

Dare un riscontro, valutare e incoraggiare al corso di formazione



Pfadibewegung Schweiz
Mouvement Scout de Suisse
Movimento Scout Svizzero
Moviment Battasendas Svizra

Formazione

Indice

1	Introduzione	4
1.1	Note generali sui tre fascicoli relativi alla formazione	4
1.2	Note generali su questo fascicolo	5
2	Riscontro, valutazione e incoraggiamento	7
2.1	Basi	7
2.2	Osservazioni	7
2.3	Riscontro	11
2.4	Valutazione	13
2.5	Principi di base per il riscontro, la valutazione e l'incoraggiamento al corso di formazione	14
3	Il colloquio con i partecipanti	16
3.1	Valutazione e riscontro nel colloquio con i partecipanti	16
3.2	Basi del colloquio	16
3.3	Preparazione del colloquio	20
3.4	Conduzione del colloquio	20
3.5	Situazioni difficili di comunicazione	24
4	Formazione nell'équipe del corso	25
5	Panoramica sul processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento	26
6	Riscontro, valutazione e incoraggiamento: prima, durante e dopo il corso	28
6.1	Pianificare il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento	28
6.2	Stabilire i requisiti minimi	28
6.3	Documentazione delle osservazioni	29
6.4	Dare diverse opportunità, promuovere lo sviluppo	30
6.5	Influsso sul programma di massima	31
6.6	Iscrizione dei partecipanti e influsso del bisogno formativo	32
7	Riscontro, valutazione e incoraggiamento al corso	33
7.1	Trasparenza nel processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento	33
7.2	Colloquio sulla valutazione intermedia e finale (colloquio con il partecipante)	33
7.3	Assegnazione del membro d'équipe al colloquio con il partecipante	36
7.4	Colloquio con i partecipanti durante il corso	37
7.5	Colloquio con i partecipanti alla fine del corso	37
7.6	Lista degli obiettivi	38
8	Riscontro, valutazione e incoraggiamento dopo il corso	39
8.1	Riscontro all'associazione cantonale	39
8.2	Invio della lista degli obiettivi	39
8.3	Valutazione	39
9	Appendice	40
9.1	Strumenti ausiliari e letteratura	40
9.2	Glossario	41
9.3	Indice analitico	42

1 Introduzione

1.1 Note generali sui tre fascicoli relativi alla formazione

Per gli scout la formazione è una priorità!

Per il movimento scout è fondamentale che gli animatori che si occupano di allestire i programmi delle attività e dei campi per castori, lupetti, esploratori e pionieri siano ben formati.

Gli scout puntano molto sulla loro formazione: durante i corsi di formazione gli animatori vengono preparati ai loro compiti futuri e alla loro nuova funzione, apprendono nuove cose, hanno l'occasione di scambiare idee con altri e vengono motivati a continuare a impegnarsi a favore dello scoutismo.

È soprattutto grazie all'enorme impegno e alla dedizione delle équipes dei corsi se i corsi soddisfano questi requisiti. Le équipes investono molto tempo nella preparazione dei corsi e dei singoli moduli, consentono ai partecipanti di vivere un'esperienza unica e indimenticabile e allo stesso tempo forniscono loro tutto quanto è necessario per affrontare la loro futura funzione.

Per rispondere a queste esigenze i formatori necessitano di varie competenze:

- **Competenze tecniche:** trasmettere conoscenze tecniche ed esperienze, introdurre momenti di riflessione, conoscere mezzi ausiliari, dare riscontri, conoscere processi
- **Competenze metodologiche:** utilizzare in modo opportuno i metodi dei singoli blocchi, trasmettere le informazioni in maniera intelligente, assicurare il trasferimento delle conoscenze, pianificare il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento
- **Competenze personali:** mostrare motivazione, creatività e interesse, conoscere le proprie risorse, voler progredire personalmente
- **Competenze sociali:** saper lavorare nell'équipe del corso, percepire gli umori e reagire in funzione di essi, elaborare processi di gruppo, osservare i partecipanti e le dinamiche che si sviluppano

I responsabili dei corsi sono già in possesso di alcune di queste competenze, altre le acquisiranno automaticamente grazie all'esperienza di gestire regolarmente corsi. Altre ancora le potranno apprendere in maniera mirata e approfondire ulteriormente.

I tre fascicoli relativi al tema «Formazione scout» offrono una guida alle varie competenze. I tre si completano a vicenda e costituiscono uno strumento utile per una formazione scout interessante, motivante e ricca di insegnamenti!

- **Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione**
Il fascicolo si rivolge agli esperti e ai capicorso che si occupano della pianificazione, offrendo loro supporto per la pianificazione complessiva del corso.
- **Pianificare, svolgere e valutare blocchi di formazione**
Il fascicolo si rivolge ai formatori che si occupano di pianificare, svolgere e valutare un blocco di formazione: pone l'accento sui punti da considerare nella pianificazione dei blocchi e su come strutturare i blocchi affinché i partecipanti possano apprendere al meglio.
- **Dare un riscontro, valutare e incoraggiare al corso di formazione**
Il fascicolo si rivolge agli esperti, ai capicorso e a tutti i membri d'équipe responsabili per il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento. Mostra come strutturare il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento durante un corso di formazione e come sostenere la progressione personale dei partecipanti attraverso i riscontri.

Spiegazioni sull'uso della lingua e sul layout

Nel fascicolo è stata sempre usata la forma maschile per denominare le varie persone e i vari ruoli. È sottinteso che si allude sempre anche alla forma femminile.



Questo simbolo fa riferimento a un punto preciso di questo fascicolo.



Questo simbolo fa riferimento a un punto preciso di un altro fascicolo della formazione o in un altro strumento didattico.



Questo simbolo segnala un consiglio.

Questo simbolo segnala un esempio.



Questo simbolo segnala aspetti importanti per la pianificazione da considerare prima del corso.



Questo simbolo segnala aspetti da considerare durante lo svolgimento del corso (quindi al corso).



Questo simbolo segnala aspetti da considerare dopo il corso e che non devono essere dimenticati.

1.2 Note generali su questo fascicolo

Lo scopo di un corso di formazione consiste nel permettere ai partecipanti di effettuare una progressione personale: i partecipanti collezionano nuove esperienze, sviluppano capacità e abilità nuove, perfezionando quelle già esistenti, approfondiscono le proprie conoscenze, prendono coscienza dei propri limiti, imparano nuove tecniche e metodi, si scambiano il vissuto delle proprie esperienze scout e traggono da ciò conclusioni per lo svolgimento delle loro future attività come animatori. Verso la fine del corso di formazione l'équipe del corso decide con la valutazione, se i partecipanti sono adatti a svolgere la nuova funzione prevista. Con la valutazione, vale a dire «corso superato» o «corso non superato», l'équipe conferma o nega gli sviluppi e i progressi fatti dai partecipanti.

Nella sua impostazione il corso ha in sé qualcosa di artificiale e contraddittorio: i partecipanti portano con sé al corso svariate esperienze, anche molto diverse fra loro, dovrebbero trarre profitto dal periodo trascorso nel corso e, alla fine di questo, essere tutti pressoché ad uno stesso livello, cosicché l'équipe del corso possa giudicare nel modo più obiettivo possibile se i partecipanti abbiano o meno concluso con successo il corso. Quest'impostazione può comportare che i temi rilevanti per la valutazione vengano comunicati solo poco prima della verifica e i partecipanti abbiano poco tempo per elaborare e consolidare quanto appreso.

Per questo motivo l'équipe del corso, oltre all'aspetto della valutazione, non dovrebbe dimenticare quello dell'apprendimento da parte dei partecipanti e, con ciò, seguirli attivamente, nel senso di provvedere a formare, dimostrare, consigliare e accompagnare. Tale compito costituisce davvero una sfida, dato che i partecipanti ai corsi di formazione sono molto diversi fra loro: si va, a seconda del corso, dai ragazzi ai giovani adulti. Con le loro diverse esigenze di accompagnamento e apprendimento in seno allo stesso corso costituiscono un target a sé: non sono più dei ragazzi, tuttavia non ancora degli adulti a tutti gli effetti.

L'apprendimento incoraggiato e accompagnato ai corsi di formazione è contraddistinto da riscontri esterni in relazione alle proprie azioni: i partecipanti acquisiscono conoscenze, pianificano attività, le eseguono e riflettono sul proprio operato come animatori. In tutto ciò vengono accompagnati e consigliati da membri d'équipe con una determinata esperienza. Nel dialogo comune si riflette sulla qualità delle attività, sull'agire adeguato degli animatori e sullo sviluppo (continuo) personale e viene offerta ai partecipanti un'analisi dal loro comportamento a partire da una prospettiva esterna.

Questo fascicolo tematizza gli aspetti riguardanti il riscontro, le valutazioni e l'incoraggiamento, partendo dalla prospettiva dell'équipe del corso, chiarisce e illustra concetti e definizioni, delineando riscontro, valutazione e incoraggiamento come un processo, che ha inizio già prima del corso e che termina solo dopo la fine del corso.

Il fascicolo si articola quindi in due parti: nella prima parte (capitoli 2, 3, e 4) vengono presentati quelli che sono i fondamenti del riscontro, della valutazione e dell'incoraggiamento, della conduzione di colloqui e della formazione nell'équipe del corso, nella seconda parte (capitoli 5, 6, 7 e 8) ne viene tematizzata la messa in pratica prima, durante e dopo il corso.

2 Riscontro, valutazione e incoraggiamento

Con i tre concetti *riscontro*, *valutazione* e *incoraggiamento* viene descritto l'intero ambito che concerne l'osservazione, il riscontro, la valutazione e l'incoraggiamento dei partecipanti nel contesto di un corso di formazione. Ciò non esclude, ovviamente, che il corso di formazione in toto, comprensivo di tutti suoi blocchi di formazione e dei suoi momenti di apprendimento, sia da intendersi come incoraggiamento e incoraggiamento dei partecipanti.

2.1 Basi

Riscontro, valutazione e incoraggiamento dei partecipanti durante il corso sembrano rappresentare per molti un vero e proprio enigma. Forse perché vi vengono associate esperienze negative proprie o magari perché non si dispone di un grande bagaglio di esperienze. L'intento di questo capitolo è chiarire alcune definizioni, fare le dovute distinzioni e definirne il rispettivo significato all'interno del MSS.

I requisiti richiesti ai partecipanti di un corso di formazione non si limitano solo a capacità tecniche e metodologiche, bensì comprendono anche competenze sociali di carattere relazionale e comunicativo nell'interazione con altri animatori, bambini/ragazzi e giovani il sabato pomeriggio e al campo, ma anche con se stessi. Valutare tutte queste competenze in una sola settimana di corso e verificarle costituisce davvero una sfida. Sebbene certe capacità si possano esercitare con giochi di ruolo o simulazioni, oppure possano essere adottate al corso, parecchie di queste restano nascoste e la loro valutazione sarebbe possibile solo con un «accompagnamento nella pratica». Un tale accompagnamento dei partecipanti non può, tuttavia, essere effettuato dall'equipe stessa del corso. A questa resta solo la possibilità di stabilire quali competenze possano essere verificate durante il corso.

2.2 Osservazioni

Per fornire ai partecipanti un fondato riscontro sulle loro prestazioni e il loro comportamento al corso sono necessarie osservazioni. A tal scopo occorre considerare i seguenti aspetti:

2.2.1 Cosa si osserva?

Dal punto di vista dell'incoraggiamento è importante poter indicare ai partecipanti, alla fine del corso, misure concrete di incoraggiamento e perfezionamento, che appaiano idonee per acquisire le competenze mancanti o per sviluppare e ampliare le capacità già esistenti.

Oltre a informazioni concrete, il riscontro può contemplare anche come sono stati percepiti i partecipanti durante il corso. In questo caso il punto di riferimento possono essere conoscenze di carattere tecnico, come quelle di tecnica scout, o anche il comportamento individuale. Il baricentro dell'attenzione varia a seconda dell'età dei partecipanti e dell'obiettivo del corso. In un corso Base ad es. questo verte piuttosto sull'ambito tecnico, nel corso Panorama piuttosto su quello personale.

Tecnico

L'ambito tecnico comprende conoscenze ev. apprese già in precedenza che riguardano tecnica scout, amministrazione G+S o conoscenze metodologiche, di cui i partecipanti devono poi disporre dopo il corso. La maggior parte di questi requisiti è prestabilita da G+S o dal modello della formazione del MSS. Questi ambiti sono spesso misurabili.



