

Autori:

Fiora Biagi

Lavinia Bracci

Mike M. Manchester

## **Tappe pioniere del service-learning internazionale a Siena**

### **1. Introduzione**

Il presente contributo si propone di descrivere le esperienze di service-learning portate avanti a partire dai primi anni 2000 all'interno del programma di studio all'estero *Siena Italian Studies*, che ha sede proprio nel cuore della città di Siena. Il programma è aperto a studenti universitari internazionali che siano desiderosi di fare un'esperienza di immersione nella lingua e nella cultura italiana e allo stesso tempo vogliano sentirsi socialmente utili e pronti ad imparare attraverso modalità diverse, civilmente responsabili e sostenibili. Gli studenti vengono a Siena per un semestre (in autunno e in primavera) o per alcune settimane durante i corsi estivi e, oltre a seguire lezioni di lingua italiana e altri corsi di contenuto, prestano servizio volontario nella comunità locale per almeno cinque ore a settimana.

In questo contributo, dopo aver introdotto la pedagogia del service-learning, saranno descritte le varie attività svolte dagli studenti (con alcune citazioni dai loro diari) e le competenze che essi sviluppano, cercando di sottolineare la validità, i benefici e le potenzialità che questa pedagogia offre nell'ambito del settore educativo.

### **2. La pedagogia del Service-Learning**

In anni recenti il termine 'service-learning' ha fatto la sua comparsa in alcune realtà accademiche in Europa e in Italia, sebbene il concetto stesso di service-learning (e *in primis* di servizio) sia ancora avvolto da un certo alone di mistero e la conoscenza di questa pedagogia come ben teorizzata e strutturata sia prerogativa di pochi educatori e pedagogisti, lasciando troppo spesso il campo aperto ad ambiguità ed incertezze, soprattutto quando i termini 'servizio' e 'volontariato' vengono accostati ed erroneamente sovrapposti.

L'espressione 'service-learning' viene usata per la prima volta negli Stati Uniti nel 1967 da due educatori americani, R. Sigmon e W. Ramsey, in collaborazione con il Southern Regional Education

Board, per descrivere un percorso didattico in cui si coniugava un'acquisizione consapevole di conoscenze con compiti di natura più pratica, che rispondessero ai bisogni della comunità (Sigmon 1990; Marks 1973). Tuttavia, la pedagogia del service-learning affonda le sue radici nelle riflessioni e negli scritti di filosofi ed educatori americani di fine 1800 e inizio 1900 (H. James, J. Dewey e altri), i quali propugnavano nuove modalità di apprendimento, fra cui l'apprendere dall'esperienza (*learning by doing*), che andavano incontro ai cambiamenti sociali caratteristici di quel periodo e alle nuove esigenze didattiche che ne conseguivano. La possibilità di imparare attraverso l'agire fu una rivoluzione sicuramente senza precedenti ed ha faticato molto ad essere integrata in un contesto didattico ed educativo più ampio.

Dal punto di vista del riconoscimento istituzionale dell'apprendimento attraverso il servizio (o ciò che diventerà tale), è necessario risalire al 1862, quando il presidente americano Lincoln firmò il Morrill Act, con cui si donavano alcune porzioni di terreno pubblico a vari stati: questi ultimi poi avrebbero destinato queste aree alla fase pratica dell'apprendimento per gli studenti delle facoltà di ingegneria, agricoltura, arti meccaniche e scienza militare. Nei decenni successivi, dal 1870 agli anni Trenta del 1900, sempre negli Stati Uniti, il movimento educativo Chautauqua inglobò l'istruzione laica e religiosa nelle scuole estive domenicali della Chiesa Episcopale Metodista: le lezioni si svolgevano per otto settimane, erano rivolte ad adulti e riguardavano discipline umanistiche e scientifiche. Nello stesso periodo nacquero in tutto il paese anche gruppi di studio a casa e circoli di lettura.

Nel 1889 Jane Addams fondò a Chicago la prima casa di assistenza sociale degli Stati Uniti, la *Hull House*: inizialmente aperta alle donne, la Hull House divenne ben presto un centro educativo molto ampio e frequentato da migliaia di persone, dove si svolgevano attività di ricerca, dibattito e studio. Oltre a proporre servizi sociali ed eventi culturali, il centro ospitava una scuola serale che offriva una formazione professionale pratica agli assistenti sociali. L'intento principale di Jane Addams era connettere l'esistenza dell'individuo a quella dell'intera comunità: "The settlement is an effort to live among 'all sorts and conditions of men' and insist that a life is not lived as it should be unless it comes in contact with all kinds of people. We all have dreams for our individual improvement; we all have our family life and we should endeavor in addition to our individual and family life to live a life that will bring us into a larger existence, and connect us with society as a whole"<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> "Questa casa rappresenta un tentativo di vivere in mezzo a 'tutti i tipi e tutte le condizioni degli uomini' e di ribadire che la vita non può essere vissuta come dovrebbe se non si viene a contatto con tutte le categorie di persone. Noi tutti abbiamo sogni che riguardano il nostro miglioramento personale; noi tutti abbiamo la nostra famiglia e dovremmo sforzarci di aggiungere alla nostra vita individuale e familiare il vivere una vita che ci porti ad essere parte di una esistenza più ampia e ci connetta con la società nel suo insieme." ([https://www.newworldencyclopedia.org/entry/Service\\_learning](https://www.newworldencyclopedia.org/entry/Service_learning))

Nel 1961 il presidente Kennedy istituì i Peace Corps, un altro passo fondamentale nella via verso il service-learning. I Peace Corps sono un'organizzazione di volontariato che si adopera per promuovere la pace e rapporti di amicizia in tutto il mondo: giovani donne e uomini desiderosi di fare un'esperienza di servizio all'estero si recano nei paesi in via di sviluppo per far fronte ai bisogni primari della comunità locale e per creare uno scambio culturale ed una migliore conoscenza reciproca fra la cultura americana e le culture locali.

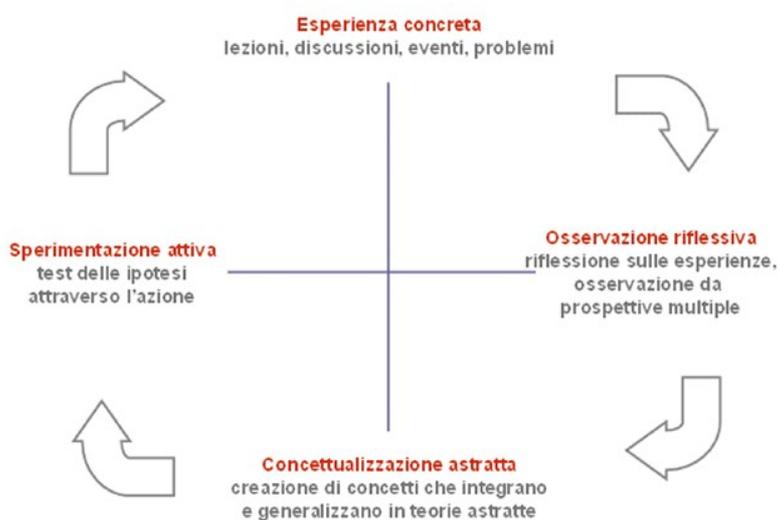
Dal punto di vista di una sistematizzazione teorica della pedagogia del service-learning, i primi passi vengono compiuti da John Dewey, generalmente considerato il padre del cosiddetto "apprendimento esperienziale" (*Experiential Learning*). Nelle sue due opere più celebri, *How we think* (1933) ed *Experience and Education* (1938), il filosofo e psicologo americano pone le basi del filone di ricerca in scienze dell'educazione che sfocerà alla fine degli anni Sessanta del secolo scorso nella pedagogia del service-learning. Secondo Dewey, l'apprendere deve nascere dall'esperienza quotidiana: l'esperienza è educativa in quanto produce lo sviluppo e l'arricchimento della persona e porta i discenti a migliorare loro stessi e l'ambiente che li circonda. Dewey aggiunge anche che l'apprendere deve essere *attivo e progressivo*: *attivo* in quanto gli apprendenti, di fronte alle difficoltà che la vita presenta, agiscono e re-agiscono ad esse mettendo in atto strategie adeguate; *progressivo* poiché implica uno sviluppo continuo delle conoscenze e delle competenze in ogni ambito educativo, sia esso la scuola, la famiglia o l'esperienza quotidiana. Dewey ne conclude che il *pensiero* deriva dall'*esperienza*, intesa come esperienza sociale.

Sarà proprio questa connessione tra pensiero ed esperienza a tramutarsi, nella pedagogia del service-learning, nel legame tra servizio ed apprendimento: l'apprendimento deriva dal servizio. L'espressione service-learning, che in italiano non viene tradotta (come invece accade in altre lingue in Europa, per esempio in spagnolo si traduce con *aprendizaje-servicio* e in francese si usa l'espressione *apprentissage par le service communautaire*, spesso indicato con l'acronimo ASC) non è purtroppo particolarmente trasparente e questo può avere influito negativamente sulla sua diffusione e anche sulla sua ambiguità semantica. Il termine servizio in italiano ha infatti molti significati diversi, ma nessuno si collega perfettamente al concetto di service-learning: probabilmente la parola più vicina in termini di significato è 'volontariato', con la confusione semantica che ne consegue. La problematica terminologica non è affatto marginale, visto che in Italia la diffusione e il dibattito pedagogico-educativo sul service-learning sono ancora fermi ad una fase iniziale.

Rifacendosi in parte all'apprendimento esperienziale, questa pedagogia unisce le attività di servizio nella comunità con l'apprendimento accademico: il tempo dedicato dagli studenti a 'fare'

(all'interno di varie organizzazioni o enti) specifiche attività, che rispondono ai bisogni della comunità, è parte integrante del loro percorso educativo (a tutti i livelli di istruzione). La pedagogia del service-learning presuppone infatti la creazione di corsi che siano la controparte accademica del servizio prestato attivamente nella società e che il fare pratico e l'apprendere teorico siano tenuti insieme dalla pratica della riflessione, che funge da collante all'intera esperienza educativa. Il ciclo di Kolb (1984) descrive in modo molto chiaro le relazioni esistenti fra i vari momenti del fare e dell'apprendere:

Fig. 1 - Il Ciclo di Kolb (lifelearning.it)



Nelle parole di Chisholm, “Service-learning unites academic study and volunteer community service in mutually reinforced ways. The service makes the study immediate, applicable and relevant; the study, through knowledge, analysis and reflection, informs the service” (Chisholm 2005, 339)<sup>2</sup>. Il servizio si può applicare ad una vasta gamma di attività e contesti diversi che contribuiscono al benessere degli individui e della comunità; la controparte accademica può includere varie discipline, sia in ambito umanistico sia in ambito scientifico (Chisholm 2005).

Uno dei tratti fondamentali della pedagogia del service-learning è il concetto di reciprocità: prestare, fare servizio nella comunità non è mai un'attività a senso unico, poiché implica sempre uno scambio di conoscenze, di competenze e (non ultime) di emozioni, che vengono analizzate durante il processo di riflessione. Lo studente dà e prende allo stesso tempo: soddisfa bisogni, che

<sup>2</sup> “Il service-learning unisce lo studio accademico e il servizio volontario nella comunità in modo che essi si rafforzino vicendevolmente. Il servizio rende lo studio immediato, pertinente e rilevante; lo studio, attraverso la conoscenza, l'analisi e la riflessione, informa il servizio”

resterebbero altrimenti insoddisfatti, e contemporaneamente espande le sue conoscenze e abilità. Il concetto di reciprocità è particolarmente evidente qualora si prendano in considerazione i diversi attanti dell'esperienza di service-learning: lo studente, mentre apprende (dalle associazioni di volontariato<sup>3</sup> e dalla comunità), offre in cambio la sua energia e la sua intelligenza, il suo impegno e il suo tempo; le associazioni di volontariato, a loro volta, imparano dagli studenti; infine, anche le persone che lavorano nelle università e nelle associazioni si scambiano e integrano le loro conoscenze e competenze, creando una rete di relazioni che non possono che rafforzarsi a vicenda e aiutare così al meglio la comunità in cui svolgono il proprio lavoro e le proprie funzioni (Chisholm 2005).

Senza dubbio il tratto portante e caratterizzante della pedagogia del service-learning è la riflessione. La pratica riflessiva non è assolutamente lasciata al caso né alla buona volontà degli studenti: l'attività riflessiva, attraverso cui gli studenti (guidati dall'insegnante) elaborano il loro percorso formativo, è parte integrante dell'esperienza di apprendimento e deve essere ben strutturata<sup>4</sup>. Le scienze dell'educazione hanno dato recentemente spazio a quella che viene detta 'educazione riflessiva', ben descritta in Mortari (2003), che così definisce il ruolo della riflessione nell'apprendimento: "Quando il pensiero si fa riflessivo, la ragione viene emancipata da un procedere meramente 'impulsivo e abitudinario' e l'agire si trasforma in 'azione intelligente' (Schön 1991). Compito vitale del processo formativo è, quindi, 'quello di coltivare le attitudini del pensiero riflessivo' senza il quale 'l'attività pratica si riduce al meccanismo della routine'" (Mortari 2003, 24).

