richieste, meno nei Comuni limitrofi a causa della minore informazione. Inoltre ci sono state ragazze che, pur residenti nel nostro Comune di appartenenza, sono andate a coprire tutti quei posti nei paesi vicini dove c'era maggiore bisogno.

I ragazzi, secondo lei, sono consapevoli che una delle valenze del Servizio Civile è proprio quella del senso civico?

Sicuramente, anche se non in maniera esplicita. Tenga conto che i nostri incontri di formazione vertono molto su questo tema di formazione civica, del senso civico verso la comunità in cui viviamo, verso il nostro paese.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà? Potrebbe essere utile una formazione regionale per il personale responsabile della selezione?

Io penso che possa essere utile. Noi abbiamo il personale addetto a questa funzione, che dall'uscita del bando alla selezione vera e propria cerca di dare tutte le informazioni possibili a quei ragazzi interessati a fare domanda o al tipo di servizio da svolgere. Questo è importante per le ragazze, al fine di portarle alla scelta più giusta e congeniale alla loro personalità. Abbiamo avuto delle ragazze che, ad esempio, non avevano minimamente idea di avere una particolare capacità comunicativa con persone in difficoltà: l'hanno scoperta attraverso il Servizio Civile e sono state felicissime.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Questa è una domanda che mi fa un po' pensare, perché il Servizio Civile è qualcosa che secondo me dovrebbe essere aperto a tutti, dovrebbe dar spazio anche a quelle persone che per una storia personale, per una serie di eventi, non hanno avuto modo di proseguire il percorso di studi. Purtroppo noi, proprio per attenerci ai requisiti previsti a livello nazionale, abbiamo dovuto scartare ragazze che avevano un'alta predisposizione a lavorare in aree di disagio.

Se non ci fosse un limite del bando, il punteggio verrebbe già dato a priori dalla Circolare.

Sì, e secondo me è anche una cosa giusta, per evitare a ciascuno dei selezionatori di avere preferenze nei confronti di alcune ragazze; è segno di professionalità e serietà avere una graduatoria pubblica fatta con determinati criteri.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

Sì, c'è una formazione iniziale e ci sono degli incontri in itinere, soprattutto per quei settori dove è più importante tenere sotto controllo e valutare le varie esigenze delle volontarie. Noi stessi, da operatori, cerchiamo di tenerci molto informati e aggiornati, seguendo e partecipando a tutti i corsi e i convegni organizzati dal Comune.

Quindi una parte della formazione è legata all'attività che fanno?

Sì, formazione specifica: per forza.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

Noto con piacere che nascono delle amicizie all'interno dei gruppi che vanno oltre il Servizio Civile; il nostro primo progetto è finito a giugno.

Era un unico progetto?

Un unico progetto; il primo è finito il 30 giugno, poi ne è cominciato un secondo il 1° giugno. Tra tutte queste ragazze che si sono

incontrate a giugno si sono create delle amicizie; c'è amicizia tra quelle che hanno finito e quelle che hanno cominciato, forse grazie anche allo scambio di informazioni, al racconto di esperienze vissute, ai momenti di incontro a cui hanno partecipato tutte insieme. Noi sicuramente facciamo di tutto perché si creino buoni rapporti tra le ragazze, soprattutto attraverso incontri tematici in cui viene data la possibilità a tutti di esprimere le proprie idee.

E per quanto riguarda i rapporti con il personale dell'Ente? Tra volontari e personale?

In linea di massima i rapporti sono positivi, grazie alla collaborazione e alla disponibilità di tutti. Trovo talvolta una certa rigidità di atteggiamento da parte del personale interno all'Ente nei confronti delle giovani volontarie.

Come definirebbe il ruolo dei volontari in Servizio Civile rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? Di integrazione, di arricchimento, di supplenza?

Sicuramente di integrazione nei vari settori in cui si trovano a fare servizio, nei centri per anziani, per minori...

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Da parte degli anziani c'è una buona consapevolezza, grazie anche alla campagna televisiva nazionale sul Servizio Civile; spesso ci telefonano per avere supporto da una volontaria, per andare a messa, per andare a fare la spesa... Da parte dei bambini i volontari sono visti come figure di riferimento, senza per questo offuscare il ruolo vero e proprio dell'operatore che da anni è al fianco di bambini problematici.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

I giovani del Servizio Civile non solo sono coinvolti in alcune programmazioni, ma il più delle volte sono anche promotori, portatori di idee. Molto spesso alcune ragazze sono state promotrici di progetti nell'ambito dei Comuni, hanno sviluppato progetti di laboratori scolastici, progetti di pittura, di teatro. Sono venute fuori le loro idee, partendo dalle loro personali capacità, e noi abbiamo sempre cercato di incentivare e promuovere queste loro iniziative. Sono parte attiva e integrante dell'équipe.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?



La progettazione è un po' complicata e un po' troppo rigida, a mio avviso. Quando inseriamo in determinate aree di intervento alcune ragazze, con progetti specifici, non possiamo avere realmente idea delle potenzialità di ciascuna. Nel corso del tempo le giovani misurano le loro capacità e potrebbero voler essere inserite in altri progetti, diversi da quelli iniziali. L'esperienza del Servizio Civile deve realmente corrispondere a un fondamentale momento di crescita, soprattutto per chi interviene nell'area sociale.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Una formazione per i responsabili la trovo molto giusta. Ripeto che se non tutti sentono questa necessità, noi riteniamo doveroso confrontarci in un tavolo regionale sul da farsi per essere più competenti con i giovani e per aiutarli sempre meglio nelle loro scelte. Aiutare i nostri ragazzi vuol dire proiettarsi verso il futuro; quindi, se riusciamo a farlo nel modo migliore, avremo dei giovani capaci e consapevoli e un futuro forse meno piatto e più appassionato.

È quindi un obiettivo importante?

Da madre e da educatrice ritengo che spesso non valorizziamo a pieno le capacità dei nostri giovani, che hanno potenzialità enormi. È importante valutarli positivamente, rivalutarli in un contesto nuovo, per far sì che crescano serenamente e consapevoli delle loro scelte. È necessario creare occasioni di crescita, dove i ragazzi insieme ai loro coetanei possano confrontarsi sul valore della vita, sull'importanza della solidarietà e dell'aiuto verso il prossimo. Tutte queste cose sono fondamentali per i giovani; creare queste occasioni di crescita personale, sociale, civica, è fondamentale. Per me il Servizio Civile è una grossa opportunità, perché i ragazzi possono imparare concretamente a fare qualcosa di nuovo. Abbiamo avuto molti ragazzi che abbiamo lasciato andare via a malincuore. Un'ultima cosa che abbiamo apprezzato molto da parte della Regione è stata la questione relativa agli accordi con le università.



:: intervista 12::

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile?

Abbiamo avuto ragazze diramate in alcune nostre realtà, non in tutte.

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?

Diamo molta importanza a questa esperienza, anche se vedo che nelle nostre organizzazioni sparse tra le diverse Province marchigiane non ha avuto lo stesso riscontro. Nelle Marche siamo la sola Provincia che ha accettato di presentare progetti di Servizio Civile, quindi di instaurare questo tipo di rapporto con i ragazzi. A noi ringiovanisce l'ufficio e le ragazze possono vivere un anno molto importante per la loro crescita personale.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

Noi diamo una cifra al nostro referente nazionale che fa tutto; adesso, però, abbiamo dovuto fare il nostro curriculum per il tutor. Il problema sorge per il reperimento dei ragazzi: non abbiamo molte domande e se qualcuno si ritira non possiamo sostituirlo così facilmente.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

Non mi rendo bene conto di quanto sappiano o non sappiano i giovani. Noi abbiamo fatto una serie di incontri con una psicologa per informare i giovani sul significato del Servizio Civile, in cosa consiste, a cosa serve, e abbiamo avuto un grande pubblico, anche se poi i ragazzi si perdono per strada... Forse non siamo così bravi e incisivi.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene opportuna questa azione?

Se ci fosse maggiore informazione da parte della Regione, for-

se potremmo sperare di avere più domande. Ma l'informazione dovrebbe essere mirata, a mio avviso; è necessario rendere noti i progetti e gli Enti per fare in modo di indirizzare i giovani.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro?

Sì.

È stato possibile sostituirli con altri in graduatoria? Se no, perché?

Quando si è ritirata una ragazza, non avevamo nessun altro. All'epoca eravamo ancora inesperti in materia, oggi sappiamo di dover tenere qualcuno "di riserva".

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà?

La selezione viene fatta a Roma, dopo un primo colloquio nella nostra associazione. Quest'anno la selezione sarà più rigida; potranno valutare personalmente le attitudini e le capacità delle ragazze preposte a uno specifico progetto, e decidere chi mandare da noi in servizio. Se lo ritengono, posso farci arrivare ragazze di un'altra Regione, di un'altra Provincia sempre della nostra associazione.

A livello nazionale?

Tutto viene fatto a livello nazionale - selezione e assegnazione dei posti - su nostri suggerimenti: siamo noi che mandiamo a Roma le ragazze che vorremmo avere all'interno della nostra associazione.

Nel vostro caso, quali canali di informazione avete usato per informare i giovani della zona?

L'informazione viene fatta attraverso dei volantini che mettiamo all'università.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Facciamo certamente una preselezione, valutando i titoli delle ragazze in base alle nostre necessità, alle necessità del progetto.

Richiedete una minima competenza di base?

