



Programma di formazione per i professionisti

www.symfos.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Programma di formazione per i professionisti

(103)



Titolo	<i>Programma di formazione per i professionisti</i>
Prodotto – IO 3	<i>Programma di formazione per i professionisti</i>
Descrizione	<i>Profilo dei partecipanti, approccio didattico e competenze dei consulenti SymfoS; struttura, linee guida e principi etici del programma di formazione.</i>
Organizzazione partner	<i>Sozialwerk Dürener Christen e.V., Hafelekar</i>
Curatori della presente pubblicazione	<i>Stefan Henke, Paul Schober, Aisling Gilligan</i>
Scadenza	<i>28 febbraio 2018</i>
Lingua:	<i>Italiano</i>



Quest'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).



Indice

1. Il progetto SymfoS – <i>Symbols for Success</i>	3
2. Come diventare un consulente SymfoS certificato	6
3. Il lavoro con i simboli	9
4. Approccio pedagogico	11
5. Le competenze dei consulenti SymfoS	13
6. Linee guida per i consulenti	16
7. Il metodo SymfoS in cinque fasi per le sessioni di <i>counselling</i>	20
8. Panoramica degli scenari SymfoS	22
8.1. Valutazione iniziale	22
8.2. Mappa delle risorse e delle competenze e piano d'azione	23
8.3. Immagini interiori	24
8.4. Isole delle emozioni	25
9. Casi studio	26
9.1. Valutazione iniziale	26
9.2. Mappa delle risorse e delle competenze e piano d'azione	29
9.3. Immagini interiori	32
9.4. Isole delle emozioni	34
10. Garanzia di qualità	37
10.1 Certificazione dei consulenti SymfoS	37
10.2 Documentazione e valutazione delle sessioni di <i>counselling</i>	38
10.3 Ciclo di qualità - intervizione	38
10.4 Supervisione	38
10.5 Un processo di miglioramento continuo	39
10.6 Una piattaforma dedicata ai consulenti	39
11. Allegati	40

1. Il progetto SymfoS – *Symbols for Success*

SymfoS – *Symbols for Success* è un progetto Erasmus+ che promuove l'adozione di un metodo innovativo basato sul lavoro con i simboli nei servizi di orientamento scolastico e professionali rivolti ai giovani svantaggiati.

I metodi di *counselling* tradizionali, infatti, si rivolgono – per lo più - a giovani dotati di ottime capacità di lettura e scrittura e supportati da una solida rete di contatti. Tali interventi possono rivelarsi inefficaci se proposti a giovani che, per varie ragioni, hanno delle difficoltà a descrivere a parole la propria condizione, le loro esigenze ed i loro obiettivi futuri. Il lavoro con i simboli dà loro la possibilità di ricorrere a un linguaggio universale.

Quali sono gli obiettivi di SymfoS? Il progetto punta, da un lato, a supportare i giovani che hanno delle difficoltà a trovare la propria strada all'interno del sistema scolastico e del mercato del lavoro e a stabilire degli obiettivi; dall'altro, SymfoS intende fornire un metodo olistico ai professionisti che si occupano dei servizi di orientamento in modo da permettere loro di migliorare la qualità del *counselling* offerto.

Nel corso del periodo di implementazione del progetto, sono stati sviluppati sette prodotti allo scopo di semplificare il processo di adozione del metodo SymfoS. Di seguito riportiamo l'elenco delle pubblicazioni redatte nell'arco del progetto:

- IO1:** Quadro di riferimento per il lavoro con i simboli (insieme ai rapporti sulla situazione dei singoli Paesi);
- IO2:** Valutazione iniziale;
- IO3:** Programma di formazione per i professionisti;
- IO4:** Strumenti di *counselling* di SymfoS (mappa delle risorse e delle competenze, piano d'azione, Isole delle emozioni e immagini interiori);
- IO5:** Sistema di supporto fra pari;
- IO6:** Piattaforma SymfoS per i formatori www.SymfoS.eu;
- IO7:** Manuale per l'applicazione della metodologia.

Consultando le pubblicazioni elencate e frequentando il corso di formazione di SymfoS, i consulenti potranno imparare facilmente ad applicare la metodologia qui proposta.

La figura 1 illustra le principali tappe del percorso di *counselling*.

Il processo di counselling di SymfoS

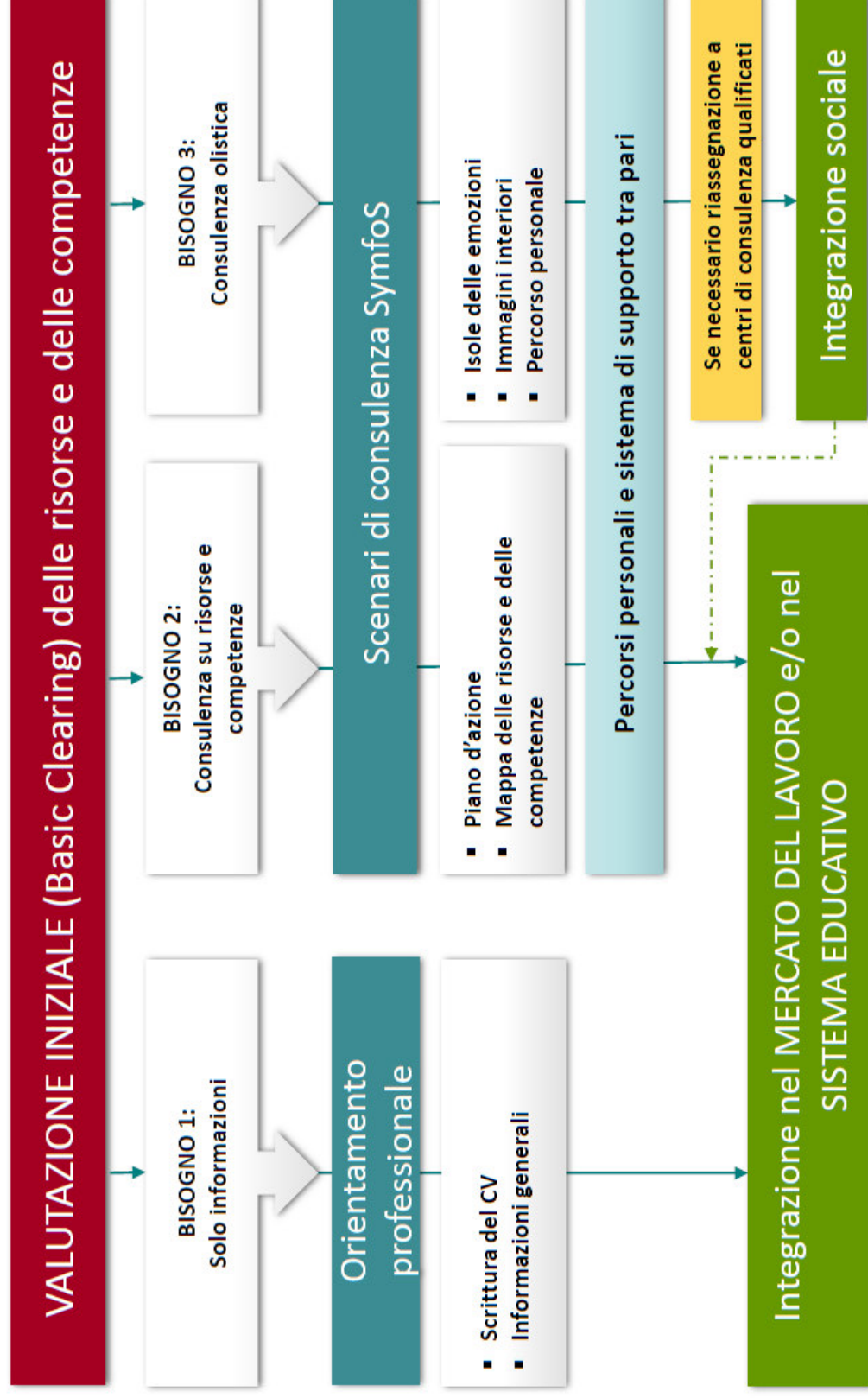


Figura 1: Il processo di counselling di SymfoS

Il processo di counselling di SymfoS si basa sui seguenti strumenti:

- 1) valutazione iniziale (IO2);
- 2) mappa delle risorse e delle competenze (IO4.1);
piano d'azione (IO4.2);
isole delle emozioni (IO4.3);
immagini interiori (IO4.4)
- 3) percorsi di apprendimento individuale coadiuvati da un sistema di supporto fra pari (IO5).

Il processo di *counselling* parte da una valutazione iniziale (*basic clearing*) volta ad individuare le esigenze dei giovani e proporre loro il tipo di intervento adeguato.

Tale procedura consente di suddividere gli utenti in tre gruppi distinti:

- giovani che hanno bisogno di ricevere informazioni su come si redige un *curriculum* e sull'utilizzo dei siti su cui cercare lavoro;
- giovani che hanno bisogno di ricevere delle indicazioni al fine di scoprire le proprie risorse e le proprie competenze (ad esempio, mediante l'utilizzo degli scenari di SymfoS come la mappa delle risorse e delle competenze e il piano d'azione);
- giovani che necessitano di essere supportati in diversi settori (non solo allo scopo di individuare le loro risorse e competenze) mediante il ricorso alla gamma di strumenti messi a disposizione da SymfoS (Immagini interiori e Isole delle emozioni).

Gli scenari di *counselling* di SymfoS si adattano alle esigenze, agli obiettivi e agli scopi degli utenti. Per garantire l'efficacia del processo di apprendimento è, però, necessario definire con chiarezza gli obiettivi dell'intervento (ad esempio, presentare la propria candidatura per ottenere un posto di lavoro; scegliere un percorso formativo, ecc.). Solo così gli utenti potranno raggiungere i loro obiettivi in maniera più semplice ed organica.