Infine, allo scopo di chiarire dubbi ed ambiguità, è opportuno sottolineare quali siano le differenze fra volontariato e service-learning. Lo scarto più evidente sta proprio nella parola *learning*: nel service-learning l'apprendimento è esplicito e strutturato, è parte di un corso o un corso intero a se stante, è oggetto di verifica e valutazione da parte degli insegnanti e gli studenti ricevono crediti per le attività didattiche svolte.

Un secondo aspetto da non sottovalutare riguarda la bi-direzionalità del service-learning: mentre nelle attività di volontariato i beneficiari sono quasi esclusivamente (almeno in modo esplicito) i destinatari del servizio, nel service-learning sia coloro che forniscono il servizio (gli studenti) sia

---

3 All'interno della filosofia del service-learning, il termine *service agency* si riferisce a qualsiasi associazione, organizzazione o ente, pubblico o privato, che offre agli studenti l'opportunità di fare servizio. Poiché la traduzione italiana 'agenzia di servizio' non è trasparente, gli autori hanno preferito rendere l'espressione inglese con 'associazione di volontariato': nonostante l'ambiguità del termine 'volontariato' e le differenze fra servizio e volontariato (discusse in questo paragrafo), pare questa la traduzione più aderente al contesto italiano.

4 Tutti gli studenti del programma Siena Italian Studies sono tenuti a seguire il corso di Riflessione, durante il quale si incontrano una volta a settimana per una sessione di discussione aperta su temi riguardanti il servizio ed in generale l'esperienza interculturale che i ragazzi stanno vivendo a Siena. Il corso è corredato da un diario riflessivo, in cui gli studenti settimanalmente scrivono le loro riflessioni, libere oppure guidate da alcuni spunti forniti dall'insegnante. Per approfondimenti sul corso di Riflessione, cfr. Biagi, Bracci 2020 (in stampa).

coloro che lo ricevono ne traggono beneficio.

In altre parole, nel caso delle attività di volontariato, il beneficiario esplicito è il destinatario del servizio, l'attenzione è focalizzata sulle sole attività di servizio, gli obiettivi formativi (se ve ne sono) riguardano lo sviluppo di una coscienza civica o un arricchimento personale, l'integrazione con un curriculum educativo è tutt'al più periferica (più spesso nulla), la natura stessa del servizio è legata a motivi sociali; nel caso, invece, di un'esperienza di service-learning, i beneficiari del servizio sono sia il fornitore sia il ricevente, l'attenzione è rivolta in parti uguali al servizio e all'apprendimento, gli obiettivi formativi riguardano l'aspetto civico e l'aspetto accademico, il servizio è parte integrante del curriculum accademico e il tipo di servizio si basa sulle varie discipline accademiche (Furco 1996).

L'ultima importante differenza fra volontariato e service-learning è la riflessione ed il ruolo che essa gioca nell'apprendimento e nella crescita personale dell'individuo: nel caso di attività di volontariato la pratica della riflessione, o l'attitudine a riflettere (che poi può trasformarsi in una competenza riflessiva) non è contemplata; nel caso del service-learning, la riflessione è parte fondante e integrata nel percorso che gli studenti devono fare: ciò implica anche che gli studenti possano (debbano) 'imparare' a riflettere e che la competenza riflessiva sia uno degli obiettivi educativi.

### **3. Il Service-Learning Internazionale**

Quando la pedagogia del service-learning incontra la mobilità studentesca si vengono ad individuare percorsi educativi differenti che vanno sotto il nome di *international service-learning*. L'aspetto più rilevante di questo binomio formativo è senza dubbio quello interculturale: studiare all'estero e vivere per un periodo di tempo in una cultura diversa dalla propria è ormai parte dell'esperienza di molti studenti, tuttavia corredare e completare lo studio all'estero con un programma di servizio nella comunità ospitante è tuttora un'opzione piuttosto rara, i cui benefici non sono ancora ben conosciuti, definiti e analizzati (almeno in ambito europeo). Il servizio dà agli apprendenti la possibilità di conoscere in profondità la società che li ospita, mettendoli a contatto con situazioni (talvolta problematiche, ma altrettanto formative) che altrimenti rimarrebbero fuori dal loro percorso.

Bringle e Hatcher (2011) ritengono che la forza del service-learning internazionale stia nell'intersezione di tre componenti fondamentali, che fra loro si rinforzano, massimizzando così i benefici: lo studio all'estero, l'educazione internazionale e il service-learning stesso. Il valore aggiunto in un'esperienza di service-learning internazionale risiede nel fatto che gli studenti si

cimentino nell'apprendimento di una lingua seconda, che si confrontino con una cultura diversa, che approfondiscano la conoscenza di tradizioni altre, che diano il proprio contributo alla comunità ospitante, che cambino prospettiva e allarghino i propri orizzonti. Essere parte attiva di un programma di service-learning internazionale implica, inoltre, l'ampliamento degli obiettivi formativi e delle abilità sviluppate, come il pensiero critico, la crescita personale, la responsabilità civile, la competenza interculturale e le competenze democratiche.

In un'esperienza di studio all'estero combinato con il servizio nella comunità ospitante assume ancora più importanza il ruolo della riflessione: essa non è più soltanto il punto di contatto fra l'azione pratica e la teoria, bensì diventa un elemento indispensabile nella decodifica e processazione di una cultura altra. La riflessione è lo strumento per analizzare e comprendere le differenze culturali a livello profondo, che fornisce agli studenti le chiavi di lettura di una società diversa, che permette loro di andare oltre la superficialità dei comportamenti per afferrare il significato nascosto delle pratiche culturali ed entrare così in contatto con i valori fondamentali di una cultura altra.

#### **4. La pedagogia del Service-Learning in Europa e in Italia**

Il continente europeo ha visto fiorire molti programmi e molte iniziative ispirate alla pedagogia del service-learning negli ultimi 15-20 anni, sebbene queste esperienze non abbiano ancora raggiunto il livello di importanza e di risonanza che hanno in America. Per quanto riguarda l'Europa, sicuramente un ruolo fondamentale è stato svolto dal gruppo di insegnanti e di ricercatori coinvolti nel progetto *Europe Engage*<sup>5</sup>. Nato nel 2014 come progetto Erasmus, co-finanziato dall'Unione Europea, Europe Engage ha in seguito dato vita a due strumenti che si stanno rivelando di grande importanza nel creare una rete di collaborazioni fra programmi e istituzioni ispirati a questa pedagogia: la *European Association of Service Learning in Higher Education* (EASLHE) e lo *European Observatory of Service Learning in Higher Education* (EOSLHE), entrambi nati nel 2019. Proprio grazie a quest'ultima risorsa, disponibile online, è possibile monitorare le esperienze di service-learning che sono in essere nel continente europeo e anche quei progetti che sono stati attivati nel passato: l'Observatory registra ad oggi<sup>6</sup> un totale di 44 esperienze in 17 paesi europei. Molte di queste opportunità di service-learning riguardano studenti nazionali, non in mobilità.

Per quanto riguarda invece la mobilità studentesca, l'Europa si discosta molto dai numeri americani: il service-learning si trova ancora ad uno stadio primordiale di sperimentazione e attivazione e non è incluso nei progetti di mobilità Erasmus+. Gli studenti in mobilità Erasmus+

---

<sup>5</sup> <https://europeengage.org/the-project/>

<sup>6</sup> Informazioni rilevate nel marzo 2020.

hanno la possibilità di donare il proprio tempo per attività di volontariato nelle istituzioni che li ospitano, tuttavia non esistono al momento opzioni di service-learning e non vi è traccia della possibilità di riconoscere crediti accademici per queste attività, che al più sono considerate extra-curricolari. Fra le pochissime esperienze di service-learning europeo in mobilità si registra, proprio grazie al progetto Europe Engage, quella di un piccolo gruppo di studenti che ha preso parte ad un Service Learning Study Tour all'Università di Galway, in Irlanda, nel giugno 2017<sup>7</sup>.

In Italia una prima mappatura delle esperienze esplicitamente legate alla pedagogia del service-learning è stata stilata nel 2015 da Zani, dell'Università di Bologna; questa prima indagine orientativa registrò solamente due istituzioni che offrivano programmi di service-learning: Siena Italian Studies a Siena e LUMSA (Libera Università Maria SS. Annunziata) a Roma. In realtà, in quegli anni, altre esperienze di service-learning erano comunque in atto nel territorio italiano, come il progetto MentorLink dell'Università di Padova e il programma Polisocial del Politecnico<sup>8</sup> di Milano (Zani et al. 2019). L'anno seguente, grazie al lavoro dell'Università di Bologna e in particolare del Dipartimento di Psicologia, è nato l'*Italian Network of Service-Learning and Community Engagement*, che ha organizzato corsi, eventi e conferenze, e conta oggi circa 20 membri<sup>9</sup>.

Appare chiaro che, grazie all'attività svolta da Siena Italian Studies fin dal 2004, la prima forma di service-learning a partire in Italia è stata quella di service-learning internazionale; solo in seguito si sono create esperienze di service-learning domestico, ovvero espletato all'interno dei confini nazionali e rivolto a studenti nazionali. Questo fatto, se inizialmente può essere stato un limite, sul lungo periodo ha contribuito sicuramente a fornire almeno un modello da seguire e poi, eventualmente, da riadattare a contesti e bisogni diversi.

## 5. La tradizione del volontariato a Siena

Il termine 'volontario' si riferiva in origine a coloro che continuavano a prestare servizio militare dopo il periodo di leva obbligatorio e 'volontariato' indicava la loro condizione. Nel corso del 1800 questa parola viene ad assumere il significato di attività svolte volontariamente e gratuitamente dai cittadini presso associazioni benefiche e filantropiche, siano esse di stampo religioso o laico. Tuttavia, azioni e opere caritatevoli sono parte integrante della storia europea fin dal Medioevo,

---

7 <https://europeengagedotorg.files.wordpress.com/2017/06/europe-engage-student-handbook.pdf>

8 Fra il 2011 e il 2015 Siena Italian Studies, consapevole del lavoro svolto da altre istituzioni nel campo del service-learning in Italia, organizza regolarmente per i suoi studenti gite in due strutture di eccellenza presenti nel nord del Paese per osservare come il servizio viene organizzato e svolto: l'associazione SERMIG "L'Arsenale della Pace" a Torino (<https://www.sermig.org/arsenali/arsenale-della-pace.html>) e lo stesso Politecnico di Milano (<http://www.polisocial.polimi.it/en/home-en/>).

9 <https://www.eoslhe.eu/service-learning-in-italy/#top>

quando venivano portate avanti soprattutto da associazioni e congregazioni religiose. Dall'epoca medievale fino a quella illuministica, le azioni di assistenza ai bisognosi erano interpretate come un dovere morale del perfetto cristiano: solo dal 1700 in poi perderanno questo carattere moralistico e religioso. Tra la fine del 1800 e gli anni Settanta del 1900 è lo Stato ad andare incontro alle esigenze dei più deboli con riforme sociali che fanno del volontariato una semplice azione di supporto agli interventi statali. Solo negli ultimi decenni del 1900 si assiste ad una rinascita delle associazioni di volontariato che tentano di soddisfare i bisogni della comunità laddove lo Stato non riesce ad arrivare.

La città di Siena e la provincia che la circonda offrono una miniera inesauribile di ricchezze artistiche, culturali e naturali: oltre ad esse, nella città del Palio esiste una tradizione centenaria di attività sociali, assistenzialistiche e di volontariato che rende questo territorio scenario ideale per un programma di service-learning. Le origini del volontariato senese (ma non solo) sono antiche e risalgono al Medioevo, quando la gran parte delle opere caritatevoli di aiuto ai più bisognosi era promossa e svolta dalle congregazioni religiose in modo sistematico e strutturato. L'imponente affresco della Sala del Pellegrinaio, nel Museo Santa Maria della Scala, offre una testimonianza visiva, espressa in un linguaggio universale, di quella che era la cura dei malati e dei bisognosi nel vecchio *spedale* della Siena medievale. La città era, inoltre, passaggio obbligato per quanti (mercanti, viandanti e pellegrini) si trovassero a percorrere la Via Francigena e offriva alloggi e luoghi di ristoro per ogni tipo di avventori.

Fig. 2 – *Cura degli Infermi*, Domenico di Bartolo, Sala del Pellegrinaio – Spedale Santa Maria delle Scala ([travelingintuscany.com](http://travelingintuscany.com))



L'associazione di volontariato più antica di Siena è l'Arciconfraternita della Misericordia, che, secondo la tradizione, nacque come antico ospedale ed ente caritatevole per aiutare i bisognosi nel 1250, grazie all'opera del beato Andrea Gallerani. Da allora, dopo alterne vicende, e assumendo via

via un carattere sempre più laico, l'Arciconfraternita della Misericordia non ha mai smesso di operare a favore del prossimo e coinvolge oggi diverse sedi nella provincia di Siena grazie al contributo di oltre 700 volontari.

Secondo un'indagine Irpet svolta nel 2009, la provincia di Siena conta oltre il 10% delle associazioni di volontariato toscano (seconda solo a Firenze e a Lucca), ma in relazione al numero di abitanti l'associazionismo a Siena risulta più diffuso che nelle altre province (4,2 associazioni di volontariato ogni 10.000 abitanti).