Capacità metodologiche

metodo di lavoro, capacità organizzativa, messa in pratica di idee, creatività, mediazione di conoscenze



Conoscenze scout in generale/consapevolezza dei fondamenti del MSS

conoscenze specifiche alla branca, conoscenze della disciplina sportiva SC/T

Personale

Questo ambito si riferisce all'individuo e al suo comportamento in toto. Gli aspetti da considerare in questo ambito non sono così facilmente «apprendibili» e non sono neppure sempre misurabili. La valutazione di tali criteri è tuttavia molto importante, poiché questa in particolare offre ai partecipanti la possibilità di conoscere meglio se stessi. Importante è, tuttavia, sottolineare che la valutazione di questo «ambito personale» rappresenta una visione soggettiva dell'équipe del corso, che altri forse percepiscono in modo completamente diverso. Queste domande possono essere d'aiuto in tal senso:



Comportamento nel gruppo

Cosa mi ha colpito (positivamente) in modo particolare? Come ho riscontrato essere l'atteggiamento del partecipante nel team/nel gruppo? Come si è inserito nel gruppo? Quale ruolo ha nel gruppo del corso?



Comportamento durante il corso

Cosa mi ha colpito in riferimento al suo comportamento nelle conversazioni/alla sua capacità comunicativa? Come ho riscontrato essere la persona in qualità di partecipante? Come si comporta nei confronti dell'équipe del corso? Quale ruolo ha al corso (in confronto ad altri)?

2.2.2 Quando si osserva?

In generale vengono sempre suscitate impressioni, che possono essere annotate. Tuttavia, vi sono situazioni in cui è possibile osservare meglio determinate competenze.



Moduli e sequenze gestite dal partecipante

qui è possibile ad es. osservare il comportamento nello svolgimento della funzione di animatore.



Moduli gestiti dall'équipe del corso

qui è possibile ad es. osservare bene l'interesse e la partecipazione.



Attività

qui è possibile osservare il comportamento in gruppo ed eventualmente il comportamento in situazioni difficili (stanchezza, ...)



Tempo libero

il modo di relazionare con gli altri, ...

Non importa se si concentra l'attenzione in modo consapevole su ciò che accade o se le impressioni vengono registrate casualmente, si deve fare attenzione che i partecipanti non si sentano costantemente sotto osservazione per consentire una gradevole atmosfera (educativa) a favore dell'apprendimento. Il continuo prendere appunti davanti ai partecipanti potrebbe ad es. condurre ad un inutile stress.

2.2.3 Chi osserva?

Proprio nei corsi con parecchi partecipanti è conveniente suddividersi i compiti, stabilendo chi osserva quali partecipanti e quando. Importante è che tutti i partecipanti vengano osservati da almeno due animatori del corso. È così possibile discutere le osservazioni e usufruire di un reciproco appoggio.

2.2.4 Come si osserva?

Fondamentalmente si può distinguere fra osservazioni occasionali e osservazioni sistematiche.

Osservazioni occasionali

Tutto ciò che viene rilevato in diverse situazioni e che resta impresso in mente, viene denominato osservazione occasionale.

Vantaggi

- prima impressione
- diversi aspetti

Svantaggi

- spesso restano impressi in mente errori o debolezze

Osservazioni sistematiche

Se la percezione è miratamente puntata su un determinato obiettivo o comportamento, l'osservazione viene definita sistematica.

Vantaggi

- osservazione più precisa
- mirata

Svantaggi

- altri aspetti vanno perduti, tralasciati

Affermazioni fondate e significative hanno come premessa osservazioni il più obiettive possibile. Ciò costituisce sicuramente una sfida per l'osservatore, dato che la percezione personale viene influenzata da diversi fattori. Se questi sono noti, è possibile prendere adeguate contromisure.

2.2.5 Osservare

Contrariamente a caratteristiche fisiche come grandezza, lunghezza o peso, i tratti della personalità non permettono di essere misurati con immediatezza, bensì si delineano come risultato di diverse osservazioni. La percezione personale viene influenzata da diversi fattori. Questi fattori risiedono da un lato nel membro dell'équipe che osserva e dall'altro nel partecipante osservato, tuttavia in gran parte anche nella situazione stessa.

Influsso del soggetto osservante

Come un'altra persona viene percepita è frutto di diverse osservazioni, ma anche di supposizioni. Può succedere che in base a particolari superficiali, come ad es. gli occhiali, si tirino conclusioni a favore di altre caratteristiche come ad es. l'intelligenza. Ciò può essere d'aiuto a decidere come si dovrebbe interagire con una persona, che si conosce ancora poco. Può, tuttavia, anche comportare che vengano assegnate al partecipante osservato caratteristiche che assolutamente non gli sono proprie. Questo aspetto è problematico, poiché gli esseri umani tendono notoriamente a registrare informazioni che confermano il loro (pre)giudizio. Informazioni di altro genere vengono di conseguenza trascurate.

Al di là di ciò, anche l'umore del momento influenza la percezione, tanto quanto sentimenti di simpatia o antipatia nei confronti del soggetto osservato, nonché osservazioni già effettuate sullo stesso soggetto. Persone di buon umore hanno una maggior tendenza a vedere caratteristiche positive. Soggetti con tratti della personalità simili a quelli dell'osservatore vengono anche giudicati più positivamente di altri.

Influsso del partecipante osservato

L'aspetto fisico contribuisce a definire quali tratti di personalità sono da ascrivere a un soggetto. L'effetto alone descrive un fenomeno per cui una spiccata caratteristica influenza l'ulteriore percezione di altri tratti. Un esempio potrebbe essere in questo caso il giudicare un errore di un partecipante di bell'aspetto in modo meno severo di quello di un altro poco attraente. Per via della sua attrattività vengono attribuite al partecipante tratti come intelligenza e successo. Questi attributi positivi s'impongono sulle osservazioni negative e le attenuano.

La prima impressione influenza, pertanto, tutte le osservazioni e informazioni successive.



Un paio di esempi per quel che riguarda la prima impressione:

- *i portatori di occhiali vengono considerati intelligenti*
- *le persone grasse vengono considerate affabili*
- *individui sorridenti vengono giudicati amichevoli, simpatici e sinceri*
- *persone attraenti vengono considerate più astute, più felici, aventi più successo, tuttavia donne troppo attraenti vengono giudicate più stupide e volubili*

Influsso della situazione

Studi hanno dimostrato che la percezione di una persona dipende anche dalla situazione momentanea. In situazioni diverse lo stesso comportamento è stato valutato in maniera diversa. Il resto del gruppo, il luogo, l'ora del giorno, l'umore del momento e molto altro ancora influiscono sul giudizio. Persino le condizioni atmosferiche paiono poter aver un influsso in tal senso. Quando c'è bel tempo si ha la tendenza a giudicare con meno severità che in caso di cattivo tempo.

Suggerimenti e accorgimenti per l'osservazione

I paragrafi precedenti mostrano che sulla base delle osservazioni non è possibile giungere a riscontri assolutamente obiettivi. Nel contesto di un corso di formazione ciò non è neppure necessario. Le osservazioni non devono soddisfare criteri di misurazione scientifici, bensì devono contribuire a una valutazione leale e a un riscontro fondato.

↳ Capitolo 6.1 – Pianificare il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento



I suggerimenti che seguono si dimostrano utili allo scopo:

- *combinare osservazioni occasionali e osservazioni sistematiche*
- *raccogliere informazioni senza formulare valutazioni*
- *distinguere fra osservazione e valutazione*
- *supposizioni/sensazioni sono ammesse, ma da contrassegnare come tali*
- *non sopravvalutare la prima impressione*
- *discutere e confrontare le proprie osservazioni con altri, non dare meno peso e importanza a osservazioni e opinioni di animatori più giovani*
- *non trascurare/minimizzare l'importanza di informazioni che non «quadrano»*
- *annotare osservazioni e riconsiderarle con una certa distanza*
- *mettersi di tanto in tanto in discussione ponendosi delle domande (ad es.: ho delle simpatie? perché?)*
- *cercare di focalizzare l'attenzione su quanto effettivamente osservato*
- *accertarsi che tutti i partecipanti abbiano avuto la possibilità di dimostrare le capacità richieste*

Interpretazione

Nell'osservazione viene registrato solo quanto percepibile dai sensi (ad es.: «il partecipante non prende appunti»). Due osservatori dovrebbero, indipendentemente l'uno dall'altro, giungere allo stesso risultato.

Un'interpretazione è una valutazione personale, o meglio una percezione soggettiva (ad es. il partecipante non ascolta). Pertanto per poter fornire ai partecipanti un riscontro obiettivo, le interpretazioni sono, per quanto possibile, da evitare. Qualora inevitabile, un'interpretazione deve essere assolutamente contrassegnata come tale.

Se il comportamento di un partecipante suscita domande, o una situazione non è chiara, l'osservazione può essere registrata con una rispettiva annotazione. Nel colloquio al termine del corso si può far riferimento a tali osservazioni e chiedere al partecipante informazioni in merito. Ne risultano spesso colloqui interessanti ed è possibile evitare di giungere a interpretazioni errate.

2.3 Riscontro

Con il termine «riscontro» si intendono tutti i messaggi che l'equipe del corso trasmette ai partecipanti per comunicare loro come giudica le loro prestazioni e come queste vengono percepite e intese durante il corso. La forma di comunicazione può essere in questo caso anche non verbale, o ad es. una mancata azione.

In tal senso quello del corso di formazione è un learning setting particolare, in quanto si hanno parecchi momenti in cui vengono forniti i più diversi riscontri: le equipe dei corsi rispondono a domande dei partecipanti, giudicano, esaminano e valutano le prestazioni dei partecipanti e comunicano loro durante il colloquio a fine corso la decisione in merito alla valutazione.

Questi riscontri hanno in comune il fatto che fra emittente e ricevente vi è un rapporto asimmetrico, vale a dire fra i due interlocutori vi è una sorta di divario. Una particolarità dei riscontri che valutano una prestazione dei partecipanti è che si basano su criteri già prefissati.

Feedback

Il termine «feedback» viene evitato in quanto si tratta di una forma molto specifica di riscontro che si basa su un rapporto simmetrico fra emittente e ricevente e non su criteri. Feedback (reazione) nel senso stretto della sua definizione in riferimento alla dinamica di gruppo, si basa sulla sensazione che un comportamento suscita in chi si ha di fronte. Il bisogno di fornire un feedback è fortemente presente nella persona che fornisce il feedback e, in tal senso, un bisogno individuale dell'emittente e non un'esigenza oggettiva rivolta a una singola persona. Per il soggetto ricevente il feedback, l'informazione ricevuta è un'offerta ad apprendere di più su se stesso e l'effetto del proprio agire. Sta quindi a suo giudizio, far sì o meno che le informazioni ricevute vadano a confluire nel suo agire futuro. Un buon feedback comprende i seguenti aspetti:

1. Una precisa descrizione della situazione per facilitarne la comprensione.
2. La descrizione dei sentimenti scaturiti dal comportamento in questione.
3. Le possibili conseguenze per il futuro.

La sequenza dei primi due aspetti di un buon feedback non è rilevante e il terzo punto può anche essere tralasciato.

Il feedback in questo senso (stretto) del termine non è pertanto un'adeguata forma di riscontro ai partecipanti, poiché i riscontri che vengono principalmente dati all'interno di corsi di formazione si basano su criteri. Il feedback si presta, tuttavia, molto bene come forma di riscontro individuale all'interno dell'equipe del corso. Singoli soggetti possono così fornirsi riscontri da pari a pari.

Aspetti di un feedback

2.3.1 Regole del riscontro

Affinché il ricevente possa accettare e mettere in pratica un riscontro, occorre che siano osservate alcune regole:

L'emittente

- ... si rivolge direttamente alla persona che ha di fronte.
- ... formula messaggi-IO (niente «affermazioni con si impersonale» e «rimproveri con tu»).
- ... considera lo stato d'animo e le esigenze del ricevente.
- ... descrive l'effetto che il comportamento dell'altra persona ha avuto su di lui.
- ... fa riferimento solo alle cose che il ricevente può cambiare.
- ... è concreto e si attiene alla situazione e all'azione.
- ... nomina prima le cose positive, poi quelle negative.
- ... evita generalizzazioni.
- ... evita riempitivi e non si dilunga dimostrando esitazione (allora, ehm, eh, a dire il vero, ...).
- ... evita il condizionale.
- ... è sintetico e conciso.

Nel caso ideale è il ricevente a richiedere un riscontro ed è di conseguenza pronto e disposto a riceverlo. Altrimenti è possibile chiarire se il ricevente è pronto per il riscontro e si predispone a riceverlo, ponendo una domanda o esprimendone il desiderio.

Due ulteriori elementi dei riscontri, l'elogio autentico e la critica costruttiva, sono descritti nel paragrafo «Basi del colloquio».

2.3.2 Dare un riscontro

Vi sono diverse possibilità di fornire riscontri ai partecipanti e anche ai membri dell'équipe durante il corso.

Fondamentalmente durante lo svolgimento di un corso si hanno diversi generi di riscontro: spontanei, pianificati, come pure colloqui a metà e/o a fine corso.

All'interno dell'équipe del corso va chiarito per quali aspetti occorre pianificare un riscontro e per quali invece basta un riscontro spontaneo.

Riscontri spontanei

Riscontri spontanei hanno luogo a breve distanza di tempo dalla situazione osservata, in modo da essere presente per i partecipanti e da poterne parlarne diversamente che non dopo che siano trascorsi alcuni giorni.