Infine, abbiamo anche sviluppato un sistema di supporto fra pari per aiutare gli utenti a proseguire il percorso delineato durante le sessioni di *counselling* (IO5).

2. Come diventare un consulente SymfoS certificato

Il metodo SymfoS è un approccio molto utile ed efficace. Soltanto i professionisti esperti nel campo dei servizi di orientamento professionali possono prendere parte ai corsi ed ottenere la certificazione. È importante, dunque, che i candidati siano edotti in materia di pedagogia e siano in possesso delle competenze necessarie (cfr. capitolo 0).

Tali prerequisiti, motivazioni e competenze, vengono valutati mediante il patto formativo che contiene informazioni sul discente, sulle sue motivazioni e qualifiche, nonché sull'organizzazione che rilascia la certificazione. Il patto formativo viene sottoscritto dal discente e dall'ente di formazione e costituisce una sorta di contratto valido per tutta la durata del corso.

Il programma del corso di formazione consta di 10 unità

Il corso in presenza prevede 40 unità di apprendimento da affrontare nel corso di una settimana (in alternativa è possibile programmare 3 sessioni nel corso di 2 settimane o 2 sessioni nel corso di 3) e copre le unità dalla 2 alla 8.

Unità 1: Sessione preparatoria

Tutti i partecipanti riceveranno del materiale sul lavoro con i simboli e sull'approccio SymfoS in modo da prepararsi alle sessioni in presenza (10 unità di apprendimento – studio individuale)

Unità 2: Valutazione iniziale

La valutazione iniziale non è altro che uno strumento utile ai professionisti per individuare le esigenze dei giovani che si rivolgono a loro. Mediante questa procedura, potranno decidere – d'accordo con l'utente – il tipo di supporto da erogare.

Unità 3: Mappa delle risorse e delle competenze

La mappa delle risorse e delle competenze intende facilitare il processo di riflessione sulle risorse e sulle competenze già acquisite da chi si rivolge ai servizi di *counselling*. Le risorse vanno intese, in questo caso, come fonti di supporto cui gli utenti possono ricorrere per raggiungere i loro obiettivi personali, in particolare per soddisfare le loro esigenze educative e professionali. Le competenze sono i punti di forza, le capacità e le abilità utilizzate in altre circostanze. Sia le risorse che le competenze sono degli strumenti importanti su cui gli utenti possono fare affidamento.

Unità 4: Piano d'azione

Questo strumento mira ad aiutare gli utenti a creare un piano d'azione dettagliato utilizzando risorse e competenze già acquisite ed individuate mediante la mappa delle risorse e competenze. Il piano d'azione dettagliato aiuta gli utenti a definire il loro percorso futuro e a raggiungere i loro obiettivi individuando delle tappe intermedie realistiche.

Unità 5: Analisi delle immagini interiori

L'analisi delle immagini interiori consente ai giovani di visualizzare il loro universo interiore mediante dei materiali semplici, aiutandoli ad abbattere le loro resistenze e a entrare in contatto con i loro sentimenti. In questo modo riescono ad accedere ad informazioni nascoste e represses nell'inconscio e a portarle alla luce.

Unità 6: Isole delle emozioni

L'attività denominata "Isole delle emozioni" è molto amata dai giovani e consente di affrontare diversi temi inerenti alla sfera dei sentimenti, delle caratteristiche e degli obiettivi personali. Può servire a superare dei momenti di confusione e ad analizzare dinamiche di gruppo e aspetti relazionali. Mediante il ricorso a materiali appositi, essi possono entrare più facilmente in contatto con le loro emozioni.

Unità 7: Il sistema di supporto fra pari

Il sistema di supporto fra pari è stato sviluppato per aiutare i giovani a raggiungere i loro obiettivi educativi e professionali mediante il ricorso alle conoscenze e alle esperienze dei propri coetanei. Tale sistema ha anche un forte impatto a livello sociale poiché consente ai giovani provenienti da contesti svantaggiati di costruire ed allargare la loro rete di contatti.

Unità 8: Documentazione e garanzia di qualità

Nell'ambito di SymfoS è stato sviluppato uno strumento volto a garantire la qualità delle consulenze e migliorare gli interventi sul gruppo target, in modo da adattare il metodo al contesto in cui operano le diverse organizzazioni. Uno degli obiettivi di SymfoS è, infatti, lo sviluppo e l'adattamento delle misure di intervento.

Unità 9: Strategie di utilizzo del metodo di SymfoS / Casi studio

È importante adottare con gli utenti gli interventi mediante i quali sono stati ottenuti dei risultati. Al termine del corso di formazione, i professionisti dovranno documentare almeno tre sessioni di *counselling*, nel corso delle quali dovranno fare ricorso agli strumenti che hanno imparato ad utilizzare.

Unità 10: Valutazione

Al termine del corso, i professionisti dovranno compilare una scheda per riflettere sui risultati di apprendimento. Tale documento, insieme ai casi studio analizzati, sarà discusso nel corso di un colloquio con un esperto incaricato di rilasciare la certificazione.

Una descrizione dettagliata delle unità è riportata negli allegati.

Certification Process

How to become a Symfos Trainer

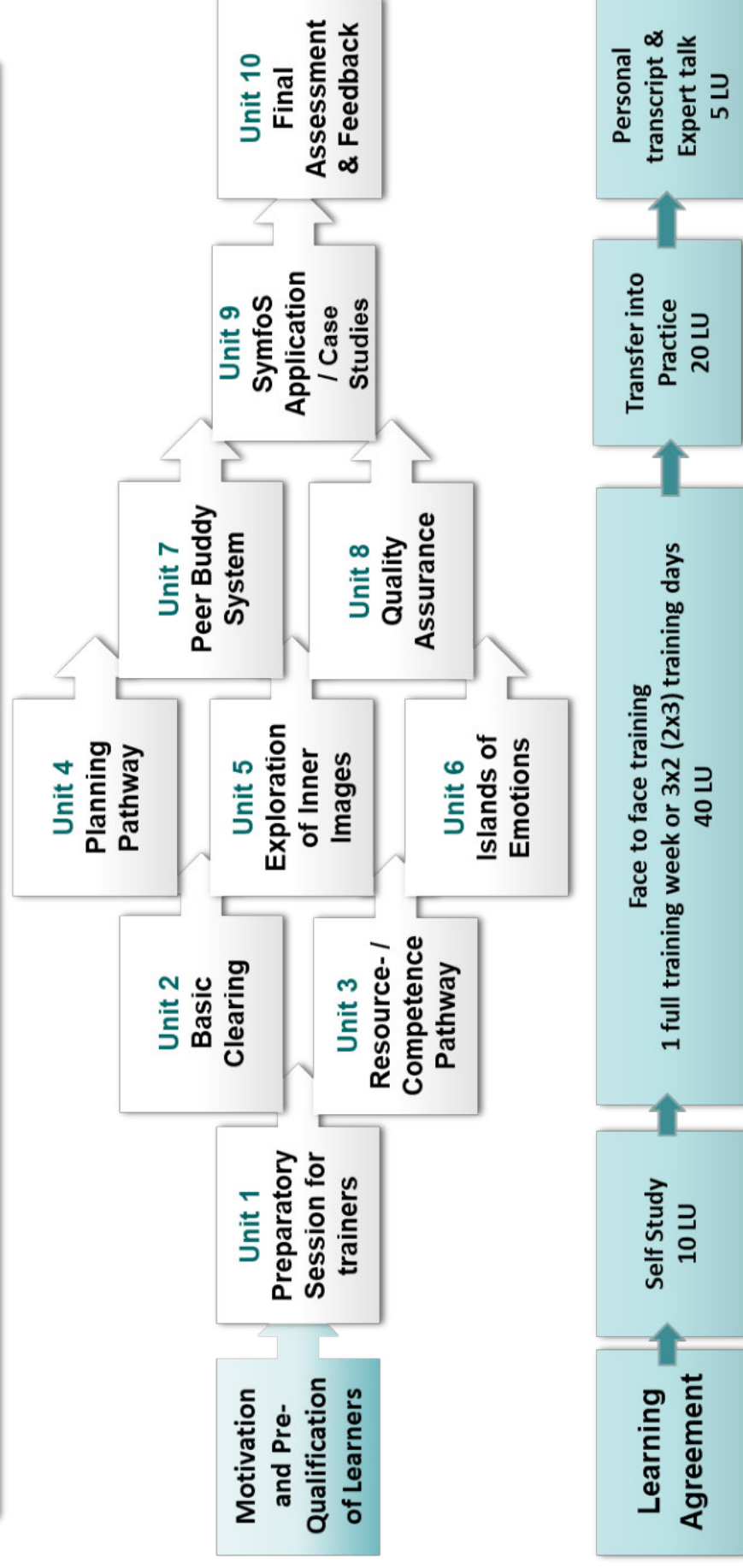


Figura 2: SymfoS – Il processo di certificazione

3. Il lavoro con i simboli

“ Il mondo è una foresta di simboli che devono essere interpretati” (Umberto Eco)

I simboli ci permettono di donare un nuovo linguaggio a chi non riesce a trovare le parole giuste. Per questa ragione, il lavoro dei consulenti che si servono dei simboli assomiglia a quello di un interprete. Tali simboli, infatti, trasmettono anche delle informazioni che si è incapaci o che non si vuole esprimere a parole.

Qual è il valore del lavoro con i simboli nelle sessioni di *counselling*?

Un simbolo può assumere molti, se non infiniti, significati ed è legato a sentimenti diversi che dipendono, in buona parte, dalle esperienze individuali. Ed è per questo che un simbolo non potrà mai essere interpretato alla stessa maniera.