La pretendiamo un po' da tutti. A volte siamo noi stessi a incentivare le ragazze o a bloccarle non mandandole a Roma, in base alle loro attitudini, al loro carattere, oltre che al loro curriculum.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

Ci pensa la struttura a livello nazionale.

Che fa la formazione iniziale?

Iniziale e in itinere.

È prevista una formazione specifica?

Sì, i progetti nei quali i volontari sono inseriti vengono regolarmente discussi ogni settimana con i formatori di professione.

Dalla sua esperienza, il Servizio Civile educa al senso civico?

Per me sì, qualsiasi sia l'Ente in cui i giovani si troveranno a lavorare. Con l'abolizione della leva obbligatoria mi auguro che tanti ragazzi vogliano fare l'esperienza del Servizio Civile: sarebbe per loro una grande occasione di educazione alla legalità, alla civiltà, al senso civico.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

Lo ritengo molto importante. Da questo punto di vista non ci sono stati problemi, non ho rilevato problemi di nessun genere fino ad ora; forse siamo state fortunate. Noi, da parte nostra, cerchiamo di essere chiari con i ragazzi dall'inizio, non creiamo false speranze di assunzione per il futuro e questo certamente agevola un rapporto di amicizia, basato sull'onestà e sulla sincerità.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Lo sanno e sono molto contenti, si affidano volentieri a loro.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Sì.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

**Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti?
Quali le cause principali?**

Solo per l'informazione, per reperire nuove volontarie. E per spiegare bene anche il lato economico, di cui si parla poco. Non bisogna aver paura di dirlo: se le ragazze sanno di guadagnare 430 euro al mese, forse sono più incentivate al Servizio Civile. Sul sito della Regione Marche c'è un'area dedicata a tutti i progetti in corso nel territorio? Mi sembra di no.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Mi sembra interessante che la Regione attivi sul sito un'area dedicata al Servizio Civile, in cui poter trovare tutte le informazioni utili ai ragazzi e agli Enti stessi. La nostra associazione si è aggiornata in questo senso: sul nostro sito si possono trovare informazioni relative ai progetti, alle domande, ai posti...

Lei, intanto, mi ha già dato una mano a monitorare una porzione di realtà, a capire quanti ragazzi hanno le vostre associazioni dislocate nelle Marche.

Solo la nostra Provincia, perché le altre Province hanno fatto altre scelte; il Comune di Ancona preferisce stipendiare i propri collaboratori.

:: intervista 13 ::

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile?
Socio-culturale.

Che importanza ha il Servizio Civile per il vostro Ente?
Importante o, forse, molto importante. È un'opportunità, direi.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

Sì, abbastanza. Difficile soprattutto per tutto ciò che riguarda la normativa interna di formazione, delle figure previste, in particolar modo quella del progettista. Abbiamo chiesto l'accreditamento, come Comune di II Classe.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

Le ragazze sono abbastanza informate, perché vedono gli spot nazionali.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

Normalmente sì; per alcuni più facile, per alcuni più difficile, dipende anche dall'appetibilità dei progetti.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene opportuna questa azione?

Sarebbe meglio.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà? Potrebbe essere utile una formazione

regionale per il personale responsabile della selezione?

La formazione per chi fa selezione potrebbe essere utile.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro?**Quali le motivazioni?**

Alcuni, molto pochi e circoscritti, per sopravvenuti problemi professionali, esigenze lavorative.

È stato possibile sostituirli con altri in graduatoria? Se no, perché?

L'abbiamo fatto. C'è normalmente qualcuno che segue in graduatoria.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta**Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?**

Attualmente diploma, magari una conoscenza di strumenti informatici; in alcuni casi (quelli culturali) una conoscenza del patrimonio culturale locale. Si tratta di non grossissimi requisiti, naturalmente; a volte serve l'uso della macchina.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

Sì.

I temi della formazione erano generali o legati alle attività che poi avrebbero svolto?

La formazione verteva su temi generali, anche con riferimento alla realtà sociale e culturale del nostro territorio.

È prevista anche la progettazione in itinere durante la realizzazione del progetto?

È prevista, ma non sempre l'abbiamo rispettata.

Secondo lei le ragazze sono consapevoli della valenza civica del Servizio Civile?

Direi di sì, abbastanza naturalmente, non del tutto; è anche normale, visto l'età che hanno, però viene avvertita abbastanza.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

Sì.

C'è la possibilità di confrontarsi tra i ragazzi dei diversi progetti?

Noi, normalmente, creiamo un momento iniziale e uno finale di incontro tra tutte le volontarie delle varie aree. Potrebbe essere utile immaginare anche più momenti (durante, a metà), con un coordinamento tra i vari settori che impiegano volontari.

Invece, con il personale dell'Ente, com'è il rapporto?

Normalmente buono; poi ci sono due tipi di servizio diversi, quindi modalità ed entusiasmo sono diversi, però i rapporti sono abbastanza buoni.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Hanno un ruolo di supporto.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Non sempre, con il sociale; probabilmente gli anziani non sanno molto.

Ci sono stati degli incontri di sensibilizzazione con i destinatari del servizio, per introdurre la nuova figura?

Sì, li abbiamo fatti, attraverso giornali o il sito internet.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

No, vere criticità no. A volte ci sono problemi di configurazione dell'orario, per certi settori, come quello dei beni culturali, in cui l'attività è principalmente durante i giorni festivi, dopo cena, quindi ci può essere un problema in questo senso.

Per quanto riguarda la tempistica, sia della progettazione che della ricerca, non ci sono problemi?

No, non ci sono problemi.

Generalmente i volontari in Servizio Civile vengono coinvolti nel lavoro di équipe dell'Ente?

Sì.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Io direi che una delle priorità è quella dei corsi di formazione delle diverse figure necessarie per il Servizio Civile, in maniera tale che gli Enti possano, al proprio interno, avere le figure richieste dalla Circolare (il progettista, il formatore, il selettore). È necessario e indispensabile formare il personale interno, che possa gestire e monitorare meglio tutti i progetti, attraverso dei corsi di formazione.

4 Nella presente intervista sono intervenute due responsabili del Comune di riferimento: da una parte la responsabile dell'unità organizzativa, socio-relazionale, dall'altra la coordinatrice degli obiettori di coscienza e dei volontari in Servizio Civile.

:: intervista 14 ::

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile?

Fondamentalmente etica. Ogni progetto è individuato in obiettivi specifici, ad esempio puntare sui percorsi di cittadinanza per i volontari (un progetto mirava proprio a questo nel contesto pesarese) e sui percorsi di solidarietà. Inoltre si forniscono ai giovani conoscenze di fondo dei servizi erogati dagli Enti in cui si troveranno ad operare, soprattutto per avvicinarli alle istituzioni. E poi cerchiamo di offrire loro un'esperienza che cambierà per sempre il modo di intendere e sentire la vita.

Le volontarie hanno coscienza della valenza civica del Servizio Civile?

Spesso viene fuori nel colloquio. Nella fase di selezione cerchiamo di sondare e approfondire questo aspetto, secondo noi molto importante; questo lo facciamo attraverso le giornate di formazione.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

Questa fase richiedeva un assetto organizzativo diverso, e spesso volte c'è stata difficoltà da parte dell'Ente nel capire cosa significava accreditarsi. Dinanzi a una Circolare che richiedeva requisiti indispensabili e imprescindibili, abbiamo preferito delegare tutto il lavoro alla Provincia, anche per la nuova organizzazione interna che prevede nuove figure addette ai volontari in Servizio Civile. La Provincia è un Ente di I Classe; abbiamo optato per una scelta strategico-politica.

Come prima fase, come sta andando?

Non abbiamo ancora il polso della situazione.

Quali i problemi maggiormente incontrati?

La difficoltà maggiore è nella tempistica. Ritengo intercorra troppo poco tempo per capire la Circolare stessa, peraltro tarata sugli Enti dell'associazionismo, soprattutto nella terminologia e nei contenuti.

Per il nostro Comune si fa riferimento a diverse aree di intervento, a differenza della realtà dell'associazionismo che si concentra in genere sull'area assistenziale.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Nel vostro caso, quali canali di informazione avete usato per informare i giovani della zona?

Lo scorso anno in città abbiamo attivato una promozione capillare sul territorio attraverso parrocchie e scuole, inviando ai ragazzi iscritti al primo anno di università, o appena diplomati, lettere mirate per coinvolgerli in questa nuova esperienza; proprio per questo nel primo bando abbiamo avuto parecchie domande, mentre nel secondo si è fatta più fatica. Le campagne di informazione devono tuttavia viaggiare su più livelli, a seconda delle esigenze del numero di volontari da inserire all'interno di un Ente (per il secondo bando necessitavamo di un numero esiguo di volontari, perciò abbiamo ridimensionato tutta la campagna di sensibilizzazione). In ogni caso constatiamo che nel nostro Comune - che ha già dei volontari in servizio - arrivano molti ragazzi in cerca di informazioni più dettagliate sul Servizio Civile: si rivolgono ad esempio allo sportello Informagiovani, arrivano numerose telefonate. Diciamo pure che il passaparola tra i giovani è un ottimo canale di informazione.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari, avete riscontrato delle difficoltà? Potrebbe essere utile una formazione regionale per il personale responsabile della selezione?

Per la selezione ritengo di fondamentale importanza l'informazione sulla selezione ai selezionatori: è necessario avere figure forti, selezionatori di professione. Noi come Comune veniamo da esperienze di questo tipo; spesso si istituiscono commissioni interne all'Ente di selezione e quindi in questo campo abbiamo sicuramente un minimo di competenze e poche difficoltà.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

Sì.