Riscontri spontanei sono opportuni quando i partecipanti possono adeguare ancora il loro comportamento o la loro prestazione durante lo svolgimento del corso o se l'osservazione riguarda qualcosa di piccolo che non si adatterebbe al contesto di un colloquio.

Inoltre ciò può aiutare partecipanti insicuri ad apprezzare le proprie prestazioni nel corso.

Riscontri pianificati

Vi sono sempre blocchi di formazione che sono predisposti in modo tale che i partecipanti debbano dimostrare una prestazione (ad es. gestire un blocco di gioco). Già nel delineare il programma di massima si può dunque prevedere che ai partecipanti venga fornito subito dopo questi blocchi un riscontro sulla prestazione esibita. La differenza rispetto ai riscontri spontanei sta nel fatto che ci si rivolge a tutti i partecipanti e il discorso è fortemente impostato su punti d'osservazione stabiliti in precedenza.

Tipo di riscontro

I riscontri possono fondamentalmente essere forniti in forma diversa, di norma a voce o per iscritto.

Nel caso di riscontri a voce si può giungere direttamente a domande finalizzate alla comprensione. Nel corso del dialogo un'impressione può essere citata o anche più volte descritta sino a che il contenuto del riscontro non sia stato trasmesso correttamente.

Un riscontro scritto deve essere formulato molto bene onde prevenire il più possibile fraintendimenti. A suo favore parla il fatto che può anche essere riletto in un momento successivo.

Qui occorre, tuttavia, osservare che quanto enunciato col tempo potrebbe forse non essere più valido. Il contesto del riscontro deve essere quindi sempre chiaro.

2.3.3 Riscontri all'interno dell'équipe del corso

I riscontri possono essere forniti anche all'interno dell'équipe del corso, ad esempio nel seguente modo:

- Spontaneo (ad esempio un elogio spontaneo del capocorso fa sempre bene) durante la preparazione e/o il corso
- Dopo il corso tutti insieme
- Sessioni di riscontri durante il corso (qualora necessarie a giudizio dell'équipe del corso). Attenzione: richiedono molto tempo e possono dar luogo a fraintendimenti in caso di stanchezza dei membri dell'équipe del corso!
- Tandem dopo il corso: a coppie i membri dell'équipe si danno reciprocamente un riscontro
- Feedback reciproco da pari a pari, soffermarsi sul comportamento dell'interlocutore e quindi offrire una prospettiva esterna come opportunità di crescita
- Riscontro del capocorso ai singoli (nuovi) membri dell'équipe

Alcune indicazioni per i riscontri all'interno dell'équipe del corso:

- Le regole sono le stesse utilizzate per gli altri riscontri
- Tutti devono essere d'accordo sul modo in cui si vuole procedere per dare i riscontri
- Stabilire determinate regole, ad esempio che debba essere anche positivo e che debba indicare degli obiettivi
- Ci sono ogni tanto dei punti nevralgici o degli eventi speciali del corso che è più opportuno discutere dopo il corso perché possono cambiare rapidamente l'atmosfera
- Cominciare assolutamente in maniera positiva, eventualmente con un «giro di elogi»
- Prevedere una buona introduzione e accenno ai fatti da parte del capocorso, ad esempio: «Sappiamo tutti che qualcosa è andato storto. Per me è importante che pensiamo positivo e che cerchiamo insieme di non vedere solo quello che è andato storto...».

2.4 Valutazione

La valutazione rappresenta l'esito della totalità delle valutazioni di una settimana di corso. Il termine «valutazione» viene dal latino e significa abilitazione, idoneità. I corsi di formazione del MSS preparano i partecipanti a un nuovo compito o a una nuova funzione. Con la valutazione «corso superato» l'équipe del corso dichiara il partecipante idoneo all'esercizio delle relative funzioni (di conduzione). Ciò significa, per contro, che l'équipe del corso ha anche la possibilità di dare a un partecipante la valutazione negativa «non superato». Tale valutazione si rende necessaria qualora un partecipante non soddisfi i requisiti minimi e i risultati non idoneo alla funzione prevista.

Riscontri a voce

Riscontri scritti

↳ Capitolo 2.3 – Riscontri, paragrafo «Feedback»

↳ Capitolo 6.4 – Dare diverse opportunità, promuovere lo sviluppo

↳ Capitolo 6.2 – Stabilire i requisiti minimi

↳ Modello della formazione del MSS

↳ Piani quadro della formazione di G+S

2.4.1 Valutazione intermedia

Con la valutazione intermedia si mira a identificare i partecipanti che rischiano di non superare il corso e a dar loro la possibilità di rimediare o meno a una prestazione insufficiente.

La seconda chance è quindi un contenitore per il quale si deve prevedere un periodo adeguato all'interno di una parte del corso dopo la valutazione intermedia.

2.4.2 Requisiti minimi

I requisiti minimi rappresentano la totalità di quei requisiti che tutti i partecipanti devono soddisfare per poter essere valutati positivamente. Comprendono le competenze che i partecipanti devono dimostrare per poter superare il corso.

Durante la pianificazione del corso il team provvederà a stabilire i requisiti minimi con cui dovranno essere valutate le prestazioni dei partecipanti.

A tal fine l'équipe del corso dovrà conoscere gli obiettivi formativi e riflettere su quali obiettivi possano essere utilizzati durante il corso come punto di partenza per un requisito minimo. Nel farlo si dovrà verificare che ad ogni requisito minimo corrisponda un momento di osservazione, durante il quale i partecipanti possano mostrare quello che hanno imparato e l'équipe del corso possa percepirlo.

È importante, mentre ci si occupa della valutazione, che le altre competenze per le quali non siano stati formulati requisiti minimi, non vengano comunque trascurate. Durante il corso i partecipanti devono assolutamente sviluppare (perfezionare) anche quelle competenze che non vengono esplicitamente valutate. Chiaramente queste non avranno nessun influsso sulla valutazione. Nei riscontri e durante i colloqui con i partecipanti è importante parlare anche delle competenze non incluse tra i requisiti minimi per mostrare il loro potenziale di sviluppo.

2.5 Principi di base per il riscontro, la valutazione e l'incoraggiamento al corso di formazione

Per la valutazione si deve poter disporre di criteri in base ai quali l'équipe del corso valuterà i partecipanti. In questo ambito è quasi impossibile verificare ogni singola competenza risultante dal modello della formazione e dai piani didattici quadro di G+S. Comprendono varie conoscenze e capacità che i partecipanti avranno o dovranno poter avere alla fine del corso e definiscono gli ambiti in cui la progressione personale e lo sviluppo sono possibili e auspicabili. Durante la preparazione l'équipe del corso deve stabilire quali competenze vorrà e potrà promuovere e verificare con il corso.

Per farlo dovrà osservare alcuni principi fondamentali:

■ Lo scoutismo è volontario ...

... e quindi si presume che una gran parte dei partecipanti frequenti i corsi volontariamente. Ciò presuppone anche che i partecipanti siano pronti a lavorare sulle proprie capacità e di conseguenza siano interessati ad una prospettiva esterna.

■ Obiettivi formativi come base per la valutazione.

Gli obiettivi formativi secondo il modello della formazione del MSS e i piani didattici quadro di G+S, in cui viene stabilito di quali competenze i partecipanti debbano disporre dopo uno specifico corso, rappresentano le basi per la valutazione. Stabiliscono cosa debba insegnare l'équipe del corso e mostrano ai partecipanti i criteri in base ai quali saranno valutati.

■ Gli stessi requisiti minimi per tutti.

Per il superamento di un corso ci sono sempre vari criteri da tenere in considerazione. L'équipe del corso ha comunque a disposizione, all'interno del modello della formazione e dei piani didattici quadro di G+S, una certa libertà d'azione su quanto peso si possa dare ai vari criteri. Sebbene i partecipanti dispongano tutti di varie conoscenze di base e mostrino modalità di apprendimento completamente diverse durante una settimana di corso, dovranno essere valutati tutti con lo stesso criterio.

- **I corsi consentono prima di imparare e solo dopo di essere valutati.**
L'importante è che i partecipanti abbiano sempre la possibilità di imparare, di provare qualcosa di nuovo e di fare errori, prima che si possa parlare di requisiti minimi e che le prestazioni dei partecipanti vengano valutate.
- **Creare consapevolmente delle occasioni.**
L'équipe del corso deve creare consapevolmente e in modo pianificato delle occasioni in cui i partecipanti abbiano la possibilità di mostrare le proprie competenze e si possano esporre in modo tale che siano possibili delle osservazioni in base ai criteri.
- **Ulteriori chance (2a chance).**
Se il superamento di un corso da parte di un dato partecipante è in discussione, l'équipe del corso dovrà parlare il prima possibile con il partecipante interessato per mostrargli in quali ambiti dei requisiti minimi siano presenti delle lacune o quale comportamento stia mettendo in discussione il superamento del corso. In questo modo il partecipante ha l'occasione di migliorarsi durante il corso.
- **Cosa vuol dire sufficiente?**
Per tutti i requisiti minimi deve essere chiaro cosa significhi sufficiente o insufficiente.
- **La valutazione si basa su una «fotografia istantanea».**
Per i team dei corsi deve essere chiaro che la valutazione dei partecipanti rappresenta una «fotografia istantanea». Questo aspetto deve essere comunicato anche ai partecipanti. Anche se resta a contatto con i partecipanti per un'intera settimana, l'équipe del corso non potrà conoscerli a fondo e quindi non potrà giudicare tutte le loro capacità o i loro potenziali (nascosti). Inoltre, durante il corso possono trovarsi bene o meno bene. I giovani crescono in fretta, sei mesi dopo potrebbero fare probabilmente tutta un'altra impressione. Questo non significa però che si debba valutarli in base alle previsioni, bensì solo in base alle prestazioni riscontrate durante il corso.

↳ Capitolo 6.4 – Dare diverse opportunità, promuovere lo sviluppo

↳ Capitolo 6.2 – Stabilire i requisiti minimi

3 Il colloquio con i partecipanti

I colloqui con i partecipanti all'interno del corso di formazione consentono ai partecipanti di riconoscere la propria progressione personale e di tarare la propria percezione delle prestazioni e del comportamento tenuto durante il corso sulla percezione altrui ovvero dell'équipe del corso. Nel colloquio si farà riferimento alla valutazione, orientata ai criteri valutabili, delle capacità e delle abilità dimostrate durante la settimana di corso.

3.1 Valutazione e riscontro nel colloquio con i partecipanti

Solitamente i partecipanti ricevono molti riscontri dal team e da altri partecipanti durante il corso. Questo consente loro di mettere in pratica direttamente nel corso quanto è stato comunicato, di trarne insegnamento e di valutare se stessi in relazione alla propria prestazione nel corso. Nei colloqui con i partecipanti al termine del corso tali riscontri non dovranno essere ripassati, basterà solo riassumerli. Anche comunicare la valutazione richiederà poco tempo. Oltre a questi due aspetti, durante i colloqui si dovranno discutere con i partecipanti i punti forti, i punti deboli e il potenziale di sviluppo. In questa parte del colloquio la relazione comunicativa tra l'équipe del corso e il partecipante è più simmetrica. Il colloquio non verte più sul passato, al contrario tematizza anche le fasi di sviluppo future del partecipante; i due interlocutori dovranno contribuire in parti uguali al colloquio. Il colloquio fornirà risultati a malapena definitivi o «giusti», in quanto le impressioni e le percezioni sono soggettive. L'équipe del corso e il partecipante si avvicineranno insieme a una verità attuale.

durante
il corso

3.2 Basi del colloquio

I colloqui non possono mai essere pianificabili completamente. Si può pianificare cosa verrà detto e come lo si dirà, quale effetto si vuole ottenere (motivazione, eventuale ammonimento, ...) e come si può rispondere a una data reazione. Il colloquio è pur sempre un'interazione e le reazioni dell'interlocutore non possono essere previste. Ciò significa che sarà necessario reagire in base al proprio interlocutore, adeguando l'andamento del colloquio.

durante
il corso

Ogni colloquio con i partecipanti contiene due elementi di base: l'elogio e la critica costruttiva.

Entrambi questi elementi di base e la tecnica dell'ascolto attivo sono parti integranti di un colloquio guidato.

3.2.1 Elogio autentico

Un elogio impiegato correttamente è un elemento centrale dei riscontri che talvolta viene sottovalutato.

Come

- Autentico: ci deve essere qualcosa da elogiare
- Nella giusta proporzione: non troppo avaro con la straordinarietà, non troppo entusiastico sulle piccolezze

Quando

- Quando qualcuno fornisce buone prestazioni o un buon comportamento
- Quando qualcuno migliora le proprie prestazioni o il proprio comportamento
- Quando qualcuno ci mette particolarmente impegno
- Anche nelle piccole occasioni
- Quando tutto procede normalmente per un periodo prolungato

Perché

- L'elogio stimola
- L'elogio incoraggia ed elimina le insicurezze
- L'elogio da fiducia in se stessi

Un elogio autentico e adeguato non è mai di troppo!