Donald Sandner¹ sostiene che: “i simboli servono a trasmettere dei concetti. Essi possono essere parole, formule matematiche, azioni, gesti, rituali, sogni, opere d’arte, tutto ciò che può assumere una valenza linguistico-razionale, immaginativo-intuitiva o emotiva.” Sandner si riferisce a un importante lavoro di Susanne K. Langer dal titolo *Philosophy in a New Key - A Study in the Symbolism of Reason, Rite, and Art*². Quest’opera contiene un capitolo dal titolo *The Logic of Signs and Symbols*, importante ai fini del nostro approccio.

In breve, il lavoro con i simboli consente a ciascuno di entrare in contatto con sé stesso. L’obiettivo non è ottenere qualcosa di concreto, bensì “afferrare” qualcosa.

Il lavoro con i simboli sottende l’azione. Parafrasando le parole di Aristotele: “Siamo ciò che facciamo. Ciò che facciamo corrisponde a chi siamo”.

Ogni tipo di oggetto può diventare un simbolo. I simboli sono selezionati dagli utenti in base alle loro esperienze o sensazioni. In questo modo è possibile approcciare le ambiguità, porre delle domande e comprendere l’altro rapidamente.

È per questo che gli oggetti e le cose hanno un ruolo centrale nel lavoro con i simboli.

I simboli entrano in azione quando vi sono delle situazioni difficili o impossibili da descrivere mediante altri mezzi di comunicazione come i gesti o la mimica.

¹ Sandner, Donald: *So möge mich das Böse in Scharen verlassen – Eine psychologische Studie über Navajo-Rituale*, Walter Verlag, Solothurn und Düsseldorf, 1994, S. 22

² Langer, Susanne K.: *Philosophie auf neuen Wegen-Das Symbol im Denken, im Ritus und in der Kunst*, Fischer Taschenbuch Verlag, Frankfurt am Main 1984

Il lavoro con i simboli mira a comprendere se le persone possono agire in maniera autonoma sin dall'inizio e se tale processo può essere incentivato, in qualche modo. Questo approccio è valido anche per i processi e le attività svolte durante il corso di formazione, per "arrivare più velocemente al punto".

Quando ci si trova con l'acqua alla gola, è bene non strozzarsi.

Nella realtà, ciò avviene piuttosto velocemente. Vi sono dei fattori che consentono ai partecipanti di evitare di farsi coinvolgere in tali situazioni.

È più semplice programmare le prossime mosse se si individuano fin dall'inizio competenze e capacità. È, infatti, fondamentale avere ben presenti anche le proprie risorse quando si individua un problema e si stabiliscono degli obiettivi chiari.

Il lavoro con i simboli richiede il ricorso costante a questi elementi.

Tutti gli interventi e gli strumenti creativi sono stati ideati nel corso di sessioni pratiche. Tali strumenti possono essere afferrati e presi in mano dai partecipanti.

Il materiale è adatto ad ogni contesto (e a persone di ogni età) ai fini dell'individuazione di bisogni e interventi terapeutici, nonché per attività di supervisione, supporto, consulenza, formazione e prevenzione.

Questa introduzione è un estratto di ***Grundlagen für die Arbeit mit Symbolen (Aspetti del lavoro con i simboli) a cura di Wilfried Schneider (2012).***

Il materiale e gli interventi utilizzati per elaborare la metodologia di SymfoS si basano sull'approccio *Psychologische Symbolarbeit*.

4. Approccio pedagogico

L'approccio pedagogico utilizzato dal consulente è fondamentale ai fini del corretto svolgimento delle sessioni di lavoro con i simboli. Di seguito ne riportiamo una descrizione.

Un approccio sistemico basato sulla pedagogia evolutiva

SymfoS crede nella capacità di crescita dell'utente e mira a consolidarne i punti di forza. Ogni situazione costituisce un'opportunità di crescita ed è importante che gli utenti dei servizi di consulenza si assumano la responsabilità di questo processo.

I consulenti che si ispirano all'approccio sistemico, in questo caso, valutano positivamente l'intraprendenza di chi va alla ricerca di aiuto e guardano a lui/lei come ad un esperto di sé stesso/a. L'esperienza individuale è intesa come un'elaborazione della storia personale e delle esperienze emotive e cognitive maturate mediante le relazioni.

Nel campo della psicoterapia e del *counselling*, la pratica sistemica è incentrata sulle preoccupazioni dell'utente che non vengono, però, "patologizzate". Né vengono proposti degli obiettivi prescrittivi. Nell'ambito degli interventi socio-pedagogici, la pratica sistemica è connessa alle risorse del soggetto coinvolto al fine di raggiungere delle condizioni che hanno una giustificazione etica.

(<https://systemische-gesellschaft.de/systemischer-ansatz/was-ist-systemisch/>)

Un atteggiamento aperto e incentrato sulle esigenze degli utenti

Nel corso del processo di *counselling* è il giovane a decidere che tipo di lavoro svolgere. È lui/lei che decide temi, scopi, obiettivi, ritmi, tipo di supporto da ricevere dal consulente e dai coetanei.

Gli operatori corrono sempre il rischio di giudicare, etichettare tali esigenze e di non ascoltare realmente chi si rivolge a loro, poiché sono troppo concentrati sui loro problemi, sulle loro ipotesi, sul loro sistema di valori. Cercano di imporre le loro idee agli utenti. Per questa ragione, abbiamo scelto di dare agli operatori uno spazio nel corso delle sessioni di *counselling* per esprimere le loro teorie, idee e suggerimenti. L'utente può ascoltarli e decidere quali accogliere o meno. Quest'ultimo è, infatti, il solo responsabile del proprio percorso e dei contenuti delle sessioni.

Un atteggiamento aperto e incoraggiante

È importante che i giovani siano accettati e apprezzati per ciò che sono insieme alle loro storie personali, tratti caratteriali, caratteristiche uniche, punti di forza e punti deboli. Tale concetto può apparire banale o semplice, ma in realtà costituisce una vera e propria sfida. Oltre a supportare e ad accettare le caratteristiche individuali, è importante *incoraggiare e stimolare un senso di indipendenza ed autonomia*.

Lo scopo del processo di *counselling* non è di liberare i giovani dai loro dissidi interiori o accompagnarli in ogni momento della loro vita, ma di donare loro gli strumenti necessari per andare avanti da soli. A volte, gli utenti di tali servizi tendono a non volersi assumere la responsabilità delle loro azioni. Cercano di far lavorare per loro il consulente o il gruppo. In questi casi, è importante passare la palla nel campo dell'utente e motivarlo/a lavorare. Le domande volte ad individuare risorse, soluzioni o a provocare una reazione possono rivelarsi molto utili in questi frangenti.

Bisognerebbe mostrare apprezzamento nei confronti degli utenti, anche nel momento cui questi violano le regole o adottano dei comportamenti che potrebbero impedirgli di raggiungere gli obiettivi prefissi. È l'atteggiamento, infatti, che dovrebbe essere messo in discussione, ricordando ai ragazzi l'importanza degli accordi, delle regole, delle opinioni altrui, nonché le potenziali conseguenze delle loro azioni. Tale tecnica è parte integrante di un approccio che tiene conto del valore del singolo e ne prende sul serio le esigenze.

Un atteggiamento volto a individuare soluzioni e risorse

Uno degli obiettivi di SymfoS è di aiutare i giovani a scoprire (o riscoprire) le loro capacità e competenze e a crescere. SymfoS parte proprio da queste competenze e caratteristiche personali legandole alla sfera sociale, materiale, comunitaria. Le risorse sociali corrispondono alle persone che fanno parte della vita dell'utente: i suoi familiari, gli amici e i conoscenti, i suoi compagni di scuola, i suoi colleghi. Per risorse comunitarie si intendono le persone, le istituzioni, le associazioni e gli spazi pubblici cui il giovane può rivolgersi.

Si parte dal presupposto che tutti i comportamenti siano motivati e costituiscano un vantaggio per la persona che li adotta. È importante continuare ad apprezzare una persona, anche nel momento in cui commette degli errori. Il consulente dovrebbe parlare di tali comportamenti e comprenderne la funzione, allo scopo di individuare eventuali risorse.

Il lavoro con i simboli si concentra sulle soluzioni, non sui problemi delle persone. La ricerca nel vissuto personale serve solo ad individuare le risorse summenzionate, che aiutano a definire e raggiungere gli obiettivi.

5. Le competenze dei consulenti SymfoS

Uno dei requisiti fondamentali per divenire consulenti SymfoS è essere interessati al lavoro con i simboli ed essere pronti ad assumere diversi ruoli nel corso delle sessioni. A causa delle reazioni che tali sessioni possono innescare è, infatti, essenziale essere capaci di assumere diversi ruoli, prima di applicare e insegnare il metodo:

- l'utente;
- l'osservatore;
- il consulente.

Di seguito riportiamo una descrizione delle competenze richieste ai consulenti Symfos:

- competenze di base per il *counselling*;
- competenze chiave per i servizi di *counselling*;
- competenze specifiche per il lavoro con i simboli.

Competenze di base per il *counselling*

- La capacità di adottare l'atteggiamento pedagogico descritto sopra;
- la capacità di riflettere sul proprio lavoro; il consulente deve essere desideroso e capace di riflettere sul proprio lavoro, sul proprio approccio, sul suo modo di porre le domande, sul tempo speso a parlare, sul proprio linguaggio del corpo (espressioni facciali, postura, posizione delle mani) e distanza dall'utente;
- la capacità di moderare le sessioni gruppo;
- la capacità di riflettere in maniera organica, di tenere conto della situazione personale degli utenti e fornire dei consigli mirati.

Competenze chiave per il *counselling* ed il *coaching*

L'International Coach Federation (ICF) definisce così il *coaching*:

"... impegnarsi insieme al proprio utente in un processo creativo e stimolante per spingerlo a sfruttare al massimo il proprio potenziale a livello personale e professionale"(cfr. <https://coachfederation.org/about>).