Dovuti sostanzialmente a cosa?

Dovuti principalmente a motivi di studio o anche a difficoltà di conciliare il Servizio Civile con il lavoro. I volontari spesso e volentieri cominciano il servizio avendo già un altro impiego, magari in una cooperativa, oppure sono iscritti all'università. Ad un certo punto

diventa impossibile per loro riuscire a conciliare entrambe le cose. Devo dire che comunque noi ci siamo trovati sempre di fronte a ragazzi motivati, che non vivevano una situazione di crisi occupazionale, come può riscontrarsi nel sud, tale da spingere un ragazzo ad affrontare un anno di Servizio Civile per guadagnare 430 euro mensili. Noi non abbiamo riscontrato questo tipo di meccanismo.

È stato possibile sostituirli con altri in graduatoria? Se no, perché?

All'inizio non è stato così automatico sostituire i ragazzi. Dopo diverse sollecitazioni, e soprattutto indicando da subito gli eventuali candidati che avrebbero potuto sostituire coloro che si ritiravano, le cose sono diventate più semplici.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Non chiediamo la laurea; ci atteniamo il più possibile ai requisiti richiesti dalla normativa nazionale, tuttavia non accettiamo ragazze con una bassa scolarità.

La questione dei tempi come l'avete vissuta?

La questione dei tempi tra la selezione e l'inizio dei progetti non ha creato nessuna particolare difficoltà. I problemi sono sorti con le sostituzioni dei volontari: tre mesi per fare richiesta erano pochi.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

La formazione da una lato mirava a spiegare la struttura organizzativa dell'Ente, mettere i ragazzi a conoscenza dei diversi servizi presenti all'interno del Comune e dei diversi progetti a cui i volontari hanno aderito. In un secondo momento abbiamo spiegato la normativa in merito all'istituzione del Servizio Civile, per infondere anche quel senso civico, fondamentale in questo percorso; infine, attraverso la distribuzione di schede, abbiamo cercato di individuare le capacità specifiche di ciascun volontario, le sue preferenze, attitudini, per meglio collocarlo nei diversi progetti. Dopo una prima fase di avvio al servizio, attraverso altre schede abbiamo chiesto ai giovani se secondo loro c'era rispondenza tra quello che avevano fatto per quattro mesi e il progetto; questo è servito soprattutto a noi per migliorare situazioni ai ragazzi ancora poco chiare, come i

permessi, le ferie, le malattie o le difficoltà riscontrate nell'operato quotidiano. Per alcune specifiche problematiche, di fronte alle quali ci sentivamo noi stessi impreparati, ci siamo rivolti anche alla Regione.

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

I ragazzi hanno molti momenti di incontro e di aggregazione tra di loro, previsti peraltro all'interno di ciascun progetto. Nello stesso tempo sono inseriti nell'équipe e seguono l'équipe, anche nella fase di riunioni, con cadenza settimanale. Questo permette di creare rapporti di amicizia tra i volontari ma anche con il personale interno all'Ente.

Invece, per quanto riguarda il rapporto con il personale?

Abbiamo riscontrato una sola criticità, soprattutto di incomprendimento sui ruoli, in un centro di aggregazione. Le cose non erano chiare soprattutto al personale di quel servizio, cosa dovevano fare loro e cosa invece i volontari. Questo, a dire la verità, è dipeso soprattutto dal fatto che il progetto in quel servizio non era condiviso dall'operatore, che non aveva preso parte alla stesura stessa del progetto.

5. Difficoltà -criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

La macchinosità del meccanismo dell'accreditamento, in primo luogo.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?

Fondamentale, secondo me, è quello che ha già fatto, ovvero il

rapporto creato con le università e il sistema dei crediti. Ritengo tuttavia che le università possano essere coinvolte anche nella stesura dei progetti rivolti ai volontari. Possono essere le università stesse Enti che si accreditano e che fanno progetti per diventare veicolo di informazione sui progetti stessi, oppure dedicarsi alla formazione dei volontari in servizio. La Regione dovrebbe curare quindi il rapporto con le università per valorizzare maggiormente il percorso dei ragazzi: si pensi a tutti gli iscritti alle facoltà di Scienze della formazione, a Sociologia, a Scienze sociali; sarebbe un'ulteriore occasione di crescita culturale e sociale.

... intervista 15 ...

1. Posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile

Qual è la posizione dell'Ente rispetto al Servizio Civile e l'importanza del Servizio Civile per l'Ente?

Il Servizio Civile, per il nostro Ente, è importante per almeno due motivi: per rispondere a necessità e indicazioni che vengono proprio dalla nostra associazione per la lettura del territorio; l'altro elemento importante, invece, è che il Servizio Civile riesce ad essere un momento, un percorso educativo per i giovani.

È stato difficoltoso per il vostro Ente adeguarsi alla Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/I.1?

Il meccanismo dell'accreditamento è di per sé complesso. Per noi, che avevamo l'esperienza del Servizio Civile, sostitutivo a quello militare, non è stato così difficile.

2. Selezione dei volontari in Servizio Civile

Secondo lei c'è un'adeguata informazione per i giovani sui canali di accesso al Servizio Civile?

A mio avviso questo tipo di informazione nel territorio, soprattutto nella Regione Marche, è abbastanza limitato, un po' perché ci sono pochi Enti interessati a divulgare questa cultura sul Servizio Civile.

Nei progetti finora attivati avete avuto un discreto numero di domande o è stato difficile trovare volontari?

Noi abbiamo avuto difficoltà fino a che non abbiamo cominciato un lavoro di promozione ben articolato all'interno delle scuole e di altri canali più formativi. Sicuramente nei primi bandi (quando dovevamo ancora dare a questo lavoro una forma chiara e definita) è stato un po' più complicato trovare i volontari, tant'è vero che abbiamo avuto diverse volontarie che venivano da fuori Regione.

A questo proposito, la Regione Marche si sta attivando per incentivare la campagna informativa nel territorio, ritiene opportuna questa azione?

Certo: sarebbe indispensabile, per il mio modo di vedere, oltre che opportuna.

Per quanto riguarda la selezione dei volontari avete riscontrato delle difficoltà? Potrebbe essere utile una formazione regionale per il personale responsabile della selezione?

Per la selezione, in particolare, non ci sono stati problemi, derivanti soprattutto dal fatto che i numeri, per il momento, sono stati piuttosto limitati. Abbiamo un iter selettivo accreditato, quindi, un sistema di selezione che non ha solamente il momento finale della graduatoria, ma una serie di colloqui che permettono di avere una selezione abbastanza accurata.

La selezione la fate voi nella vostra sede o la fa l'Ente nazionale?

La nostra associazione a livello nazionale ha accreditato il selettore a livello regionale, quindi la selezione viene fatta a livello regionale. Come spiegavo prima, ci sono poi diverse fasi all'interno del processo di selezione.

Nei progetti in corso o conclusi ci sono stati casi di ritiro? Quali le motivazioni?

Dobbiamo parlare a livello regionale o a livello locale?

Se lo sa, anche a livello regionale.

A livello locale non abbiamo avuto ritiri, rispetto agli ingressi. A livello regionale abbiamo avuto, finora, due ritiri dall'inizio dell'esperienza nel 2001, tutti e due per motivi di lavoro.

È avvenuto dopo i tre mesi o prima dei tre mesi dall'avvio dei progetti?

In entrambi i casi è avvenuto dopo i primi tre mesi.

3. Competenze dei volontari in Servizio Civile e formazione ricevuta

Quali competenze sono richieste ai volontari in Servizio Civile per lo svolgimento dei loro compiti?

Non sono richieste competenze aggiuntive o particolari, più che altro è richiesto un determinato tipo di identificazione con il progetto da noi elaborato, quindi con quello che è la nostra missione. Cerchiamo di selezionare persone che siano disposte ad aiutare il prossimo, ma a fare anche un percorso personale, insomma un

percorso educativo.

È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

Noi facciamo due tipi di formazione a livello regionale: una di base generale, che viene fatta in momenti specifici (prima della selezione, al momento di inizio servizio, a metà e alla fine). Questa formazione ha una durata superiore alle 25 ore, perché, in realtà sono circa una cinquantina. L'altro livello è quello della formazione specifica, che viene gestita dalle singole diocesi con un impegno di circa sei ore mensili. In questa serie di incontri l'obiettivo è quello di far capire ai volontari in cosa si articolerà il loro servizio nelle singole sedi di attuazione del Servizio Civile.

È prevista una formazione durante il servizio, come verifica in itinere?

Questi due livelli di formazione si integrano tra loro. C'è poi una formazione permanente che si svolge durante tutto il corso dell'anno.

4. Rapporto fra i diversi volontari in Servizio Civile, fra volontari in Servizio Civile e utenti (o destinatari del servizio), fra volontari in Servizio Civile e personale dell'Ente

Per quanto riguarda il rapporto fra volontari, ritiene importante favorire i rapporti di socializzazione fra loro?

I momenti di formazione sono di per sé momenti di incontro per le ragazze volontarie. Per noi è un aspetto determinante. La nostra esperienza, tipica dell'associazione, prevede una vita comunitaria e, quindi, questo scambio di informazioni, vita, relazioni tra i volontari che fanno il Servizio Civile. Questo tipo di possibilità di incontro non è certamente preclusa a chi non fa la scelta della vita comunitaria, che resta facoltativa. Ci sono, quindi, altri momenti in cui è indispensabile che i volontari del Servizio Civile si confrontino, abbiano modo di verificare le esperienze che fanno, abbiano modo anche di parlare con ragazzi della stessa età che hanno fatto un tipo di scelta, che non è così comune, non di tutti i giorni.

