



Linee guida

105: Metodologia per l'implementazione di un sistema di supporto fra pari volto a facilitare il processo di apprendimento individuale

www.symfos.eu



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



Linee guida

IO5: Metodologia per
l'implementazione di un sistema di
supporto fra pari volto a facilitare il
processo di apprendimento
individuale

Versione
definitiva
IT



| | |
|--|--|
| Titolo: | <i>Il sistema di supporto fra pari di SymfoS – Linee guida</i> |
| Prodotto – IO 5 | <i>Metodologia per l’implementazione di un sistema di supporto fra pari volto a facilitare il processo di apprendimento individuale.</i> |
| Descrizione: | <p>Il presente documento mira a rispondere ai bisogni di apprendimento degli educatori ed intende facilitare la creazione di percorsi di formazione personalizzati. I suoi contenuti dovranno essere adattati al contesto educativo nazionale in modo da permettere ai consulenti che operano nel settore dell’orientamento e della formazione professionale di adottare l’approccio qui proposto, integrandolo con metodi e strumenti già in uso.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Questo documento si basa sui contenuti di altri prodotti redatti nel corso del progetto (IO2 e IO4), nonché su studi specialistici. 2. La progettazione e l’adattamento del lavoro con i simboli contribuirà allo sviluppo di un processo che permetterà ai consulenti ed ai loro assistiti di lavorare insieme per riflettere su quanto hanno appreso e ideare dei percorsi di formazione personalizzati. 3. È stata proposta un’indagine volta ad analizzare le esigenze ed il contesto in cui ciascun partner si trova ad operare, per far sì che l’implementazione del lavoro con i simboli sia adattata alle diverse realtà educative. 4. Valutazione dei metodi e degli strumenti utilizzati nel settore dell’orientamento professionale per comprendere in che modo il lavoro con i simboli possa contribuire a creare dei percorsi di consulenza di qualità che favoriscano l’inserimento di soggetti svantaggiati nel mercato del lavoro. 5. Uso dei metodi della scienza dell’implementazione al fine di individuare l’approccio migliore ed applicare il metodo nei Paesi partner. 6. Lo sviluppo di un sistema di supporto fra pari volto a facilitare il processo di apprendimento individuale. Tale sistema dovrà avere un impatto sul capitale sociale dei soggetti più svantaggiati sul mercato del lavoro (i quali potrebbero essere particolarmente fragili, nel caso in cui i giovani provengano da famiglie in cui entrambi i genitori sono disoccupati, o da una comunità con un alto tasso di disoccupazione). L’obiettivo è quello di aiutare i giovani a costruire una loro rete di contatti grazie al supporto dei loro coetanei. 7. La metodologia sarà sottoposta a un processo di revisione continua (sulla base dello strumento EQAVET) al fine di garantirne una corretta implementazione (IO7). |
| Organizzazione partner: | <i>Ballymun Job Centre</i> |
| Ricercatrice che ne ha curato la redazione: | <i>Ruth Baker</i> |
| Data di consegna: | <i>31/03/2018</i> |
| Lingue: | <i>Inglese, spagnolo, tedesco e italiano</i> |

Contenuti

| | |
|---|----|
| Il sistema di supporto fra pari di Symfos: metodi e strumenti..... | 3 |
| Sviluppo degli strumenti..... | 4 |
| Linee guida per l'implementazione del sistema di supporto fra pari..... | 5 |
| Valutazione del sistema di supporto fra pari | 7 |
| Le varianti del sistema di supporto fra pari di SymfoS..... | 10 |
| Variante adottata dal <i>Ballymun Job Centre</i> , Irlanda..... | 11 |
| Variante adottata da <i>Asociación Caminos</i> , Spagna..... | 15 |
| Variante adottata da <i>Sozialwerk Dürener Christen</i> , Germania..... | 23 |
| Variante adottata dal <i>CESIE</i> , Italia..... | 25 |
| Variante adottata da <i>ZeMiT</i> , Austria..... | 29 |
| Conclusioni tratte dalle sessioni pilota..... | 32 |

Il sistema di supporto fra pari di Symfos: metodi e strumenti

La creazione di un sistema di supporto fra pari nell'ambito del progetto Symfos è tesa a sfruttare le potenzialità ed il forte sostegno offerto da una relazione amicale per aiutare i giovani a proseguire i loro studi o fare il loro ingresso nel mercato del lavoro. Nel corso della vita, infatti, i nostri amici ci aiutano a riflettere e ci sostengono in un modo unico. Essi ci permettono di accedere ad altre reti di contatti e a sistemi di supporto, da cui spesso sono esclusi i professionisti. Questo tipo di *networking* informale va ad integrare i servizi offerti dai consulenti di orientamento, favorendo un approccio olistico al *networking* professionale.

Il modello ideato da SymfoS per il sistema di supporto fra pari incorpora aspetti delle attività di consulenza fra pari e di gruppo, servendosi degli scenari proposti nel corso delle sessioni di *counselling*: valutazione iniziale, percorso delle risorse e delle competenze, isola delle emozioni e analisi delle immagini interiori. Ogni gruppo di supporto fra pari si fonda su rapporti di fiducia profondi e su una piena disponibilità da parte dei suoi membri. Sugeriamo di implementare tale sistema con gruppi di giovani che hanno preso parte al percorso di orientamento di SymfoS. Trascorrere del tempo insieme permette, infatti, ai membri del gruppo di instaurare dei solidi legami di amicizia e di maturare un buon rapporto di fiducia, elementi necessari ai fini dell'implementazione del sistema di supporto fra pari.

L'obiettivo del sistema di supporto fra pari è di fornire ai membri del gruppo tutto il sostegno necessario per portare al termine i piani di azione educativi o finalizzati alla ricerca di un'occupazione sviluppati attraverso il percorso di consulenza di Symfos. Le varianti qui proposte rappresentano una tappa fondamentale del processo di

orientamento professionale, in quanto prevedono l'adozione di un approccio più organico al sistema di supporto fra pari, in linea con i dettami di SymfoS.