La descrizione delle competenze chiave dei consulenti SymfoS si basa su un elenco stilato dall'ICF, ed adattata in base alle esigenze del programma. Le competenze chiave sono raggruppate in quattro macro-categorie.

A. Gettare le basi del processo di *counselling*

1. Adesione ai principi etici e agli standard professionali: conoscere gli standard ed i principi etici del *counselling* ed essere capaci di applicarli in ogni situazione.
2. Stabilire un accordo: avere un'idea chiara dei ruoli, degli obiettivi, e del tipo di rapporto da instaurare con l'utente. All'inizio delle sessioni di *counselling* è necessario individuare opportunità e limiti e descrivere il ruolo del consulente. È necessario stabilire degli obiettivi chiari, e cercare di mantenere un buon livello di familiarità nel corso delle sessioni.

B. Co-creare il rapporto con l'utente

3. La capacità di instaurare un rapporto di fiducia con l'utente e di creare un'atmosfera adeguata all'interno del gruppo volta al raggiungimento degli obiettivi, nonché essere capaci di incoraggiare delle dinamiche positive.
4. Avere la capacità di prestare ascolto e riflettere nel corso dell'intero processo di *counselling*. È importante osservare, ascoltare e sentire ciò che l'utente sta cercando di comunicare, prestare attenzione alle proprie sensazioni e cercare di integrarle nel processo di *counselling*.

C. Comunicare in maniera efficace

5. Ascolto attivo: la capacità di concentrarsi su ciò che l'utente dice e non dice, comprendere il significato delle parole dell'utente in base agli obiettivi e ai desideri di quest'ultimo al fine di supportarne le capacità espressive.
6. Capacità di porre delle domande volte ad individuare risorse, soluzioni, obiettivi: la capacità di porre delle domande appropriate a seconda delle circostanze e della fase di *counselling*. Le domande a risposta aperta servono a facilitare il processo di comprensione delle ragioni dell'utente; le domande volte ad individuare le risorse aiutano l'utente a scoprire le proprie competenze e capacità; quelle volte, invece, a scoprire obiettivi e soluzioni consentono di risolvere problemi e situazioni difficili.

D. Facilitare l'apprendimento ed il raggiungimento degli obiettivi

7. Sensibilizzare: la capacità di integrare più fonti di informazione, valutarle ed interpretarle in modo da aiutare il cliente ad acquisire una maggiore consapevolezza, e consentirgli/le di raggiungere gli obiettivi stabiliti.

8. Pianificare e stabilire degli obiettivi: la capacità di sviluppare un piano di azione efficace insieme all'utente, affidare dei compiti ai compagni e, se necessario, concordare delle scadenze.

È possibile leggere una descrizione completa delle competenze sopraelencate, all'indirizzo:
<http://www.coachfederation.org/icfcredentials/core-competencies/>

Competenze specifiche per il lavoro con i simboli

1. Una metodologia solida: è importante avere una lunga esperienza nel ruolo di consulente, cliente, osservatore, nonché nell'offrire agli utenti dei servizi di consulenza basati sul lavoro con i simboli.
2. La capacità di moderare il processo di *counselling* nelle sessioni di lavoro con i simboli ossia introdurre le i momenti di riflessione individuale; coinvolgere il gruppo; aiutare i giovani ad esprimere le proprie idee ed ipotesi; lasciare che sia l'utente a guidare il processo; riassumere le conclusioni; aiutare a sviluppare un piano d'azione concreto; distribuire le responsabilità fra i compagni e tirare le somme del processo. Avere una certa esperienza come moderatore delle sessioni di gruppo costituisce un vantaggio.

6. Linee guida per i consulenti

Introduzione

Come ogni metodologia adottata nei percorsi di *counselling*, anche l'uso degli strumenti di SymfoS deve essere legato all'adesione a principi e considerazioni di carattere etico al fine di tutelare le persone coinvolte. Le linee guida qui elencate sono ispirate al *Code of Professional Ethics of the Psychological Society of Ireland* (2010, Codice deontologico dell'ordine degli psicologi irlandese) e al *Code of Ethics of the Institute of Guidance Counsellors* (Codice deontologico dei consulenti dei servizi di orientamento, 2012). Dal momento che il progetto è promosso da un partenariato europeo, tali linee guida devono essere associate ai codici deontologici e alle linee di condotta adottate al livello nazionale.

Il *Code of Ethics of the PSI* (2010) e il *Code of Ethics of the Institute of Guidance Counsellors* (2012) individuano quattro diverse aree per classificare i comportamenti eticamente consapevoli ed aiutare i consulenti SymfoS ad adottare una condotta appropriata:

- rispetto per i diritti e la dignità della persona;
- competenze;
- responsabilità;
- integrità professionale.

Rispetto per i diritti e la dignità della persona

a) Rispetto

- I consulenti che si servono della metodologia SymfoS devono conoscere e rispettare i valori culturali e morali dei loro utenti, e non sminuirli in nessun caso a causa di fattori quali il genere, l'orientamento sessuale, la religione, l'etnia, l'età, la nazionalità, le convinzioni politiche, l'estrazione sociale.
- È necessario che i consulenti SymfoS ricorrano a un linguaggio rispettoso e agiscano per proteggere la dignità ed il benessere degli utenti in ogni circostanza nel corso delle sessioni.

b) Privacy e riservatezza

- I consulenti SymfoS devono fare in modo che le sessioni si svolgano in un ambiente sicuro e che siano raccolte solo informazioni strettamente necessarie.
- I consulenti SymfoS dovrebbero evitare qualunque tipo di intrusione ingiustificata nella vita interiore degli utenti. Devono, inoltre, assicurarsi che le informazioni siano condivise, solo dopo aver ottenuto il consenso informato dell'utente e che la documentazione inerente al suo caso sia archiviata opportunamente per un periodo di tempo adeguato (determinato in base alle normative vigenti a livello nazionale) e poi distrutta.
- Tutti gli utenti dovrebbero essere informati riguardo alla natura confidenziale delle sessioni di counselling di SymfoS, e delle situazioni in cui tale condizione viene meno ai sensi delle normative

vigenti a livello nazionale (ad esempio, nel caso in cui le informazioni fornite dall'utente evidenzino una situazione di pericolo).

c) Consenso informato e libertà di concedere/revocare il proprio consenso

- I consulenti SymfoS devono seguire tutte le procedure necessarie per ottenere il consenso informato (mediante dei moduli appositi), senza costringere l'utente o creare delle condizioni nelle quali questi si senta obbligato a fornire il proprio consenso. Nel caso in cui gli interventi riguardino dei minori, allora il consulente dovrà ottenere il consenso scritto da parte dei genitori o di un tutore.
- È necessario che gli utenti ricevano delle informazioni accurate e dettagliate che ritraggano in maniera federe le attività alle quali parteciperanno.
- È necessario informare gli utenti riguardo alla possibilità di ritirarsi, anche una volta iniziate le sessioni.
- È necessario ottenere il consenso scritto dell'utente prima di procedere alla registrazione di informazioni che lo riguardino. Gli utenti devono anche acconsentire alla presenza di terze parti alle sessioni.
- È possibile pubblicare o condividere informazioni sull'utente, solo dopo aver ottenuto il suo consenso.
- È necessario che siano condotte delle valutazioni esterne di carattere etico prima di ottenere il consenso di utenti particolarmente vulnerabili o affetti da disabilità che ne inficiano le capacità cognitive.

d) Autodeterminazione

- I consulenti SymfoS devono cercare di garantire la massima partecipazione possibile dell'utente al processo decisionale.
- I consulenti SymfoS devono rispettare il diritto degli utenti a proteggere la propria dignità e a ritirarsi dalle sessioni in qualunque momento. I consulenti dovrebbero essere consci e rispondere ai segnali non verbali che indicano il desiderio dell'utente di ritirarsi.

Competenza

a) Consapevolezza etica

- I consulenti SymfoS devono conoscere le linee guida etiche al fine di garantire che le sessioni siano sicure e utili per tutte le parti coinvolte.
- I consulenti SymfoS dovrebbero evitare di prendere parte ad attività professionali che potrebbero essere in conflitto con la loro deontologia professionale.

b) Limiti delle competenze professionali

- I consulenti dovrebbero prestare attenzione alle ricadute che il loro atteggiamento potrebbe avere sulla vita dell'utente e agire in modo da prevenire tali conseguenze.
- I consulenti dovrebbero essere consci dei propri limiti e non oltrepassarli quando offrono dei servizi di consulenza agli utenti.

- I consulenti SymfoS dovrebbero mettere in contatto l'utente con servizi o professionisti più adatti a rispondere alle loro esigenze qualora ritengano che questi interventi siano necessari.

c) Limiti della procedura

- I consulenti SymfoS devono essere consci dei punti di forza e dei limiti degli strumenti che utilizzano con gli utenti in modo da informare questi ultimi e i soggetti interessati.
- I consulenti devono basare i loro interventi su obiettivi chiari ed interrompere la loro attività nel momento in cui tali obiettivi sono stati raggiunti o non possono essere raggiunti.
- I consulenti devono condurre degli studi sperimentali prima dell'implementazione dei nuovi processi, ed astenersi da attività che possano causare dei danni agli utenti.

d) Aggiornamento professionale

- I consulenti SymfoS hanno il compito di aggiornare le loro competenze mediante lo studio individuale, corsi di formazione, ecc.
- I consulenti SymfoS devono prendersi cura di loro stessi in modo da evitare di sviluppare delle patologie (sindrome da *burnout*) che potrebbero avere delle conseguenze negative sul loro stato di salute, e rivolgersi ai loro colleghi e supervisori, qualora lo reputino necessario.
- È necessario che i consulenti si tengano aggiornati sui metodi di ricerca, sulle tecniche e sugli sviluppi più recenti e si assicurino che gli strumenti che utilizzano e insegnano ad utilizzare siano in linea con le ultime tendenze del settore.

e) Inabilità

- I consulenti di SymfoS dovrebbero riconoscere e astenersi dalla professione nel momento in cui sono incapaci di arrecare benefici all'utente (ad esempio, a causa di una patologia fisica o psicologica che potrebbe danneggiare l'utente).