## **6. Siena Italian Studies: il service-learning a Siena**

Nell'ambito della pedagogia del service-learning e nella storia della sua diffusione e fortuna nel continente europeo, il programma di studio all'estero Siena Italian Studies (SIS) rappresenta un'esperienza pionieristica. SIS, come programma privato e indipendente di studio all'estero primariamente rivolto a studenti universitari americani, è nato nel 2004 con lo scopo di insegnare la lingua e la cultura italiane utilizzando questa (allora) nuova pedagogia.

SIS è stato in assoluto il primo programma di service-learning in Italia e la sua fondatrice, Lavinia Bracci, ha scommesso tutto fin dall'inizio sulla bontà e sulla validità di questa pedagogia, fungendo da ispirazione e da modello, negli anni, ad altre esperienze di service-learning che si sono andate sviluppando nel nostro Paese. Sebbene la fondatrice e direttrice del programma avesse già alle spalle alcuni anni di esperienza in questo campo, l'occasione che ha rafforzato l'idea di sviluppare un programma di service-learning ben strutturato è stata la conferenza tenutasi in South Dakota nel 2005 e sponsorizzata dall'International Partnership for Service-Learning and Leadership (IPSL), con cui SIS ha collaborato per molti anni. Nel corso del tempo, SIS ha attivato molti programmi di studio all'estero, allargando i propri contatti, fino ad includere studenti provenienti da diverse aree geografiche (Centro e Sud America, Asia), estendendo la rete di collaborazioni con associazioni di volontariato sul territorio e ampliando così le opportunità di servizio per gli studenti, dando sostanza teorica all'approccio didattico utilizzato (approccio EUFICCS, *infra*) grazie al lavoro di insegnanti, ricercatori e collaboratori. Il gruppo di ricerca che afferisce a SIS ha creato inoltre il modello RICA (Reflective Intercultural Competence Assessment), uno strumento per la valutazione della competenza riflessiva interculturale, sviluppata dagli studenti proprio grazie alle esperienze di servizio, e collabora continuamente con partner europei in vari progetti a livello nazionale e internazionale. La pedagogia del service-learning si è rivelata essenziale per la creazione di strumenti teorici e metodologici, nonché per la promozione delle competenze democratiche, indicate dal Consiglio d'Europa nel recente modello di riferimento RFCDC (Reference Framework

of Competences for Democratic Culture). In seno a SIS è stato messo a punto l'approccio EUFICCS (European Use of Full-Immersion, Culture, Content and Service): co-finanziato come progetto europeo fra il 2011 e il 2014, EUFICCS rappresenta la metodologia scaturita dall'unione fra il service-learning e l'acquisizione di una lingua seconda in un contesto di immersione, in cui gli studenti vivono la comunità ospitante a 360 gradi.

Le attività di servizio sviluppate in seno a SIS hanno, ormai da molti anni, il supporto della *Nuova Associazione Culturale Ulisse* (fino al 2019 *Associazione Culturale Ulisse*). Ulisse è un'associazione senza scopi di lucro che promuove attività di utilità sociale, i cui obiettivi sono (fra gli altri) la promozione della lingua e della cultura italiana, la valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del territorio, la preparazione di eventi culturali, ricreativi e sportivi, la gestione di attività volte all'equità e all'integrazione sociale, la pubblicazione di materiali di studio e ricerche inerenti le attività dell'associazione stessa<sup>10</sup>.

Nel 2015 SIS è stato affiancato dalla *Foundation for Intercultural Exchange*<sup>11</sup>: sulla base della condivisione di una filosofia comune sull'istruzione superiore, sulla formazione internazionale, sul service-learning e sulla cittadinanza globale, la Fondazione si adopera per creare nuove opportunità di scambio, offrire borse di studio a studenti internazionali, raccogliere e favorire pubblicazioni nel campo del service-learning e della competenza interculturale, organizzare conferenze nazionali ed internazionali. Fra gli scopi principali della Fondazione vi è sicuramente dare opportunità di accesso all'istruzione superiore a studenti appartenenti a categorie socialmente svantaggiate, la diffusione della pedagogia del service-learning e la ricerca accademica nel campo dell'acquisizione di lingue seconde, dello sviluppo della competenza interculturale, delle competenze democratiche e della cittadinanza globale.

## **7. Le associazioni di volontariato che collaborano con SIS e Nuova Associazione Culturale Ulisse**

In questa sezione sono elencate nel dettaglio tutte le collaborazioni per il service-learning che SIS ha instaurato dal 2004 ad oggi, presentando le varie associazioni di volontariato e descrivendo il tipo di attività che gli studenti internazionali vanno a fornire all'interno di esse. Per ciascuna associazione sono inserite, inoltre, le testimonianze scritte degli studenti, i veri protagonisti del processo di apprendimento, che annotano sui diari riflessivi le loro esperienze, i loro pensieri e le loro emozioni.

Tuttavia, prima di entrare nel dettaglio, è fondamentale descrivere e comprendere il ruolo di una

---

<sup>10</sup> <http://www.sienaulisse.com/en/>

<sup>11</sup> <http://globallyengaged.org/>

figura chiave del programma SIS di service-learning, ossia il coordinatore del servizio<sup>12</sup>.

Nella maggior parte dei programmi di service-learning (domestico o internazionale) in Italia non esiste una figura di coordinatore del servizio, poiché gran parte delle attività di servizio vengono gestite e organizzate direttamente dai docenti che insegnano i vari corsi accademici. A questo riguardo, SIS si distingue per la scelta di creare una figura professionale specifica ed individuare una persona, che possa garantire esperienze di servizio di qualità e che funge da *trait d'union* fra gli studenti, le associazioni di volontariato e la comunità locale.

Il coordinatore del service-learning ha la responsabilità di instaurare relazioni costruttive e durature fra SIS e le associazioni, le istituzioni e le organizzazioni locali; gestisce e organizza le attività di servizio in base ai bisogni della comunità e alle abilità e motivazioni individuali degli studenti; informa gli studenti sulle opportunità di servizio, fornendo dettagli sulle caratteristiche specifiche delle varie associazioni, in termini di tipo di attività, disponibilità di ore, richieste particolari; introduce gli studenti nei vari luoghi adibiti al servizio; è sempre disponibile per consigli, dubbi e chiarimenti su eventuali situazioni problematiche che possano venire a crearsi.

Il coordinatore del service-learning aiuta gli studenti a scegliere il tipo di servizio che è più congeniale a ciascuno, in base alle loro inclinazioni personali, alle loro motivazioni, all'indirizzo di studi che hanno scelto e alla disponibilità di orari in relazione ai corsi che gli studenti devono frequentare durante il loro semestre di studio all'estero. Una volta che i ragazzi hanno scelto il servizio, diventa loro responsabilità coordinarsi bene con l'associazione o l'organizzazione presso cui prestano il proprio tempo e lavoro e soddisfare le richieste e le esigenze di queste ultime, sebbene il coordinatore sia sempre disponibile per aiuto e consigli.

Non è necessario che il coordinatore del service-learning presti egli stesso servizio nella comunità, poiché si pone più come persona di riferimento per le relazioni fra le parti, come aiuto e sostegno agli studenti, come organizzatore di attività ed orari, e talvolta anche come divulgatore e portavoce della filosofia del service-learning nella comunità locale.

Il ruolo di 'comunicatore' del coordinatore del servizio comprende anche la necessità di dare informazioni chiare ed esplicite sia agli studenti sia alle associazioni di volontariato locali. Gli studenti devono essere consapevoli del fatto che il loro servizio nella comunità è fondamentale ma temporaneo, che devono mantenere alta la motivazione, che il tempo a loro disposizione da dedicare al servizio sarà parziale e dovrà tenere in conto il loro lavoro accademico (lezioni, compiti assegnati, test ed esami), che dovranno mettere in campo tutte le loro abilità e le loro competenze

---

<sup>12</sup> All'interno di *Siena Italian Studies* questo ruolo è stato ricoperto negli anni da Mike Manchester (uno degli autori di questo contributo): dopo aver anch'egli preso parte alla Conferenza in South Dakota nel 2005, Manchester ha 'creato' un profilo di coordinatore particolarmente efficiente e senza dubbio di importanza basilare.

linguistiche e comunicative, nonché attivare le loro conoscenze pregresse e *in fieri*. D'altro canto, le associazioni locali devono avere ben chiaro in mente quali siano i loro bisogni e quali siano le attività che gli studenti possono svolgere, devono essere consapevoli della filosofia del service-learning e delle proprie aspettative riguardo al contributo che gli studenti possono dare, devono dimostrarsi capaci di accogliere 'volontari' che hanno competenze linguistiche, comunicative e settoriali limitate, devono avere a disposizione spazi adeguati e un calendario di attività ben strutturato. Entrambe le parti devono capire bene le motivazioni e i limiti reciproci: in questo il coordinatore del servizio riveste un ruolo molto delicato, che implica anche competenze interculturali.

Nel corso degli anni si sono sviluppati progetti e collaborazioni di diverso tipo e portata, tuttavia uno degli scopi fondamentali di SIS rimane quello di organizzare attività di servizio sostenibile, che possano essere ripetute e mantenute nel tempo nonostante il fisiologico ricambio di studenti. Questi ultimi, infatti, trascorrono a Siena un periodo limitato di tempo (14 settimane nei semestri di autunno e di primavera, dalle 4 alle 8 settimane durante i corsi estivi) e ciò determina in modo sostanziale il tipo di collaborazioni e progetti che è realisticamente possibile portare avanti. D'altro canto, questo fattore, insieme ad altri, è caratteristico di ogni esperienza di service-learning internazionale. Altri fattori determinanti per il successo e la continuità dei progetti e delle collaborazioni di servizio, intrinseci alla pedagogia del service-learning internazionale, sono i seguenti:

1. il numero di studenti iscritti al programma: ogni semestre il numero degli studenti è soggetto a cambiamento e il coordinatore dei progetti di service-learning deve tenere presente questa flessibilità di numeri; le iscrizioni vengono tuttavia confermate con largo anticipo e ciò permette di organizzare le attività per tempo;
2. la disponibilità di tempo di ciascuno studente: gli studenti, durante il loro semestre a Siena, sono tenuti a seguire diversi corsi (in genere un corso di lingua italiana e tre corsi di contenuto), per cui il tempo a loro disposizione per effettuare attività di servizio nella comunità è necessariamente limitato e deve essere organizzato in modo preciso e dettagliato, tenendo presente le esigenze dello studente stesso, del tipo di servizio che vorrebbe svolgere e dell'associazione presso cui dovrebbe svolgerlo;
3. la disponibilità delle varie associazioni locali ad accogliere e valorizzare quanto più possibile il contributo degli studenti: le associazioni, infatti, possono rispondere in maniera diversa alla presenza di uno studente, a seconda del tipo di organizzazione e del contributo che egli può fornire, è necessario pertanto dare la precedenza a quelle strutture in cui i

ragazzi possono sentirsi accolti e 'utili';

4. la facilità (o meno) nel raggiungere i luoghi del servizio: gli studenti si muovono con mezzi pubblici e nel calcolare il tipo di servizio e la loro disponibilità a farlo bisogna assolutamente considerare i tempi di percorrenza, nel caso che l'associazione si trovi al di fuori del centro storico della città e si debba raggiungere in autobus.

La tabella seguente presenta in modo sintetico le varie associazioni di volontariato con cui SIS collabora o ha collaborato nel passato, la durata della collaborazione e, a grandi linee, il tipo di attività fornito dagli studenti.

Fig. 3 – Le associazioni di volontariato che collaborano con SIS

<b>Associazioni di volontariato</b>	<b>Durata della collaborazione</b>	<b>Principali attività di servizio svolte</b>
1. Scuole pubbliche senesi di ogni ordine e grado	2004 - oggi	Supporto nell'insegnamento della lingua inglese e della lingua spagnola
2. Nuova Associazione Culturale Ulisse: Language partners	2004 - oggi	Scambi linguistici e corsi di conversazione in lingua inglese
3. Arciconfraternita della Misericordia di Siena	2005 - oggi	Accompagnamento di persone bisognose in ambulanza
4. Caritas - "Mensa dei poveri" - San Girolamo, Siena: Figlie della Carità di Siena	2006 - oggi	Organizzazione e distribuzione di pasti e indumenti usati
5. L'Orto de Pecci - Cooperazione sociale "La Proposta"	2006 - oggi	Lavoro agricolo, servizio al ristorante
6. Il Laboratorio - centro per disabili	2007 - oggi	Attività ricreative
7. Policlinico "Le Scotte" di Siena	2006 - oggi	Affiancamento di medici in laboratorio e in corsia
8. Associazione "Le Bollicine"	2006 - 2007	Attività ricreative e di cura per i cavalli
9. Residenza per anziani "Poggio al Vento"	2007 - oggi	Attività ricreative
10. Protezione Civile - Terremoto dell'Aquila	2009	Attività ricreative e pulizia dei locali
11. Associazione "A.mici miei"	2010 - oggi	Cura dei gatti
12. Rifugiati e richiedenti asilo	2013 - oggi	Affiancamento e supporto nella gestione delle lezioni di lingua italiana, attività di inserimento sociale, attività ricreative, raccolta fondi
13. Associazione "Le Mura"	2014 - oggi	Mantenimento del patrimonio urbano della città di Siena
14. Associazione "La Pergola"	2014 - oggi	Attività ricreative e di cura per i cavalli
15. Oxford English Summer Camp	2014 - oggi	Attività ludiche e ricreative, supporto nell'insegnamento della lingua inglese
16. Mens Sana Summer Camp	2014 - oggi	Attività sportive e ricreative, supporto nell'insegnamento della lingua inglese
17. Nuova Associazione Culturale Ulisse: Progetto	2014- 2018	Raccolta di fondi, raccolta di indumenti nuovi e usati, raccolta di materiale scolastico

Ogni esperienza di service-learning (incluso il service-learning internazionale) non può prescindere da quelli che sono i bisogni della comunità locale in cui il servizio va ad espletarsi. Di conseguenza, la scelta delle associazioni con cui SIS collabora è frutto anche di un'attenta analisi di questi bisogni sia all'interno del panorama italiano in generale sia nello specifico del territorio senese. I primi tre ambiti di intervento che nel corso degli anni sono stati presi in considerazione per attività di servizio sono stati l'istruzione, l'assistenza socio-sanitaria e il mondo dell'immigrazione: tutti e tre volti al benessere della comunità, tre settori in cui, sia dal punto di vista nazionale sia dal punto di vista locale, sono possibili (ed auspicabili) molti interventi a sostegno delle istituzioni pubbliche e ad integrazione del lavoro che esse svolgono.