Sviluppo degli strumenti

Il partenariato di SymfoS ha preferito non sviluppare un approccio univoco per la creazione del sistema di supporto fra pari, bensì procedere alla creazione di un modello accompagnato da 5 note metodologiche riportate nel presente documento. Le organizzazioni *partner* del progetto, infatti, interagiscono in maniera sempre diversa con i gruppi di giovani che vivono e si muovono in contesti differenti. Si è deciso, pertanto, di individuare alcune buone pratiche utili ai fini della creazione del sistema di supporto fra pari capaci di rispondere alle esigenze dei giovani che hanno preso parte alle sessioni di SymfoS. Sono state, così, stabilite delle linee guida che hanno consentito ai *partner* di creare un sistema che consentisse ai giovani di sfruttare a pieno la propria esperienza. Ciascuna organizzazione avrebbe, poi, avuto il compito di accertarsi che ciascun elemento chiave fosse inserito nella variante proposta.

La creazione di tale modello è stata avviata dal Ballymun Job Centre che ha delineato le linee guida per l'implementazione di un sistema di supporto fra pari, in collaborazione con esperti nel campo dell'orientamento professionale che da tempo lavorano alla formazione di tali gruppi.

Ciascun *partner* ha poi ideato un proprio sistema di supporto fra pari sulla base del modello proposto. Tali varianti sono state testate e modificate sulla base dei riscontri ricevuti. L'adattabilità del modello ha permesso ai *partner* di apportare delle modifiche e di adattare il sistema alle esigenze degli utenti. È possibile utilizzare tutte e cinque le varianti qui proposte, qualora esse rispondano alle esigenze del gruppo target cui si rivolge l'organizzazione che vuole adottare il

metodo. In alternativa, suggeriamo di sviluppare una nuova variante sulla base delle linee guida presentate di seguito.

Linee guida per l'implementazione del sistema di supporto fra pari

L'obiettivo del sistema di supporto fra pari è di fornire ai membri del gruppo tutto il sostegno necessario per mettere in atto i piani di azione elaborati durante il percorso di orientamento promosso da SymfoS. Di seguito presentiamo le buone pratiche cui il modello si ispira:

- **È importante che i membri del gruppo abbiano degli interessi in comune:** i sistemi di supporto fra pari consentono ai giovani con *background* e storie di vita differenti di unirsi per sostenersi l'un l'altro e raggiungere gli obiettivi che si sono prefissi. La diversità, dunque, costituisce uno dei punti di forza dei gruppi di sostegno, poiché aiuta i giovani a conoscere e a fare proprie le esperienze dei propri coetanei. Allo stesso tempo, però, è importante che i membri del gruppo condividano alcuni interessi che permettano loro di creare di clima di coesione. Così facendo, i giovani potranno concentrarsi sui loro obiettivi e potranno individuare le iniziative che necessitano di un maggior supporto.
- **Bisogna garantire sempre la presenza di un professionista:** i giovani sanno come sostenersi a vicenda, ma è fondamentale che possano ricorrere a un professionista, quando necessario. Per questo, suggeriamo di stilare delle linee guida che regolamentino il ricorso a un professionista che faciliti le interazioni fra pari, o li aiuti in caso di necessità.
- **Stipulare un accordo fra i membri del gruppo:** è importante che i membri del gruppo sottoscrivano un accordo che permetta loro di instaurare una relazione basata sul rispetto e sulla fiducia e in cui ciascuno abbia ben chiare le proprie responsabilità. Tale processo dovrebbe consentire ai giovani di impegnarsi, condividere i loro obiettivi e stabilire limiti precisi. Questo

processo deve essere monitorato da un professionista che faccia sì che i termini dell'accordo siano adeguati.

- **Costruzione di una rete di supporto:** uno degli elementi chiave del sistema di supporto fra pari è la possibilità di allargare la propria rete di contatti attraverso l'interazione con un diverso gruppo di coetanei. A questo scopo, suggeriamo di incoraggiare i giovani ad incontrare il maggior numero di persone possibile, partecipando a sessioni di gruppo, facendo ruotare i tutor alla pari e sperimentando attività affini. Inoltre, è importante consentire ai giovani di riflettere su questo argomento e di documentare il loro percorso di apprendimento.
- **Aumentare le motivazioni e acquisire maggiore fiducia:** uno dei principali vantaggi del sistema di supporto fra pari è la capacità di instillare fiducia nei membri del gruppo. Per questa ragione, è importante che i giovani si incontrino e condividano esperienze positive. Grazie a queste attività, possono osservare i traguardi raggiunti dai loro pari e convincersi di poter fare lo stesso. I ragazzi possono supportarsi a vicenda e raccogliere tutta la motivazione necessaria per perseguire i loro obiettivi.
- **Riflessione sul processo di apprendimento:** i giovani inseriti in gruppi di supporto fra pari dovrebbero essere incoraggiati a riflettere sul loro processo di apprendimento servendosi del modello utilizzato dall'organizzazione. Tale attività può essere promossa attraverso delle sessioni di *feedback*, dei momenti di riflessione oppure invitando i partecipanti a tenere un diario. Sugeriamo di permettere ai giovani di scegliere il metodo più appropriato per svolgere questo tipo di attività, in modo che si sentano maggiormente coinvolti in questo processo.
- **I giovani dovrebbero gestire da soli il gruppo di sostegno:** è importante che il processo di apprendimento all'interno del sistema di supporto fra pari sia autogestito. I consulenti esperti il compito di guidare i giovani, tuttavia, è importante che - alle volte - facciano un passo indietro, in quanto l'assunzione di responsabilità da parte dei giovani è parte integrante del loro percorso di crescita.