Responsabilità

a) Responsabilità generica

- I consulenti SymfoS hanno il dovere di comportarsi in maniera professionale, rispettando il codice deontologico di riferimento. Essi, inoltre, sono chiamati a promuovere l'adozione di buone pratiche nel settore, ove possibile.
- I consulenti SymfoS hanno la responsabilità di denunciare o far conoscere procedure o pratiche che ignorano o contrastano con i dettami del codice deontologico.

b) Promozione di *standard elevati*

- I consulenti SymfoS hanno la responsabilità di tenere alti i loro standard professionali e comportarsi in modo tale da non infrangere i principi del codice deontologico.

c) Principio del non nuocere

- I consulenti SymfoS hanno la responsabilità di prevenire o evitare delle attività che potrebbero causare dei danni agli utenti.

- I consulenti dovrebbero evitare di coinvolgere nelle loro attività degli utenti che potrebbero subire delle conseguenze negative.
- I consulenti dovrebbero posporre o interrompere i loro interventi nel momento in cui notano che queste hanno delle ricadute negative sugli utenti.
- I consulenti dovrebbero assicurarsi che gli strumenti siano utilizzati solo da professionisti competenti.
- I consulenti devono assicurarsi che le informazioni fornite dagli utenti siano archiviate in maniera appropriata e che non possano essere utilizzate per arrecare dei danni agli utenti.

d) Continuità dell'intervento

- Se il consulente ritiene che sia necessario mettere in contatto l'utente con un altro professionista, questi dovrà comunque fornire supporto all'utente fino al termine del contratto e all'inizio del rapporto con il professionista consigliato.

e) Risoluzione dei conflitti

- È necessario che tutti i conflitti siano gestiti facendo riferimento alle linee guida etiche di SymfoS, al codice deontologico e alle normative vigenti a livello nazionali.

Integrità

a) Onestà e precisione

- I consulenti SymfoS devono fornire informazioni precise ed accurate sul loro percorso formativo e sulla loro esperienza, evitando distorsioni o esagerazioni riguardo alle loro competenze, alla loro capacità di utilizzare gli strumenti, ecc.
- I consulenti dovrebbero essere cauti nel distinguere le proprie opinioni dai risultati di ricerca quando discutono con gli utenti o con altri professionisti.

b) Franchezza e apertura

- È necessario che i consulenti forniscano agli utenti un quadro chiaro dei risultati o delle osservazioni sulle sessioni in un linguaggio a loro comprensibile.

c) Rapporti con i colleghi

- I consulenti SymfoS hanno la responsabilità di fermare, far conoscere e denunciare comportamenti potenzialmente dannosi o contrari ai principi etici dei professionisti.
- I consulenti dovrebbero offrire un supporto adeguato ai colleghi che lo richiedono.

Per maggiori informazioni riguardo al codice etico, vi invitiamo a consultare i seguenti siti:

<https://www.psychologicalsociety.ie/footer/PSI-Code-of-Professional-Ethics-3>

<http://www.igc.ie/about-us/our-constitution/code-of-ethics>

7. Il metodo SymfoS in cinque fasi per le sessioni di *counselling*

Al fine di rendere più scorrevole il testo, abbiamo scelto di utilizzare esclusivamente la forma femminile per indicare i soggetti coinvolti.

La giovane ha 10-15 minuti di tempo per lavorare da sola alla valutazione iniziale (*basic clearing*) o a uno degli altri scenari di SymfoS (mappa delle risorse e delle emozioni; piano d'azione; immagini interiori; isole delle emozioni).

Una volta terminato, il gruppo siede intorno alla giovane e al suo modello.

1. Presentazione

La giovane:

presenta il tema del suo lavoro.

Parla dei simboli che ha scelto di mostrare.

Indica i simboli di cui sta parlando (ad es., “questa mano simboleggia...”)

Il gruppo (composto al massimo da 3 persone):

ascolta la presentazione.

Il gruppo è conscio della presenza della giovane

e ne osserva i gesti, la postura, la frequenza del respiro, il tono della voce.

La ragazza mostra delle emozioni nel toccare i simboli? Di che tipo?

2. Domande concrete

Il gruppo:

Il gruppo (o 3 membri del gruppo) pone delle domande concrete.

Tali domande possono riferirsi unicamente ai simboli, a ciò che è visibile. Essi non possono porre domande volte ad individuare ragioni e motivazioni. Per il momento devono limitarsi a capire, non ad interpretare.

La giovane:

risponde alle domande.

3. Percezione

Il gruppo:

parla direttamente alla giovane.

I membri del gruppo descrivono le loro sensazioni e quanto osservato mentre la giovane raccontava la storia. Se qualcuno di loro ha notato delle emozioni dovrà dire in che modo le ha percepite (attraverso la mimica, i gesti, il tono della voce). La giovane si limita ad ascoltare attentamente quanto viene detto.

4. Interpretazione

Il gruppo:

parla della giovane.

I membri del gruppo pensano ad alta voce e si pongono delle domande “Qual è il problema?”; “Quali aspetti bisognerebbe cambiare?”; “Qual è il problema che la giovane vorrebbe risolvere, comprendere, superare?”; “Che tipo di difficoltà potrebbero presentarsi? Quando?”

La ragazza ascolta attentamente, ma in questo momento non può intervenire.

5. Individuazione di un piano d’azione

Al termine della riflessione di gruppo, la ragazza esprime la propria opinione su quanto affermato, individuando gli aspetti veritieri, eventuali dubbi ed incertezze.

Che cosa le è piaciuto sentire e cosa le ha dato fastidio?

Quali aspetti reputa importanti e da dove le piacerebbe partire?

8. Panoramica degli scenari SymfoS

8.1. Valutazione iniziale

Occorrente (scatola di legno n.4), modello per la valutazione iniziale

La valutazione iniziale serve a dare ai consulenti la possibilità di individuare rapidamente le esigenze degli utenti che si rivolgono a loro. Al termine di questa attività, essi possono decidere, di comune accordo, il tipo di intervento di cui necessitano e se il lavoro con i simboli è adatto a loro.

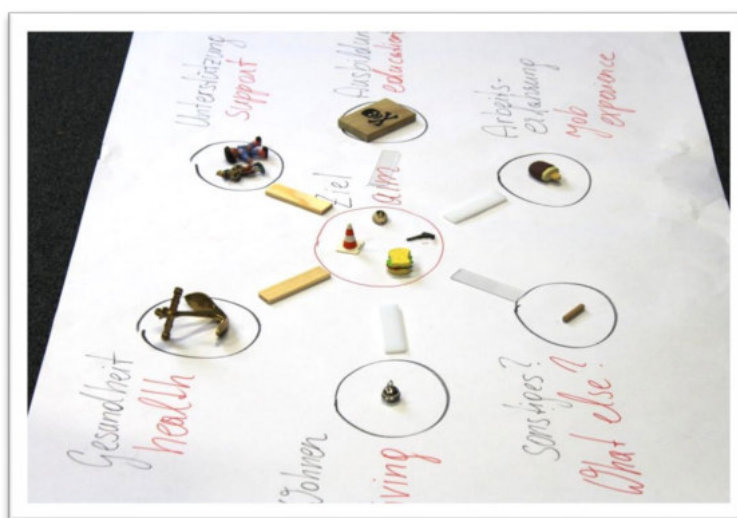


Figura 3: Valutazione iniziale

8.2. Mappa delle risorse e delle competenze e piano d'azione

Occorrente (scatola di legno n.4), mappa delle risorse e delle competenze

È importante guardare al proprio percorso di vita per comprendere il proprio passato, il proprio presente (mappa delle risorse e delle competenze) ed avere un'anteprima sul proprio futuro (piano d'azione) tenendo conto dei propri sogni e dei propri obiettivi. Per questa ragione, diviene necessario decidere se lavorare su obiettivi a breve, a medio o a lungo termine.

Per quanto concerne i piani d'azione, i cartoncini che simboleggiano gli anni, possono essere adottati per creare, invece, dei piani mensili, settimanali o giornalieri. In questo modo, sarà più semplice apportare delle modifiche.

Piano di lavoro

Se possibile, consigliamo ai partecipanti e ai consulenti di utilizzare il pavimento come piano di lavoro.



Figura 4: **Mappa delle risorse e delle competenze e**



Piano d'azione.

8.3. Immagini interiori

Occorrente (scatola #2)

Valore attribuito ai vari materiali

Spine (pezzi di filo spinato): simboleggiano i sentimenti negativi come la paura, il senso di colpa, il dolore, oppure ferite vere e proprie.

Piume: simboleggiano sentimenti positivi come l'amore, la felicità, la serenità. Possono anche rappresentare un senso di protezione, calore, affetto.

Oro: simboleggia ciò che ci è più caro o desideriamo ardentemente.

Sabbia: simboleggia tutto ciò che ci sfugge, oppure un percorso.

Sabbia per lettiera: simboleggia i momenti estremamente negativi.

Pietre/rocce: rappresentano le difficoltà, la freddezza; in alternativa ciò che ci protegge.

Ovatta: simboleggia la nebbia, e dunque tutto ciò che non riusciamo a vedere o a concepire.



Figura 5: Immagini interiori

Ai giovani sarà presentato solo il valore attribuito a questi simboli, e non saranno fornite loro altre spiegazioni. Se necessario, potranno dare altri significati ai vari materiali.