I destinatari del servizio riescono a distinguere la specificità di queste figure rispetto a quella dell'altro personale?

Bisogna tenere conto del fatto che il destinatario ultimo dei servizi è molto variegato. Questo porta spesso a non mettere al corrente tutti sulla figura del ragazzo in Servizio Civile. Spiegare o meno

il ruolo dei volontari dipende molto dallo stato di coscienza della persona; se sono persone disabili, che non sempre possono avere questo tipo di percezione, preferiamo non perdere tempo su questo. Se invece i giovani si trovano a svolgere attività con persone adulte e coscienti, allora le cose cambiano.

Come definirebbe il ruolo dei volontari in Servizio Civile rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? Di integrazione, di arricchimento, di supplenza?

È un ruolo di affiancamento e di novità. Novità non perché non ci sia stata l'esperienza dell'obiezione di coscienza, del Servizio Civile all'interno della nostra organizzazione... I centri erano già abituati a delle presenze giovanili. I giovani che entrano in Servizio Civile da noi svolgono un percorso graduale. In una prima fase del progetto sono affiancati da altre figure, operatori locali o volontari stessi che da più tempo sono in servizio. La novità sta nella propositività di questi volontari che per la prima volta, coscientemente, hanno deciso volontariamente di fare un'esperienza vicino ai più deboli.

5. Difficoltà-criticità finora riscontrate nella realizzazione del progetto

Ci sono state difficoltà-criticità nello svolgimento dei progetti? Quali le cause principali?

Non ho notato criticità particolari, fatta eccezione per il progetto che richiede serietà e impegno nella sua elaborazione in tutte le sue fasi. La selezione è una fase di fondamentale importanza, perché l'Ente si trova ad avere una responsabilità molto forte nella scelta dei giovani. Penso tuttavia che le criticità incontrate finora possano essere facilmente risolte con il lavoro nel corso del tempo; ci vuole tempo per capire, ambientarsi, imparare a fare le cose.

Nella sua programmazione sul SC, la Regione si è data una serie di obiettivi:

- avviare una campagna d'informazione, come le accennavo;
- promuovere il SC presso i giovani perché siano incoraggiati ad effettuare questa scelta;
- offrire un supporto agli Enti di SC sia nella presentazione dei progetti, sia nella realizzazione di piani di formazione rivolti ai giovani in servizio;
- monitorare l'esperienza di SC avviata negli Enti della Regione Marche e l'impatto nelle politiche sociali.

**Quale fra questi obiettivi ritiene prioritario?**

Io credo che il progetto regionale rispetto al Servizio Civile abbia una parte molto importante. Ritengo tuttavia - mi permetta una critica - che la Regione Marche, diversamente da altre Regioni, dialoghi poco con gli Enti, soprattutto con gli Enti "storici" che fin dall'inizio del Servizio Civile si sono interessati alla gestione di progetti e ragazzi. Il dialogo fra Regione e Enti deve far sì che gli Enti stessi diventino interlocutori privilegiati nel territorio grazie all'esperienza maturata negli anni, soggetti che possano esprimere con la loro voce un'opinione per chiedere aiuto ma anche per offrire aiuto (nella gestione, nella progettazione). La Regione dovrebbe dedicare più attenzione da un lato al coordinamento tra Enti, dall'altro alla formazione stessa.





..: APPENDICE 3:..

la normativa sul Servizio Civile Volontario note a margine

Michelangelo Chiurchiù

In appendice a questo rapporto di ricerca riteniamo utile allegare un breve compendio sulla normativa di riferimento al Servizio Civile volontario, che gli “addetti ai lavori” potranno consultare con l'aiuto di brevi ed essenziali note a margine.

In generale possiamo dire che questa normativa raccoglie una riflessione culturale e un'esperienza di almeno tre decenni. Essa enfatizza un'opzione strategica effettuata dal legislatore, che fa uscire il Servizio Civile dall'ottica dell'obbligo per farlo entrare in quella della scelta. Una scelta che quindi richiama “l'impegno etico”, i valori fondanti la nostra Costituzione evocati nell'articolo 1 della legge istitutiva il Servizio Civile Nazionale.

Nondimeno la normativa pone l'accento su almeno due elementi che caratterizzano in forma innovativa il SC:

- la centralità dei progetti di SC come sintesi tra bisogni del territorio, capacità organizzative di un Ente che li propone e possibilità di garantire processi formativi ai giovani coinvolti;
- l'attenzione ai giovani con le loro difficoltà e sensibilità e il dovere degli “adulti” di accompagnare il loro processo di maturazione.

- 1. Legge 64/2001**
- 2. DL 77 /2002**
- 3. Carta di Impegno Etico**
- 4. Circolare sull'accreditamento e note aggiuntive
(10 novembre 2003)**
- 5. Circolare per la presentazione dei progetti e la selezione dei volontari (8 aprile 2004)**
- 6. Circolare disciplina rapporti tra volontari ed Enti
(30 settembre 2004)**
- 7. Circolare sulla formazione dei volontari
(8 settembre 2003)**
- 8. Criteri per le azioni di verifica e di controllo degli Enti
(Dpcm 19 aprile 2004)**

1. La Legge 64 del 2001, istitutiva del SC Nazionale

Al di là dell'interesse specifico di coloro che gestiscono la materia, la legge assume un rilevante significato culturale. L'art. 1, infatti, rappresenta la sintesi di un processo che dal 1972 (anno di approvazione della legge sull'obiezione di coscienza) ha fatto maturare tra i giovani e, più in generale, tra ampie fasce della popolazione, alcuni contenuti chiave come la difesa civile alternativa (e di pari dignità) a quella militare e gli ambiti in cui questa difesa può esplicarsi.

2. Il Decreto Legislativo 77/2002

Si tratta di un importante riferimento normativo, la cui applicazione è stata però parzialmente differita nel tempo. Alcune norme, come quelle di carattere economico, sono entrate immediatamente in vigore, mentre le altre sono state per ora rinviate al 1° gennaio 2006. La rapidità dell'evoluzione del fenomeno SC in questi anni ha costretto l'UNSC – Ufficio Nazionale per il Servizio Civile – ad intervenire attraverso alcune Circolari, emanate soprattutto con riferimento agli aspetti gestionali. Alcune scelte di fatto non appaiono in linea con il Decreto Legislativo, che tuttavia mantiene un significato strategico per il futuro, specie riguardo al rapporto con le Regioni e all'articolazione di alcune competenze. Il dibattito su questi aspetti è in continua evoluzione, specie dopo le sentenze 228 e 229 del 2004 della Corte Costituzionale. Il rinvio dell'applicazione del DL costituisce un segnale esplicito della difficoltà di trovare un accordo conclusivo tra i diversi soggetti coinvolti. Da notare, comunque, che dal 1° gennaio 2005 sarà comunque in vigore la norma relativa all'innalzamento dell'età per l'accesso al SC (da 26 a 28 anni) e la possibilità di accedervi anche per coloro che hanno già svolto il servizio militare oppure il Servizio Civile come obiettori. In buona sostanza, a partire dai prossimi bandi del 2005, tutti i giovani dai 18 ai 28 anni - compresi gli "ex-obiettori" e gli "ex-militari" - possono aspirare a prendere parte al SC nazionale.

3. Carta di impegno etico

Questo documento deve essere sottoscritto da tutti gli Enti che intendono accreditarsi presso l'UNSC. Contiene i principali riferimenti concettuali per la gestione del SC; costituisce una sintesi preziosa degli elementi che caratterizzano un Servizio Civile di qualità.

4. Circolare sull'accreditamento

È la risposta dell'UNSC alla evoluzione rapida del fenomeno attraverso la definizione della "capacità organizzativa e possibilità d'impiego in rapporto al Servizio Civile volontario" dell'Ente di SC ai sensi dell'art. 3 (comma 1 lett. b) della Legge 64/2001. Viene ribadita la centralità del progetto e la necessità di garantire la presenza di figure specifiche che (o interne all'Ente o acquisite attraverso accordi o contratti) offrano una gestione qualitativamente elevata di tutto il sistema. Centrale, tra queste figure, quella dell'Olp – Operatore locale di progetto -, che come "maestro" affianca il giovane volontario "apprendista" nell'operatività quotidiana. Tutto il sistema nella sua complessità – con tutti gli elementi di cui è

composto (progettazione, selezione, formazione, monitoraggio, informazione ecc.) – presuppone una chiara volontà dei soggetti istituzionali (pubblici o del Terzo settore) di **investire** e di valorizzare le proprie risorse per rispondere a bisogni definiti del territorio e per offrire ai giovani adeguata formazione.

5. Circolare per la presentazione dei progetti e la selezione dei volontari

Il documento, oltre ad offrire una descrizione dettagliata di tutti gli elementi necessari per la compilazione e la presentazione dei progetti di SC, indica una griglia di elementi cui faranno riferimento gli esperti incaricati di procedere alla valutazione dei progetti proposti. Emerge che circa 2/3 del punteggio sono attribuiti in relazione alle caratteristiche del progetto (contesto territoriale, obiettivi del progetto, descrizione delle attività e delle modalità di impiego dei volontari ecc.) e alle conoscenze acquisite dai “servitori civili” nel corso della realizzazione del progetto. Da notare infine l’introduzione dei “deflettori”: un tentativo di sanzionare i comportamenti di quegli Enti che non sono stati capaci di coprire tutti i posti a loro assegnati nei bandi precedenti e nei confronti dei quali sono state accertate infrazioni nella gestione dei volontari (del servizio) e nella realizzazione dei progetti.