Valutazione del sistema di supporto fra pari

Per garantire la validità degli strumenti utilizzati ai fini dell'implementazione del sistema di supporto fra pari di SymfoS, suggeriamo alle organizzazioni di avviare un processo di valutazione al termine della fase di sperimentazione. Di seguito, presentiamo una tabella atta a facilitare tale processo, già utilizzata dai *partner* per esaminare le varianti al sistema di supporto fra pari descritte nel presente documento.

| | |
|--|--|
| Nome del consulente | |
| Numero di partecipanti | |
| Profilo dei partecipanti | |
| Elenco delle attività svolte in ordine cronologico | |
| Rifletti sulle sessioni e sui benefici che hanno apportato ai membri del gruppo | |
| Descrivi in che modo i giovani partecipanti hanno ottenuto dei benefici | |
| Se lo ritieni opportuno, inserisci delle sezioni tratte dai piani d'azione creati dai partecipanti | |

Quali sono i vantaggi/quali sono i problemi legati all'utilizzo di questo strumento?

Quali benefici ne hanno tratto gli utenti? /Quali difficoltà hanno dovuto affrontare?

In che modo puoi aiutare gli utenti a prendere parte e a trarre dei benefici dalle attività di gruppo?



Quali aspetti del modello hai apprezzato particolarmente?

Quali modifiche ritieni siano necessarie?

Altre osservazioni?



Le varianti del sistema di supporto fra pari di SymfoS

Di seguito presentiamo le cinque varianti del sistema di supporto fra pari sviluppate dal partenariato di SymfoS per rispondere alle esigenze di diversi gruppi di giovani. Ti invitiamo a leggere il presente documento e ad individuare la variante più adatta al tuo gruppo di supporto. Se lo riterrai opportuno, potrai apportare delle piccole modifiche o, in alternativa, elaborare una nuova variante.

Nel caso in cui tu abbia delle perplessità, non esitare a contattare l'organizzazione *partner* di Symfos più vicina a te. Per maggiori informazioni, ti invitiamo a consultare il sito: www.SymfoS.eu



Hafelekar Unternehmensberatung Schober GmbH, Austria
www.hafelekar.at



ZeMiT, Austria
www.zemit.at



Sozialwerk Dürener Christen, Germania
www.sozialwerk-dueren.de



Ballymun Job Centre, Irlanda
www.bmunjob.ie



CESIE, Italia
www.cesie.org



Asociación Caminos, Spagna
www.asoccaminos.org

Variante adottata dal *Ballymun Job Centre*, Irlanda

Occorrente:

Piano di lavoro per la valutazione iniziale

Piano di lavoro per la creazione del percorso delle risorse e delle competenze

Cassetta contenente i simboli

Processo:

1. Riepilogo:

I membri del gruppo sono invitati a riflettere sui loro piani d'azione sviluppati nel corso delle sessioni di SymfoS. Gli individui possono servirsi dei simboli o prendere nota dei principali ostacoli che impediscono loro di raggiungere i loro obiettivi. Di seguito presentiamo i principali quesiti:

Obiettivo:

Quali soggetti coinvolgere?

Quali azioni hai intrapreso per raggiungere questo obiettivo?

Cos'altro dovresti fare?

Che cosa ti frena?

Chi potrebbe aiutarti?

2. Presentazione:

Ciascun membro del gruppo presenterà ai propri compagni gli obiettivi e gli ostacoli che si trova ad affrontare. La sua presentazione dovrà essere molto dettagliata; in particolare, dovrà spiegare per quale ragione sente di avere delle difficoltà nel superare un ostacolo in ambito professionale o educativo.

Qualora i partecipanti siano a disagio nel raccontare la loro storia, potranno ricorrere ai simboli. Il gruppo dovrà evitare di dare dei suggerimenti troppo in fretta, ma dovrà porre delle domande per raccogliere il maggior numero di informazioni ed avere un quadro chiaro della situazione. Se il gruppo tenterà di proporre troppo presto delle soluzioni, il moderatore (consulente) dovrà fermarli e fornire nuovi spunti di discussione.

Una volta che il gruppo avrà ben chiaro il quadro della situazione, potrà dare dei suggerimenti e proporre delle soluzioni sulla base delle proprie esperienze di vita. Questo tipo di incoraggiamento e di supporto fra pari offre degli spunti che utenti dei servizi di orientamento è pronto a fare immediatamente propri. Al termine della sessione, inoltre, il moderatore può fornire maggiori delucidazioni in merito ad aspetti tecnici relativi al percorso di orientamento.

3. Abbinare le coppie di utenti

Al termine della presentazione, il moderatore avrà il compito di formare delle coppie tentando di mettere assieme giovani con obiettivi simili che possano supportarsi a vicenda incoraggiandosi e condividendo informazioni.

4. Apprendimento fra pari

Ciascuna coppia dovrà fissare degli incontri settimanali per discutere dei rispettivi obiettivi. Essi potranno scambiarsi dei consigli ed incoraggiarsi l'un l'altro al fine di raggiungere gli obiettivi stabiliti. È impossibile quantificare il contributo dato dal sostegno e dalla costruzione di una rete di contatti all'interno di un sistema di supporto fra pari, tuttavia il moderatore

dovrebbe incoraggiare i partecipanti ad individuare, qualora possibile, ciò che hanno imparato discutendo e trascorrendo del tempo insieme al proprio tutor alla pari. Spingere i partecipanti a far sì che queste interazioni avvengano in un ambiente più informale potrebbe contribuire a conferire un carattere più autentico e rilassato a questa esperienza.

5. Presentazioni di gruppo

Dopo un minimo di tre incontri, il gruppo si incontrerà nuovamente per riflettere sui progressi compiuti. Ciascuno dovrà riflettere per capire se i simboli utilizzati per la creazione del piano d'azione all'inizio delle sessioni di supporto fra pari debbano essere cambiati e motivare la propria risposta. I partecipanti dovranno, quindi, condividere con il resto del gruppo ciò che hanno imparato e dare dei suggerimenti che ritengono possano essere utili agli altri. In questo modo, un numero crescente di individui potrà ottenere dei benefici dai singoli rapporti fra pari.