### **7.1 Insegnamento della lingua inglese nelle scuole pubbliche di Siena**

Fra le primissime esperienze di servizio organizzate da SIS per gli studenti vi è l'insegnamento della lingua inglese: nelle scuole di ogni ordine e grado l'inglese è materia obbligatoria, tuttavia gli insegnanti della scuola pubblica (soprattutto a livello di scuola dell'infanzia e di scuola primaria) spesso esprimono la necessità di esporre i loro alunni ad un modello di lingua viva, parlata da un madrelingua. Gli studenti SIS vanno a soddisfare proprio questo bisogno: non solo riescono a portare nelle aule delle scuole senesi la lingua vera, colloquiale, informale, ma in molti casi si possono confrontare con gli alunni italiani in un rapporto alla pari (nel caso delle scuole superiori, infatti, studenti italiani e stranieri sono quasi coetanei) creando uno scambio culturale vivace, ricco e sincero.

La collaborazione con le scuole di Siena si è articolata nel corso degli anni e si è sviluppata espandendosi sempre più.

Nell'anno scolastico 2004-2005 il coordinatore del servizio all'interno di SIS comincia a portare gli studenti con sé nelle scuole dell'infanzia, dove insegna inglese, e nello stesso anno parte la collaborazione con la scuola primaria "A. Saffi" di Siena. Il coordinatore e gli studenti preparano brevi recite in lingua inglese (*Biancaneve, Il mago di Oz, Scooby Doo*), lavorano con varie classi, perfezionano la pronuncia, allestiscono le scenografie e alla fine dell'anno scolastico le recite vengono rappresentate, registrate e incise su DVD. Il progetto ha un grande successo e viene inserito nell'offerta P.I.A. (Piano Integrato di Area) per l'anno successivo ed ampliato a cinque scuole primarie senesi. Gli studenti stranieri impegnati in questo progetto prestano il loro contributo recandosi per un'ora, una volta a settimana, nelle classi che aderiscono all'iniziativa (circa 20 classi).

Fra il 2006 e il 2007 prosegue e si amplia la collaborazione con le scuole primarie, aderiscono anche alcune scuole dell'infanzia (per un totale di circa 35 classi) e SIS organizza alcuni incontri di formazione sul service-learning per aggiornare gli insegnanti e poter lavorare insieme sulle finalità del progetto stesso.

Negli anni successivi, pur esaurendosi i fondi del P.I.A., le collaborazioni vanno avanti grazie all'ottimo rapporto instaurato con dirigenti scolastici e docenti, e cominciano ad allargarsi anche alle scuole superiori: nel 2010 si inserisce il Liceo delle Scienze Umane "E.S. Piccolomini" raggiungendo un totale di circa 40 classi coinvolte. Dal 2014 fino ad oggi l'offerta formativa di inserire nelle ore di inglese la compresenza di un madrelingua (lo studente americano) si amplia a molte scuole di Siena di ogni ordine e grado fino ad arrivare attualmente ad un totale di circa 50 classi interessate dal servizio. Particolare importanza riveste la collaborazione con il Liceo Linguistico "Monna Agnese" di Siena: qui le aule senesi accolgono non solo studenti di madrelingua inglese, ma anche (quando possibile) studenti di madrelingua spagnola, allargando così le possibilità di formazione.

I progetti di insegnamento e supporto della lingua straniera nelle classi senesi sono uno dei campi di attività più importanti di SIS, sia per la loro longevità e sostenibilità sia per l'impatto che hanno sulla comunità locale (in questo caso la fascia sociale di bambini ed adolescenti) e sugli studenti internazionali stessi. A livello di scuola superiore, la possibilità di confrontarsi con ragazzi della stessa età, ma appartenenti ad un'altra cultura, permette uno scambio sincero di esperienze, conoscenze e competenze, dà una forte spinta motivazionale all'acquisizione dell'italiano, corrobora le abilità linguistiche e comunicative apprese in classe ed apre la strada alla formazione di legami forti e duraturi, che vanno sotto il nome di 'amicizia interculturale' (*intercultural friendship*, Jackson 2017).

Moltissimi studenti hanno partecipato negli anni a questo tipo di servizio, descrivendo nei loro diari riflessivi sia i momenti belli e costruttivi sia quelli più sconcertanti e frustranti. Le attività di servizio nelle scuole a volte aprono la strada a nuove consapevolezza e nuovi scenari futuri: "Per quanto riguarda il servizio che colpisce la mia vita, non avevo idea dell'impatto che aiutare gli altri avrebbe avuto sulla mia vita, in particolare i bambini. Prima di inglese insegnamento dello studente [insegnare inglese agli studenti], ero molto confuso su ciò che volevo fare dopo la laurea. Lavorare con i bambini piccoli sembrava essere molto difficile e impegnativo, ma ho trovato molto gratificante quando lo studente può capire qualcosa di loro [ciò che] ho insegnato. Quando ho visto il bambino in realtà mi capisce e sorride, mi sono reso conto che questo è il motivo per cui le persone insegnano. Non so se ho cambiato nessuna delle vite dei miei studenti, ma mi piace pensare

che ho [l'ho fatto].” [E.B. - Primavera 2013]

## 7.2 Language Partners

Il progetto di servizio “Language Partners” prevede scambi linguistici più o meno strutturati fra studenti internazionali e studenti universitari italiani. Le attività partono già dal 2004 quando il coordinatore del servizio in prima persona, insieme ad alcuni studenti americani, organizza corsi di conversazione gratuiti in lingua inglese. Per alcuni anni (fra il 2006 e il 2009), con l'aiuto degli studenti iscritti all'Università di Siena, il progetto si trasforma in una sorta di scambio linguistico 'uno a uno': ogni studente italiano viene 'abbinato' ad uno studente americano e, in modo totalmente libero ed autonomo, la 'coppia' decide come e quando vedersi per parlare un po' in italiano e un po' in inglese, facendo così pratica con la lingua parlata e migliorando le abilità comunicative di entrambi i 'language partners'. A partire dal 2010, il progetto riprende la forma iniziale: gli studenti internazionali organizzano per i loro pari italiani due incontri a settimana di un corso di conversazione in lingua inglese. Questi incontri sono aperti a tutti e sono gratuiti, prevedono attività essenzialmente di lingua parlata e vanno quindi a migliorare le competenze comunicative degli studenti italiani; tuttavia, non è da sottovalutare l'input culturale che entrambe le parti ricevono e che porta a sviluppare una consapevolezza interculturale diversa da quella stereotipata che spesso i mass media e i social media offrono.

Anche in questo caso, si possono creare rapporti di amicizia sinceri e durevoli, riconducibili all'esperienza di 'amicizia interculturale' (*intercultural friendship*): “I have made a fair amount of friends here in Italy. A lot through the Ulisse language partners. I have made friends with girls and guys...[...] It has become less of class and more of a friendly hang out and tell funny stories.”<sup>13</sup> [M.D. - Autunno 2013]

## 7.3 Arciconfraternita della Misericordia di Siena

Come già ricordato in precedenza, l'Arciconfraternita della Misericordia di Siena è una delle associazioni di volontariato più longeve e prestigiose della città e del territorio circostante, che ha saputo rinnovarsi, al passo con i tempi, pur rimanendo immutata la sua missione originaria: prendersi cura dei deboli e dei bisognosi. Dal 2005 fino ad oggi la collaborazione con la Misericordia non si è mai interrotta e ha visto un gran numero di studenti prendere servizio nei suoi locali e a bordo delle ambulanze. Gli studenti SIS, prima di cominciare il servizio, sono tenuti a

---

<sup>13</sup>“Mi sono fatta un bel po' di amici qui in Italia. Molti grazie a Ulisse language partners. Ho fatto amicizia con ragazze e con ragazzi... [...] Più che una lezione è diventato un momento per stare insieme in amicizia e raccontarci storie buffe.”

seguire un corso preparatorio (insieme ad altri volontari) e ricevono una certificazione che permette loro poi di operare. Le attività che maggiormente vedono coinvolti gli studenti stranieri sono il servizio di trasporto in ambulanza di persone anziane, invalide o disabili per eventuali terapie e di intervento in ambulanza nei casi di emergenza non grave.

Inoltre, nelle estati del 2007, 2010, 2011 e 2015, gli studenti americani hanno prestato servizio durante le giornate del Palio, fungendo da interpreti tra medici italiani e pazienti stranieri presso l'ambulatorio della Misericordia e anche direttamente sulla Piazza del Campo di Siena (dove il Palio si svolge) in caso di emergenze durante la passeggiata storica e la corsa di cavalli.

Il servizio alla Misericordia è un'esperienza che mette a dura prova gli studenti, le loro convinzioni, i loro modelli culturali di riferimento, ed è spesso oggetto di riflessioni critiche, tuttavia costruttive. Le reazioni di frustrazione, di impazienza e talvolta di rifiuto mostrate dagli studenti sono spesso frutto dello shock culturale: la perdita dei punti di riferimento e di modelli culturali conosciuti crea momenti di stress e di panico, che vengono comunque superati grazie al potere terapeutico della riflessione e della condivisione di emozioni ed esperienze con i pari. Il concetto di servizio che deriva dalla cultura americana implica che non ci sia mai tempo da perdere, che non si stia con le mani in mano ad aspettare qualcosa da fare, che si lavori senza sosta, che si vedano i frutti del proprio lavoro, secondo una gestione del tempo orientato al fare, che è propria di quella cultura: bisogna sentirsi utili 'facendo'. Il tempo 'speso' o passato alla Misericordia è costituito invece anche di momenti 'vuoti', in cui si curano le relazioni interpersonali, in cui ci si conosce e si socializza, in cui si aspetta (a volte non si sa bene cosa, più spesso una chiamata o una persona) senza fare niente, apparentemente. Proprio in questi momenti gli studenti si arricchiscono, poiché intrecciano relazioni, imparano parole nuove e migliorano le loro capacità comunicative, si confrontano con un'altra cultura, penetrano più a fondo nel tessuto sociale della città e 'restituiscono' alla comunità locale tutto ciò che questa offre loro.

Di seguito la testimonianza di due studenti che hanno prestato servizio presso la Misericordia.

“We had training and orientation for La Misericordia yesterday, and it was almost surreal when he said that we are now members of an organization over 800 years old. [...] I chose this program based entirely around its service aspect, and so I am grateful to be able to serve as a part of La Misericordia. However, because I am not emergency certified with them, and the certification process ends after the semester does, I am just an ‘ordinary service’ member. This means that I assist in the transport of the elderly or disabled, but I always have assistance and it is never a difficult situation. Several times I have retrieved a woman who cannot walk on her own from her desk job, which she is able to have entirely thanks to La Misericordia. [...] In La Misericordia, I

asked if I was able to help a little more rather than just stand back and one of the groups actually let me!<sup>14</sup>” (R.P. – Primavera 2018)

“I definitely haven’t gotten as much out of Misericordia as I expected this semester; there was so much time sitting around doing nothing and feeling pretty useless. [...] Although it’s been a bit disappointing, I still feel that I’ve learned from the experience, and I’m glad I did it. It’s been interesting to learn about the Italian healthcare system and compare it with that of America and also to understand the attitudes people have about healthcare. I think volunteering with Misericordia coupled with shadowing a doctor at the hospital here has given me a wonderful insight into healthcare and medicine here, which is something very few people get to experience.<sup>15</sup>” (M.W. - Primavera 2018)

#### **7.4 “Mensa dei Poveri” della Caritas**

Nel 2006 comincia la collaborazione con la sezione Caritas di Siena, gestita dalle Figlie della Carità di Siena<sup>16</sup>, presso il convento di San Girolamo, grazie all'intraprendenza di Suor Ginetta. Dal 2006 al 2014 molti studenti si sono dedicati a questo tipo di servizio che prevedeva il loro contributo per la preparazione e servizio a tavola del pranzo per i bisognosi (in quel periodo si servivano in media 50 pasti al giorno), per apparecchiatura e sparecchiatura, per la pulizia dei locali e talvolta anche per la preparazione dei pasti; le attività di servizio includevano anche la raccolta, la scelta e la distribuzione di indumenti usati.