3.2.2 Critica costruttiva

La critica costruttiva è fondata e proiettata verso il futuro. Questo approccio finalizzato alla ricerca di soluzioni è un importante elemento del colloquio anche per i messaggi difficili.

Come

- Non minimizzare le difficoltà di implementazione
- Essere concreti
- Miglioramento graduale, non tutto in una volta

Quando

- Mostrare i passi successivi
- Mostrare atteggiamenti alternativi
- Dare dei consigli

Perché

La critica costruttiva ...

- ... permette di valutare correttamente le proprie prestazioni
- ... permette di determinare adeguatamente le proprie esigenze
- ... può motivare
- ... evita i conflitti non detti
- ... evita fraintendimenti
- ... fornisce un riscontro sugli obiettivi
- ... aiuta a concordare nuovi obiettivi validi

Esaminare la situazione attuale anziché il passato:

- *non:* «È difficile da credere, ancora una volta hai...»
- *ma:* «Dunque, devo criticare quello che è appena successo...»

Ricercare la logica della cattiva condotta, piuttosto che giudicare l'intera persona:

- *non:* «Sì, sì, lo sappiamo, con uno così accade sicuramente di nuovo...»
- *ma:* «Mi sorprende davvero, mi puoi spiegare...»

Essere oggettivi e non usare un tono accusatorio:

- *non:* «In realtà, con queste cose ci crei sempre più lavoro ed è davvero ingiusto nei confronti dell'équipe del corso...»
- *ma:* «Queste cose ci causano sempre molto lavoro extra spiacevole...»

Mostrare i passi successivi:

- *non:* «E ora cerca di migliorare...»
- *ma:* «Dunque, questo va migliorato, prova a iniziare con questo aspetto...»

Chiaro e sincero, piuttosto che indiretto:

- *non:* «Ultimamente ho sentito in diverse occasioni che alcune persone non si impegnano più molto...»
- *ma:* «Questi due episodi mi stupiscono. Mi sembra che ultimamente il tuo impegno è stato piuttosto scarso...»

Far capire i propri sentimenti piuttosto che la falsa obiettività:

- *non:* «Naturalmente queste sono cose che le persone con una certa esperienza e formazione non fanno, perché loro sanno che...»
- *ma:* «So che questo può anche essere fatto in modo diverso. Ho fatto ottime esperienze a tal proposito e voglio dunque che facciamo in questo modo...»



3.2.3 Ascolto attivo

Con questa tecnica di colloquio si tratta di segnalare all'interlocutore che tutta l'attenzione è rivolta a lui – e solo lui. Ciò avviene nei colloqui con i partecipanti soprattutto durante le fasi in cui il partecipante parla. L'ascolto attivo fa capire all'interlocutore che è stato preso sul serio. Inoltre, l'ascolto attivo aiuta a capire quando il partecipante presenta un'immagine di sé che differenzia fortemente dall'immagine che l'équipe del corso si è fatta di lui.

Si distinguono le seguenti tecniche di ascolto attivo:

■ Segni non verbali

Postura aperta, espressione del viso, annuire con la testa, inclinazione della testa, sollevamento o abbassamento delle sopracciglia, piccoli gesti appropriati all'argomento, mimica (ad es. aprire i palmi della mano o incresparsi la fronte), stimolazione (confrontando la postura dell'altra persona).

■ Segni verbali

Espressioni monosillabiche quali hm, sì, aha, eh, ... (in misura ragionevole, spesso sostenute da espressioni facciali e gesti).

■ Domandare

Assicurarsi anche che l'interlocutore sia compreso correttamente.

- Hai appena parlato di XY, che cosa vuoi dire esattamente?
- Esattamente cosa intendi?
- Un punto che non ho capito del tutto ...
- Questo significa che tu ...

Importante: chiedere in modo non impegnativo, pedante o minaccioso, intimidirebbe l'interlocutore.

■ Parafrasare

Ripetere quanto detto con parole proprie e far confermare dall'interlocutore.

■ Verbalizzare

Menzionare, nominare ed eventualmente relativizzare gli stati mentali o le emozioni presunte.

Esempio: «Ho l'impressione che tu sia molto deluso. È corretto?»

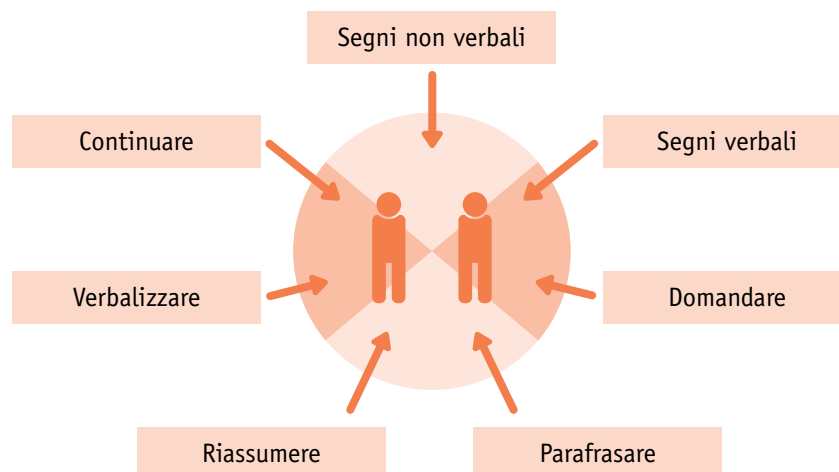
■ Continuare

Portare a una possibile fine la dichiarazione del narratore e continuarla.

Importante: essere consapevoli della soggettività del messaggio. Non usare troppo spesso!

■ Riassumere

- Se posso riassumere, questo significa che ...
- Permettetemi quindi di constatare ...
- In definitiva, ciò equivale a ...
- Permettimi di riassumere i punti principali dal mio punto di vista ancora una volta ...



3.2.4 Tecniche di conduzione del dialogo

Per influenzare lo svolgimento di un colloquio con il partecipante, esistono le seguenti tecniche:

- **Domandare**
 - *Le domande aperte* sono porte aperte per far parlare il partecipante.
 - *Le domande chiuse* richiedono risposte concrete dal partecipante.
- **Rafforzare**
 - esatto
 - sì, bene ...
 - naturalmente
 - hm
 - (non verbale)
- **Interpretare**
 - Se ti ho capito bene, ...
 - Tu pensi quindi che ...
 - Questo significa che ...

Attenzione: non insinuare e psicoanalizzare
- **Concretizzare**
 - Se capisco il problema in modo corretto, allora ...
 - Come è accaduto esattamente l'ultima volta?
- **Sollecitare proposte (non solo una, ma varie):**
 - Hai già un'idea su come vorresti farlo?
 - Hai proposte concrete?
 - Come vorresti affrontare questa situazione?
- **Concludere**
 - Se considero il colloquio in base a quanto detto ...
 - Dopo tutto quello che abbiamo discusso ...

3.3 Preparazione del colloquio

Dal momento che lo svolgimento del colloquio con il partecipante non può essere pianificato in modo preciso ma solo in linea di massima, la preparazione e l'approccio nei confronti dell'interlocutore è molto importante. L'obiettivo è che il membro d'équipe si prepari al colloquio con la dovuta tranquillità, distanza e visione d'insieme. Lo scopo è quello di raggiungere una chiarezza interna che consenta quanto più possibile di dire la cosa giusta al momento giusto. La preparazione del colloquio richiede tempo e prevede che le seguenti fasi siano successive:

1. Autochiarificazione: prospettiva della persona che conduce il colloquio

Oggetto: Cosa devo comunicare al partecipante?

- Temi? Ordine?
- Qual è esattamente il problema?

Appello: Quale *influenza* voglio avere?

- Obiettivo del colloquio?
- Desideri/richieste?

Me stesso: Cosa mostro *di me*?

- Il mio ruolo, io come persona?
- I miei sentimenti? Propria difesa/resistenza?

Relazione: Cosa ho da dire sul *mio interlocutore*?

- Relazione?
- Minaccia del partner interlocutore?

2. Cambio di prospettiva: anticipare sentimenti e reazioni

- Cosa so del partecipante?
- Cosa devo considerare nel trattare con lui?
- Come vede i fatti il partecipante? Tema? Emozioni? Relazione? Aspettative su di me? Paure/speranze?
- Possibili reazioni a quanto detto da me? Come gestisco le sue reazioni?

3. Continuare mentalmente

- Come strutturo la conversazione in modo costruttivo Argomentazione?
- Pianificare un andamento del colloquio
- Pianificare alternative



Vale la pena preparare le domande più importanti per iscritto:

- Qual è la situazione, il caso?
- Cosa voglio comunicare?
- Cosa voglio sapere?
- Cosa voglio/vogliamo raggiungere?

3.4 Conduzione del colloquio

Dare dei riscontri o condurre dei colloqui si possono imparare ma comportano anche momenti che sono più arte che scienza e chiedono non solo la testa, ma anche la pancia. I colloqui con i partecipanti sono anche i momenti in cui tutti i membri d'équipe sono da soli. È impossibile sapere esattamente come i membri d'équipe conducono i loro colloqui poiché sono soli quando parlano con un partecipante. Con l'esperienza, ciascun membro d'équipe troverà il proprio stile, in cui si sente a proprio agio.

Ci sono diversi modi per eseguire un colloquio con il partecipante. Qui di seguito ne viene portato uno a titolo di esempio.

Possibile svolgimento di un colloquio con il partecipante

0 Preparazione

L'équipe del corso discute sul partecipante
Il membro d'équipe, che conduce il colloquio, si orienta sul partecipante e si prepara (per iscritto)

1 Approccio

Ice-Breaker
Andare a prendere il partecipante
Luogo: trovare un luogo adatto al partecipante

2 Introduzione

Informazioni sui punti seguenti:
Riscontro da tutta l'équipe del corso
Membro d'équipe come interlocutore dell'équipe del corso
Riscontro su quanto osservato al corso
Chiarire lo svolgimento

3 Riscontro ai partecipanti

Comunicare la decisione della valutazione

Il partecipante parla di sé I

Come ti sei visto al corso?
Che cosa ti è riuscito bene? Perché?
Cosa meno? Perché?

Il membro d'équipe parla del partecipante

Riferirsi alle dichiarazioni del partecipante
noi/io
Prima i lati positivi
Occasioni/rischi
Idee sulle quali lavorare
Suggerimenti per il futuro percorso scout

Il partecipante parla di sé II

Pensi che l'équipe del corso ti abbia valutato correttamente?

→ Se NO

Cosa manca?
Hai preoccupazioni?

4 Riscontro sull'équipe del corso

Il partecipante parla dell'équipe del corso
Come hai vissuto il corso?
Vuoi comunicare qualcosa all'équipe?
A me?

5 Conclusione del colloquio

Osservazioni da aggiungere? Temi aperti?
Il colloquio va bene per te?

→ Se NO

↳ Capitolo 3.3 – Preparazione del colloquio

↳ Capitolo 3.2.3 – Ascolto attivo

↳ Capitolo 3.4 – Conduzione del colloquio

Approccio : 1 *Approccio*

Ice-Breaker

L'obiettivo è quello di mettere a proprio agio per introdurre il colloquio e garantire che si possa iniziare col piede giusto il riscontro. Solitamente i problemi quotidiani possono essere indirizzati a questo momento, per es. durante il tragitto al luogo del colloquio (ad es. la sera precedente, il tempo, i commenti su un luogo, ...). Questa fase deve essere quanto più breve possibile.

Introduzione : 2 *Introduzione*

- Spiegare lo **svolgimento**: dapprima il riscontro al partecipante, poi eventualmente all'équipe del corso e al corso.
- Specificare che si tratta di un riscontro **su quanto osservato al corso**.
- **Chiarire la visione**: qual è il punto di vista dell'équipe del corso, qual è il punto di vista personale.

Riscontri ai partecipanti : 3 *Riscontri ai partecipanti*

Valutazione presa

La rapida comunicazione di una decisione positiva della valutazione (superamento) allevia il colloquio. Allo stesso modo, un mancato superamento deve essere comunicato il più presto possibile. Successivamente dare al partecipante lo spazio per reagire. Può anche avere senso interrompere il colloquio e successivamente, quando le prime emozioni si sono stabilizzate continuare in modo costruttivo. Tuttavia, considerare se dall'andamento del colloquio non sia meglio comunicare la decisione negativa della valutazione solo nel corso del colloquio. I partecipanti che non superano il corso possono essere sconvolti, tacere e accettare o essere irrazionali e dibattersi. Le reazioni sono difficili da prevedere. In ogni caso è utile essere preparati anche alle reazioni impreviste o irrazionali e permetterle ove possibile.

Il partecipante parla di sé I: Immagine di sé

È fondamentale che al partecipante sia prima data la possibilità di esprimersi su se stesso. Questo può semplificare la conversazione. È concepibile che il partecipante conosca se stesso e dica anche che dovrebbe sfruttare meglio certe potenzialità o che sia consapevole di certi comportamenti. Ad es. può essere che un partecipante dica di se stesso che durante il corso è stato piuttosto tranquillo. Questo permette al membro d'équipe di costruire questa dichiarazione per domandare perché, confermare le impressioni o esprimere una percezione diversa.