6. Circolare per la disciplina dei rapporti tra volontari ed Enti

Frutto della pluriennale esperienza del SC degli obiettori di coscienza e di due anni di applicazione della Legge 64/2001, la circolare dirime una serie di questioni che volontari ed Enti hanno sollevato nel corso del primo periodo di funzionamento del SC, in relazione - ad esempio - alla disciplina dei permessi e delle assenze, dei subentri in caso di rinuncia da parte dei volontari. Insieme alla Carta etica, costituisce un aspetto di chiarezza nello sforzo di definire l’orizzonte in cui vengono regolate le relazioni tra i vari soggetti del SC, contribuendo a rendere meno incerto il difficile compito dei “gestori”.

7-8. Le Circolari sulla formazione dei volontari e sui criteri per la verifica e di controllo degli Enti

Rappresentano preziose indicazioni per i responsabili degli Enti in ordine alle due materie trattate.



:: ALLEGATO 1 ::

questionario per i giovani in Servizio Civile nella Regione Marche (in servizio)

prima parte - Informazioni generali

1. Sesso

- ☐ Maschio
☐ Femmina

2. Età (anni compiuti) _____**3. Stato civile**

- ☐ Celibe/nubile
☐ Coniugato/a
☐ Altro (specificare)

4. In quale Regione hai la tua residenza? _____**5. Titolo di studio**

- ☐ Nessun titolo
☐ Licenza elementare
☐ Licenza media inferiore
☐ Diploma media superiore (2-3 anni)
☐ Diploma media superiore (4-5 anni)
☐ Diploma di laurea triennale
☐ Diploma di laurea quadriennale

6. (indicativamente) Quando hai iniziato a svolgere il Servizio Civile?

- ☐ Luglio-Dicembre 2003
☐ Gennaio-Giugno 2004

7. Quale era la tua condizione socio-professionale nel periodo in cui hai fatto domanda di Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Studente
☐ Studente lavoratore (lavori occasionali o saltuari)
☐ Lavoratore studente (impiego fisso)
☐ Impiego continuativo a tempo pieno e indeterminato
☐ Impiego continuativo a tempo parziale e indeterminato
☐ Lavoro a tempo determinato (a termine)



- ☐ Lavoro occasionale o saltuario
- ☐ In cassa integrazione o in mobilità
- ☐ In cerca di prima occupazione
- ☐ Disoccupato (hai lavorato in passato)
- ☐ Casalinga
- ☐ Altro (specificare) _____

8. (per chi è iscritto ad una facoltà universitaria) Il fatto di svolgere Servizio Civile ti permette di ottenere crediti formativi?

- ☐ Sì
- ☐ No, perché non li ho chiesti
- ☐ No, perché non è previsto
- ☐ È da chiarire
- ☐ Non lo so

9. (per chi è iscritto ad una facoltà universitaria) Il fatto di svolgere Servizio Civile ti permette di frequentare le lezioni del tuo corso di studi?

- ☐ Mai, quasi mai
- ☐ Qualche volta
- ☐ Abbastanza spesso
- ☐ Molto spesso

10. Attraverso quali canali sei venuto a conoscenza del Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Familiari
- ☐ Amici/conoscenti
- ☐ Pubblicità Ufficio Nazionale Servizio Civile (tv-radio-giornali-locandine)
- ☐ Informagiovani o servizi analoghi
- ☐ Scuola/università
- ☐ Associazione/organizzazione di appartenenza
- ☐ Gazzetta Ufficiale
- ☐ Internet
- ☐ Altro (specificare) _____

11. Quale è stato l'atteggiamento della tua famiglia rispetto alla tua scelta di Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Molto favorevole
- ☐ Abbastanza favorevole
- ☐ Poco favorevole
- ☐ Per niente favorevole

12. In passato avevi già avuto altre esperienze di volontariato?

- ☐ No
- ☐ Sì, con una organizzazione di volontariato
- ☐ Sì, con più organizzazioni di volontariato
- ☐ Sì, ma presso organizzazioni non di volontariato a titolo personale

13. (se hai risposto Sì) Per quanto tempo?

- ☐ Meno di 1 anno
- ☐ Da 1 a 3 anni
- ☐ Più di 3 anni



seconda parte - Informazioni sull'esperienza di Servizio Civile**14. In che tipo di Ente stai svolgendo il Servizio Civile? (una sola risposta)**

- ☐ Ente locale
- ☐ Altro Ente pubblico
- ☐ Ente religioso
- ☐ Associazione di volontariato
- ☐ Cooperativa di servizi
- ☐ Altro (specificare) _____

15. In quale settore si sviluppa il progetto nell'ambito del quale stai svolgendo Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Cura e riabilitazione
- ☐ Reinserimento sociale
- ☐ Prevenzione
- ☐ Protezione civile
- ☐ Promozione culturale
- ☐ Educazione
- ☐ Assistenza
- ☐ Salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale
- ☐ Estero

16. A che distanza dalla tua residenza abituale svolgi Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Nello stesso Comune
- ☐ In un altro Comune raggiungibile giornalmente
- ☐ In un altro Comune non raggiungibile giornalmente
- ☐ All'estero

17. Dove abiti abitualmente nelle giornate in cui svolgi Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Nella mia abitazione
- ☐ In una residenza messa a disposizione dall'ente presso cui svolgo Servizio Civile assieme ad altri volontari
- ☐ In una residenza messa a disposizione dall'ente presso cui svolgo Servizio Civile senza altri volontari
- ☐ In altra residenza con altri volontari in Servizio Civile
- ☐ In altra residenza senza altri volontari in Servizio Civile

18. Complessivamente, fino ad oggi, quante giornate di formazione (lezioni, testimonianze, lavori di gruppo e altro, dedicate alla conoscenza delle competenze e delle modalità utili allo svolgimento del servizio) hai svolto durante il Servizio Civile? (è possibile fornire anche un numero approssimativo)

N. giornate _____ Durata (in ore) _____

19. La formazione svolta ti dà l'idea di essere inserito in un percorso formativo?

- ☐ Sì
- ☐ No

20. Che tu sappia sono previste altre giornate di formazione? (una sola risposta)

- ☐ Sì, parecchie
- ☐ Sì, poche
- ☐ No, nessun'altra



☐ Non lo so

21. Il tuo orario settimanale di effettivo impegno durante il Servizio Civile, in media, di quante ore è?

N. ore _____

22. L'orario indicato corrisponde a quello che ti era stato detto? (una sola risposta)

- ☐ È superiore all'orario stabilito
- ☐ Corrisponde all'orario stabilito
- ☐ È inferiore all'orario stabilito

23. Per quanti giorni si sviluppa la tua settimana lavorativa? (nel caso in cui la situazione cambia da una settimana all'altra indica la modalità prevalente; una sola risposta)

- ☐ 2-3 giorni
- ☐ 4 giorni
- ☐ 5 giorni
- ☐ 6 giorni
- ☐ 7 giorni



terza parte - Considerazioni sull'esperienza di Servizio Civile

24. Come definiresti le competenze necessarie per svolgere i compiti che ti sono assegnati? (una sola risposta)

- ☐ Competenze che chiunque possiede
- ☐ Competenze acquisibili in pochi mesi di preparazione (1-2)
- ☐ Competenze acquisibili in almeno 6 mesi di preparazione
- ☐ Competenze acquisibili in almeno un anno di preparazione
- ☐ Competenze acquisibili in più anni di preparazione

25. Ritieni di possedere le competenze necessarie allo svolgimento del servizio? (una sola risposta)

- ☐ Le possedevo già prima
- ☐ Le ho acquisite con la formazione ricevuta dall'Ente in cui svolgo Servizio Civile
- ☐ Le sto acquisendo sul campo
- ☐ Non credo riuscirò mai ad acquisirle

26. Hai sempre chiari quelli che sono i tuoi compiti? (una sola risposta)

- ☐ Sempre, quasi sempre
- ☐ Alcune volte sì, altre no
- ☐ Spesso no

27. In che misura percepisci di essere supportato/accompagnato nell'affrontare le difficoltà derivanti dal servizio che svolgi? (una sola risposta)

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

28. Sul piano umano quanto ti sta chiedendo l'esperienza di Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Molto e penso sia giusto così
- ☐ Molto e penso sia troppo
- ☐ Poco e penso sarebbe giusto chiedere di più
- ☐ Poco e penso sia giusto così

29. L'esperienza di Servizio Civile ti sembra più o meno impegnativa di quello che ti aspettavi? (una sola risposta)

- ☐ Più impegnativa di quanto mi aspettavo
- ☐ Come mi aspettavo
- ☐ Meno impegnativa

30. Come valuti i rapporti che hai con i seguenti gruppi di persone (se esistenti)? (una risposta per ogni gruppo di persone)

	Non ho contatti	Abb. pos.	Abb. neg.	Molto neg.	Molto pos.
Altri volontari in Servizio Civile	☐	☐	☐	☐	☐
Volontari non in Servizio Civile	☐	☐	☐	☐	☐
Personale stipendiato dell'Ente	☐	☐	☐	☐	☐
Destinatari assistiti dell'Ente	☐	☐	☐	☐	☐
Responsabili del servizio presso cui operi	☐	☐	☐	☐	☐
Responsabile del progetto di Servizio Civile	☐	☐	☐	☐	☐