Successivamente, dal 2014 in poi, la richiesta dei pranzi è calata drasticamente: i bisognosi preferiscono prendere il cibo e portarlo via invece di rimanere a mangiare nei locali predisposti. Per questo il numero di studenti coinvolti è diminuito e la loro attività si è concentrata soprattutto sulla preparazione dei pasti, in aiuto alle suore e agli altri volontari.

---

14“Ieri abbiamo fatto l'orientamento e la formazione per La Misericordia, e mi è sembrato quasi una cosa surreale quando hanno detto che adesso siamo membri di un'organizzazione vecchia di 800 anni. [...] Ho scelto questo programma proprio in base al servizio e sono grato di poter prestare servizio alla Misericordia. Tuttavia, poiché non sono formato per le emergenze e la formazione finisce dopo la fine del semestre, sono solo un membro del servizio 'ordinario'. Ciò significa che assisto durante il trasporto di anziani e disabili, ma non sono mai solo e non è mai una situazione difficile. Più volte ho assistito una donna che non può camminare da lavoro a casa, lei può fare questo lavoro soltanto grazie alla Misericordia. [...] Alla Misericordia ho chiesto se potevo essere un po' più d'aiuto invece che starmene lì tutto il tempo senza fare niente e una persona del gruppo me l'ha lasciato fare davvero!”

15 “Non sono riuscita a ricavare molto dal servizio alla Misericordia, come invece mi aspettavo; per troppo tempo me ne sono stata seduta senza fare niente e mi sono sentita piuttosto inutile. [...] Sebbene sia stato un po' deludente, mi pare comunque di aver imparato da questa esperienza e sono felice di averla fatta. È stato interessante imparare sul sistema sanitario italiano e confrontarlo con quello americano e anche capire l'atteggiamento che le persone hanno nei riguardi del sistema sanitario. Credo che fare servizio alla Misericordia insieme al tirocinio in ospedale mi abbiano fatto capire bene la sanità e la medicina qui, una cosa di cui poche persone hanno davvero esperienza diretta.”

16 [http://www.toscanalibri.it/it/news/raconterei-la-mia-vita-al-servizio-dei-poveri-parla-suor-ginetta-delle-figlie-della-carita-di-siena\\_917.html](http://www.toscanalibri.it/it/news/raconterei-la-mia-vita-al-servizio-dei-poveri-parla-suor-ginetta-delle-figlie-della-carita-di-siena_917.html)

“Ho lavorato di più alla mensa come sempre, imparo più della pazienza ogni volta che sono volontaria là. La gente sempre domandano per una cosa e dopo un'altra. Ma questa settimana ho cominciato ad essere più duro con la gente incorreggibile ma anche più attenta alle loro necessità. Quando avevo tempo ascoltavo storie di qualche persona alla mensa. Invece ci ritenevo la gente come 'i poveri', ho trovato la loro umanità. [...] Ho fatto molte amicizie alla mensa, quasi al punto dove [che] si diventa difficile lavorare invece di chiacchierare. Parlo molto con altri volontari italiani, ma non solo. Mi piace parlare anche con le visitanti [i visitatori] alla mensa. Ho incontrato sull'autobus un uomo che frequenta la mensa. Era molto amichevole e ha parlato in italiano con me. Adesso sono più sicura e ho avuto più fiducia per parlare con alcune persone alla mensa, il laboratorio, etc.” [M.D.- Autunno 2011]

### **7.5 Cooperativa “La Proposta”: Orto de' Pecci**

“La Proposta” è una cooperativa sociale, nata nel 1983, che si occupa del reinserimento nel lavoro di persone svantaggiate, provenienti da situazioni di disagio psichiatrico o da altre situazioni di marginalità sociale<sup>17</sup>. La Cooperativa gestisce uno dei più grandi spazi verdi all'interno del centro storico di Siena, l'ampia valle di Porta Giustizia, che si estende sotto la Piazza del Mercato. Al suo interno vi sono uno spazio ludico per bambini, un piccolo allevamento di animali, un orto piuttosto grande (“Orto de' Pecci”) con coltivazioni di frutta e verdura e un “orto medievale”, che mostra come era concepito e coltivato un orto nel Medioevo. All'interno dell'area si trovano anche un ristorante e un bar, gestiti dalla Cooperativa, che utilizzano, quando possibile, i prodotti dell'orto. La Cooperativa è formata in larga parte da persone con alle spalle situazioni sociali marginali o svantaggiate. A partire dal 2006, gli studenti internazionali di SIS, che scelgono questo tipo di servizio, lavorano a fianco del personale, sia prendendosi cura dell'orto (quando la stagione e il tempo lo permettono) sia prestando servizio come camerieri nel ristorante, contribuendo in tal modo al percorso di recupero e reinserimento sociale degli utenti della Cooperativa.

I pro e i contro del servizio al ristorante dell'Orto de' Pecci sono ben descritti da una studentessa: “Anche nel ristorante, ho mangiato con tutte le persone che ci lavorano. Era bella. Sono felice per ritornare al ristorante. [...] Ho scelto di fare servizio in Italia perché non ho voluto essere nella stanza per classe quando sono in Italia. Voglio incontrare più persone, persone da tutto il mondo e persone native in Italia. E posso fare questo al ristorante! [...] È veramente difficile, specialmente con persone come S.! Lui è terribile. [...] Il ristorante può essere difficile a capire tutto è una sfida, ma ancora, mi piace.” (E.G. - Autunno 2017)

---

<sup>17</sup> <http://www.ortodepecci.it/webnew/la-proposta/>

## 7.6 Associazione “il Laboratorio”

L'Associazione “il Laboratorio” onlus<sup>18</sup> è un centro di volontariato per disabili che ha sede nei locali della parrocchia “Beato Bernardo Tolomei”, nella immediata periferia di Siena: qui volontari ed ospiti hanno a disposizione, fra l'altro, una cucina, un piccolo teatro e un giardino. Nata nel 1986, l'Associazione è aperta a tutte le persone disabili e offre loro molte attività ricreative e formative, come corsi di musica e di mimo, lavori manuali, gite e vacanze, tornei di calcetto. La collaborazione fra “il Laboratorio” e SIS è iniziata nel 2007: gli studenti internazionali di SIS affiancano gli altri volontari aiutandoli nell'organizzazione e nella gestione delle attività, spesso instaurando rapporti genuini e duraturi con gli ospiti del centro.

Una studentessa descrive così vari momenti della sua esperienza al laboratorio: “All'inizio del mio servizio al laboratorio, le cose che dovevo fare non si presentavano. Non sapevo come interagire con gli altri volontari, neanche [con] i disabili. Ho scoperto che ci vuole non solo la voluta [volontà] ma anche il coraggio di parlare e di cominciare le conversazioni per fare buon servizio. [...] al laboratorio, ho scoperto gli italiani non perdono per niente l'opportunità di parlare - ma in italiano, certo. [...] Quando sono andata al laboratorio, gli altri volontari mi hanno richiesto l'aiuto per preparare lo spuntino per tutti. Hanno avuto abbastanza fiducia in me di conoscere la cucina e di sapere cosa devo portare. Anche io avevo più confidenza di sé [fiducia in me] per parlare più con i disabili.” [M.D. - Autunno 2011]

## 7.7 Policlinico “Le Scotte” di Siena

Fra le varie offerte ed opportunità di servizio, SIS ha inoltre attivato la collaborazione, dal profilo più professionalizzante, con il Policlinico le Scotte di Siena. Dal 2006 al 2011, gli studenti internazionali hanno potuto affiancare ed osservare medici e ricercatori nel dipartimento di Virologia del Policlinico; negli anni successivi, dal 2012 ad oggi, si è aperta la possibilità di accompagnare i medici nelle visite ai pazienti dell'unità Stroke Unit.

Questa attività di servizio è particolarmente utile e richiesta da studenti che vogliono intraprendere la carriera di medico; la possibilità di osservare da vicino come funziona e come viene gestito un reparto ospedaliero in Italia offre spunti di riflessione molto importanti non solo dal punto di vista strettamente medico-professionale, ma anche e soprattutto da quello interculturale: è un'esperienza di formazione fondamentale ed insostituibile.

Le parole di una studentessa sono particolarmente illuminanti riguardo a questi aspetti: “I woke up at 5:30 am and prepared for my first day at the hospital. I was a little excited, but mostly tired. I didn't know what to expect. [...] In all honesty it was a very difficult day at the hospital and it was

<sup>18</sup> <https://digilander.libero.it/laboratoriobbt/>

not as enjoyable as I had thought it would be. Hardly anyone spoke English. The main nurse placed me with someone who did not speak my language so I felt very unintelligent when I gave her a confused look when she tried to explain things to me. I eventually ended up just nodding my head pretending to understand. However, there was a physician or prof as the nurses called him, who did speak some English. [...] Simone [Simona], a nurse, was one of the nicest people there. She spoke some English and was able to communicate some things with me. The other nurses were nice as well, but no matter what, I still felt uncomfortable, frustrated, and upset that I couldn't understand anyone. [...]. I was able to assist with the patients a little, but I mostly observed or stood around. It seems like privacy isn't really provided to the patients in Italy because bed baths or changings are pretty much given in the open. [...] One good thing did come of this and that was that I know somehow I must become a physician<sup>19</sup>.” [K.K. - Estate 2009]

## 7.8 Maneggio e Ippoterapia

Fra le attività di servizio che coinvolgono il lavoro con gli animali, sotto vari aspetti, si conta una breve collaborazione (2006-2007) con l'associazione sportiva “Le Bollicine”<sup>20</sup>, un'associazione di volontariato nata nel 1990 e volta a promuovere attività educative, formative, riabilitative e sportive per persone disabili residenti nel territorio senese. Gli studenti SIS partecipavano alle attività di ippoterapia e di manutenzione del centro dove esse si svolgevano; purtroppo, la sede dell'associazione è lontana dalla città e difficilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, per cui la collaborazione si è dovuta interrompere.

Tuttavia, alcuni anni dopo, a partire dal 2014, è iniziato un nuovo progetto di servizio con l'Associazione “La Pergola”<sup>21</sup> e il centro ippico afferente. Qui gli studenti stranieri si dedicano, insieme agli altri volontari, alla manutenzione degli spazi e alla cura dei cavalli. Nel centro ippico vengono svolte anche attività di ippoterapia e gli studenti possono assistere alle lezioni.

“I also visited the hyppotherapy farm, observing its very relaxed atmosphere. I felt at home, relativley, among the horses. [...] I've been feeling more comfortable in my service placements

---

19 “Mi sono svegliata alle 5.30 e mi sono preparata per il mio primo giorno in ospedale. Ero un po' emozionata, ma soprattutto stanca. Non sapevo cosa aspettarmi.[...] In tutta sincerità, è stata una giornata molto dura in ospedale e non piacevole come pensavo. Quasi nessuno parla inglese. La caposala mi ha affidato ad una persona che non parlava la mia lingua, quindi mi sono sentita molto stupida a guardarla con un'espressione confusa mentre lei tentava di spiegarmi cose incomprensibili. Alla fine ho cominciato ad annuire, facendo finta di capire. Comunque c'era un dottore o 'prof', come lo chiamavano le infermiere, che parla un po' di inglese. [...] Simona, un'infermiera, è una delle persone più simpatiche là. Parla un po' di inglese ed è riuscita a comunicare con me. Anche le altre infermiere erano simpatiche ma, tuttavia, mi sentivo a disagio, frustrata e arrabbiata perché non riuscivo a capire cosa mi dicessero. [...] Sono riuscita ad assistere qualche paziente, ma più che altro ho osservato da lontano. Mi pare che i pazienti italiani non abbiano privacy perché le operazioni di lavaggio e pulizia vengono fatte in gran parte di fronte ad altre persone. [...] Una cosa positiva c'è stata ed è che adesso so che in qualche modo io devo diventare un medico.”

20 <https://www.bollicine.org/>

21 <https://www.facebook.com/pages/category/Sports---Recreation/Centro-Ippico-della-Pergola-165460720200640/>

recently, having gone to several enough times to know what I'm doing for the most part. At the Centro Ippico, I know how much feed each horse gets and where the poop gets dumped and where to place the hay in each pen. I know that I am becoming sort of regular when the folks there remember my name. [...] Rossano, al Centro Ippico della Pergola, is very laid back [...]. We spend a lot of time standing around and talking. And I even got to ride today!! 'It's all type of work', Rossano commented, 'sulla terra e sul cavallo'. I'm not sure if he was being serious or not, but if I can do service and ride horses at the same time, I am one happy person<sup>22</sup>.' (A.R. - Autunno 2013)

## 7.9 Residenza per anziani “Poggio al Vento”

Le attività di servizio portate avanti in collaborazione con la RSA “Poggio al Vento”<sup>23</sup> confermano la necessità del servizio di essere offerto e di andare a coprire tutti quei settori in cui la comunità locale presenta bisogni importanti. L'Italia è al primo posto in Europa nella graduatoria decrescente dell'indice di vecchiaia<sup>24</sup>, con quasi un quarto della popolazione nella fascia over 65 anni<sup>25</sup>, e la Toscana si colloca al quarto posto fra le regioni italiane con più anziani<sup>26</sup>; all'interno della regione, il comune di Siena ha un indice di vecchiaia molto alto (243<sup>27</sup>), sebbene la media provinciale si trovi circa a metà classifica fra le varie province toscane. I dati dimostrano quindi come un tipo di servizio che coinvolga una fascia di popolazione così altamente rappresentata sia essenziale e del tutto in linea con i principi del service-learning.