Possibili domande che iniziano questa fase:

- Come hai considerato questo corso?
- Cosa hai imparato?
- Come ti sei sentito durante il corso?
- Che esperienza hai avuto al corso?
- (Come pensi gli altri abbiano potuto viverlo?)

Il membro d'équipe parla del partecipante: Immagine che hanno gli altri

In questa fase, vengono dati i riscontri reali, questa parte è anche temporalmente la parte principale della conversazione. Da questa struttura si può procedere secondo i temi osservati. È opportuno osservare gli aspetti seguenti:

- In primo luogo, formulare gli aspetti positivi secondo le osservazioni, tendenzialmente nel tempo presente.
- Formulare e sviluppare insieme le opportunità di sviluppo in base alle osservazioni del passato. La lista degli obiettivi è un ausilio per fissare gli obiettivi comuni per il futuro.
- Un breve riassunto di quanto detto al termine del colloquio aiuta il partecipante a classificare le informazioni e a poterle ricordare meglio.
- Anche in questa fase si può infine dare un'occhiata al formulario di riscontro o ev. compilarlo congiuntamente.

Il partecipante parla di sé II: Possibilità di discussione / Conclusione mediante il partecipante

Il partecipante deve poter commentare quanto emerso. La conclusione della parte sul partecipante deve essere in ogni caso il suo OK. Qui, il membro d'équipe può porre domande finali:

- Hai compreso quanto emerso?
- Corrisponde al vero?
- Manca qualcosa?
- Ultima domanda: Per te va bene così?

4 Riscontri all'équipe del corso / al membro d'équipe

Il partecipante parla dell'équipe del corso

L'ultimo terzo del colloquio può includere la richiesta di riscontro da parte del partecipante sul singolo membro d'équipe o su tutta l'équipe del corso. A seconda del corso e dei partecipanti, questi sono più o meno preparati a questa parte. Può essere utile, che i partecipanti dicano subito che possono anche dare dei riscontri all'équipe del corso durante il colloquio del partecipante in modo che possano prepararsi a questa parte.

Le domande ai partecipanti possono essere:

- Come si è posta l'équipe del corso (uniforme, come gruppo)?
- Chi è stata la persona più importante nell'équipe del corso?
- Commenti sui singoli membri d'équipe?
- Riscontri personali?

5 Conclusione del colloquio

- Riscontri sul colloquio, se approvato così, in linea con le aspettative
- Ritornare all'attualità del corso
- Fare sentire a proprio agio

Dal momento che i colloqui non possono essere pianificati in modo preciso ma solo in linea di massima, l'abilità di un buon leader del colloquio è quella di scostare da questo svolgimento al momento giusto. È importante che eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato avvengano in modo consapevole.

→ Capitolo 7.6 – Lista degli obiettivi

→ Capitolo 8.1 – Riscontro all'associazione cantonale

Riscontri all'équipe del corso / al membro d'équipe

Conclusione del colloquio

3.5 Situazioni difficili di comunicazione

Vengono proposte alcune situazioni difficili con relativi consigli in merito:



Il partecipante non è soddisfatto di una decisione.

Idee:

- Riformulare le argomentazioni dell'équipe del corso fino quando il partecipante le capisce (anche se non è della stessa opinione)
- Entrambe le parti sono d'accordo di avere punti di vista diversi e capiscono le argomentazioni
- Fare una pausa e parlare in un secondo momento
- Coinvolgere una terza persona (capocorso)

Come facilitare l'accettazione di un riscontro negativo

- *Esprimere apprezzamento in generale verso la persona*
- *Mostrare comprensione e non freddezza*
- *Menzionare gli aspetti positivi*
- *Elaborare la logica dell'errore (discolpa, perché l'errore è comprensibile)*
- *Nominare concretamente aspetti problematici e comportamenti alternativi*
- *Non argomentare troppo la critica (overkill)*
- *Fornire aiuto: consigli concreti, formazione, passi successivi*
- *Non ridicolizzare di fronte agli altri*
- *Non sminuire*
- *Non attribuire in modo sconsiderato intenzioni, caratteristiche e lacune di competenze*
- *Accettare le motivazioni date per «salvare la faccia»*
- *Non imputare intenzioni, caratteristiche, carenze di competenze sconsiderate*
- *Fissare scadenze e obiettivi intermedi, non tutto in una volta!*

Nessuna reazione, il partecipante rimane in silenzio.

Idee:

- Ripetere la fase *Ice-Breaker*, provare a trasmettere sicurezza al partecipante
- Rimanere in silenzio
- Fare una pausa e accordare un altro momento in cui continuare con il colloquio
- Sottolineare e ripetere gli aspetti positivi
- Rispondere in maniera appropriata: spesso aiuta un'affermazione formulata in prima persona, come ad es. «Sono un po' incerto, perché non so come stai». Frasi come «Perché taci?» oppure «Di qualcosa» portano a poco.

L'équipe del corso conosce poco il partecipante e non ha sufficienti informazioni per dare un riscontro interessante.

Idee:

- Parlarne nuovamente all'interno dell'équipe del corso o in conversazioni bilaterali con i membri d'équipe
- Dirlo apertamente al partecipante
- Porre domande al partecipante o chiedere i suoi punti di forza e debolezze

4 Formazione nell'équipe del corso



Per implementare con successo il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento previsto è particolarmente importante la formazione del nuovo membro d'équipe nei seguenti ambiti:

- Definizione e limite di riscontro, valutazione e incoraggiamento
- Requisiti minimi
- Osservazioni
- Fornire dei riscontri
- Colloqui con i partecipanti
- Comunicare brutte notizie

La formazione dell'équipe del corso può avvenire prima o in parte durante il corso. Occorre garantire che sia previsto tempo a sufficienza per questa formazione e che ciò non avvenga quando capita. Una buona formazione prima del corso può risparmiare un sacco di tempo durante il corso.

Idee per la formazione dell'équipe del corso su temi relativi al processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento sono:

- *Modulo di formazione classico da parte del capocorso e/o dell'esperto.*
- *L'équipe del corso pensa a dei requisiti minimi per una riunione e al termine dell'incontro valuta la riunione e i criteri.*
- *Ogni membro d'équipe deve scrivere due osservazioni sensate e due assurdità. Queste vengono poi discusse nell'équipe del corso.*
- *Strumenti per lo studio in proprio come un quiz, mediante il quale devono essere associati i termini per il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento.*
- *Durante una giornata / un weekend di pianificazione tutti i membri d'équipe annotano delle osservazioni che poi valutano.*
- *Osservare le persone in una stazione ferroviaria e descrivere quanto viene osservato nel modo più neutrale possibile senza alcuna interpretazione.*
- *Dopo ogni riunione dare un breve riscontro all'équipe e discutere.*
- *Gioco di ruoli per il colloquio con il partecipante con riscontro da parte di un esperto.*
- *Esercitarsi deliberatamente su una situazione difficile. Due membri d'équipe simulano una conversazione, gli altri guardano. Gli attori raccontano come si sono sentiti durante la conversazione e ciò che è stato difficile, mentre gli osservatori ciò che hanno osservato. La situazione viene valutata insieme.*

- ↳ Capitolo 2.1 – Basi
- ↳ Capitolo 6.2 – Stabilire i requisiti minimi
- ↳ Capitolo 2.2 – Osservazioni
- ↳ Capitolo 2.3 – Riscontri
- ↳ Capitolo 3 – Il colloquio con il partecipante
- ↳ Capitolo 7.5.1 – Colloquio per i partecipanti che non superano il corso



- ↳ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare blocchi di formazione»

5 Panoramica sul processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento

Riscontro, valutazione e incoraggiamento, prima, durante e dopo il corso: il grafico seguente fornisce una panoramica delle attività dell'équipe del corso nel processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento.

I singoli aspetti saranno discussi più dettagliatamente nei capitoli successivi.

	prima del corso	durante il corso
Organizzazione	<p>Cosa osservare / cosa comunicare?</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Requisiti minimi ■ Altri punti da discutere durante il colloquio con i partecipanti ■ Specifiche della direzione cantonale ■ Riscontri individuali dei partecipanti? ■ Utilizzo delle informazioni nelle iscrizioni dei partecipanti <p>Quando e come osservare?</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Situazioni da osservare: cosa, come, in quali blocchi? ■ Annotazioni dell'équipe del corso: nei blocchi? Dopo i blocchi? ■ Metodo della raccolta e della panoramica delle annotazioni <p>Quando e come comunicare?</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Colloqui con i partecipanti (metà corso): motivo/modalità, chi, quando, svolgimento ■ Colloqui con i partecipanti (fine del corso): chi, quando, integrare la lista degli obiettivi, preparazione/autovalutazione del partecipante, svolgimento ■ Strumenti per informare la direzione cantonale/sezione <p>Preparazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Svolgimento della valutazione intermedia ■ Svolgimento della valutazione finale ■ Preparazione: come? chi? ■ Blocco temporale per la raccolta delle osservazioni, la discussione, la preparazione e lo svolgimento del colloquio ■ Processo in caso di partecipanti a rischio / non idonei ■ 2a possibilità: quando? Come? 	<p>Osservazione dei partecipanti</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tematizzare le osservazioni come processo continuo ■ Annotare cosa è stato osservato ■ Discutere con l'équipe del corso ciò che è stato osservato ■ Tenere una traccia ■ Misure in caso di scarse osservazioni
Équipe del corso	<p>Formazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Regole del riscontro ■ Esercitare il riscontro ■ Svolgimento sensato dei colloqui con i partecipanti (a metà e alla fine del corso) ■ Sfide durante l'osservazione ■ Mezzi ausiliari 	<p>Formazione e accompagnamento</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accompagnamento e supporto nella preparazione dei colloqui ■ Discussione di situazioni difficili ■ Esercitazione di colloqui difficili con i partecipanti ■ Discussione sui colloqui
Info ai partecipanti		<p>All'inizio del corso</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Requisiti minimi ■ Svolgimento del processo ■ Svolgimento colloqui con i partecipanti (metà e fine corso) ■ Attribuzione di chi si occupa dei riscontri ■ Ev. scelta individuale dei punti da trattare nei riscontri
Programma di massima	<p>Influenza sul programma di massima</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pianificare blocchi per le informazioni ai partecipanti ■ Pianificare blocchi per discutere sulle valutazioni intermedie e finali ■ Pianificare blocchi per i riscontri ai partecipanti ■ Pianificare blocchi per la «2a opportunità» 	

dopo
il corso

Colloquio con il partecipante durante il corso

- Chi riceve una valutazione intermedia e perché?
- La riuscita del corso è a rischio: dare una 2a, 3a opportunità, informare chi ha raccomandato il partecipante
- Dare supporto nella preparazione

Valutazione

- Superato sì/no
- Se non superato: chiare motivazioni
- Raccomandazione (corsi successivi, esperienza in un'équipe di corso)

Colloquio con il partecipante alla fine del corso

- Chi si occupa del riscontro
- Discussione sulle osservazioni dubbiose
- Punti da migliorare
- Accompagnamento della preparazione
- Svolgimento dei colloqui

Riscontro

- Informare la direzione cantonale/sezione
- Lista degli obiettivi al caposezione
- Se non superato: informare chi ha raccomandato il partecipante

Valutazione

- Valutazione dei riscontri dei partecipanti
- Valutazione del processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento

Valutazione

- Discussione sulle sfide personali riscontrate nell'intero processo
- Riscontri reciproci all'interno dell'équipe del corso

Durante il corso

- Comunicare l'inizio delle valutazioni intermedie
- Ev. dare la possibilità di un colloquio intermedio
- Comunicare la fine delle valutazioni intermedie
- Scelta di chi si occupa dei riscontri
- Eventualmente comunicare quanti partecipanti hanno superato il corso

6 Riscontro, valutazione e incoraggiamento: prima, durante e dopo il corso

6.1 Pianificare il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento

La valutazione e l'incoraggiamento dei partecipanti si estende su tutto il corso. È opportuno definire questo processo in un concetto. Aiuta a informare l'intera équipe del corso sulle considerazioni fatte finora e in caso di incertezze riprendere l'approccio pianificato.

Nel concetto devono essere descritti oltre ai requisiti minimi, al tipo di documentazione delle osservazioni e ai momenti previsti per i colloqui e i riscontri anche il sistema per l'osservazione.

Il concetto può anche includere come vengono create le situazioni di osservazione per i singoli requisiti minimi stabiliti concretamente nei blocchi di formazione e come i compiti devono essere dati ai partecipanti, in modo che i criteri formulati possano essere osservati anche nella realtà. In entrambi i casi questo deve essere considerato al momento di pianificare i blocchi di formazione!

Il concetto creato deve essere discusso al più tardi all'inizio del corso con tutti i membri d'équipe. I compiti e le responsabilità devono essere chiaramente divisi, affinché non venga dimenticato nulla.