(Abb. = abbastanza; pos. = positivi; neg. = negativi)

31. (domanda solo per coloro che entrano in contatto giornaliero o settimanale con i destinatari del servizio) A tuo avviso i destinatari del servizio presso cui svolgi Servizio Civile riescono a distinguere la specificità di questa figura rispetto a quella dell'altro personale? (una sola risposta)

- ☐ No, pensano che faccia parte del personale dell'ente/servizio
- ☐ Pensano che sia un volontario non retribuito
- ☐ Sanno che si tratta di una figura nuova, ma non hanno idee precise
- ☐ Sanno che si tratta di un volontariato in Servizio Civile
- ☐ Non sarebbero comunque in grado di valutare

32. Vieni coinvolto nel lavoro di équipe con il responsabile e gli operatori del servizio presso cui svolgi Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Spesso
- ☐ Qualche volta
- ☐ Mai, quasi mai

33. Come definiresti il ruolo che ricopri rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? (una sola risposta)

- ☐ Si tratta in prevalenza di un ruolo di integrazione-arricchimento
- ☐ Si tratta in parte di un ruolo di integrazione-arricchimento, in parte di un ruolo di supplenza
- ☐ Si tratta in prevalenza di un ruolo di supplenza

34. Quanto pensi possa contare per te l'esperienza di Servizio Civile? (una risposta per ogni aspetto indicato)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
1. Per la mia crescita personale	☐	☐	☐	☐
2. Per migliorare le mie capacità di relazione	☐	☐	☐	☐
3. Per accrescere le mie competenze professionali	☐	☐	☐	☐
4. Per aiutarmi a comprendere ciò che conta veramente	☐	☐	☐	☐
5. Per accrescere il mio senso civico	☐	☐	☐	☐
6. Per ripensare alle mie scelte professionali/di studio	☐	☐	☐	☐
7. Per ripensare alle mie scelte di vita	☐	☐	☐	☐

35. Tutto considerato, quanto ti ritieni soddisfatto dell'esperienza che stai conducendo? (una sola risposta)

1. Molto sodd. 2. Sodd. 3. Abb. sodd. 4. Incerto/neutro 5. Un po' insodd. 6. Insodd. 7. Molto insodd.
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- (Sodd. = soddisfatto; insodd. = insoddisfatto)

36. Quanto, allo stato attuale, ti ritieni soddisfatto rispetto agli aspetti sotto indicati? (una risposta per aspetto)

	Molto sodd.	Abb.sodd.	Indiff./incerto	Abb. insodd.	Molto insodd.
La formazione ricevuta	☐	☐	☐	☐	☐
Le modalità di ingresso	☐	☐	☐	☐	☐
L'orario di impegno	☐	☐	☐	☐	☐
Le condizioni logistiche	☐	☐	☐	☐	☐
Il carico di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
L'entità del rimborso	☐	☐	☐	☐	☐
I tempi di pagamento del rimborso	☐	☐	☐	☐	☐
La possibilità di svolgere altre attività	☐	☐	☐	☐	☐
Il supporto ricevuto nel servizio	☐	☐	☐	☐	☐
La valorizzazione delle tue capacità	☐	☐	☐	☐	☐
Il rapporto con i responsabili dell'Ente	☐	☐	☐	☐	☐
Il rapporto con il personale dell'Ente	☐	☐	☐	☐	☐

(Abb. = abbastanza; sodd. = soddisfatto; insodd. = insoddisfatto; indiff. = indifferente)

37. Al di là dell'apprezzamento che ricevi, in che misura ti sembra evidente l'utilità sociale e civile del servizio che svolgi? (una sola risposta)

- ☐ Molto evidente
- ☐ Abbastanza evidente
- ☐ Poco evidente
- ☐ Per niente evidente

38. In che misura senti di condividere le finalità del progetto dell'ambito del quale sei impegnato?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

39. Com'è cambiata in te l'immagine dell'Ente presso cui svolgi Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ In meglio
- ☐ Non è cambiata
- ☐ È peggiorata
- ☐ È ancora troppo presto per valutarlo

40. Consigliaresti ad un tuo amico di fare l'esperienza del Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Certamente sì
- ☐ Probabilmente sì
- ☐ Sarei incerto
- ☐ Probabilmente no
- ☐ Certamente no
- ☐ È ancora troppo presto per valutarlo

**quarta parte - Il futuro****41. In ogni caso, per il futuro cosa pensi di fare? (una sola risposta)**

- ☐ Riprendere il lavoro che avevo precedentemente
- ☐ Continuare il lavoro che avevo e che non ho mai smesso completamente
- ☐ Cercare un nuovo lavoro rispetto a quello che avevo prima
- ☐ Cercare un lavoro
- ☐ Rimanere a lavorare presso l'Ente presso cui svolgo Servizio Civile
- ☐ Continuare gli studi
- ☐ Iscrivermi ad un nuovo corso di studi

42. Potresti essere interessato a svolgere un lavoro nello stesso campo nel quale stai svolgendo il Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Sì, ci terrei molto
- ☐ Sì, ma a certe condizioni
- ☐ No, perché ho altri interessi
- ☐ No, perché le condizioni di lavoro non sono ottimali

43. Una volta terminata l'esperienza di Servizio Civile, pensi ti assumerai qualche impegno nell'ambito del volontariato? (una sola risposta)

- ☐ Sì, fin da subito, dato che già lo facevo
- ☐ Sì, fin da subito, anche se prima non lo facevo
- ☐ Sì, ma più avanti
- ☐ No, non credo



:: ALLEGATO 2 ::

questionario per i giovani in Servizio Civile nella Regione Marche (al termine del periodo)

prima parte - Informazioni generali

1. Sesso

- ☐ Maschio
☐ Femmina

2. Et  (anni compiuti) _____

3. Stato civile

- ☐ Celibe/nubile
☐ Coniugato/a
☐ Altro (specificare) _____

4. In quale Regione hai la tua residenza? _____

5. Titolo di studio

- ☐ Nessun titolo
☐ Licenza elementare
☐ Licenza media inferiore
☐ Diploma media superiore (2-3 anni)
☐ Diploma media superiore (4-5 anni)
☐ Diploma di laurea triennale
☐ Diploma di laurea quadriennale

6. Periodo (indicativo) in cui hai svolto il Servizio Civile

- ☐ Da marzo 2003 a marzo 2004
☐ Da luglio 2003 ad agosto 2004

7. Quale era la tua condizione socio-professionale nel periodo in cui hai fatto domanda di Servizio Civile? (massimo 2 risposte)

- ☐ Studente
☐ Studente lavoratore (lavori occasionali o saltuari)
☐ Lavoratore studente (impiego fisso)
☐ Impiego continuativo a tempo pieno e indeterminato
☐ Impiego continuativo a tempo parziale e indeterminato
☐ Lavoro a tempo determinato (a termine)
☐ Lavoro occasionale o saltuario
☐ In cassa integrazione o in mobilit 



- ☐ In cerca di prima occupazione
- ☐ Disoccupato (hai lavorato in passato)
- ☐ Casalinga
- ☐ Altro (specificare) _____

8. (per chi è iscritto ad una facoltà universitaria) Il fatto di svolgere Servizio Civile ti ha permesso di ottenere crediti formativi?

- ☐ Sì
- ☐ No, perché non li ho chiesti
- ☐ No, perché non è previsto
- ☐ È da chiarire
- ☐ Non lo so

9. (per chi è iscritto ad una facoltà universitaria) Il fatto di svolgere Servizio Civile ti ha permesso di frequentare le lezioni del tuo corso di studi?

- ☐ Mai, quasi mai
- ☐ Qualche volta
- ☐ Abbastanza spesso
- ☐ Molto spesso

10. Attraverso quali canali sei venuto a conoscenza del Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Familiari
- ☐ Amici/conoscenti
- ☐ Pubblicità Ufficio Nazionale Servizio Civile (tv-radio-giornali-locandine)
- ☐ Informagiovani o servizi analoghi
- ☐ Scuola/università
- ☐ Associazione/organizzazione di appartenenza
- ☐ Gazzetta Ufficiale
- ☐ Internet
- ☐ Altro (specificare) _____

11. Quale è stato l'atteggiamento della tua famiglia rispetto alla tua scelta di Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Molto favorevole
- ☐ Abbastanza favorevole
- ☐ Poco favorevole
- ☐ Per niente favorevole

12. In passato avevi già avuto altre esperienze di volontariato?

- ☐ No
- ☐ Sì, con una organizzazione volontariato
- ☐ Sì, con più organizzazioni volontariato
- ☐ Sì, ma presso organizzazioni non di volontariato, a titolo personale

13. (se hai risposto Sì) Per quanto tempo?