Piano di lavoro

I partecipanti ed i consulenti dovranno lavorare sul pavimento o intorno a un tavolo, utilizzando come base dei fogli A4, in modo che i materiali possano essere riposti con facilità al termine dell'attività. All'inizio della sessione, le borse con all'interno l'occorrente per l'attività saranno poste le une accanto alle altre, in ordine sparso.

Lo svolgimento della sessione di *counselling* deve essere in linea con il tipo di intervento concordato con l'utente.

8.4. Isole delle emozioni

Occorrente (scatola #3)

Un pezzo di stoffa blu (circa 150x150cm) utilizzato per simboleggiare il mare. 22 piccoli pezzi di legno a forma di isole.

Le isole rappresentano:

l'ansia, la rabbia, la paura, la depressione, la solitudine, la felicità, il terrore, la serenità, la fortuna, la tristezza, l'amore, la lussuria, il potere, l'invidia, la colpa, la preoccupazione, la vergogna, il dolore, il desiderio, la pena, la rabbia.

Il retro delle isole è dipinto di nero in modo tale che vi si possa scrivere su con il gesso ed aggiungere altri sentimenti, o obiettivi.

La scatola contiene, inoltre, delle piccole navi di legno, 10 pedine, dei gessetti e un salvagente giallo e nero.

La parte gialla simboleggia le sensazioni positive, quella nera quelle negative. Le pedine sono utilizzate per rappresentare le persone, mentre la nave è utilizzata per dare l'idea di uno spostamento.

Lo svolgimento della sessione di *counselling* deve essere in linea con il tipo di intervento concordato con l'utente.



Figura 6: Isole delle emozioni

9. Casi studio

9.1. Valutazione iniziale

Dati essenziali

- Data: 23 maggio 2017
- Nome dell'organizzazione: CESIE
- Nome del progetto: SymfoS
- Nome del consulente: Julia
- Nome dell'utente: Abdouh (nome di fantasia)
- Dati sull'utente: 17 anni, al terzo anno di scuola media. Ha svolto un periodo di tirocinio presso un ristorante.
- Nome dell'intervento: valutazione iniziale.
- Titolo/domanda alla base dell'intervento: Che cosa farò quando compirò 18 anni.

1. Presentazione:

Abdouh ha 17 anni e viene dal Senegal. È arrivato a Palermo due anni fa e ha sempre vissuto in un centro per minori non accompagnati. Fra tre mesi, però, compirà 18 anni e sarà costretto a lasciare la struttura. (Sceglie come simbolo un orologio per indicare il tempo che passa). Tutta la sua famiglia è rimasta nel suo Paese d'origine, quindi può solo contare sul sostegno dei suoi amici, degli educatori del centro di accoglienza e dei colleghi del ristorante in cui sta svolgendo il suo tirocinio (Sceglie come simbolo un aeroplano per rappresentare la lontananza della sua famiglia e un diamante per rappresentare i suoi amici e sostenitori che considera un tesoro). Ha studiato un po' in Africa, ma in Europa il suo percorso formativo non viene riconosciuto, per questo sta cercando di migliorare il suo italiano. Studia in una scuola per ottenere la licenza media (sceglie della carta e un gessetto per simboleggiare la scuola).

Sta svolgendo un periodo di tirocinio in un ristorante e ha lavorato da carpentiere in Senegal (sceglie un hamburger per rappresentare il ristorante e un pezzo di legno e dei chiodi per la sua esperienza da carpentiere). È in buona salute, e dice di essere un ragazzo forte ed atletico (sceglie un leone e una palla per rappresentare rispettivamente la propria forza ed il proprio amore per il calcio). Dice che per lui le cose più importanti sono la religione e il calcio perché gli permette di socializzare con i suoi coetanei italiani (sceglie un libro come simbolo della sua fede religiosa).

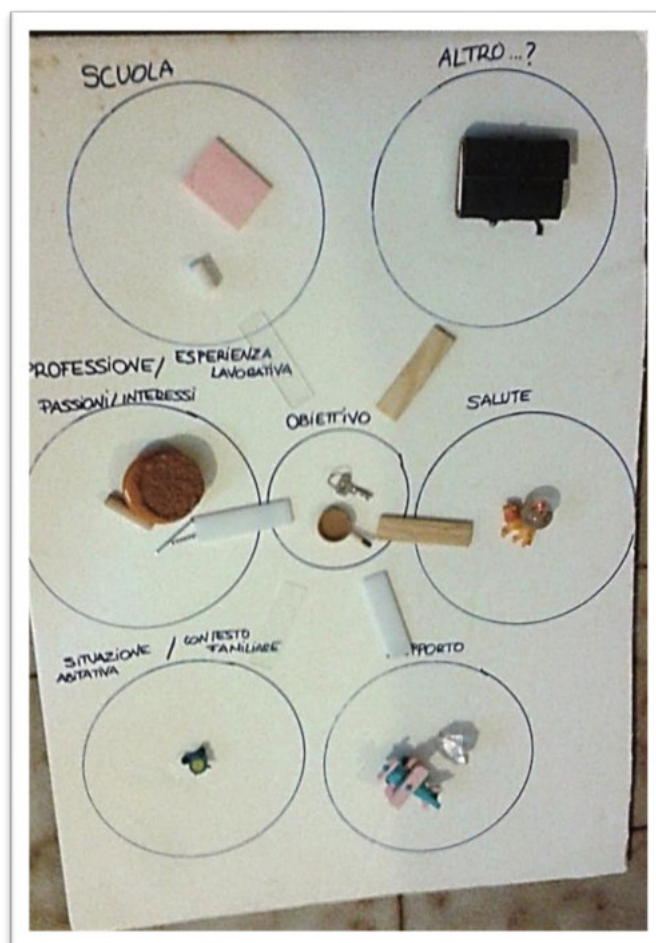


Figura 7: Caso studio sulla valutazione iniziale

Il suo obiettivo è quello di avere un lavoro e di andare a vivere con altri suoi due amici che si trovano nella sua medesima situazione (sceglie una padella e un mazzo di chiavi per rappresentare il suo lavoro al ristorante e la sua nuova casa).

- Lastra di ghiaccio spessa: salute
- Lastra di ghiaccio meno spessa: esperienza lavorativa (pensa che sia possibile continuare a lavorare al ristorante) e sostegno (alcuni colleghi lo stanno aiutando molto).
- Lastra di ghiaccio sottile: Istruzione (non ha molta voglia di andare a scuola, ma sa che in Italia è importante. Tuttavia, pensa che il lavoro sia prioritario) e alloggio (sa che fra alcuni mesi dovrà lasciare il centro di accoglienza e trovare una nuova casa).

2. Domande concrete

3. Percezione

Si mostra calmo per tutta la durata del racconto. Sorride quando parla del suo lavoro e dei suoi amici. La sua voce cambia quando ricorda la sua famiglia e sua madre. È serio quando parla della sua esperienza come carpentiere in Senegal e si tocca il petto quando parla della sua fede religiosa. Punta più volte il dito contro l'oggetto che simboleggia il suo obiettivo.

4. Interpretazione

È conscio della sua situazione. Sa che per raggiungere il suo obiettivo ha bisogno di sostegno. A sostenerlo ci sono i suoi colleghi ed il suo datore di lavoro nel ristorante. È bello che abbia voglia di lavorare, ma non dovrebbe dimenticarsi dell'importanza di imparare la lingua e di acquisire un titolo di studio minimo per garantirsi un futuro migliore. È importante che cerchi di instaurare dei rapporti con dei ragazzi italiani ed il calcio può essere un ottimo strumento.

5. Individuazione del piano d'azione

Incontreremo il giovane anche la prossima settimana. Nel corso di questa settimana ha promesso di parlare al suo datore di lavoro per capire se potrà continuare a lavorare nel ristorante. La consulente lo metterà in contatto con un'associazione che aiuta i migranti nel loro percorso formativo (Comunità Exodos). Inoltre, cercherà degli annunci di case in affitto e la consulente lo aiuterà a contattare i proprietari.

9.2. Mappa delle risorse e delle competenze e piano d'azione

Dati essenziali

- Data: 24 maggio 2017
- Organizzazione: Sozialwerk Dürener Christen
- Progetto: Lernpunkt
- Consulente: Anne
- Osservatore: Stefan
- Utente: Denise (nome di fantasia, 17 anni, titolo di licenza media, frequenta la classe nona, vive in una residenza per studenti insieme ad altre 7 ragazze).
- Intervento: Mappa delle risorse e delle competenze; piano d'azione

“Come posso realizzare il mio sogno di aprire una sartoria?”

1. Presentazione

“Il mio obiettivo ed il mio sogno è quello di aprire una sartoria, un giorno. Sto svolgendo un periodo di tirocinio in una sartoria e adoro questo lavoro. Per questo metterò del filo sul cartoncino blu.

Ho scelto di utilizzare un cartoncino nero all’inizio per simboleggiare l’inizio della mia vita. Ero già un piccolo demone prima di nascere. Non è stata una bella infanzia la mia. Non ricordo nulla dei miei primi undici anni di vita. La prima cosa che ricordo è di essere arrivata ai ferri corti con mia madre quando avevo circa 12 o 13 anni. Mi sentivo in gabbia e dovevo lottare ogni giorno (spada). Quando avevo 14 anni bevevo moltissimo e pensavo di poter volare (aereo). A 15 anni sono rimasta incinta, ma ho perso il mio bambino (stella). Ho dovuto imparare a non farmi del male (valigia). Qui di lato ho messo una collana di perle che simboleggia la mia migliore amica. È sempre con me, non letteralmente, perché non abitiamo vicine, ma è nel mio cuore. Ora ho 17 anni e penso di essere più stabile (lucchetto) e devo cercare di non mollare (cono). Mi sto di nuovo avvicinando a mia madre (vite) e a scuola vado molto meglio (libro).”