6.2 Stabilire i requisiti minimi

I requisiti minimi possono essere ricavati dagli obiettivi formativi classificati secondo l'importanza. Per le formulazioni si deve garantire che queste siano chiare e inequivocabili e che includano un'aspettativa professionale da parte dei partecipanti. Sarebbe ragionevole che l'équipe del corso distingua tra i criteri che descrivono uno sviluppo del partecipante durante il corso e tratti di personalità stabili che possono appena cambiare durante una settimana di corso. È importante che la gran parte dei requisiti minimi sia mirata a caratteristiche modificabili (capacità, abilità, conoscenze). Criteri più aperti e criteri che includono aggettivi che danno spazio a libera interpretazione hanno vantaggi e svantaggi: da un lato offrono la possibilità all'équipe del corso di trovare un punto di partenza per la messa in discussione della valutazione per es. per i partecipanti tecnicamente in gamba ma che mostrano un comportamento sociale difficile. Dall'altro lato criteri più aperti comportano anche il rischio che l'équipe del corso non sia unanime nella valutazione di un partecipante.

Il numero di requisiti minimi deve essere limitato. Da un lato, per ridurre il numero di situazioni di osservazione esplicite e quindi lo «stress del controllo» per il partecipante, dall'altro per non sovraccaricare l'équipe del corso.

Ogni sistema di valutazione ha bisogno di formazione o almeno di coordinamento nell'équipe del corso, ciò che si intende con i vari criteri. I requisiti minimi non sono mai autoesplicativi. Anche se dall'associazione cantonale viene indicato un sistema di valutazione, è importante discutere i singoli criteri con tutta l'équipe del corso per sviluppare una comprensione comune. L'impostazione e un attento confronto dei requisiti minimi nell'équipe prima del corso evitano lunghe discussioni notturne durante il corso stesso.

I partecipanti devono essere informati il prima possibile al corso sui requisiti minimi, in modo che sappiano cosa si aspetta da loro l'équipe. In questo modo è possibile una valutazione equa.

↳ Capitolo 6.2 – Stabilire i requisiti minimi

↳ Capitolo 6.3 – Documentazione delle osservazioni

↳ Capitolo 6.5 – Influsso sul programma di massima

↳ Capitolo 2.2 – Osservazioni

↳ Fascio «Pianificare, svolgere e valutare blocchi di formazione», capitolo 3 – Pianificazione dei blocchi

↳ Modello della formazione del MSS

prima del corso

prima del corso

6.3 Documentazione delle osservazioni

Le osservazioni fatte devono essere documentate da qualche parte per poter essere consultate nuovamente in un momento successivo.

Per registrare le osservazioni ci sono diverse opzioni che possono essere combinate tra loro. Ognuno ha vantaggi e svantaggi che devono essere soppesati singolarmente da ogni équipe di corso.

Per registrare osservazioni sistematiche occorre un elenco di requisiti minimi. Sarebbe ottimale spuntare se i criteri non sono soddisfatti o lo sono parzialmente o completamente. Questo può essere fatto durante l'intero corso, per singoli giorni o perfino per blocchi individuali.

Foglio partecipanti

Per ogni partecipante viene creato un foglio. Tutti i requisiti minimi sono segnati su di esso. I requisiti minimi sono contrassegnati. Tutti i criteri sono formulati e possono essere spuntati se non sono soddisfatti o lo sono parzialmente o completamente. Ogni membro d'équipe del corso riceve tale foglio per ogni partecipante. Le informazioni inserite saranno discusse nel corso della riunione per la valutazione intermedia e finale.

Nel raccogliere osservazioni libere si registra tutto quello che sembra essere rilevante.

Mappetta nel locale dell'équipe

Tutte le osservazioni sono annotate su foglietti. Inoltre, saranno sempre annotati il rispettivo blocco e il nome dell'osservatore. Nel locale dell'équipe è appesa una mappetta per ogni partecipante. I foglietti delle annotazioni sono depositati nella mappetta corrispondente. Alla riunione vengono lette tutte le note e quindi discusse. Su un foglio di riepilogo vengono annotate tutte le informazioni che l'équipe del corso conferma e condivide.

Gestione delle informazioni:

Le informazioni possono essere raccolte in modo visibile, ad es. su un grande cartellone. Questo può essere utile perché tutti possono vedere quante e quali osservazioni sono state fatte su determinati partecipanti. Un membro d'équipe alle prime armi può orientarsi su ciò che viene osservato e sul modo in cui è stato fatto. D'altra parte, può causare pregiudizi che influenzano le osservazioni successive. Se le osservazioni sono appese nel locale dell'équipe, assicurarsi che i partecipanti non le vedano mai.

Mappetta nel locale dell'équipe

Nel locale dell'équipe viene appeso un cartellone per ogni partecipante sul quale vi è una foto e il rispettivo nome dell'osservatore. Ogni membro d'équipe porta appresso dei post-it. Una volta che ha osservato qualcosa di interessante, annota sul post-it il suo nome, il blocco o l'orario e la sua osservazione. Il post-it viene appeso sul cartellone corrispondente. Inoltre, tutti i requisiti minimi sono elencati sul cartellone. Per ogni criterio può essere apposta una croce con soddisfatto, parzialmente soddisfatto o non soddisfatto. Durante la riunione per la valutazione intermedia si discute di tutti i partecipanti facendo riferimento ai post-it e alle croci esistenti in base ai criteri. Dopo la riunione viene appeso un post-it grande con tutte le informazioni che devono essere confermate.

Un'altra possibilità è quella di raccogliere autonomamente le informazioni e scambiarle solo in occasione della riunione per la valutazione intermedia con i membri d'équipe. Il vantaggio è che le osservazioni non sono influenzate da altri commenti. Può capitare, tuttavia, che per ogni partecipante pochissime o nessuna osservazione sia stata fatta e ciò può essere determinato solo nel corso della riunione.



Quaderno

Ogni partecipante riceve un quaderno. In esso sono registrate di continuo le osservazioni fatte. Prima della riunione ogni membro d'équipe legge le sue osservazioni e annota tutto ciò che ritiene rilevante e che vorrebbe discutere con tutta l'équipe del corso. Ogni volta un membro d'équipe annota tutte le informazioni scambiate e crea una sorta di verbale della riunione. Questo serve come base per il riscontro.

Nel raccogliere le osservazioni si possono sommare una grande quantità di informazioni. Non tutte sono rilevanti nella stessa misura per la valutazione e il colloquio con il partecipante. È importante che tutte le osservazioni siano riviste in modo critico prima dell'incontro con il partecipante e classificate. All'incontro con il partecipante non si deve discutere di tutte le osservazioni fatte. L'arco di tempo è spesso molto limitato e deve quindi essere usato per le osservazioni e le informazioni rilevanti.

Indipendentemente da come sono documentate le osservazioni, qui di seguito vengono elencati i punti da rilevare, in modo tale che le informazioni possano essere organizzate correttamente anche in un momento successivo.

- Formulare le osservazioni nel modo quanto più neutrale possibile e comprensibile.
- Annotare in quale momento o blocco è stata fatta l'osservazione. Per un blocco di formazione il partecipante potrebbe comportarsi in un determinato modo il primo giorno e in modo diverso alla fine del corso.
- Annotare chi ha fatto l'osservazione. L'osservazione dipende fortemente dall'osservatore. Inoltre, in caso di dubbio può essere richiesta direttamente alla persona interessata.
- Contrassegnare le interpretazioni come tali.

6.4 Dare diverse opportunità, promuovere lo sviluppo

L'équipe del corso suppone che non tutti i partecipanti possano mostrare al primo tentativo ciò che si cela in loro. Molti dei contenuti del corso sono nuovi per loro. Pertanto, essi devono prima avere l'opportunità di poter assimilare ciò che hanno appena appreso prima di poter dimostrare le proprie capacità. Questo deve essere considerato al momento di pianificare situazioni di osservazione in modo da permettere al partecipante la prima miglior opportunità possibile.

Nell'ottica di una cultura positiva dell'errore e di apprendimento i partecipanti con meno esperienza, che imparano più lentamente o che non si sintonizzano così bene con la struttura del corso, devono avere più opportunità di mostrare le loro competenze. Questo deve essere già considerato nella fase di allestimento del programma di massima.

I partecipanti che hanno una seconda (o una terza) possibilità devono affidarsi su ciò che sanno con certezza, cosa devono fare in modo diverso rispetto alla prima volta. Per permettere ciò è importante che l'équipe del corso dia loro una valutazione precisa e formuli chiare aspettative. Per evitare fraintendimenti vale la pena annotare il compito e metterlo a disposizione per iscritto ai partecipanti.

A seconda della situazione, può essere utile accompagnare la preparazione di una seconda o successiva opportunità.

↳ Capitolo 2.2.5 – Osservare

↳ Capitolo 2.2.5 – Osservazioni, paragrafo «Interpretazione»

↳ Capitolo 6.5 – Influsso sul programma di massima

↳ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione», capitolo 8.1 – Struttura del corso

prima
del corso

6.5 Influsso sul programma di massima

Il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento si estende su tutto il corso e comprende alcuni punti che dovrebbero essere considerati quando si prepara il programma di massima.

Disposizione degli ambiti formativi e dei blocchi

I partecipanti imparano a conoscere molti nuovi contenuti al corso. Essi devono avere la possibilità di imparare prima che la loro prestazione venga giudicata. Questo significa che nel programma di massima gli argomenti teorici devono essere previsti prima che avvenga l'applicazione pratica.

I blocchi devono essere disposti in modo che tutti i partecipanti abbiano l'opportunità di mostrare le loro competenze prima delle valutazioni intermedie. Se quanto mostrato non fosse sufficiente, rendendo così necessaria una valutazione intermedia a metà del corso, il partecipante interessato ha la possibilità di mostrare le sue capacità nella seconda parte del corso e di soddisfare infine i requisiti minimi. Viene dunque data una seconda possibilità.

Al corso si deve garantire che per tutti i requisiti minimi definiti vengano proposti dei blocchi che diano la possibilità ai partecipanti di acquisire i contenuti prestabiliti.

Può essere utile creare una tabella che mostri in quale blocco vengono trattati i diversi requisiti minimi.



Accompagnamento dei partecipanti

Per evitare di esigere solo dai partecipanti, ma anche di spronarli, è necessario un accompagnamento. Ciò offre la possibilità di chiarire i problemi emergenti e supportare individualmente i partecipanti. Inoltre, fornisce una buona occasione per osservare i requisiti minimi e per reagire prontamente in caso di anomalie. Il tempo per tale accompagnamento va considerato nella pianificazione dei blocchi programmati nel programma di massima.

Tempo per le riunioni

Le osservazioni fatte saranno discusse nell'équipe del corso, o almeno con alcuni membri d'équipe per dare un riscontro fondato. Per queste riunioni è importante dedicare del tempo, inserendolo nel programma di massima.

Svolgere una riunione su un blocco concreto, per es. un modulo di gioco previsto dai partecipanti, ha un vantaggio se viene svolto subito dopo il modulo in questione: riguarda solo una parte dei partecipanti e un breve lasso di tempo, quindi necessita relativamente di poco tempo. Tuttavia, deve essere pianificato.

Nella riunione per la valutazione intermedia si parla di tutti i partecipanti ed emergono osservazioni annotate nel corso dei giorni precedenti. Questi incontri durano più a lungo e potrebbero richiedere fino a una mezza giornata. Questo periodo deve essere previsto nel programma di massima. Inoltre, l'équipe del corso deve pensare a ciò che i partecipanti fanno mentre l'équipe è in riunione. Le opzioni sono i blocchi gestiti dai partecipanti stessi o da referenti esterni.

↳ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione», capitolo 8 – Struttura del programma

↳ Capitolo 6.4 – Dare diverse opportunità, promuovere lo sviluppo

↳ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare blocchi di formazione», capitolo 4.3 – Accompagnamento dei partecipanti durante un blocco di formazione

→ Capitolo 6.1 – Pianificare il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento

→ Modello della formazione del MSS

→ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione», capitolo 7.1 – Bisogni formativi

→ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione», capitolo 3.5 – Iscrizione dei partecipanti

Tempo per i riscontri

I partecipanti svolgono i loro compiti al corso e si aspettano una valutazione equa. Per questo deve essere previsto il tempo necessario nel programma di massima. Se il riscontro viene dato in un colloquio alla fine del corso o subito dopo il blocco osservato, viene definito nella pianificazione del processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento. Questo determinerà se i grandi periodi di tempo per le lunghe discussioni sui riscontri o le piccole finestre temporali per brevi riscontri devono essere pianificati nel programma di massima.

Ulteriori aspetti

Oltre agli incontri e ai riscontri anche altri aspetti del processo possono richiedere del tempo. Le osservazioni al sistema di documentazione può per es. avvenire sempre a una certa ora del giorno. Anche questo periodo di tempo deve essere pianificato.