- ☐ Meno di 1 anno
- ☐ Da 1 a 3 anni
- ☐ Più di 3 anni



seconda parte - Informazioni sull'esperienza di Servizio Civile

14. In che tipo di Ente hai svolto il servizio civile? (una sola risposta)

- ☐ Ente locale
- ☐ Altro Ente pubblico
- ☐ Ente religioso
- ☐ Associazione di volontariato
- ☐ Cooperativa di servizi
- ☐ Altro (specificare) _____

15. In quale settore si sviluppava il progetto nell'ambito del quale hai svolto Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Cura e riabilitazione
- ☐ Reinserimento sociale
- ☐ Prevenzione
- ☐ Protezione civile
- ☐ Promozione culturale
- ☐ Educazione
- ☐ Assistenza
- ☐ Salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale
- ☐ Estero

16. A che distanza dalla tua residenza abituale hai svolto Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Nello stesso Comune
- ☐ In un altro Comune raggiungibile giornalmente
- ☐ In un altro Comune non raggiungibile giornalmente
- ☐ All'estero

17. Dove abitavi abitualmente nelle giornate in cui svolgevi Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Nella mia abitazione
- ☐ In una residenza messa a disposizione dall'Ente presso cui ho svolto Servizio Civile assieme ad altri volontari
- ☐ In una residenza messa a disposizione dall'Ente presso cui ho svolto Servizio Civile senza altri volontari
- ☐ In altra residenza con altri volontari in Servizio Civile
- ☐ In altra residenza senza altri volontari in Servizio Civile

18. Complessivamente quante giornate di formazione (lezioni, testimonianze, lavori di gruppo e altro, dedicate alla conoscenza delle competenze e delle modalità utili allo svolgimento del servizio) hai svolto durante il Servizio Civile? (è possibile fornire anche un numero approssimativo)

N. giornate _____ Durata (in ore) _____



19. La formazione svolta ti ha dato l'idea di essere inserito in un percorso formativo?

- ☐ Sì
- ☐ No

20. Il tuo orario settimanale di effettivo impegno durante il Servizio Civile, in media, di quante ore era?

N. ore _____

21. L'orario indicato corrisponde a quello che ti era stato detto? (una sola risposta)

- ☐ È superiore all'orario stabilito
- ☐ Corrisponde all'orario stabilito
- ☐ È inferiore all'orario stabilito

22. Per quanti giorni si sviluppava la tua settimana lavorativa? (nel caso in cui la situazione cambiava da una settimana all'altra indica l'orario prevalente; una sola risposta)

- ☐ 2-3 giorni
- ☐ 4 giorni
- ☐ 5 giorni
- ☐ 6 giorni
- ☐ 7 giorni



terza parte - Considerazioni sull'esperienza di Servizio Civile

23. Come definiresti le competenze necessarie per svolgere i compiti che ti venivano assegnati? *(una sola risposta)*

- ☐ Competenze che chiunque possiede
- ☐ Competenze acquisibili in pochi mesi di preparazione (1-2)
- ☐ Competenze acquisibili in almeno 6 mesi di preparazione
- ☐ Competenze acquisibili in almeno un anno di preparazione
- ☐ Competenze acquisibili in più anni di preparazione

24. Ritieni di aver posseduto le competenze necessarie allo svolgimento del servizio? *(una sola risposta)*

- ☐ Le possedevo già prima
- ☐ Le ho acquisite con la formazione ricevuta dall'Ente in cui ho svolto Servizio Civile
- ☐ Le ho acquisite sul campo
- ☐ Non le ho mai completamente acquisite

25. Hai avuto sempre chiari quelli che erano i tuoi compiti? *(una sola risposta)*

- ☐ Sempre, quasi sempre
- ☐ Alcune volte sì altre no
- ☐ Spesso no

26. In che misura percepisci di essere stato supportato/accompagnato nell'affrontare le difficoltà derivanti dal servizio che hai svolto? *(una sola risposta)*

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

27. Sul piano umano quanto ti è stato chiesto dall'esperienza di Servizio Civile? *(una sola risposta)*

- ☐ Molto e penso sia stato giusto così
- ☐ Molto e penso sia stato troppo
- ☐ Poco e penso sarebbe stato giusto chiedere di più
- ☐ Poco e penso sia stato giusto così

28. Complessivamente l'esperienza di Servizio Civile ti è sembrata più o meno impegnativa di quello che ti aspettavi? *(una sola risposta)*

- ☐ Più impegnativa di quanto mi aspettavo
- ☐ Come mi aspettavo
- ☐ Meno impegnativa

29. Ci sono stati momenti in cui hai pensato di interrompere l'esperienza? *(una sola risposta)*

- ☐ No, mai
- ☐ Sì, almeno una volta
- ☐ Sì, qualche volta
- ☐ Sì, abbastanza spesso

30. (Se hai risposto Sì alla domanda precedente) Da che cosa è dipesa l'idea di abbandonare?



- ☐ Malattia e/o motivi di carattere personale-familiare
- ☐ Motivi di carattere economico e/o professionale-occupazionale
- ☐ Motivi inerenti al tipo di attività
- ☐ Motivi inerenti al carico di ore troppo oneroso
- ☐ Motivi inerenti ai rapporti con l'Ente-servizio

31. Come valuti i rapporti avuti con i seguenti gruppi di persone (se esistenti)? (una risposta per ogni gruppo di persone)

	Non avevo contatti	Abb.Pos.	Abb.neg.	Molto neg.	Molto pos.
Altri volontari in Servizi Civile	☐	☐	☐	☐	☐
Volontari non in Servizio Civile	☐	☐	☐	☐	☐
Personale stipendiato dell'Ente	☐	☐	☐	☐	☐
Destinatari assistiti dell'Ente	☐	☐	☐	☐	☐
Responsabili del servizio presso cui hai operato	☐	☐	☐	☐	☐
Responsabile del progetto di Servizio Civile	☐	☐	☐	☐	☐

(Abb. = abbastanza; pos. = positivi; neg. = negativi)

32. (domanda solo per coloro che nel servizio entravano in contatto giornaliero o settimanale con i destinatari del servizio) A tuo avviso i destinatari del servizio presso cui hai svolto Servizio Civile riescono a distinguere la specificità di questa figura rispetto a quella dell'altro personale? (una sola risposta)

- ☐ No, pensano che faccia parte del personale dell'Ente/servizio
- ☐ Pensano che sia un volontario non retribuito
- ☐ Sanno che si tratta di una figura nuova, ma non hanno idee precise
- ☐ Sanno che si tratta di un volontariato in Servizio Civile
- ☐ Non sarebbero comunque in grado di valutare

33. Sei stato coinvolto nel lavoro di équipe con il responsabile e gli operatori del servizio presso cui hai svolto Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Spesso
- ☐ Qualche volta
- ☐ Mai, quasi mai

34. Come definiresti il ruolo da te ricoperto rispetto a quello assunto dagli operatori dell'Ente? (una sola risposta)

- ☐ Si è trattato in prevalenza di un ruolo di integrazione-arricchimento
- ☐ Si è trattato in parte di un ruolo di integrazione-arricchimento, in parte di un ruolo di supplenza
- ☐ Si è trattato in prevalenza di un ruolo di supplenza

35. Quanto pensi abbia contato per te l'esperienza di Servizio Civile? (una risposta per ogni aspetto indicato)

	Molto	Abb.	Poco	Per niente
1. Per la mia crescita personale	☐	☐	☐	☐
2. Per migliorare le mie capacità di relazione	☐	☐	☐	☐
3. Per accrescere le mie competenze professionali	☐	☐	☐	☐
4. Per aiutarmi a comprendere ciò che conta veramente	☐	☐	☐	☐
5. Per accrescere il mio senso civico	☐	☐	☐	☐
6. Per ripensare alle mie scelte professionale/di studio	☐	☐	☐	☐
7. Per ripensare alle mie scelte di vita	☐	☐	☐	☐



36. Tutto considerato, quanto ti ritieni soddisfatto dell'esperienza che hai condotto ?

(una sola risposta)

- | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Molto sodd. | 2. Sodd. | 3. Abb.sodd. | 4. Incerto/neutro | 5. Un po' insodd. | 6. Insodd. | 7. Molto insodd. |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

(Abb. = abbastanza; sodd. = soddisfatto; insodd. = insoddisfatto)

37. Quanto ti ritieni soddisfatto rispetto agli aspetti sotto indicati? (una risposta per ogni aspetto indicato)

	Molto sodd.	Abb.sodd.	Indiff./incerto	Abb.insodd.	Molto insodd.
La formazione ricevuta	☐	☐	☐	☐	☐
Le modalità di ingresso	☐	☐	☐	☐	☐
L'orario di impegno	☐	☐	☐	☐	☐
Le condizioni logistiche	☐	☐	☐	☐	☐
Il carico di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
L'entità del rimborso	☐	☐	☐	☐	☐
I tempi di pagamento del rimborso	☐	☐	☐	☐	☐
La possibilità di svolgere altre attività	☐	☐	☐	☐	☐
Il supporto ricevuto nel servizio	☐	☐	☐	☐	☐
La valorizzazione delle sue capacità	☐	☐	☐	☐	☐
Il rapporto con i responsabili dell'Ente	☐	☐	☐	☐	☐
Il rapporto con il personale dell'Ente	☐	☐	☐	☐	☐

(Abb. = abbastanza; sodd. = soddisfatto; insodd. = insoddisfatto; indiff. = indifferente)

38. Al di là dell'apprezzamento che hai ricevuto, in che misura ti è sembrata evidente l'utilità sociale e civile del servizio svolto? (una sola risposta)

- ☐ Molto evidente
☐ Abbastanza evidente
☐ Poco evidente
☐ Per niente evidente

39. In che misura senti di aver condiviso le finalità del progetto dell'ambito nel quale sei stato impegnato?

- ☐ Molto
☐ Abbastanza
☐ Poco
☐ Per niente

40. Come è cambiata in te l'immagine dell'Ente presso cui hai svolto Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ In meglio
☐ Non è cambiata
☐ È peggiorata

41. Consigliaresti ad un tuo amico di fare l'esperienza del Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Certamente sì
☐ Probabilmente sì
☐ Sarei incerto
☐ Probabilmente no
☐ Certamente no

quarta parte - Il presente**42. Attualmente cosa fai o pensi di fare? (una sola risposta)**