La collaborazione con “Poggio al Vento” è iniziata nel 2007 e non si è mai interrotta. Gli studenti internazionali prestano servizio a fianco degli operatori sanitari e di altri volontari: organizzano attività ricreative e ludiche, possono aiutare nella gestione degli ospiti residenti nel centro o semplicemente prestano il loro tempo per chiacchierare e ad ascoltare le storie di vita degli anziani. Una studentessa descrive in modo molto delicato, con un italiano ancora imperfetto ma molto eloquente, la sua esperienza con gli anziani ospiti di “Poggio al Vento”: “Questo luogo è sicuramente uno a cui si deve andare molte volte prima di fare un'opinione perché ci sono molti aspetti della cultura italiana che si vede e non si può capire bene la prima volta. Per esempio, gli

---

22 “Sono andata anche alla fattoria di ippoterapia e ho notato la sua atmosfera rilassata. Mi sento relativamente 'a casa' insieme ai cavalli. [...] Ultimamente mi sento più a mio agio nei luoghi del servizio, poiché sono andata ormai diverse volte e so cosa devo fare. Al Centro Ippico so quanto cibo dare ai cavalli, dove va lo stallatico e come mettere il fieno nel recinto. Ho capito che sto diventando 'familiare' perché le persone là si ricordano il mio nome. [...] Rossano, al Centro Ippico della Pergola, è molto tranquillo [...]. Passiamo un sacco di tempo passeggiando e parlando. E oggi sono anche salita a cavallo!! 'Tutto è lavoro', ha commentato Rossano, 'sulla terra e sul cavallo'. Non so se fosse serio o scherzasse, ma se posso fare servizio e andare a cavallo allo stesso tempo, allora sono una persona felice.”

23 <http://www.centroalventosiena.it/>

24 L'indice di vecchiaia misura il numero di anziani (+65 anni) ogni 100 giovani (0-14 anni): in Italia nel 2018 l'indice di vecchiaia era pari a 168,9, c'erano quindi 168,9 anziani ogni 100 giovani (<https://www.fipac.it>).

25 Esattamente il 22.8 % secondo i dati del 2019 (<https://www.tuttaitalia.it>).

26 <https://ww.regione.toscana.it>

27 Questo dato è riferito all'anno 2019 (<https://www.tuttaitalia.it>).

atteggiamenti delle infermieri agli anziani, le abitudini degli anziani, il mio ruolo, com'è possibile aiutarli o no. Sono sicura che molti aspetti che ho pensato "strani" mercoledì scorso non penserò così fra qualche settimana. È un buon luogo per vedere la cultura italiana, e capirla. Ma non è il "feel good" tipo di volontariato. È proprio un'esperienza per migliorarsi. [...] Mi sono sentita che appartenevo [Ho sentito un senso di appartenenza], perché ogni volta che veniamo loro ci riconoscono più, dicono "buona sera" con più sorrisi. [...] Mi piace essere alla casa di riposo perché mi sento utile. È interessante. Dopo la prima volta, non ho pensato di aver aiutato molto ma adesso mi sento l'opposto. perché quando vengo, e sorrido, è un buon aiuto. Oggi, due parenti di una signora hanno detto molto e molto, "o che bella ragazza! Grazie, il tuo sorriso... ecc". [...] L'esperienza è stata dolce ma amara, come la minestra calda che brucia e riscalda allo stesso tempo. " [S.K. - Autunno 2010]

### **7.10 Associazione "A.mici Miei"**

L'Associazione "A.mici miei" è nata nel 2000 grazie all'iniziativa di un gruppo di amanti dei gatti<sup>28</sup> e si occupa dell'assistenza a cuccioli ed esemplari adulti abbandonati o bisognosi di cure. La collaborazione con SIS nasce nel 2010 e non si è mai interrotta. Gli studenti internazionali lavorano a fianco degli altri volontari per la gestione del centro, li aiutano nella cura degli animali, nella somministrazione di medicinali all'occorrenza (sempre sotto supervisione dei veterinari) e nella distribuzione del cibo, e si adoperano per promuovere l'adozione dei gatti presenti nel centro.

Una studentessa descrive così la sua attività presso questa associazione: "I think that my favorite place to do service will be the cat shelter because it is such a relaxing environment for me. Being around cats is therapeutic for me and I am eager to work on getting the cats used to humans so that they can get adopted into happy homes! [...] I now realize that as long as I do something with the intention of helping then they appreciate the effort. A perfect example is the cat shelter. All I do when I go there is play with the cats, I never feel like I am doing anything of use. However, every

---

28 <https://www.facebook.com/a.micimieisienna>

time I go there the main woman who works there is so happy to see me and she tells me what the difference I am making<sup>29</sup>.” [H.S. - Autunno 2013]

### **7.11 Il servizio con i rifugiati e richiedenti asilo: il progetto “Intrecci”**

Le attività di servizio che riguardano i rifugiati e i richiedenti asilo hanno visto negli anni varie collaborazioni con diverse associazioni e progetti con obiettivi e finalità differenti.

Fra il 2013 e il 2016, SIS comincia a collaborare con organizzazioni che si occupano di accogliere i rifugiati nel territorio senese: La Rete di Solidarietà<sup>30</sup>, Pangea<sup>31</sup>, Archè<sup>32</sup>, Oxfam Italia<sup>33</sup>. All'interno di queste organizzazioni gli studenti SIS prestano servizio per attività di socializzazione e di formazione: aiutano i rifugiati ad orientarsi nella città di Siena, organizzano incontri sportivi e visione di film, insegnano come usare la posta elettronica e altre funzioni informatiche di base, discutono su alcuni aspetti culturali creando uno scambio interculturale aperto e alla pari.

Fra il 2016 e il 2019, oltre a continuare le collaborazioni e i progetti di inserimento sociale con Pangea e Oxfam Italia, SIS inizia ad ospitare nelle aule della propria sede i corsi di alfabetizzazione e di lingua italiana gestiti da Oxfam Italia. In questo modo, i professori di italiano ed i rifugiati si trovano ad interagire negli stessi spazi in cui anche gli studenti internazionali si muovono. Questi ultimi vanno a prestare servizio proprio durante le lezioni di italiano per rifugiati: aiutano a gestire la lezione (indipendentemente dal loro livello di competenza in italiano) e continua lo scambio interculturale. La collaborazione risulta molto proficua poiché spesso i professori si trovano a dover gestire classi con livelli di alfabetizzazione e di competenze linguistiche estremamente differenti.

Nel 2019 Oxfam Italia chiude le attività di insegnamento di lingua italiana a Siena; solo grazie all'iniziativa di un'insegnante, che decide di continuare a tenere le lezioni per i rifugiati che ancora sono presenti sul territorio, proseguono le attività di servizio degli studenti internazionali, ora più che mai necessarie, non solo nel sostegno all'apprendimento linguistico e culturale e nella gestione degli spazi e dei tempi della classe, ma anche nell'organizzazione di eventi mirati alla socializzazione, all'inserimento nella comunità locale e alla raccolta di fondi. Questo progetto di

---

29 “Penso che il mio posto preferito per fare servizio sarà il gattile perché è un luogo così rilassante per me. Stare in mezzo ai gatti per me è terapeutico e non vedo l'ora di lavorare con i gatti per farli abituare agli umani in modo che possano essere adottati da famiglie felici! [...] Ho capito solo adesso che, se io faccio qualcosa con l'intenzione di aiutare, loro apprezzano i miei sforzi. Un esempio perfetto è il gattile. Tutto quello che faccio quando vado là è semplicemente giocare con i gatti, non mi sembra mai di essere utile a qualcosa. Tuttavia, tutte le volte che ci vado, la signora del gattile è così felice di vedermi e mi dice che io faccio la differenza.”

30 Il gruppo di lavoro di contrasto alla povertà nasce a Siena all'interno dell'Associazione Corte dei Miracoli - Centro Culture Contemporanee nel 2001 con l'attivazione di un progetto denominato "rete di Solidarietà" in collaborazione con il Comune di Siena e i servizi sociali del territorio a supporto delle attività per il contrasto alla povertà. Nel 2007 nasce l'Associazione "Rete di Solidarietà". (slideshare.net)

31 <https://www.cooperativasocialepangea.it/>

32 <https://consorzioarche.org/>

33 <https://ww.oxfamitalia.org>

servizio ha preso il nome di “Intrecci” per sottolineare gli stretti rapporti che uniscono le persone coinvolte e il loro legame con la comunità che li ospita. Il servizio con i rifugiati introduce ad alcune riflessioni importanti: gli studenti stranieri vanno a coprire un bisogno fondamentale della comunità ospitante, ovvero la necessità di integrare nuovi cittadini in un tessuto sociale già esistente dandogli gli strumenti essenziali per poter comunicare; gli studenti stranieri si trovano a insegnare l'italiano, ossia una lingua che essi stessi padroneggiano a volte con difficoltà, e ciò li porta a nuove consapevolezze sia della loro lingua madre sia della seconda lingua che stanno studiando; le attività con i rifugiati promuovono la formazione di legami interpersonali nuovi e fruttuosi in termini di consapevolezza interculturale e di valorizzazione dell'altro.

Tutto ciò viene descritto molto bene nelle parole di uno studente: “[...] I’m really glad to be doing community service with OXFAM. It’s been a rewarding experience because it feels like I’m helping a group of people who are often demonized feel more at home in their new country. Our responsibility as humans is to each other! [...] I think it is important for our time here not to feel like it’s all ‘taking’ from Italy. [...] ‘Teaching’ Italian has been really reinforced & improved everything I learn in class, as well as forcing me to think on my feet to communicate with someone whose English might not be stellar either. [...] OXFAM is so important - I really love it. I’m helping people who are often refused help because of their status (I think especially in Italy). I. and I (my principle work partner) have definitely crafted a sort-of bond over the semester - which has been great because he started off super shy and closed. [...] I definitely felt super-nervous to ‘teach’ in a language I barely speak, and my experience with OXFAM has definitely given me the tools to do so and improved my confidence in my self-efficacy<sup>34</sup>.” [B.V. - Primavera 2019]

## **7.12 Associazione “Le Mura”: per una città sostenibile**

L'Associazione “Le Mura” nasce nel 2014 per volontà di un gruppo di amici senesi<sup>35</sup>, preoccupati dello stato di abbandono in cui versavano alcune parti della bellissima cinta muraria medievale che protegge il centro storico della città e che è patrimonio dell'UNESCO dal 1995. L'associazione collabora con il Comune di Siena per il ripristino delle mura al loro antico splendore e per la loro

---

34“Sono molto felice di fare servizio con OXFAM. È stata un'esperienza gratificante perché mi sembra di aiutare un gruppo di persone, che sono spesso demonizzate, a sentirsi più a casa nel loro nuovo paese. La nostra responsabilità, in quanto esseri umani, è degli uni verso gli altri! [...] Penso sia importante che noi, in questo semestre, non abbiamo l'impressione di 'prendere' e basta dall'Italia. [...] 'Insegnare' italiano ha davvero rinforzato e migliorato tutto quello che ho imparato in classe, oltre a costringermi a pensare su due piedi a come comunicare con qualcuno che non parla inglese benissimo. [...] OXFAM è così importante – mi piace tantissimo. Sto aiutando persone a cui spesso si nega aiuto a causa del loro status (specialmente in Italia, credo). Io e I. (la persona con cui lavoro di più) abbiamo costruito una sorta di legame durante il semestre, il che è fantastico perché lui all'inizio era timidissimo e molto riservato. [...] Mi sono sentito super-nervoso a dover insegnare una lingua che parlo appena e la mia esperienza con OXFAM mi ha dato sicuramente gli strumenti per farlo e ha migliorato la mia fiducia nella mia autoefficacia.”

35 <http://www.lemuradisiena.it/>

promozione, e dal 2014 può contare sull'aiuto degli studenti internazionali. Infatti, i ragazzi di SIS partecipano in prima linea alle attività dell'associazione: operano per il mantenimento degli ambienti urbani nei pressi della cinta muraria, ripuliscono i bastioni dal fogliame e dalle piante che negli anni li hanno coperti, ripristinano sentieri e camminamenti. Inoltre, negli ultimi anni, un nuovo progetto li vede coinvolti: utilizzare uno spazio comunale in disuso per la coltivazione del luppolo, da cui poi si ricava una birra artigianale che viene venduta in alcuni esercizi commerciali della città.