I compagni costituiscono una risorsa importante per tutti i membri del gruppo di sostegno. Ad esempio, chiunque abbia delle difficoltà a sostenere i colloqui di lavoro dovrebbe mettersi in contatto con la coppia di partecipanti che ha raccontato di aver ottenuto dei riscontri positivi in quest'ambito, i quali potranno aiutare il proprio compagno a superare questo ostacolo. In questo modo, il giovane si sentirà più pronto e fiducioso.

6. Attività di *networking*

Per far sì che i partecipanti approfondiscano le loro conoscenze ed allarghino la loro rete di contatti, suggeriamo di procedere più volte alla formazione di nuove coppie. Creare un sistema di supporto fra pari richiede molto tempo, tempo necessario ad instaurare delle relazioni solide, eppure tale processo è fondamentale al fine garantire un percorso di orientamento di successo.

Variante adottata da Asociación Caminos, Spagna

La qualità del supporto migliorerà in virtù del processo di rafforzamento delle competenze sostenuto dai compagni.

Esigenze individuate

Durante i corsi di formazione e le sessioni di *counselling* individuale abbiamo compreso che il successo del sistema di supporto fra pari e del metodo di Symfos dipende dalla capacità dei giovani di calarsi nel proprio ruolo e di servirsi delle proprie competenze trasversali, della capacità di ascolto e di comunicazione, in particolare. Comportamenti offensivi o noncuranti possono, infatti, influire negativamente sulla volontà dell'utente dei servizi di orientamento di affrontare e risolvere i propri problemi, fino a spingerlo ad abbandonare il proprio percorso.

Dalle sessioni tenutesi in Spagna e dai riscontri condivisi dai consulenti esperti, è emerso che i giovani non sono né dei bravi ascoltatori né degli osservatori attenti. Non sanno distinguere fra percezioni ed interpretazioni, né discutere in maniera rispettosa. La metodologia di SymfoS è piuttosto innovativa e chi entra a far parte di un gruppo di sostegno deve servirsi di numerose competenze trasversali per assistere i propri compagni.

Soluzioni sviluppate e testate

Per questa ragione, la nostra organizzazione ha deciso di sottolineare l'importanza del ruolo del tutor alla pari invitando i giovani a partecipare a una serie di incontri formativi speciali prima di intraprendere il loro percorso.

Prendere parte a questi incontri è necessario non solo per familiarizzare con il programma delle sessioni di *counselling* promosse da SymfoS, ma anche per acquisire competenze comunicative e trasversali di base, che aiuteranno i giovani non solo ad assistere i loro pari, ma anche nella ricerca di un'occupazione. Tali incontri saranno dedicati a due temi: la creazione del gruppo di supporto e l'acquisizione di competenze interpersonali.

La formazione verte attorno alla costruzione di un rapporto di fiducia e alla capacità di collaborare al fine di raggiungere un obiettivo comune. In questo modo è possibile accrescere la motivazione dei giovani e migliorare la qualità delle sessioni di *counselling* e del sistema di supporto fra pari. Oltre a lavorare alla creazione del

gruppo di sostegno, il consulente aiuterà i giovani a potenziare le seguenti competenze:

- lavorare in un clima di fiducia e rispetto;
- rispettare i propri interlocutori concedendogli il tempo necessario;
- ascolto attivo - capacità di rispettare i turni di conversazione;
- differenza fra percezione e interpretazione;
- partecipazione attiva e motivazione.

Gli incontri si protraggono per metà giornata (in base alla disponibilità dei partecipanti) e sono curati dagli stessi formatori che hanno il compito di facilitare le sessioni con i simboli. Possono prendervi parte al massimo 12 persone, tuttavia il numero di ammessi dipende dalle caratteristiche e dal contesto da cui provengono i giovani che formano il gruppo. È essenziale creare un clima di fiducia in cui i giovani si sentano a proprio agio, siano liberi di porre domande e di esprimere delle perplessità.

Obiettivi

Questi incontri sono finalizzati a preparare i giovani affinché possano supportare i loro compagni in maniera appropriata imparando a conoscere le fasi del percorso di orientamento, a comunicare con i membri del gruppo, a familiarizzare con il ruolo degli osservatori. In questo modo, possiamo migliorare la qualità e l'impatto del processo di *counselling*.

Programma della sessione:

1. Accogliere i partecipanti e illustrare loro i contenuti della sessione.
2. Spiegare i principi cui si ispira il sistema di supporto fra pari ed il ruolo degli osservatori nel corso del lavoro con i simboli.
 - Il sistema di supporto fra pari: struttura e vantaggi
 - Il ruolo dell'osservatore nel metodo SymfoS: imparare a distinguere fra

percezione ed interpretazione.

3. Attività per esercitare le proprie competenze trasversali

- Lavorare in un clima di fiducia e rispetto.
- Rispettare i turni di conversazione
- Ascoltare in maniera attiva e stare in silenzio quando interviene il proprio interlocutore.
- Imparare a distinguere fra percezione e interpretazione
- Incoraggiare la partecipazione attiva ed accrescere le proprie motivazioni.

4. Al termine di queste sessioni, i giovani dovranno stipulare un accordo. Potranno essere loro a scegliere che forma dargli, purché questo li vincoli al gruppo e consenta loro di ricevere il sostegno di cui hanno bisogno.

Al termine del loro percorso, i giovani discuteranno insieme ai formatori delle attività di *follow-up* e di ciò che intendono fare una volta concluse le sessioni.