Inoltre, può essere utile durante la discussione della giornata precedente richiamare l'attenzione su situazioni osservate o far ricordare ai partecipanti quali sono i temi per i quali sono state raccolte poche osservazioni. Il tempo necessario dipende fortemente dal concetto, ma deve essere assolutamente pianificato.

6.6 Iscrizione dei partecipanti e influsso del bisogno formativo

Il modello della formazione descrive i bisogni in generale e i bisogni formativi dei partecipanti dei corsi. Con l'aiuto delle informazioni indicate durante l'iscrizione nella banca dati dei membri del MSS (MiData) è possibile valutare in modo opportuno l'importanza degli obiettivi formativi e dei relativi contenuti in base ai partecipanti, ai loro bisogni e alle loro esperienze.

Inoltre è possibile strutturare il programma, la suddivisione in gruppi, persino le possibilità di incoraggiamento personale e molto altro ancora in modo da essere il più appropriato a tutti. Ciò deve essere considerato anche durante la pianificazione del processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento.

Non si può evitare che attraverso le informazioni su MiData si venga a creare già una prima impressione sui singoli partecipanti. Il pericolo di iniziare il corso con pregiudizi va tematizzato all'interno dell'équipe.



7 Riscontro, valutazione e incoraggiamento al corso

durante
il corso

7.1 Trasparenza nel processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento

All'inizio del corso l'équipe informa i partecipanti sul fatto che il corso prevede una valutazione e che pertanto ci sono momenti nei quali si tratta di apprendere e in altri nei quali bisogna mostrare ciò che è stato appreso. Contemporaneamente questo è anche il momento in cui bisogna informare i partecipanti sul fatto che da un lato l'équipe si occupa della loro formazione, dall'altro però anche della loro valutazione e dunque saranno debitamente osservati. È importante che i partecipanti conoscano i requisiti minimi e sappiano con quali parametri sono valutati. Un'indicazione sulla cultura degli errori e di apprendimento è utile a prevenire insicurezza, concetti irrealistici e un senso di stress da valutazione.

Più chiare sono le informazioni su momenti, obiettivi e forma del processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento e prima/meglio i partecipanti si imposteranno in base ad essi.

Al corso bisogna innanzitutto informare in merito ai seguenti temi:

Info sul momento del riscontro

- Colloquio con il partecipante alla fine del corso (riscontro e valutazione)
- Colloquio con il partecipante durante il corso
 - per i partecipanti che corrono il pericolo di non soddisfare i requisiti minimi
 - per i partecipanti che l'équipe del corso vuole far uscire dal riserbo
 - per tutti
 - su richiesta
(secondo il caso, se l'équipe del corso ha deciso di parlare con tutti oppure di svolgere un colloquio con singoli partecipanti nel mezzo del corso)

Info sul contenuto del riscontro

- Riscontro su come è stato visto il partecipante durante il corso
- Basato sui criteri: in base agli obiettivi formativi e ai requisiti minimi

Info sulla forma e la durata

- Intervallo temporale e durata
- Forma di colloquio: all'interno del corso, di gruppo o colloqui singoli
- Scelta del partner

7.2 Colloquio sulla valutazione intermedia e finale (colloquio con il partecipante)

durante
il corso

Gli elementi importanti nel processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento sono i colloqui di valutazione intermedia e finale dei partecipanti.

Pianificare tempo a sufficienza

Bisogna ricordarsi di pianificare tempo a sufficienza. Se durante un corso con 24 partecipanti vengono dedicati venti minuti a persona, si viene a creare una sessione di quattro ore senza alcuna pausa!



Capitolo 6.5 – Influsso sul programma di massima

Questi colloqui devono essere ben pensati e strutturati. Le riunioni per questi due tipi di colloqui hanno obiettivi diversi, tuttavia per entrambi bisogna considerare gli aspetti seguenti:

- Quando si discute con qualcuno è inevitabile che ci si influenzi reciprocamente. Per le valutazioni (intermedie) bisogna riflettere su come si possano prendere decisioni il più oggettive possibile o per lo meno gettare le basi per una discussione oggettiva.



Un buon metodo per raccogliere le opinioni all'interno dell'équipe del corso in maniera rapida e indipendente è il pollice in su: tutti tengono il proprio pugno in orizzontale verso se stessi. si conta fino a tre e ognuno dei partecipanti alza o abbassa il pollice in base alla propria opinione. Bisogna prima definire le conseguenze che avranno le diverse posizioni e come avverrà la valutazione.

- Non tutti i membri d'équipe devono discutere insieme su tutti i partecipanti. Può essere utile parlare in piccoli gruppi su alcuni aspetti legati ai partecipanti e discutere insieme a tutta l'équipe soltanto le problematiche importanti sulla persona in questione.
- La responsabilità della decisione sulla valutazione ricade infine sul capocorso. In questo ambito si rivela opportuno considerare l'eventualità di un diritto di veto da parte del capocorso.
- È probabile che anche gli esperti o altri membri di équipe hanno già molta esperienza e possono valutare meglio un partecipante. Come per il veto del capocorso è possibile riflettere su come questa esperienza possa essere usata durante la riunione.
- Il tempo va tenuto d'occhio e le discussioni senza fine sono da evitare. È importante una buona moderazione.
- Può essere utile definire vari ruoli e riflettere come ripartirli. Per esempio l'annotare delle varie decisioni prese per le valutazioni e le motivazioni può essere svolto a turni.
- I partecipanti particolarmente forti vengono dimenticati rapidamente. È importante avere abbastanza tempo per la raccolta e le valutazioni di osservazioni di questi partecipanti.
- Se non c'è nulla da discutere non deve essere discusso nulla! Dall'altra parte bisogna prendersi tempo anche per le discussioni più pesanti. Ad es. è possibile interrompere una discussione dopo un certo periodo di tempo e riprenderla alla fine della riunione.
- Fare abbastanza pause, per mantenere alto il livello di concentrazione.

Durante le discussioni con i partecipanti si possono verificare i seguenti rischi. Qui di seguito sono descritte alcune situazioni e possibilità su come procedere:

- **Sono presenti poche osservazioni**
Al più tardi durante la riunione sulla valutazione intermedia bisogna discuterne. Nella parte restante del corso bisogna garantire che sia possibile effettuare le osservazioni necessarie.
- **Partecipanti che rischiano di non passare il corso**
In caso di casi gravi vale la pena fare una pausa e successivamente ritornare dai partecipanti.
Può anche essere utile, oltre ai requisiti minimi, ricorrere ad altri supporti come il modello della formazione per avere un'ulteriore panoramica generale. Tuttavia questo può comportare una base di valutazione diversa rispetto agli altri partecipanti. Vale il principio che tutti devono essere valutati in base agli stessi requisiti minimi.
Non importa se un partecipante potrebbe apprendere ancora qualcosa con un po' più di esercizio o esperienza. I requisiti minimi devono essere soddisfatti entro la fine del corso!

- **Discussioni passate**
La forte moderazione, il riassunto di argomenti, le pause o la presa in considerazione di un altro punto di vista possono aiutare a risolvere la situazione.
- **Errore di esecuzione e valutazioni sbagliate**
Gli errori capitano ma bisogna evitare che un partecipante non adatto a una determinata mansione sia valutato positivamente per eseguirla. Ad esempio, dopo una valutazione intermedia positiva può capitare che il partecipante non superi il corso a causa di un evento accaduto nella seconda metà del corso.
Solo in situazioni eccezionali bisogna decidere a favore del partecipante se si è verificato un errore di esecuzione.
- **I punti di debolezza sono conosciuti**
Anche se un partecipante conosce i propri punti deboli e si fa aiutare da altri animatori non avrà soddisfatto i requisiti in tale ambito.
Se sono noti i punti deboli, è possibile lavorare con l'équipe del corso, ma successivamente bisogna soddisfare i requisiti minimi.
- **Compensazioni**
Ogni singolo requisito minimo dev'essere soddisfatto. Non è possibile compensare dei punti deboli con prestazioni particolarmente buone in altri ambiti.
Alla fine ne risulta un quadro generale del partecipante. L'équipe del corso deve avere l'impressione che il partecipante sia idoneo a svolgere le mansioni previste dal corso.
- **Prestazioni non osservate**
L'équipe del corso deve garantire di poter osservare tutto ciò che è necessario per la valutazione. Se un partecipante non mostra qualcosa, bisogna rivolgersi a lui e dargli la possibilità di mostrarlo.

7.2.1 Riunione di valutazione intermedia

Se un partecipante non soddisfa i requisiti minimi o è a rischio di non raggiungere la fine del corso, durante il corso viene svolto con lui un colloquio per una valutazione intermedia. Durante il colloquio deve essere spiegato dove è carente e quali possibilità ha ancora per eseguire queste prestazioni.

Se un partecipante è a rischio di non superare il corso, può essere utile parlare con lui durante la settimana in relazione al potenziale di miglioramento e ai punti da incentivare. Ciò deve essere fatto se l'équipe del corso crede che il partecipante possa migliorare o trarre profitto da un tale colloquio nell'ambito corrispondente.

7.2.2 Riunione di valutazione

In questa riunione si tratta di decidere definitivamente se il corso è stato superato o no, sulla base del raggiungimento dei requisiti minimi.

Inoltre vengono discussi e completati i riscontri e i punti da incentivare dei vari partecipanti in vista dei colloqui. È importante prendersi del tempo per riflettere sui loro punti di forza, di debolezza e il potenziale di sviluppo. Inoltre, l'équipe del corso deve essere realistico, in quanto potrebbe capitare che nonostante un attento processo di osservazione e valutazione sia ancora difficile riuscire a individuare il potenziale di sviluppo di un partecipante. In tali casi è possibile tematizzare ciò che il partecipante stesso desidera sviluppare in un colloquio col partecipante.

↳ Capitolo 7.4 – Colloquio con i partecipanti durante il corso

↳ Capitolo 6.4 – Dare diverse opportunità, promuovere lo sviluppo

7.3 Assegnazione del membro d'équipe al colloquio con il partecipante

Vale la regola che durante i colloqui con i partecipanti durante e alla fine del corso, entrambi gli interlocutori devono adattarsi fra loro, ossia sia il membro d'équipe sia il partecipante devono aver voglia di parlare fra di loro. In tal caso è importante mantenere una distanza professionale.

I quattro principi seguenti possono servire in modo sequenziale come criterio per determinare chi svolgerà i colloqui con i partecipanti:

1. Libera volontà

Ciò significa che il membro d'équipe non deve sentirsi costretto a tenere una discussione con il partecipante e viceversa.

2. Priorità allo sviluppo dei partecipanti

Se non c'è nessuna ripartizione migliore per i colloqui, bisogna rispettare le esigenze del partecipante prima di quelle del membro d'équipe. Ciò significa che un membro d'équipe in determinate circostanze deve privilegiare i bisogni dei partecipanti.

3. Più «esperto» e più «aspra è la mela»

I membri d'équipe più giovani hanno più libertà di scelta rispetto agli esperti o al capocorso. Qualora nessuno all'interno dell'équipe del corso voglia intraprendere una discussione impegnativa con un partecipante, allora ciò verrà effettuato dal capocorso.

4. Il membro d'équipe non è un terapeuta, può sentirsi sovraccarico e ha il diritto di dirlo

Le esigenze dei partecipanti possono essere eccessive. Ci sono casi che vanno oltre le competenze dei membri d'équipe e che devono essere gestite da persone specializzate (assistente spirituale, psicologo). È importante riconoscerlo e ammetterlo nel proprio interesse e in quello del partecipante.

Un'assegnazione adatta è il presupposto più importante perché il colloquio vada a buon fine. Se non c'è una buona armonia fra i due interlocutori, probabilmente la valutazione verrà data ma non avverrà alcun discorso adatto ad incentivare.

Varianti per la ripartizione dei partecipanti per il colloquio alla fine del corso

- I partecipanti possono scegliere autonomamente gli interlocutori dell'équipe del corso; richiedere spontaneamente.
- Lista dei desideri (imbuca nella cassetta delle lettere una lista delle priorità da 1 a 3 con tre nomi di membri d'équipe o indicare «uguale»):
 - **Vantaggio:** grande libertà per il partecipante
 - **Svantaggio:** distribuzione/impegno non uniforme dell'équipe del corso; tempo ridotto per la preparazione personale dei colloqui



È opportuno che non tutta l'équipe si occupi di valutare i biglietti e di effettuare la ripartizione. Ciò può evitare delusioni all'interno dell'équipe, sebbene sia normale che i membri d'équipe non vengano tutti scelti allo stesso modo.

- Gli interlocutori vengono assegnati senza libertà di decisione: es. i responsabili dei gruppi parlano con i partecipanti del proprio gruppo.
- Affiggere liste pubbliche, nelle quali i partecipanti possono inserirsi.
 - **Svantaggio:** per tutti è chiaro quali siano le preferenze e la cosa potrebbe risultare più difficile per i membri d'équipe meno votati.

Spesso per i colloqui a metà corso non è possibile alcun sistema specifico di assegnazione. La domanda semplice durante la riunione d'équipe «Chi può immaginarsi di parlare col partecipante xy?» porta solitamente in modo pragmatico e veloce a un'assegnazione sensata.