Figura 8: *Mappa delle risorse e delle competenze*

2. Domande concrete

Non sono state poste delle domande.

3. Percezione

La consulente e l'osservatore parlano a Denise delle loro sensazioni

Hai riso mentre parlavi della gravidanza problematica che ha dovuto affrontare tua madre.

Quando hai parlato della tua preadolescenza e dei cattivi rapporti con tua madre sei tornata seria. Poi hai di nuovo cominciato a sorridere.

Hai sollevato più volte il cono.

Quando hai parlato del lucchetto eri calma.

Mentre parlavi della vite sei diventata più seria.

4. Interpretazione

Il consulente e l'osservatore parlano di Denise

Perché si definisce un piccolo demone?

È interessante notare come i cartoncini che formano il suo percorso di vita siano tutti disposti in fila, mentre quelli che corrispondono al suo dodicesimo e tredicesimo anno di vita siano accavallati.

Il lucchetto è un simbolo molto potente.

Si tratta di un percorso di vita piuttosto comune: a 12/13 anni ha sentito la necessità di staccarsi dalla famiglia, mentre a 17 è pronta a riavvicinarsi.

Avrebbe potuto scegliere degli altri simboli al posto del libro per rappresentare la sua carriera scolastica.

5. Individuazione di un piano d'azione

La consulente chiede a Denise di mettere tutti i simboli che ritiene importanti sul cartoncino che simboleggia il suo obiettivo.

Collana di perle: la sua migliore amica è importante in ogni cosa che fa.

Libro: la scuola è fondamentale per ottenere un titolo di studio

Spada: è essenziale lottare per i propri obiettivi

Stella: Denise può cucire qualcosa per ricordare il bambino che ha perso, invece di farsi un tatuaggio che creerebbe una traccia permanente.

Cono: non mollare.

Valigia: essere consapevoli di avere delle alternative e che non è necessario farsi del male.

Lucchetto: le sue caratteristiche personali > **“Devo essere me stessa per ottenere il lavoro dei miei sogni”**

Piano d'azione

Adesso la consulente chiede a Denise di riflettere e di creare dello spazio fra il suo obiettivo ed il suo presente. Che cosa dovrà fare per raggiungere il suo obiettivo?

Denise sceglie 8 cartoncini che simboleggiano i prossimi 8 anni.

1. Candele: licenza media (presso il lernpunkt)
2. Diamante: diploma (in un'altra scuola)
3. Bottoncino: primo anno di formazione
4. Bottone di medie dimensioni: secondo anno di formazione
5. Bottone di grandi dimensioni: terzo anno di formazione (al termine del quale ci saranno dei grandi festeggiamenti > palla stroboscopica)
6. Piccola somma di denaro
7. Un po' di denaro in più
8. Una consistente forma di denaro > indipendenza economica (palloncini > inaugurazione della sua sartoria).

A questo punto la consulente chiede a Denise di individuare le potenziali difficoltà simboleggiate da delle pietre:

1. una nuova scuola con persone nuove;
2. persone nuove nel centro di formazione professionale;
3. esame finale;
4. problemi finanziari.

Alla dimensione delle pietre corrisponde il grado di difficoltà
Risorse: catena, spada, lucchetto e cono.



Figura 9: **Piano d'azione**

Piano d'azione:

È prima importante individuare le esigenze e le possibili soluzioni

Stefan dovrà partecipare alla prossima sessione?

Il consulente è in grado di individuare le esigenze di Denise?

Di che tipo di esigenze si tratta?

Tali esigenze impediscono a Denise di ottenere il suo lavoro?

Denise è pronta a vivere da sola?

È necessario trovare una risposta a questa domanda prima che Denise lasci il lernpunkt.

La settimana successiva Denise chiederà alla consulente se Stefan potrà prendere parte alla prossima sessione (prima delle vacanze estive). Stefan chiederà ad Anna, una sua collega, maggiori informazioni sull'affitto assistito. Denise riceverà un quadro chiaro della sua situazione quando avrà 18 anni (li compirà a giugno). Il piano d'azione, pertanto, sarà definito in quel periodo, e si trasferirà nel suo appartamento al termine delle vacanze estive. Stefan telefonerà all'ufficio di assistenza sociale, o al tutore di Denise, il Sig. Jogen, per sapere cosa fare affinché la ragazza ottenga un alloggio indipendente.

9.3. Immagini interiori

Dati essenziali

- Data: 21 marzo 2017
- Nome dell'organizzazione: Asociación Caminos
- Nome del progetto: SymfoS
- Nome del consulente: Chiara
- Nome degli osservatori: Paul, Virag, Stefan
- Nome dell'utente: Frank (nome di fantasia)
- Informazioni sull'utente: orientamento professionale
- Nome dell'intervento: immagini interiori
- Titolo/domanda alla base dell'intervento: Che cosa succederà l'anno prossimo quando andrò in pensione

1. Presentazione:

L'oro rappresenta il lavoro di Frank, di cui è soddisfatto. Usa l'oro anche per riferirsi agli anni passati.

Le piume rappresentano il suo lavoro che lui ama e di cui è soddisfatto.

Le pietre rappresentano i suoi amici e la sua famiglia (suo fratello).

L'ovatta rappresenta il suo futuro, è confuso perché non sa cosa farà quando andrà in pensione. La sabbia rappresenta tutti gli sforzi che ha compiuto per ottenere ciò che voleva.

2. Domande concrete

3. Percezioni

Paul: Parla a voce bassa e si avverte una certa tensione nella sua voce. Si schiarisce la voce più volte. Alla fine, il suo tono diventa più sicuro.

Virag: Non tocca le pietre, ma vi gita attorno con le mani. È sempre fermo. Quando parla dei suoi amici il suo tono di voce cambia e rilassa le spalle.

Stefan: Quando parla di sé abbassa il tono della sua voce. Quando parla della sua famiglia e dei suoi amici, il suo tono di voce diventa più forte. Scendono delle lacrime sul suo volto.

4. Interpretazione

Paul: Il lavoro è molto importante per Frank. È fondamentale, però, saper dire addio alle cose in modo da poter andare avanti. Sta per iniziare un nuovo capitolo della sua vita e ha paura del

futuro. Dall'altra parte è conscio delle proprie risorse (amici e familiari), ma non sa come andare avanti.

Virag: il foglio che rappresenta il suo futuro è quasi vuoto. Non ha toccato quasi nulla, è come se non sapesse cosa fare. È confuso.

Stefan: è molto emotivo. Vede il futuro come una nebbia. Deve concentrarsi sulle sue risorse.

Chiara: Dice di essere confuso riguardo al proprio futuro. Non è facile creare un legame, dopo tutti gli sforzi che ha dovuto compiere per avere il suo lavoro. Sembra che abbia paura del futuro.



FRANK, che cosa ne pensi di ciò che hanno detto i tuoi compagni?

Frank: Penso che le loro parole siano molto utili, devo pensare al mio futuro, perché ho tutto ciò che mi occorre per affrontare questo cambiamento.

Chiara: Okay, ti dispiacerebbe alzarli e guardare all'immagine che hai creato da diverse angolazioni? C'è qualcosa che vorresti cambiare? Quale punto di vista preferisci?

(Frank si alza e osserva l'immagine. Vuole apportare dei cambiamenti).

Figure 10: Immagini interiori

5. Piano d'azione

Frank sceglie di mettere altre tre pietre nel quadrante corrispondente al proprio futuro, utilizzando della sabbia per legare diverse possibilità. Le pietre simboleggiano ciò che può fare.

Crede che il futuro sarà prospero, se lo vorrà, ha degli amici e dei familiari che lo aiuteranno ad andare avanti. Pencherà a come occupare il proprio tempo, grazie a ciò che ha. Pensa che preparerà un piano. Cercherà di non concentrarsi troppo sul passato e sul suo lavoro che sta per finire; deve guardare a questo momento come a un'opportunità di cambiamento.

9.4. Isole delle emozioni

Dati essenziali:

- Data: 27 marzo 2017
- Organizzazione: Sozialwerk Dürener Christen
- Progetto: Jugend Stärken im Quartier – JUST Nord
- Consulente: Britta
- Utente: Jaqueline (21 anni, lavora come bambinaia ed ha un suo appartamento, frequenta il centro di ascolto da oltre un anno)
- Intervento: isola delle emozioni

Caso studio – Jacqueline: Posso essere una buona mamma?

È presente un osservatore.

Vi sono cinque isole. Su una delle isole sono state poste tre figure, mentre un'altra si trova a metà fra due isole.

1. Presentation



Figura 11: *Caso studio – Isola delle emozioni*

Ho scelto l'isola del piacere perché amo i cambiamenti. Ho scelto anche quelle della gioia e della felicità. Sono davvero felice della mia gravidanza. Ma provo anche ansia e preoccupazione. Mi chiedo se ce la farò.

2. Domande concrete

Sono state poste delle domande concrete riguardo alle figure sulle isole.

Domanda A: "Chi sono le tre figure sull'isola della felicità?"

Risposta A: “Sono le mie sorelle e i miei fratelli. Anche loro sono felici della mia gravidanza e mi sostengono.”

Domanda B: “Chi è la figura che si trova fra l’isola della felicità e quella della gioia?”

Risposta B: “È Peter, il padre del mio bambino. È felice della mia gravidanza. Ma, dal momento che lui si trova in ospedale, non abbiamo parlato molto dell’argomento. Lo faremo non appena tornerà a casa”.

3. Percezione

L’osservatore e la consulente parlano a Jaqueline delle loro percezioni:

Hai parlato lentamente ed in maniera chiara, in alcuni casi sei stata un po’ enfatica.