Come per altre attività di servizio, che si protraggono nel tempo, ben oltre il semestre in cui gli studenti sono a Siena, talvolta è difficile intravedere i risultati del proprio lavoro e ciò può creare frustrazioni nei ragazzi. Uno studente descrive così la sua attività con l'Associazione "Le Mura": "For my other service, working on the wall, it was hard to see the work and progress that we have been trying to reach all semester. The most evident progress was the multiple tree trunks and roots we tore out as well as the hops plants we planted. There is some small feeling of accomplishment in terms of service but it's not overwhelming<sup>36</sup>." [B.O. - Primavera 2019]

### 7.13 Campi estivi

A partire dal 2014 gli studenti internazionali di SIS, che scelgono di frequentare il programma di study abroad in estate, offrono il loro aiuto nei campi estivi organizzati da varie associazioni nel territorio senese. Le attività si svolgono per un paio di ore a settimana. Nei campi estivi organizzati dalla Oxford School di Siena<sup>37</sup> gli studenti affiancano gli insegnanti nello svolgere attività ludiche di immersione nella lingua inglese. In collaborazione con la Polisportiva Mens Sana Siena<sup>38</sup>, gli studenti lavorano con gli istruttori di pallacanestro e organizzano attività in lingua inglese inserite nella pratica sportiva.

L'esperienza dei campi estivi con i bambini viene così descritta nei diari di due studenti.

"I really like the service aspect of this program. It wasn't something that I thought I would like but it very much has been exciting and fun. I like working with the kids specifically at the summer camp because they are very, very cute."<sup>39</sup> (M.R.- Estate 2017)

"All'inizio, voglio dire che mi piace fare servizio. Sembra strano da dirlo, ma fare servizio è più utile per me che per gli italiani. Posso imparare un po' d'italiano durante le attività come Language

<sup>36</sup> "Per quanto riguarda l'altro mio servizio, il lavoro alle mura, è stato difficile vedere l'avanzamento dei lavori che abbiamo perseguito durante tutto il semestre. I passi avanti più evidenti consistono nella quantità di tronchi tagliati e di radici che abbiamo rimosso e nelle piante di luppolo che abbiamo piantato. C'è un piccolo sentimento di soddisfazione in termini di servizio ma non è proprio straordinario"

<sup>37</sup> <https://www.thenewoxfordschool.it/>

<sup>38</sup> <https://www.menssana1871.org/>

<sup>39</sup> "Mi piace tanto l'aspetto del servizio in questo programma. Non credevo che mi sarebbe piaciuto molto, invece è divertente ed emozionante. Mi piace lavorare con i bambini specialmente al campo estivo perché sono carini carini."

Partners o il campo estivo mentre sto parlando in inglese. C'è sempre una parola che gli italiani non sanno in inglese e devo essere preparata di tradurla. [...] Non sono sicura di avere un impatto sulla cultura italiana perché sembra un evento piccolo ogni volta ma in realtà è importante. Mi piacciono i bambini che ho incontrato al campo estivo, e mi hanno chiesto molte parole in inglese.” (E.T.-Estate 2019)

#### **7.14 Il service-learning a distanza: il Progetto REPCAM**

Il servizio può avere un profondo valore anche se gestito e organizzato a distanza, come ci dimostra il progetto portato avanti in collaborazione con la Nuova Associazione Culturale Ulisse: il Progetto REPCAM<sup>40</sup> (Relais Enfants Parents du Cameroun). Questo progetto no-profit, nato nel 2014 e portato avanti per quattro anni, si poneva l'obiettivo di fornire aiuto e risorse ai bambini orfani o figli di madri carcerate della città di Yaoundé, in Camerun. In questi quattro anni di attività gli studenti SIS coinvolti hanno svolto varie attività: cene, aperitivi e concerti di beneficenza per raccogliere fondi, raccolta di vestiti e giochi usati per bambini, raccolta di prodotti per neonati. Tutti i soldi e i materiali sono stati poi mandati in Camerun insieme ad un regalo di Natale per i piccoli. I bambini che hanno potuto beneficiare di queste donazioni sono stati in tutto 698.

Fra i progetti che attendono l'intervento di REPCAM per il futuro ci sono nuove raccolte fondi per finanziare le seguenti attività: acquisto di un pullmino per le attività di REPCAM in Cameroun, raccolta di materiale scolastico per la scuola, acquisto di computer nuovi o usati per uso scolastico, programma di prevenzione e igiene dentale, progetto di arte, in cui bambini camerunensi, italiani e americani si scambiano disegni per conoscere meglio le rispettive lingue e culture.

Lavorare su un progetto di servizio a distanza non è sempre facile poiché in questo caso, forse più che in altri, non è possibile avere risultati tangibili nel giro di pochi mesi: questa è una delle sfide più grandi che gli studenti hanno dovuto affrontare. Dopo momenti iniziali di sconforto e frustrazione dovuti allo scontro con una cultura che ha tempi e modi differenti, così una studentessa descrive, alla fine del semestre, i risultati raggiunti, insieme ad una nuova consapevolezza: “Utilizing the resources around us through collaborative efforts founded in patience and understanding helped us to overcome our lack of language competencies. We established some contacts in order to line up future awareness raising functions for the next cohort. We also decided that coming up with a guide for future students would be helpful in relaying our struggles and outlining projections for where the project could go given our experiences. Working on this project did not elicit as many results as we had originally hoped, however, we were able to use our

---

<sup>40</sup> <http://www.sienaulisse.com/repcam/> ; <https://www.sienaitalianstudies.com/programs/semester-program/service-opportunities/>

experiences as a teaching tool for future development students. We were able to lay the foundation for what will, hopefully, in the future become a meaningful and lasting partnership between REPCAM, Siena Italian Studies, and the greater Siennese community in general. One of the biggest take-aways from working on this project is always light the way for those who will come after you<sup>41</sup>.” [K.E. - Primavera 2015]

### **7.15 Protezione Civile**

Fra le esperienze di servizio che si sono svolte nel corso degli anni, alcune hanno riguardato eventi eccezionali, che hanno portato gli studenti a prestare il loro aiuto fuori dalla comunità locale in cui studiavano. Il devastante terremoto dell'Aquila del 2009 è stato l'intervento più significativo che lo staff di SIS e gli studenti presenti in quel periodo hanno affrontato.

Subito dopo il terremoto, nell'aprile 2009, il coordinatore del service-learning contatta la Protezione Civile per offrire il proprio aiuto e si informa circa la possibilità di portare alcuni studenti sul posto per prestare servizio durante quei mesi di emergenza. La richiesta viene accolta e il gruppo SIS è assegnato dalla Protezione Civile di Roma alla tendopoli di Tempera, una piccola frazione dell'Aquila.

Nel giugno 2009, un gruppo composto da tre membri dello staff e dieci studenti presta quindi servizio presso la tendopoli per una settimana. Le loro mansioni riguardano l'aiuto per la preparazione e la consegna dei pasti ai cittadini di Tempera alloggiati nelle tende, la pulizia dopo i pasti, la pulizia dei bagni pubblici allestiti nella tendopoli, l'organizzazione e lo svolgimento di attività ludiche per i bambini.

Le attività di servizio riprendono poi nell'ottobre dello stesso anno, quando un nuovo gruppo di sette studenti, insieme ad un membro dello staff, torna nella stessa tendopoli per fornire il proprio aiuto; in aggiunta alle attività di servizio svolte durante l'estate, nell'ottobre gli studenti internazionali aiutano anche a smantellare alcune strutture temporanee (tende e bagni), che erano state allestite nei primi mesi dell'emergenza, visto che alcune famiglie di terremotati possono finalmente rientrare nelle loro abitazioni.

Ecco, nelle parole di una studentessa, uno stralcio dell'esperienza vissuta in Abruzzo: “I feel that

---

41“Utilizzare le risorse intorno a noi grazie a sforzi di collaborazione basati su pazienza e comprensione ci ha aiutati ad andare oltre le nostre scarse competenze linguistiche. Abbiamo instaurato alcuni rapporti al fine di creare una consapevolezza che sia utile al prossimo gruppo di studenti. Abbiamo deciso inoltre di stilare una guida per gli studenti futuri che possa aiutare a comprendere le nostre difficoltà e indicare la direzione che il progetto potrebbe seguire in base alle nostre esperienze. Lavorare su questo progetto non ha dato tanti risultati come ci aspettavamo, ma siamo riusciti a sfruttare la nostra esperienza come insegnamento per gli studenti futuri. Siamo riusciti a gettare le basi di quello che, speriamo, in futuro diventerà una collaborazione significativa e duratura fra REPCAM, Siena Italian Studies e più in generale la comunità senese. Uno degli insegnamenti più grandi che portiamo con noi è sapere che abbiamo indicato la via a coloro che verranno dopo di noi.”

in some small way I am working to alleviate some of the pain the victims must feel. It makes me feel useful and good. So far this experience is slowly piecing together answers to questions that I have been trying to answer. [...] For a few days now I have partially lived as these earthquake victims have. I say partially because I will never truly feel the entire emotional impact unless I experience this same situation myself. Nevertheless, I have slept, ate, showered, and passed my days in the same ways they have. At times it was difficult. You don't realize how blessed you are until you're thrust into a situation that changes everything<sup>42</sup>." [K.K. -Estate 2009]

## 8. Le competenze acquisite dagli studenti di service-learning

La pedagogia del service-learning risulta efficace nello sviluppo di molte competenze poiché si basa su un apprendimento esperienziale che coinvolge lo studente nella sua totalità, come persona; di conseguenza, oltre all'apprendimento di nozioni in senso tradizionale, lo studente andrà a sviluppare e/o a rinforzare quelle *soft skills*<sup>43</sup>, che gli saranno utili non solo nella carriera professionale ma anche nella vita di tutti i giorni.

In generale, gli studenti che fanno esperienze di service-learning migliorano il loro senso di autoefficacia e possono sviluppare capacità di analisi, mettono in discussione se stessi e i propri punti di riferimento, riescono a vedere più chiaramente quali sono i risvolti etici quando si va ad applicare la conoscenza teorica alla vita professionale pratica, oltre ovviamente a collegare il contenuto dei loro corsi accademici all'esperienza diretta di situazioni e persone<sup>44</sup>.

Se il service-learning già di per sé offre una molteplicità di esperienze che vanno a trasformare un individuo, a favorire una crescita personale consapevole e a sviluppare una vasta gamma di competenze, le esperienze di service-learning internazionale, nello specifico, vanno ad amplificare le opportunità e le possibilità di arricchimento personale e di sviluppo di competenze essenziali,

---

42 "Mi sembra di poter alleviare, in piccola misura, un po' della sofferenza che le vittime [del terremoto] sentono. Questo mi fa sentire utile e mi fa sentire bene. Fino ad ora questa esperienza sta lentamente mettendo insieme i pezzi di risposte a domande che ho sempre avuto. [...] Da un po' di giorni ormai sto vivendo, in parte, come i terremotati. Dico in parte, perché non potrò mai sentire pienamente l'impatto emotivo [dell'esperienza del terremoto] senza vivere la stessa situazione di persona. Ciononostante, ho dormito, ho mangiato, ho fatto la doccia e ho trascorso le giornate proprio come loro. A volte è stato difficile. Non si può capire quanto si è fortunati finché non siamo catapultati in una situazione che cambia tutto."

43 Secondo il World Economic Forum le 10 *soft skills* più importanti nell'anno 2020 sono: la capacità di risolvere problemi complessi, il pensiero critico, la creatività, il saper gestire le relazioni interpersonali, il sapersi coordinare con gli altri, l'intelligenza emotiva, la capacità di giudizio e di saper prendere decisioni, l'orientamento al servizio, il saper negoziare, la flessibilità cognitiva (<https://www.humanresourcesonline.net/world-economic-forum-on-the-top-10-skills-and-workforce-strategies-in-2020/>).

44 Non sono soltanto gli studenti ad 'imparare' qualcosa: gli insegnanti si relazionano con le associazioni di volontariato locali, promuovono la didattica inclusiva, riflettono sulle loro responsabilità (sociali e civiche) e sul loro ruolo di educatori, diversificano le tecniche e gli approcci didattici; le associazioni di volontari accolgono nuove persone al loro interno che possono avere prospettive differenti, devono saper gestire la parte pratica dell'apprendimento, aiutano gli studenti a formare le loro conoscenze e competenze, devono coordinarsi con le università e con i docenti per raggiungere obiettivi comuni.

grazie all'aggiunta della componente linguistica ed interculturale.

L'impatto del service-learning internazionale e delle attività di servizio sull'acquisizione di una lingua seconda è rivoluzionario: i programmi di service-learning, soprattutto in ambito europeo, devono poter offrire un'immersione totale e corsi di lingua, poiché non è dato per scontato che le associazioni di volontariato, soprattutto quelle di piccole e medie dimensioni, siano in grado di garantire una comunicazione basata su una lingua-ponte (*in primis*, l'inglese). Nel continente europeo, dove le competenze plurilingue e pluriculturale assumono sempre più importanza nell'ottica di un dialogo interculturale, il service-learning diventa opportunità di apprendimento e di perfezionamento delle competenze linguistiche, comunicative ed interculturali degli studenti internazionali. Proprio con tali obiettivi, nel 2004 SIS aveva incluso il service-learning fra i suoi principi fondanti e ne ha fatto nel corso degli anni uno strumento indispensabile per bilanciare l'apprendimento guidato di una lingua, dentro le aule dei corsi di italiano, con una acquisizione più spontanea ed immediata che permette agli studenti di beneficiare di entrambe le modalità di acquisizione e sfruttarne al meglio le potenzialità in maniera etica e sostenibile.