L'accordo è modellato sulla base dei progressi e degli obiettivi di ciascun giovane. Pertanto, è possibile che si proceda:

- all'organizzazione di una sessione di *follow-up* nel corso della quale concordare le prossime attività da svolgere al fine di raggiungere l'obiettivo finale;
- alla redazione di un rapporto finale da parte del partecipante e dei suoi tutor alla pari da sottoporre al consulente sia via mail oppure nel corso di un incontro;
- alla stesura di un promemoria da parte dei membri del gruppo per ricordare ai partecipanti di continuare a perseguire il proprio obiettivo;
- all'organizzazione di una sessione individuale fra l'utente ed il consulente dopo un periodo di tempo concordato.

Qualunque sia la scelta dell'utente e dei suoi compagni, questa sarà concordata al termine del percorso al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi.

Nel secondo allegato, troverai una serie di attività da implementare nel corso delle sessioni da modificare o adattare in base delle caratteristiche dell'organizzazione o dell'ente presso cui operi o del *target* di giovani a cui ti rivolgi.

Allegato n°1: Alcune proposte per le attività di gruppo da svolgere nel corso delle sessioni

| 1. ACCOGLIERE I PARTECIPANTI E PRESENTARE LA SESSIONE | |
|--|---|
| Nome dell'attività | La ragnatela |
| Descrizione | Partecipanti e formatori formano un cerchio. Uno di loro avrà in mano un gomitolo di lana. Il partecipante dovrà presentarsi e dire qual è il suo hobby preferito. Quindi passerà il gomitolo a un altro partecipante. Questi dovrà ripetere i nomi e le attività menzionate in precedenza, prima di aggiungere il suo nome ed il suo hobby preferito. Il gioco continuerà, fino a quando il gomitolo non avrà raggiunto l'ultimo partecipante e si sarà formata una ragnatela. |
| Obiettivo | Imparare a conoscere i partecipanti Rispettare i turni di conversazione Ascolto attivo |
| Nome dell'attività | Presentazione attraverso l'uso dei simboli |
| Descrizione | I partecipanti si presenteranno scegliendo un simbolo in cui si identificano, quindi dovranno spiegarne il senso al resto del gruppo. |
| Obiettivo | |

| 2. PRINCIPI DEL SISTEMA DI SUPPORTO FRA PARI | |
|---|---|
| Nome dell'attività | I percorsi promossi da SymfoS |
| Descrizione | Il consulente presenterà: <ul style="list-style-type: none"> ○ i ruoli dei partecipanti; ○ le cinque fasi del percorso SymfoS; ○ vantaggi del sistema di supporto fra pari; ○ accordo e attività di <i>follow-up</i>. Il consulente illustrerà ai giovani la struttura e le attività da svolgere nel corso delle sessioni di <i>counselling</i> . |
| Obiettivo | Aiutare i giovani a comprendere in cosa consiste l'approccio <i>SymfoS</i> e a supportare i loro compagni nel miglior modo possibile. |
| | |

| | |
|---------------------------|---|
| Nome dell'attività | Percezione o interpretazione? |
| Descrizione | <p>Il consulente illustrerà la differenza fra percezione e interpretazione fornendo due esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maria sorride quando parla dei suoi studi (percezione) • Maria è felice quando parla dei suoi studi (interpretazione) <p>Quindi, ne presenterà degli altri e chiederà ai partecipanti di distinguere fra percezione e interpretazione, oppure chiederà ai ragazzi di formulare a loro volta degli esempi, evitando le ripetizioni.</p> |
| Obiettivo | Imparare a distinguere percezione e interpretazione |
| Nome dell'attività | Che cosa percepisco? Come lo interpreto? |
| Descrizione | Il consulente mostrerà ai partecipanti un video, scelto in base agli interessi del gruppo in modo da catturare la loro attenzione. I giovani riceveranno un modulo su cui annotare le loro percezioni e le loro interpretazioni di cui discuteranno al termine dell'attività. |
| Obiettivo | Aiutare i giovani a comprendere cosa percepiscono gli altri e ad analizzare le loro interpretazioni. |

| 3. ATTIVITÀ VOLTE A FORMARE LE COMPETENZE SOCIALI: ASCOLTO ATTIVO | |
|--|---|
| Nome dell'attività | Mi stai ascoltando? |
| Descrizione | <p>Il consulente creerà delle coppie e chiederà a uno dei due partner di raccontare una storia e viceversa. Chi avrà il compito di ascoltare lo farà seguendo una delle due modalità assegnategli dal consulente:</p> <p>A) Ascolto distratto: Il <i>partner</i> darà consigli non richiesti, si guarderà in giro e non stabilirà un contatto visivo con il proprio interlocutore. Dirà frasi del tipo “ne parleremo dopo”, cercherà di raccontare una storia più divertente, non risponderà, interromperà il proprio compagno, fraintenderà alcuni elementi della storia, ecc.</p> <p>B) Ascolto attivo: il partner porrà delle domande chiare, dirà di comprendere i sentimenti del proprio interlocutore, lo guarderà in viso, annuirà, rimarrà in silenzio per ascoltarlo, ecc.</p> <p>Al termine dell'attività i partecipanti parleranno dei sentimenti che hanno provato. Quindi si scambieranno i ruoli e proveranno un'altra volta.</p> |
| Obiettivo | Imparare a distinguere fra le diverse modalità di ascolto. |
| Nome dell'attività | L'intervista |
| Descrizione | Il consulente creerà delle coppie. I partecipanti dovranno intervistarsi a |