Mentre raccontavi la tua storia, avevi in mano due figure e continuavi a rigirarle. Hai parlato tranquillamente, e vi sono stati pochi cambiamenti nel tono della tua voce. Quando hai introdotto l’isola della gioia e della felicità, è comparso un piccolo sorriso sul tuo volto. Alla fine, hai parlato delle paure e delle preoccupazioni ed hai strofinato le figure fra le tue mani.

4. Interpretazione

Adesso la consulente e l’osservatore parlano di Jaqueline.

Paura e preoccupazioni sono più vicine a Jaqueline. Tuttavia, ha cominciato la sua storia con l’isola del piacere. Non mi è parsa molto emozionata. La sua storia mi è parsa piuttosto fredda. E poi dietro Jacqueline c’è una sfilza di isole inutilizzate, come quella dell’amore. Mi sembra che sia questa l’isola mancante, no? Quali cambiamenti si aspetta?

È bello che Jaqueline abbia tre persone che la supportano sull’isola della gioia. Forse è qui che possiamo individuare alcune delle sue paure e delle sue preoccupazioni.

Mi chiedo che valore abbia la figura di Peter. Si trova fra due isole, in una posizione che appare piuttosto malferma. Perché Peter si trova lì? Non dovrebbe occupare lo stesso posto sulle altre isole? Che cosa succederebbe se Peter cadesse in acqua?

5. Piano d’azione

Vi sono dei cambiamenti nell’immagine. Jacqueline è più sicura riguardo alla sua gravidanza. Mette da parte ansia e preoccupazione, mentre rimangono le isole del piacere, della gioia e della felicità. Peter adesso compare in tutte le isole.

Jaqueline dice di aver riflettuto se inserire l’isola dell’amore o meno, ma alla fine ha scelto di non farlo. L’amore è il mare stesso.



Figure 12: *Caso studio – isole delle emozioni*

“È bello essere incinta e sapere che metterò su un bel pancione. Mi sento sollevata nel poter esprimere questo sentimento. **Sarò grassa, ma piena d’amore**”. All’inizio è incerta nel pronunciare queste parole, ma poi sembra acquisire più sicurezza. Infine, sceglie di aggiungere l’isola dell’orgoglio.



Figura 13: Caso studio – Isole delle emozioni

Sei soddisfatta dell’immagine che hai creato? Pensi di dover aggiungere qualcosa? Pensi di aver ancora bisogno di supporto?

“Mi piace questa nuova immagine. Avrò un bambino. Sono felice, orgogliosa e piena di amore. So che posso farcela con l’aiuto delle mie sorelle e dei miei fratelli. Parlerò con Peter non appena starà meglio.”

10. Garanzia di qualità

Nell'ambito del progetto SymfoS è stato messo a punto un sistema volto a garantire la qualità dei servizi di *counselling*, migliorare gli interventi proposti al gruppo target ed adattare il metodo ai contesti in cui viene adottato. Uno degli obiettivi del progetto SymfoS è, infatti, lo sviluppo e l'adattamento degli interventi.

Abbiamo compiuto degli sforzi per far sì che il metodo SymfoS sia applicato con criterio. Di seguito presentiamo una breve descrizione degli strumenti volti a garantire la qualità dei processi promossi nell'ambito del progetto SymfoS.

10.1 Certificazione dei consulenti SymfoS

Per prima cosa, abbiamo scelto di delineare nel dettaglio il percorso formativo per divenire dei consulenti SymfoS certificati.

Tale percorso comincia con la sottoscrizione del patto formativo che chiarisce le qualifiche e le motivazioni del discente. Questi dovrà studiare alcuni saggi importanti che definiscono il quadro di riferimento del lavoro con i simboli e dell'approccio SymfoS prima di prendere parte alle sessioni in presenza. Tali sessioni possono svolgersi nel corso di una settimana, oppure essere suddivise in più giorni, in base alle esigenze dell'ente che eroga la formazione.

Alle sessioni in presenza, seguono delle attività pratiche. Gli aspiranti consulenti SymfoS dovranno applicare il metodo nel loro contesto professionale. Inoltre, dovranno documentare e riflettere su tre casi studio. Infine, essi dovranno compilare una scheda personale al fine di documentare il loro processo di apprendimento. Un esperto valuterà le loro competenze nel corso di un colloquio finale, e verificherà che siano in possesso di tutti i requisiti previsti dal quadro di riferimento di SymfoS prima di rilasciare la certificazione.

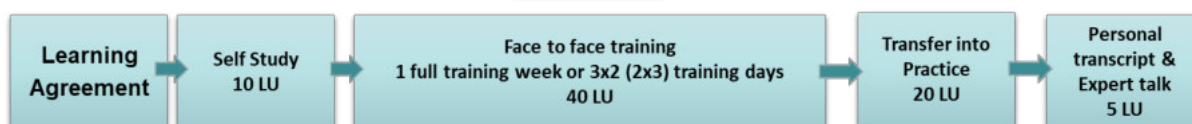


Figura 14 **Fasi del processo di certificazione**

Per maggiori informazioni su tale processo, vi invitiamo a consultare il secondo capitolo del presente documento.

10.2 Documentazione e valutazione delle sessioni di *counselling*

Il percorso formativo dei consulenti SymfoS prevede la redazione di casi studio che permettano loro di riflettere sul loro lavoro e di condividere le loro esperienze con i colleghi. Alcuni esempi di questi casi studio sono riportati sulla piattaforma dedicata www.SymfoS.eu (Area trainer), una comunità di apprendimento sulla metodologia SymfoS.

È possibile trovare i moduli per la redazione dei casi studio nell'allegato "misure di garanzia della qualità".

10.3 Ciclo di qualità - intervizione

Il metodo SymfoS può essere utilizzato dai singoli operatori, tuttavia dispiega tutto il suo potenziale quando è adottato a livello sistemico. Gli enti di formazione e consulenza professionale che desiderano sfruttare a pieno il metodo dovrebbero creare dei sistemi di gestione della qualità organizzando degli incontri appositi per il personale interessato. Sugeriamo di tenere un incontro trimestrale in ciascuna organizzazione allo scopo di condividere esperienze e conoscenze e permettere agli operatori di supportarsi a vicenda nel corso di sessioni di intervizione. L'intervisione non è altro che una forma di supporto fra pari, nel corso della quale un consulente presenta un caso concreto, su cui i colleghi riflettono proponendo delle strategie d'azione differenti.

È possibile trovare maggiori informazioni nella "Guida all'implementazione di SymfoS" che descrive in che modo adottare il metodo SymfoS all'interno dei centri di formazione e consulenza per i giovani.

10.4 Supervisione

In alternativa o in aggiunta ai metodi menzionati qui sopra, suggeriamo di ricorrere alla supervisione di consulenti SymfoS esperti, esterni all'organizzazione. Tale metodo aiuterà i consulenti ad applicare la metodologia SymfoS al meglio ed assicurare la qualità dei servizi offerti.

10.5 Un processo di miglioramento continuo

È necessario che le organizzazioni dotate di un sistema avanzato di gestione della qualità integrino il metodo SymfoS all'interno di tali processi. Ciò implica la nomina di un responsabile della gestione della qualità che si occupi del metodo SymfoS allo scopo di adattarne e migliorarne l'applicazione per soddisfare le aspettative dei clienti. Per maggiori informazioni, suggeriamo di consultare la "Guida all'implementazione di SymfoS".

Raccomandazioni: Tutte le organizzazioni incaricate di rilasciare le certificazioni dovrebbero incoraggiare i consulenti ad unirsi alle reti di SymfoS (piattaforma dedicata, pagine Facebook e LinkedIn, ecc.) e a perfezionare le loro competenze nell'ambito del lavoro con i simboli (almeno 16 ore di formazione ogni due anni).

10.6 Una piattaforma dedicata ai consulenti

Infine, abbiamo sviluppato un sito internet dedicato www.SymfoS.eu (disponibile in inglese, tedesco, italiano e spagnolo) al fine di divulgare i risultati del progetto e garantire la qualità dell'implementazione. Il sito contiene informazioni sul progetto e altro materiale aggiuntivo. Abbiamo anche dedicato un forum a consulenti ed esperti che possono porre e trovare delle risposte alle loro domande. Nell'area riservata ai consulenti è possibile scaricare moduli, materiale didattico e altri documenti di supporto.



Figura 15 www.SymfoS.eu – Piattaforma per i consulenti

11. Allegati

Tutti gli allegati possono essere scaricati da www.symfos.eu.

- Patto formativo
- Scheda personale
- IO1 Quadro di riferimento per il lavoro con i simboli
- IO2 Valutazione iniziale
- IO4.1 Mappa delle risorse e delle competenze
- IO4.2 Piano d'azione
- IO4.3 Isole delle emozioni
- IO4.4 Immagini interiori
- IO5 Sistema di supporto fra pari
- IO7 Manuale per il trasferimento della metodologia SymfoS
- Misure di garanzia della qualità
- EQF – Risultati di apprendimento



Coordinatore del progetto



Hafelekar Consultancy Schober Ltd, Austria
office@hafelekar.at
www.hafelekar.at

Partner



Center for Migrants in Tyrol (ZeMiT), Austria
office@zemit.at
www.zemit.at



Sozialwerk Düren, Germania
s.henke@sozialwerk-dueren.de
www.sozialwerk-dueren.de



Ballymun Job Centre, Irlanda
bakerr@bmunjob.ie
www.bmunjob.ie



CESIE, Italia
caterina.impastato@cesie.org
www.cesie.org



Asociación Caminos, Spagna
office@asoccaminos.org
www.asoccaminos.org

Ideatore del lavoro con i simboli

Wilfried Schneider, Germania
info@psychologische-symbolarbeit.de
psychologische-symbolarbeit.de

www.symfos.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.