7.4 Colloquio con i partecipanti durante il corso

In base al risultato della valutazione intermedia, con alcuni partecipanti vengono svolti dei colloqui già durante la settimana del corso. Per motivi di risorse ha senso parlare soltanto con i partecipanti che ...

- ... rischiano di non soddisfare i requisiti minimi entro la fine del corso
- ... trasmettono insicurezza (nel senso che non sono ancora in chiaro di essere al corso)
- ... possono contribuire maggiormente
- ... devono mostrare un comportamento diverso entro la fine del corso

Forme

- Colloquio in cui si comunica che il partecipante rischia di non superare il corso: è da comunicare se l'équipe del corso teme che il partecipante non superi il corso.
- Colloquio senza questa comunicazione: ci si focalizza su un cambiamento del comportamento, ma deve essere utilizzata solo se non è messo in pericolo il superamento del corso.
- Rivolgersi in maniera spontanea: i membri d'équipe cercano un colloquio informale in un momento adeguato. Vantaggio: meno pressione per il partecipante, sistema naturale, adatto per comunicare una conferma.

Struttura e contenuto

- I colloqui con i partecipanti durante il corso sono brevi e chiari.
- Il motivo del colloquio viene comunicato in modo chiaro.
- L'équipe del corso comunica prima la sua opinione.
- Il partecipante comunica il suo punto di vista.
- Il consenso è auspicabile ma in casi difficili non è assolutamente obbligatorio (agree to disagree).
- Dare eventualmente una seconda possibilità, discutendone le condizioni quadro e i chiari compiti.

Se a metà corso viene stabilito che un partecipante è a rischio di non superare il corso, l'équipe lo comunica all'istanza che lo ha raccomandato, in modo tale che essa ne venga a conoscenza direttamente. Il relativo contatto è visibile su MiData.

7.5 Colloquio con i partecipanti alla fine del corso

Gli aspetti che si riferiscono a un lungo periodo di tempo o solo a situazioni successive al corso vengono comunicati durante il colloquio col partecipante alla fine del corso. Si parla di tutto il corso ed è disponibile un lasso di tempo più lungo e più intenso.

I colloqui alla fine del corso possono essere effettuati in base allo svolgimento tipico proposto in questo fascicolo.

Solitamente ci sono questi contenuti:

- Informazioni sul colloquio: comunicare struttura e svolgimento
- Autovalutazione del partecipante
- Punto di vista dell'équipe del corso
- Decisione sulla valutazione
- Potenziale di sviluppo
- Raccomandazioni per i corsi successivi

↳ Capitolo 3.2.2 – Critica costruttiva

↳ Capitolo 3.4 – Conduzione del colloquio

↳ Capitolo 3.5 – Situazioni difficili di comunicazione

↳ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione», capitolo 4.3 – Lista degli obiettivi

7.5.1 Colloquio per i partecipanti che non superano il corso

Nella maggior parte dei casi il colloquio con i partecipanti che non hanno passato il corso prevede già una discussione durante il corso. In questo caso è importante informare quasi subito il partecipante sulla decisione della valutazione, inquadrare bene il fatto che non è stato superato il corso, spiegare il modo di agire della persona in questione per scorporare fortemente l'essere umano dal partecipante.

La discussione verte sui punti di forza e sulle prospettive che i partecipanti hanno eventualmente in situazioni future al di fuori del corso.

Per un tale colloquio può rilevarsi opportuno un altro svolgimento; qui di seguito viene proposta un'alternativa:

1. Arrivare al punto direttamente all'inizio del colloquio. Il partecipante sa solitamente che è a rischio e vorrebbe sapere se ha superato il corso.
2. Chiedere se il partecipante crede di aver soddisfatto gli obiettivi stabiliti durante il corso.
3. Comunicare la decisione della valutazione.
4. Ricevere la reazione dal partecipante
5. Spiegare la decisione della valutazione.
6. Eventualmente autovalutazione del partecipante sugli altri aspetti del corso.
7. Riscontri sugli ulteriori aspetti del corso focalizzandosi sulle prospettive del partecipante.
8. Discutere sotto quali aspetti il partecipante deve/può frequentare ancora una volta il corso.
9. Ulteriore variante: Il partecipante parla di sé II.

Dopo il colloquio con il partecipante bisogna informare tempestivamente chi ha raccomandato l'iscrizione del partecipante sulla decisione.

7.6 Lista degli obiettivi

La lista degli obiettivi è uno strumento che permette di mettere in pratica ciò che è stato appreso durante il corso.

Gli obiettivi fissati dai partecipanti dovrebbero essere discussi con loro o nell'ambito di un colloquio col partecipante alla fine del corso.

durante
il corso



Possibilità su come utilizzare la lista degli obiettivi in modo ottimale:

- Scegliere obiettivi possibilmente sostenibili
- Formulare gli obiettivi in modo chiaro e concreto
- Scegliere obiettivi correlati al potenziale di sviluppo del partecipante
- Scegliere obiettivi correlati ai bisogni formativi del partecipante
- Offrire sempre occasioni per mettere per iscritto idee di attuazione e obiettivi personali relativi a contenuti del corso
- Durante i blocchi di formazione dare sempre consigli su possibili obiettivi per la lista degli obiettivi, mostrando quali potrebbero essere obiettivi sostenibili
- Incentivare riflessioni su quanto appreso e possibili obiettivi verso la fine del corso
- Inviare cartoline con gli obiettivi personali direttamente al partecipante dopo il corso

8 Riscontro, valutazione e incoraggiamento dopo il corso

8.1 Riscontro all'associazione cantonale

dopo
il corso

Sul formulario di riscontro delle associazioni cantonali vi sono delle sezioni che dopo il corso devono essere compilate dall'équipe del corso, come la decisione della valutazione, raccomandazione, indicazioni di contatto e riscontro.

I formulari di riscontro vengono inviati al termine del corso all'associazione cantonale.

8.2 Invio della lista degli obiettivi

dopo
il corso

Le liste degli obiettivi compilate vengono inviate dall'équipe del corso dopo il corso direttamente al caposezione. L'invio dovrebbe avvenire il prima possibile affinché il caposezione possa discutere sugli obiettivi prefissati insieme al partecipante e procedere subito con la loro attuazione.

8.3 Valutazione

dopo
il corso

Nella valutazione del corso fa parte anche la valutazione del processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento. Bisogna valutare i seguenti punti:

- Preparazione e formazione nell'équipe del corso
- Processo di osservazione
- Ausili per l'osservazione
- Requisiti minimi
- Colloquio sulla valutazione intermedia e finale
- Colloquio con il partecipante
- Provvedimenti per riscontri, valutazioni e incoraggiamento

Anche i membri d'équipe devono progredire personalmente e trarre profitto l'un l'altro. Oltre alla formazione e all'aggiornamento mirati dell'équipe del corso, i riscontri all'interno dell'équipe sono una buona possibilità.

Verrà discusso insieme se e come bisogna fornire dei riscontri all'interno del corso. È importante che tutti vedano i vantaggi e siano d'accordo. Per una collaborazione proficua deve essere sempre possibile parlare di problematiche o difficoltà, anche se non ci sono espliciti accordi o riscontri nell'équipe del corso.

↳ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione», capitolo 3.8 – Formulario di riscontro

↳ Fascicolo «L'ancre – Fil conducteur pour l'administration des cours MSdS»

↳ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione», capitolo 4.3 – Lista degli obiettivi

↳ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione», capitolo 10 – Valutazione del corso

↳ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione», capitolo 10.3 – Valutazione del corso con l'équipe del corso

9 Appendice

9.1 Strumenti ausiliari e letteratura

- www.formazione.msds.ch ■ Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione»
- Fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare blocchi di formazione»
 - Fascicolo «Modello della formazione del MSS»
- www.gioventuesport.ch ■ Piani quadro della formazione di G+S
- Manuale G+S (cudesch) ■ Fascicolo «Manuale di Base»

9.2 Glossario

AC	Associazione cantonale
Ambito formativo	Complesso di temi che comprende più blocchi
Bisogni formativi	Tutto quello che i partecipanti devono apprendere al corso
Blocco di formazione	Un modulo con contenuti formativi; diversi moduli possono formare un ambito formativo
Capocorso	Principale responsabile del corso di formazione, in possesso del modulo G+S Capocorso
Colloquio con i partecipanti	Colloquio che avviene con il partecipante o durante (in caso di valutazione critica o per altri motivi) o sicuramente alla fine del corso (per informare sulla decisione relativa alla valutazione, dare un riscontro, discutere sui punti di forza)
Contenuto	Parte specifica di un settore tematico che viene sviluppata in un blocco di formazione ben preciso o in un ambito formativo
Contenuto dei blocchi	Contenuto di un singolo modulo di formazione. Un sottogruppo del contenuto.
Contenuto del corso	L'intero contenuto di un corso e tutto quanto all'interno di un corso riguarda i contenuti
Contenuto formativo	Contenuto concreto di carattere formativo
Corso di formazione	Corso secondo il modello della formazione del MSS o di G+S
CSZ	Caposezione
Équipe del corso	Tutti i formatori che fanno parte dell'équipe, compresi il capocorso e gli esperti
Esperto	Membro dell'équipe del corso che ha superato con successo un corso Top
Feedback	Forma specifica di riscontro tra pari
G+S	Gioventù+Sport
Metodo dei blocchi	Metodo per le singole fasi di un blocco (in base alla sua struttura)
MiData	Banca dati degli attivi
MSS	Movimento Scout Svizzero
Obiettivi	Si distingue tra scopi del corso, obiettivi della formazione e obiettivi dei singoli blocchi
Obiettivi dei blocchi	Obiettivi concreti che indicano ciò che i partecipanti devono apprendere in un blocco di formazione
Obiettivi della formazione	Obiettivi ben definiti per ogni corso di formazione, sulla base del modello della formazione del MSS. Essi descrivono quali sono le competenze e le capacità che i partecipanti devono acquisire o approfondire. Un sottogruppo dello scopo del corso.
Programma di massima	Picasso/panoramica di tutto il corso di formazione
Requisiti minimi	Linee direttive/criteri che i partecipanti devono soddisfare per poter superare il corso e per ottenere un attestato
Riscontri	Tutte le comunicazioni fornite alla controparte in riferimento a un'affermazione/comportamento/ecc.
Scopi del corso	Scopi ben definiti per ogni corso di formazione, sulla base del modello della formazione del MSS. Forniscono informazioni sullo scopo del corso e si dividono in obiettivi della formazione
Struttura dei blocchi	Struttura di un modulo (per es. PATEVA)
Tema generale	Tema generale da cui derivano contenuti per i blocchi e per gli ambiti formativi
Valutazione	Decisione da parte dell'équipe del corso se concedere o meno al partecipante l'attestato di superamento (decisione di valutazione: sì/no incl. raccomandazione.)
Valutazione intermedia	Punto sulla situazione dei partecipanti da parte dell'équipe del corso effettuata a metà corso. I partecipanti che corrono il rischio di non riuscire a soddisfare tutti i requisiti minimi del corso vengono informati durante il corso con una valutazione intermedia

9.3 Indice analitico

- Blocco di formazione 7, 12, 28, 30, 38
- Colloquio con i partecipanti 11, 12, 16, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 30, 32, 33, 35, 36, 37, 38
- Competenze 7, 8, 14, 15, 24, 30, 31, 36
- Critica costruttiva 12, 16, 17
- Elogio 12, 13, 16
- Feedback 11, 13
- Interlocutore 11, 13, 16, 18, 20, 21, 36
- Interpretazione 11, 25, 28, 30
- Lista degli obiettivi 23, 26, 27, 38, 39
- Obiettivi formativi 14, 28, 32, 33
- Osservazioni 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 39
- Preparazione del colloquio 20, 21, 26, 36
- Processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento 25, 26, 27, 28, 31, 32, 33, 39
- Programma di massima 12, 26, 30, 31, 32
- Requisiti minimi 13, 14, 15, 25, 26, 28, 29, 31, 33, 34, 35, 37, 39
- Riscontri 7, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 35, 38, 39
- Seconda opportunità 13, 26, 27, 30
- Valutazione 10, 11, 13, 14, 15, 16, 21, 22, 26, 27, 28, 30, 32, 34, 38
- Valutazione del corso 27, 39
- Valutazione intermedia 14, 26, 27, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 37, 39

I tre fascicoli relativi al tema «Formazione scout» offrono una guida alle varie competenze. I tre si completano a vicenda e costituiscono uno strumento utile per una formazione scout interessante, motivante e ricca di insegnamenti.

Questo fascicolo si rivolge agli esperti, ai capicorso e a tutti i membri d'équipe responsabili per il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento. Mostra come strutturare il processo di riscontro, valutazione e incoraggiamento durante un corso di formazione e come sostenere la progressione personale dei partecipanti attraverso i riscontri.

A completare la serie sono il fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare corsi di formazione» e il fascicolo «Pianificare, svolgere e valutare blocchi di formazione».