| | |
|-------------------------|--|
| | vicenda (nome, età, città di provenienza, ecc.) e poi presentare il proprio partner al resto del gruppo. |
| Obiettivo | Imparare a comprendere come ci si sente quando si è costretti a rimanere in silenzio mentre qualcuno parla di noi. Capire che cosa si prova a parlare di qualcuno che è seduto accanto a noi. Cercare di ricordare diversi dettagli. |
| Name of exercise | La storia di Miguel |
| Description | <p>Il consulente dividerà i partecipanti in tre gruppi: gruppo n°1, gruppo n°2 e gruppo n°3. I gruppi n°2 e 3 dovranno lasciare la stanza e attendere fuori. Il consulente racconterà una storia ai membri del gruppo n° 1 che non potranno prendere appunti. Quindi, il gruppo n° 2 farà il suo ingresso nella stanza, ed ascolterà la storia raccontata dal gruppo n°1. Quindi il gruppo n° 3 sarà invitato ad entrare in aula, mentre i membri del gruppo n° 1 dovranno uscire. Il gruppo n° 2 procederà, dunque, a raccontare la storia che hanno sentito dal gruppo numero uno. Una volta terminato, il gruppo n°1 dovrà rientrare in aula e riascoltare la storia narrata dal gruppo n°3.</p> <p>La storia di Miguel</p> <p>Miguel è un ragazzo di 25 anni. Si sveglia ogni mattina alle 7 per andare a lavoro. Sua madre è di origini giapponesi, mentre suo padre proviene dalle isole Canarie. Miguel è nato in Italia in una casetta vicino al mare, dove vivevano a quel tempo i suoi genitori, entrambi scultori. Miguel ha vissuto in Sicilia per 15 anni, ed è lì che ha cominciato ad appassionarsi all'arte e allo sport.</p> <p>I suoi genitori hanno divorziato quando Miguel aveva 18 anni, e suo padre si è risposato con Juana, la madre del miglior amico di Miguel. Miguel, allora, si è trasferito insieme al padre e a Juana in Spagna, dal momento che la madre era dovuta andare in India per motivi professionali. Miguel ha cominciato a studiare arte a Madrid (dove viveva con suo padre e Juana), ma poi ha scelto di abbandonare gli studi ed andare a Murcia, dove viveva la sua amica olandese Katie, che lavorava in un ristorante della città.</p> <p>Ha abitato con lei e lavorato nello stesso ristorante per un paio di mesi, ma dopo un po' ha trovato un lavoro migliore come <i>receptionist</i>. Miguel ha sempre amato gli sport, ed è stato selezionato per entrare a far parte della squadra di calcio di Cartagena. All'inizio è stata dura per lui, perché non poteva vedere i suoi amici e doveva destreggiarsi fra lavoro e attività sportiva, inoltre doveva spostarsi per seguire gli allenamenti a Cartagena.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Col passare del tempo, grazie alla sua perseveranza e al duro lavoro, Miguel è stato promosso capitano della sua squadra e ha avuto la possibilità di giocare in altre città. Ha anche seguito un corso universitario sullo sport. Con i soldi che è riuscito a risparmiare, ha scelto di andare a visitare sua madre in India, la quale era molto felice e serena, ed aveva sposato anche un famoso pittore, Akij, originario di quel Paese. L'India è piaciuta subito a Miguel, così tanto che ha deciso di andare a vivere lì. Adesso lavora insieme alla madre ed allena una squadra di calcio composta da bambini e bambine. Si sveglia ogni giorno alle sette del mattino per aiutare sua madre, mentre gli allenamenti della sua squadra si svolgono nel pomeriggio.</p> <p>La sua amica olandese, Katie, ha detto che lo andrà a trovare in India la prossima settimana, insieme al suo compagno Jose e al figlio Rubén. Il problema è che proprio in quei giorni Miguel volerà in Turchia per raggiungere Ezgi, la ragazza di cui è innamorato.</p> |
|--|---|

Allegato 2: Modulo destinato ai consulenti per il monitoraggio delle attività

ACCORDO PER LE ATTIVITÀ DI *FOLLOW-UP*

| INFORMAZIONI DI BASE | |
|--------------------------|------|
| Nome dell'utente: | |
| Obiettivo concordato: | |
| Scenario utilizzato: | |
| Data: | |
| Consulente: | |
| Organizzazione/ente: | |
| Osservatori: | |
| ACCORDO E PIANO D'AZIONE | |
| ATTIVITÀ | DATE |
| | |

| | |
|---|--|
| | |
| | |
| ATTIVITÀ DI FOLLOW-UP | |
| <p>Il percorso sarà monitorato attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Una telefonata prevista il..... <input type="checkbox"/> Un incontro previsto il <input type="checkbox"/> La prossima sessione di <i>counselling</i> prevista il..... <input type="checkbox"/> Altre modalità (specificare): <input type="checkbox"/> Sistema di supporto fra pari (specificarne le modalità): | |



Variante adottata da Sozialwerk Dürener Christen, Germania

Per la creazione e l'implementazione di un sistema di supporto fra pari, la nostra organizzazione, Sozialwerk Dürener Christen ha tenuto conto dei diversi contesti in cui i consulenti si trovano ad operare. Riteniamo, infatti, sia importante adottare un approccio flessibile ed adattabile sia ad attività di *counselling* individuale che di gruppo.

In entrambi i casi, il gruppo di pari partecipa al processo di *counselling* al fine di supportare il singolo utente contribuendo con osservazioni, ipotesi, idee e soluzioni. Tale confronto è, spesso, fondamentale per quest'ultimo che può contare su punti di vista più vicini al proprio.

Il gruppo di pari costituisce un supporto per l'utente dei servizi di consulenza sin dall'inizio.

Al termine della sessione, durante la fase dedicata alla stesura dell'accordo e del piano d'azione, il gruppo di pari aiuta l'utente e ha delle precise responsabilità. Il consulente agisce da moderatore, al fine di facilitare la redazione del piano d'azione. I pari, in particolare, dovranno assistere e contribuire alla realizzazione del suddetto piano. Nello specifico, potrebbero chiedere all'utente se è riuscito a implementare le diverse attività nei tempi previsti o se ha bisogno di un supporto o di un aiuto per tenere fede ai propri impegni.

Nella maggior parte dei casi potrebbe essere utile invitare l'utente ed i suoi pari ad una sessione di *follow-up*. Il consulente avrà il compito di discutere di risorse e

misure che hanno funzionato e, nel caso in cui qualcosa sia andato storto, idee e cambiamenti da apportare.