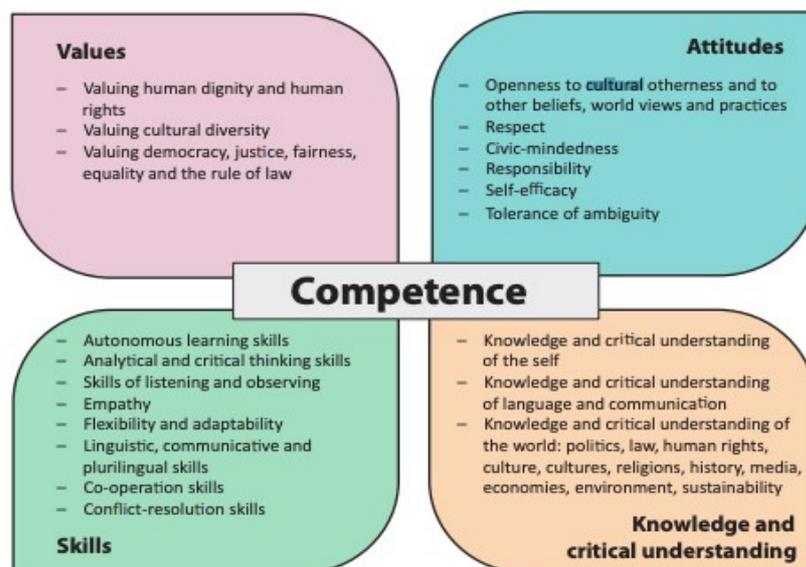
In letteratura si riscontra una lunga lista di benefici, acquisiti dagli studenti di service-learning internazionale: conoscenza e consapevolezza del mondo nella sua globalità; capacità di leadership; abilità comunicative e gestionali nel lavoro di gruppo; crescita personale per quello che riguarda l'adattabilità, la flessibilità, la maturità, i valori e le credenze spirituali; capacità di analizzare e apprezzare usanze locali e contesti culturali differenti (Nickols et al. 2013); da non sottovalutare, inoltre, come tra gli obiettivi del service-learning vi sia anche l'emancipazione personale dell'individuo apprendente, che lo porta ad essere più responsabile socialmente e meno incline a cedere ad una visione stereotipata dell'altro e delle varie culture (Kiely 2005).

Inoltre, nel quadro di un programma di apprendimento europeo, quale è SIS, assume notevole rilevanza l'analisi delle competenze raggiunte dagli studenti in relazione a quelle che sono le più recenti indicazioni del Consiglio d'Europa. Il lavoro degli esperti europei si è infatti concentrato negli ultimi anni nell'elaborazione di una lista di competenze che mirano al raggiungimento di una cultura democratica: queste competenze, auspicabili per tutti i cittadini europei, sono state inserite nel 2016 nel modello di riferimento delle competenze per una cultura democratica RFCDC (Reference Framework of Competences for Democratic Culture)<sup>45</sup>.

Fig. 4 – Il “fiore” delle competenze per una cultura democratica (ec.europa.eu)

---

45 Cfr. RFCDC 3 voll. (2018). Ad oggi (aprile 2020) l'unica versione italiana del modello RFCDC è la sintesi approntata da Baiutti e pubblicata dal Consiglio d'Europa (2016). Tuttavia, non esiste ancora una traduzione ufficiale in italiano di tutti i volumi che descrivono il modello. In questo contributo si fa riferimento in generale alla traduzione di Baiutti (2016), pur con alcune differenze dovute a scelte lessicali diverse.



Le seguenti tabelle presentano in modo dettagliato lo sviluppo delle varie competenze per una cultura democratica in base al tipo di servizio che gli studenti prestano nella comunità locale.

Fig. 5 – Valori

VALORI	
Competenze per una cultura democratica	Esperienze di service-learning
Dare valore alla dignità umana e ai diritti umani	Attività di servizio con persone che soffrono di marginalità sociale o socialmente svantaggiate
Dare valore alla diversità culturale	Attività di servizio con migranti, rifugiati, richiedenti asilo Scambi linguistici con italiani
Dare alla democrazia, alla giustizia, all'equità, all'uguaglianza e allo stato di diritto	Attività di servizio con migranti, rifugiati, richiedenti asilo Progetto REPCAM Attività di servizio con persone che soffrono di marginalità sociale o socialmente svantaggiate

Fig. 6 – Atteggiamenti

ATTEGGIAMENTI	
Competenze per una cultura democratica	Esperienze di service-learning
Apertura all'alterità culturale e alle credenze, visioni del mondo e pratiche altrui	Ogni esperienza di servizio nella comunità locale
Rispetto	Gestione delle relazioni con le associazioni di volontariato e con i beneficiari/destinatari delle attività di servizio
Senso civico	Attività di servizio volte al mantenimento dell'ambiente urbano

	nell'ottica della sostenibilità
Responsabilità	Onorare gli impegni presi con le associazioni di volontariato e con i beneficiari/destinatari delle attività di servizio
Autoefficacia	Attività di servizio a distanza ( progetto REPCAM)
Tolleranza per l'ambiguità	Adattamento al concetto italiano di servizio e di gestione del tempo e dello spazio nelle attività di servizio

Fig. 7 – Abilità

<b>ABILITÀ</b>	
<b>Competenze per una cultura democratica</b>	<b>Esperienze di service-learning</b>
Abilità di apprendimento autonomo	Servizio in cui si richiede agli studenti di organizzare attività da soli
Abilità di pensiero analitico e critico	Ogni attività di servizio
Abilità di ascolto e di osservazione	Imparare dall'esperienza nelle associazioni durante le attività di servizio svolte
Empatia	Ogni attività di servizio
Flessibilità and adattabilità	Ogni attività di servizio
Abilità linguistiche, comunicative e plurilingui	Attività di servizio svolte nelle scuole per l'insegnamento della lingua inglese Attività di servizio nei corsi di italiano per rifugiati e richiedenti asilo Attività di scambio linguistico con language partners
Abilità di risoluzione dei conflitti	Gestione di situazioni problematiche e conflittuali durante le attività di servizio

Fig. 8 – Conoscenza e comprensione critica

<b>CONOSCENZE E COMPRENSIONI CRITICHE</b>	
<b>Competenze per una cultura democratica</b>	<b>Esperienze di service-learning</b>
Conoscenza e comprensione critica del Sé	Attività di riflessione legate al servizio
Conoscenza e comprensione critica della lingua e della comunicazione	Attività di riflessione libera o guidata legata agli scambi comunicativi che si verificano durante le attività di servizio
Conoscenza e comprensione critica del mondo: politica, diritto, diritti umani, cultura, culture, religioni, media, economia, ambiente, sostenibilità	Ogni attività di servizio

## 10. Conclusioni

Fra gli scopi del presente contributo vi è sicuramente il desiderio di diffondere la conoscenza della

pedagogia del service-learning in ambiente italiano e la consapevolezza che l'istruzione ha bisogno di nuove modalità per raggiungere obiettivi sempre più pressanti. Il dialogo interculturale, i valori della democrazia, i diritti umani, che stanno alla base dell'Europa contemporanea, necessitano di strumenti pedagogici capaci di sviluppare atteggiamenti ed abilità, non solo nozioni, per formare i cittadini del futuro.

## Bibliografia

- Antoni, Lara e Sara Mele. 2009. *Le associazioni di volontariato in Toscana: caratteri strutturali e valenza occupazionale*. IRPET - Istituto Regionale Programmazione Economica Toscana. Firenze. E-book consultabile all'indirizzo: [www.irpet.it/storage/pubblicazioneallegato/232\\_eBook%20n.7.pdf](http://www.irpet.it/storage/pubblicazioneallegato/232_eBook%20n.7.pdf)
- Baiutti, Mattia. 2016 (Rev.2017). *Competenze per una cultura della democrazia – Vivere insieme in condizioni di parità in società democratiche e culturalmente diverse (Sintesi)*. Council of Europe Publishing.
- Biagi, Fiora, Lavinia Bracci, e Antonella Filippone. 2007. "Studente Attore Sociale." *Bollettino ILSA* 5: 20-23.
- Biagi, Fiora, Lavinia Bracci, e Antonella Filippone. 2008. "Il Metodo FICCS: Full-Immersion, Culture, Content, Service." *Bollettino ITALS* 6. <https://www.ital5.it/articolo/il-metodo-ficcs-full-immersion-culture-content-service>
- Biagi, Fiora, Lavinia Bracci, e Antonella Filippone. 2009. "Come insegnare italiano agli studenti universitari? Esperienze di FICCS." *La Didattica risponde* 6: 33-36. Perugia: Guerra.
- Biagi, Fiora, Marianna Bolognesi, Lavinia Bracci, e Antonella Filippone. 2011. *L'italiano in servizio*. Siena: Cantagalli.
- Biagi, Fiora, Lavinia Bracci, Juan Carlos Ruiz-Coll, e Jules Martin Bella Owona. 2012. "Reflective Intercultural Competence (RIC) and its Assessment: the RICA Model." In *Intercultural Horizons: Best Practices in Intercultural Competence Development*, a cura di Eliza Jane Nash, Nevin C. Brown e Lavinia Bracci, 61-82. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Biagi, Fiora, Lavinia Bracci e Elena Cellai. 2018. "Reflective Intercultural Education and Democratic Competences". In *Global Citizenship Education, Multiculturalism and Social Inclusion in Europe: The Findings of the Project I Have Rights*, a cura di Alessandra Viviani. Coimbra: Simões e Linhares Lda.
- Biagi, Fiora e Lavinia Bracci. 2020. *Reflective Intercultural Education for Democratic Culture and Engaged Citizens*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Bracci, Lavinia and Antonella Filippone. 2009. *L'educazione riflessiva interculturale: L'approccio FICCS allo studio della lingua e cultura italiana*. Roma: Carocci.
- Bingle, R. G., Hatcher, J. A., e Jones, S. G. (a cura di). 2011. *International service learning: Conceptual frameworks and research*. Sterling, VA: Stylus.
- Chisholm, Linda A., (a cura di). 2005. *Knowing and Doing: The Theory and Practice of Service-Learning*. New York: The International Partnership for Service-Learning and Leadership.
- Dewey, John. 1916. *Democracy and Education*. New York: MacMillan.
- Dewey, John. 1933. *How We Think*. Boston (MA): D.C. Heath & Co.
- Dewey, John. 1938. *Experience and Education*. New York: Touchstone.
- Furco, Andrew. 1996. "Service-Learning: A Balanced Approach to Experiential Education." *Expanding Boundaries: Service and Learning*: 2-6. Washington (DC): Corporation for National Service. <https://digitalcommons.unomaha.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1104&context=slceslgen>

Jackson, Jane. 2017. "Case Studies in Study Abroad: Making Sense of Developmental Trajectories." *Study Abroad in Contemporary Times: Methodological Innovations' - Special issue editor Peter De Costa, System: An International Journal of Educational Technology and Applied Linguistics*, 71: 122-124.  
<https://doi.org/10.1016/j.system.2017.09.016>

James, William. 1890. *The Principles of Psychology*. New York: Henry Holt and Co.

Kiely, Richard. 2005. "A Transformative Learning Model for Service-Learning: A Longitudinal Case Study." In *Michigan Journal of Community Service Learning*, 12 n. 1, 5-22.

Kolb, David Allen. 1984. *Experiential Learning as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs (NJ): Prentice-Hall.

Marks, J. L. 1973. *1973 Southern Regional Education Board Fact Book*. Atlanta, (GA): South Regional Education Board Press.

Mortari, Luigina. 2003. *Apprendere dall'esperienza: Il pensare riflessivo nella formazione*. Roma: Carocci.

Nickols, Sharon Y., Rothenberg Nancy J., Moshi Lioba, e Meredith Tetloff. 2013. "International Service-Learning: Students' Personal Challenges and Intercultural Competence". In *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, vol. 17 n. 4, 97-124.

*Reference Framework of Competences for Democratic Culture: Context, Concepts and Model*. 2018. Vol. 1. Strasbourg: Council of Europe Publishing.

*Reference Framework of Competences for Democratic Culture: Descriptors of Competences for Democratic Culture*. 2018. Vol. 2. Strasbourg: Council of Europe Publishing.

*Reference Framework of Competences for Democratic Culture: Guidance for Implementation*. 2018. Vol. 3. Strasbourg: Council of Europe Publishing.

Sigmon, Robert L. 1990. "Combining Service and Learning: A Resource for Community and Public Service." *Journal for Internships and Experiential Education* 6, n. 2: 37-56.

The OECD PISA Global Competence Framework: Preparing Our Youth for an Inclusive and Sustainable World.

Zani Bruna, Compare Christian, Guarino Antonella e Albanesi Cinzia. 2019. "Quality of participation in Service-Learning projects". In *Psicologia di comunità: gruppi, ricerca azione e modelli formativi*. n. 1, pp. 90-110. Franco Angeli  
DOI: 10.3280/PSC2019-001007

[www.associazioneildono.org/documents/4\\_quad\\_Volontariato.pdf](http://www.associazioneildono.org/documents/4_quad_Volontariato.pdf)

[www.misericordiadisiena.it/storia.html](http://www.misericordiadisiena.it/storia.html)

[http://www.irpet.it/storage/pubblicazioneallegato/232\\_eBook%20n.7.pdf](http://www.irpet.it/storage/pubblicazioneallegato/232_eBook%20n.7.pdf)

[https://www.newworldencyclopedia.org/entry/Service\\_learning](https://www.newworldencyclopedia.org/entry/Service_learning)