- ☐ Ho ripreso il lavoro che avevo precedentemente
- ☐ Continuo il lavoro che avevo e che non ho mai smesso completamente
- ☐ Sto cercando un nuovo lavoro rispetto a quello che avevo prima
- ☐ Sto cercando un lavoro
- ☐ Sono rimasto a lavorare presso l'Ente presso cui ho svolto Servizio Civile
- ☐ Continuo gli studi
- ☐ Mi sono iscritto ad un nuovo corso di studi
- ☐ Intendo iscrivermi ad un nuovo corso di studi

43. Potresti essere interessato a svolgere un lavoro nello stesso campo nel quale hai svolto il Servizio Civile? (una sola risposta)

- ☐ Sì, ci terrei molto
- ☐ Sì, ma a certe condizioni
- ☐ No, perché ho altri interessi
- ☐ No, perché le condizioni di lavoro non sono ottimali

44. Ora che hai terminato l'esperienza di Servizio Civile pensi di assumerti qualche impegno nell'ambito del volontariato? (una sola risposta)

- ☐ Sì, fin da subito dato che già lo facevo
- ☐ Sì, fin da subito, anche se prima non lo facevo
- ☐ Sì, ma più avanti
- ☐ No, per ora no

45. Indica, in base alla tua esperienza, un aspetto (uno solo, quello che ritieni più importante) che andrebbe modificato nella organizzazione attuale del Servizio Civile.



:: ALLEGATO 3 ::

Ente titolare del progetto e progetti in Servizio Civile

Prima parte

1. Scheda generale dell'Ente

1. Denominazione dell'Ente titolare del progetto

Denominazione Ente _____

2. Autonomia dell'Ente

☐ Ente autonomo

☐ Sede locale, articolazione territoriale, emanazione... di altro Ente

(nel caso si tratti di una sede locale, articolazione, emanazione... di un Ente sovraordinato, indicare la denominazione di quest'ultimo)

Eventuale Ente sovraordinato _____

3. Recapito dell'Ente titolare del progetto

Indirizzo _____ N. civico _____

Cap _____ Città _____ Prov. _____ Regione _____

Tel. _____ Fax _____ e-mail _____

URL _____

4. Responsabile per il Servizio Civile nell'Ente titolare del progetto

Cognome _____ Nome _____

5. Tipologia dell'Ente titolare del progetto (*Natura giuridica*)

- ☐ Ente locale - Comune
- ☐ Ente locale - Provincia
- ☐ Altro Ente pubblico
- ☐ Ente religioso
- ☐ Associazione di volontariato
- ☐ Associazione di promozione sociale
- ☐ Cooperativa
- ☐ Cooperativa di servizi di tipo A
- ☐ Cooperativa di servizi di tipo B
- ☐ Altro - Ipab
- ☐ Altro - Asl o Zona Sanitaria
- ☐ Altro - Università
- ☐ Altro - (specificare _____)

6. Attività prevalente dell'Ente (*una sola risposta*)

- ☐ Cura e riabilitazione
- ☐ Reinserimento sociale
- ☐ Prevenzione
- ☐ Protezione civile
- ☐ Promozione culturale
- ☐ Educazione
- ☐ Assistenza
- ☐ Salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale
- ☐ Altro (specificare _____)

7. Seconda attività prevalente dell'Ente (*una sola risposta*)

- ☐ Cura e riabilitazione
- ☐ Reinserimento sociale
- ☐ Prevenzione
- ☐ Protezione civile
- ☐ Promozione culturale
- ☐ Educazione
- ☐ Assistenza
- ☐ Salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale
- ☐ Altro (specificare _____)

2. Informazioni sull'articolazione dell'Ente

8. Numero dei dipendenti o collaboratori dell'Ente

- ☐ Da 0 a 5 dipendenti
- ☐ Da 6 a 10 dipendenti
- ☐ Da 11 a 20 dipendenti
- ☐ Da 21 a 50 dipendenti
- ☐ Oltre 50 dipendenti

9. Numero di sedi operative

- ☐ Una sede operativa
- ☐ Da 2 a 3 sedi operative
- ☐ Da 4 a 5 sedi operative
- ☐ Da 6 a 10 sedi operative
- ☐ Più di 10 sedi operative

10. Quali delle seguenti affermazioni è più vicina alla posizione dell'Ente titolare del progetto di Servizio Civile?

- ☐ Il Servizio Civile è funzionale alle esigenze dell'Ente
- ☐ Il Servizio Civile è un investimento per l'Ente
- ☐ Il Servizio Civile è un'opportunità per l'Ente
- ☐ Il Servizio Civile è una necessità per l'Ente
- ☐ Il Servizio Civile è una scelta forte dell'Ente

11. L'Ente è accreditato secondo la Circolare del 10 novembre 2003, n. 53529/L1? (una sola risposta)

- ☐ Si è accreditato in 1a Classe
- ☐ Si è accreditato in 2a Classe
- ☐ Si è accreditato in 3a Classe
- ☐ Si è accreditato in 4a Classe
- ☐ No, ma ha già fatto domanda di accreditamento nella Classe _____
- ☐ No, ma intende fare domanda di accreditamento nella Classe _____
- ☐ No e non crede di poter fare domanda di accreditamento, perché mancano i requisiti richiesti dalla circolare
- ☐ No e non crede che farà richiesta

12. Numero di volontari in Servizio Civile coinvolti in tutti i progetti

nel 2003	n.	nel 2004	n.
1. N. previsto di volontari in S.C.		1. N. previsto di volontari in S.C.	
2. N. di volontari in S.C. effettivamente presentati		2. N. di volontari in S.C. effettivamente presentati	
3. N. di volontari in S.C. presenti al 31.12.03		3. N. di volontari in S.C. ancora presenti ad oggi	



13. Se vi sono stati casi di ritiro, indicare il numero di persone che, dopo essersi inizialmente presentate, si sono ritirate ed il tipo di motivazione del ritiro

Motivazioni	n.
1. Malattia - invalidità	_____
2. Di carattere personale-familiare	_____
3. Di carattere professionale-occupazionale	_____
4. Di carattere economico	_____
5. Inerenti al tipo di attività	_____
6. Inerenti il carico di ore	_____
7. Non conosciute	_____
8. Altro (indicare: _____)	_____
Numero totale di volontari in Servizio Civile ritirati al 30.06.2004	_____

14. L'Ente sarebbe interessato ad una formazione regionale destinata al proprio personale coinvolto nella realizzazione dei progetti di Servizio Civile?

- ☐ Sì, molto ☐ Sì, abbastanza ☐ Sì, poco 4. ☐ No



**seconda parte****Scheda specifica del progetto**

(Deve essere compilata una scheda per ogni singolo progetto presentato e gestito dall'Ente)

Denominazione Ente _____

1. Progetto n. I__I__I (01, 02 ecc.)

Denominazione progetto _____

2. Sede operativa del Progetto

Denominazione _____

Indirizzo _____ N. civico _____

Cap _____ Città _____ Prov. _____ Regione _____

Tel. _____ Fax _____ e-mail _____

URL _____

3. Responsabile del Progetto

Cognome _____ Nome _____

4. Bando nel quale è stato presentato il Progetto

- ☐ 3° bando 2002
- ☐ 4° bando 2002
- ☐ 5° bando 2002
- ☐ 1° bando 2003
- ☐ 2° bando 2003

5. Volontari in Servizio Civile coinvolti

N. volontari in Servizio Civile previsti per il Progetto: _____

N. volontari in Servizio Civile effettivi previsti per il Progetto: _____

N. ore settimanali individuali, mediamente previste per il servizio: _____


6. Con quale frequenza il responsabile del Progetto ha contatti con i volontari in Servizio Civile?
(una sola risposta)

- ☐ Quotidiana
☐ Ogni due giorni circa
☐ Settimanale
☐ Quindicinale
☐ Mensile
☐ Altro (specificare _____)

7. In quale settore si sviluppa prevalentemente il progetto? (una sola risposta)

- ☐ Cura e riabilitazione
☐ Reinserimento sociale
☐ Prevenzione
☐ Protezione civile
☐ Promozione culturale
☐ Educazione
☐ Assistenza
☐ Salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale
☐ Salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico
☐ Altro (specificare _____)

8. È stata svolta un'attività di formazione iniziale prima che i volontari in Servizio Civile cominciassero il loro servizio?

- ☐ Sì
☐ No

9. Se sì, quanto è durata?

N. giornate _____ N. ore complessive _____

10. Se sì, quali metodologie sono state utilizzate? (una risposta per ogni riga)

	Sì	No
1. Lezione frontale	☐	☐
2. Lavoro di gruppo	☐	☐
3. Simulazioni	☐	☐
4. Testimonianze	☐	☐
5. Visite	☐	☐
6. Tirocinio	☐	☐
7. Altro (specificare _____)	☐	☐

11. Quali difficoltà-criticità si sono finora riscontrate nella realizzazione del Progetto?
(una risposta per ogni riga)

Difficoltà	Sì	No
1. Poco tempo	☐	☐
2. Insufficienti risorse economiche	☐	☐
3. Poco interesse da parte dei volontari	☐	☐
4. Insufficiente preparazione dei volontari	☐	☐
5. Sproporzione tra impianto progettuale e pratica quotidiana	☐	☐
6. Tensione tra personale e volontari	☐	☐
7. Altro 1 (specificare _____)	☐	☐
8. Altro 2 (specificare _____)	☐	☐