1. Il sistema di supporto fra pari nel corso delle sessioni di *counselling* individuale

Le attività di consulenza promosse nell'ambito dei progetti "JUGEND STÄRKEN im Quartier – JUST Nord" e Job Management sono prettamente individuali. Gli utenti si recano da soli presso l'associazione, e solo di tanto in tanto si lasciano accompagnare dai loro amici o colleghi.

In questi casi, si è rivelato molto utile preparare gli utenti a lavorare con i simboli ed estendere l'invito ad amici e compagni.

2. Il sistema di supporto fra pari nel corso delle sessioni di *counselling* di gruppo

Le attività di consulenza nell'ambito dei corsi di formazione "Start", "Go" e "Sprungbrett" prevedono l'utilizzo dei simboli, soprattutto durante le sessioni di gruppo moderate da uno dei formatori di Symfos. Nel corso di queste sessioni, i membri del gruppo possono provare direttamente la tecnica di *counselling* e scegliere un compagno che lo supporti.

Inoltre, l'organizzazione sta pensando di creare un gruppo di giovani presso il "Lernpunkt", che si supportino a vicenda anche al di fuori di questo contesto e che partecipino ad incontri regolari che prevedano attività di *counselling* attraverso l'utilizzo di simboli.

L'idea è quella di creare un gruppo stabile, composto da 3-6 persone, che possano ricoprire a turno dei ruoli diversi all'interno del sistema di supporto.

Variante adottata dal CESIE, Italia

Occorrente:

Piano di lavoro per la valutazione iniziale
Modulo per l'analisi dei progressi

Opportunità per l'implementazione del sistema di supporto fra pari all'interno del CESIE:

Il CESIE organizza e gestisce, sia in qualità di organizzazione di coordinamento che ospitante, corsi di formazione, attività di *job shadowing*, visite studio e progetti SVE (Servizio Volontario Europeo). La nostra organizzazione si rivolge a diversi gruppi di giovani, abbiamo – dunque - scelto di sperimentare la variante del nostro sistema di supporto fra pari insieme ai volontari SVE. Il CESIE gestisce numerosi progetti di mobilità di questo tipo che coinvolgono volontari provenienti da ogni parte d'Europa. La durata dello SVE varia da pochi mesi a un anno. Al loro arrivo i volontari (fino a un'età massima di 30 anni) partecipano ad un corso di formazione durante il quale ricevono alcune informazioni fondamentali ed imparano ad adattarsi alla loro nuova realtà.

Il sistema di supporto fra pari potrebbe essere visto, in questo senso, come un aiuto in più offerto ai singoli volontari e al gruppo, in generale. Chi decide di partire per un progetto SVE, spesso, vive un momento particolare della propria esistenza, è alla ricerca di esperienze significative che lo aiutino ad arricchire il suo profilo professionale e ad aumentare le sue possibilità di trovare un'occupazione. A volte, i volontari non sanno quale carriera intraprenderanno al termine della loro esperienza di volontariato, e si sentono disorientati una volta tornati nel loro Paese di origine. Inoltre, all'inizio della loro esperienza, potrebbero subire uno *shock* culturale ed essere costretti a confrontarsi con delle barriere linguistiche. Il lavoro con i simboli aiuta i volontari ad analizzare le loro motivazioni, paure, risorse e competenze, mentre l'apprendimento fra pari può essere per loro un ottimo supporto per tutta la durata del volontariato ed in futuro. La possibilità di intervenire con dei servizi di consulenza all'inizio della loro esperienza consentirà ai giovani di riflettere e capire come godere a pieno della loro esperienza, individuare obiettivi specifici e pianificare nuove attività.

Processo (adattato al contesto SVE):

1. **Valutazione iniziale con piccoli gruppi di volontari SVE (4 persone) al loro arrivo in città (primo incontro, 1 sessione di almeno 3 ore):** quest'attività può svolgersi nel corso della sessione di benvenuto per aiutare i volontari ad individuare motivazioni, aspettative, paure e a gettare le basi di un'esperienza significativa. Tutti i partecipanti dovranno lavorare alla loro valutazione iniziale, una volta chiariti gli obiettivi ed il ruolo dei loro compagni. Nel corso della sessione sperimentale condotta al CESIE, i partecipanti hanno indicato come obiettivi l'apprendimento delle lingue straniere, la ricerca di un'esperienza di tirocinio o di un'occupazione al termine del loro SVE, la volontà di proseguire gli studi e di sviluppare dei progetti specifici nel corso dell'esperienza di volontariato al fine di arricchire il proprio curriculum. I giovani hanno potuto scattare delle foto del loro lavoro e trascrivere il loro piano d'azione. In questi casi, lavorare con un gruppo di persone con obiettivi simili costituisce un vantaggio.

2. **Stesura dei piani d'azione (secondo incontro, 1 sessione di almeno tre ore)**

All'inizio della sessione è necessario dare ai partecipanti l'opportunità di fare il punto della situazione a partire dalle seguenti domande:

- Quali sono i tuoi obiettivi?
- Chi sono le persone coinvolte?
- Quali misure hai intrapreso al fine di raggiungere il tuo obiettivo?
- Che cosa dovresti fare?
- Quali sono gli ostacoli che ti trovi ad affrontare?
- Chi potrebbe darti una mano?

Creazione dei piani d'azione attraverso il percorso delle risorse e delle competenze.

È possibile creare dei piani d'azione a breve o lungo termine (consigliamo di creare dei piani di 6 settimane). Nel corso della fase di sperimentazione, abbiamo chiesto ai nostri volontari di inserire nel loro piano anche gli incontri con i loro compagni volti ad analizzare i progressi compiuti e la sessione di valutazione finale con il consulente.

Presentazione e discussione di gruppo sugli ostacoli che i giovani si trovano ad affrontare per raggiungere i loro obiettivi

Presentazione dei piani d'azione e degli ostacoli che si trovano ad affrontare. In questa fase i partecipanti discuteranno delle loro emozioni ed individueranno cosa li accomuna. Insieme si serviranno dei simboli, porranno delle domande per comprendere quali sono gli ostacoli che gli impediscono di mettere in atto il loro piano d'azione, proporre idee, suggerimenti e soluzioni sulla base della loro esperienza.

Queste attività possono essere svolte nel corso della stessa sessione. Sugeriamo di creare dei piccoli gruppi composti da 4 persone, per evitare che gli interventi richiedano troppo tempo.

- 3. Apprendimento fra pari:** consigliamo di formare delle coppie di partecipanti (a volte i volontari condividono lo stesso appartamento), che dovranno mettersi d'accordo sulle modalità e sulla frequenza con la quale si incontreranno (incontri in presenza o online, via e-mail o telefonate). Nel nostro caso, abbiamo invitato i volontari a concordare un calendario di incontri e a compilare un modulo per analizzare i progressi (cfr. allegato). Hanno deciso di incontrarsi ogni due settimane per discutere davanti a una birra, analizzare i propri progressi e supportare i loro compagni in caso di difficoltà. Un'altra idea da sfruttare al fine di valutare i progressi compiuti dai volontari è quella di appendere un foglio o un poster sulle pareti di casa su cui scrivere i propri obiettivi e le azioni da intraprendere sotto forma di grafici e tabelle da colorare al termine di ogni sessione. In alternativa, potrebbero inviare una e-mail con la percentuale del lavoro svolto e prendere nota degli ostacoli incontrati e del supporto ricevuto. Sugeriamo di valutare l'opportunità di organizzare un incontro intermedio presso l'organizzazione, tenuto conto della capacità del gruppo di sostegno di autogestirsi.

Nella terza fase, abbiamo chiesto ai giovani di creare un piano d'azione servendosi del percorso delle risorse e delle competenze e di portarlo con sé in occasione degli incontri con i loro pari e della sessione finale con i formatori.

4. **Incontro finale:** prima della partenza (o dopo un certo periodo di tempo, in base a quanto concordato) i membri del gruppo di sostegno si incontreranno per riflettere e comprendere se i simboli utilizzati per la stesura del loro piano d'azione sono tuttora validi, come si sono sentiti nel corso del processo, se hanno ottenuto dei benefici dal sistema di supporto fra pari o se hanno fornito il loro supporto ad altri.

In questo caso, consigliamo di utilizzare l'attività *l'isola delle emozioni* per sondare i sentimenti dei partecipanti al termine del loro percorso per quanto concerne sia la pianificazione degli obiettivi sia il sistema di supporto fra pari:

- Riepilogo degli obiettivi
- Numero di incontri
- Azioni intraprese
- Supporto offerto/ricevuto

Riflessione di gruppo.

- 1) **Networking sui social media:** invitare i partecipanti ad iscriversi al gruppo Facebook di SymfoS per raccontare la loro esperienza.
- 2) **Questionario di valutazione** al termine della fase di sperimentazione allo scopo di apportare delle modifiche.

Variante adottata da ZeMiT, Austria

Contesto e obiettivi

Le sessioni di lavoro con i simboli implementate dai formatori di ZeMiT sono rivolte sia a singoli, sia a gruppi composti da 2-4 giovani, che possono scambiarsi i ruoli, facendo sia da utenti che da osservatori. Al termine di ciascuna sessione (valutazione iniziale o altro tipo di interventi), i singoli utenti con l'aiuto del consulente lavorano alla stesura del loro piano d'azione. I compagni assistono e contribuiscono con le loro osservazioni ed i loro suggerimenti a queste attività. Una volta redatto il piano, il consulente fisserà un incontro di *follow-up* con l'utente, cui prenderà parte anche il resto del gruppo, se necessario. Le attività successive ci permettono di assistere l'utente nell'implementazione del suo piano d'azione (che può anche essere costituito da un'unica e difficile risoluzione), mettendolo in contatto con altri partecipanti o con un tutor alla pari che lo supporti.

Incontrare, lavorare e condividere con un tutor o con il gruppo di pari i propri progressi terrà vivo quel processo iniziato con la scelta dei simboli, semplificando l'implementazione del proprio piano d'azione. I giovani avranno anche la possibilità di parlare delle proprie sensazioni legate al quadro delineato attraverso i simboli e dare voce alle loro speranze e paure, al termine della sessione con il consulente.

Dopo la sessione individuale di lavoro con i simboli:

In questo caso, il consulente – se possibile – dovrebbe mettere l'utente in contatto con uno o due tutor alla pari, che hanno già preso parte alla sessione. È necessario chiedere a tutti i soggetti coinvolti di confermare la loro disponibilità ad incontrarsi e discutere con un altro giovane.

È al consulente che spetta questo compito. Una volta ottenuto il loro consenso, il consulente inoltrerà i contatti ad entrambi i giovani, chiederà loro di incontrarsi e di informarlo ad incontro avvenuto.

Per far ciò, basta creare un gruppo WhatsApp che comprenda il consulente ed i due giovani. Sul gruppo non si potrà discutere dei problemi, ma servirà solo a condividere numeri di telefono, confermare date e luoghi dell'incontro.

Al termine della sessione di lavoro con i simboli:

Al termine della sessione di gruppo, il consulente inviterà i partecipanti a trovare un partner, con il quale desiderano condividere le loro esperienze. Se possibile, consigliamo di formare delle coppie, in alternativa, dei gruppi composti da tre giovani.

Spiegare il potenziale del rapporto con il proprio compagno

Il consulente spiegherà ai giovani che possono imparare gli uni dagli altri, motivarsi a vicenda e che dovranno incontrarsi per parlare delle loro esperienze, dell'immagine che hanno creato con i simboli e del loro piano d'azione.

Gli incontri fra pari non devono attenersi ad alcun programma particolare. È importante che i giovani si incontrino davvero (o parlino e chattino nel caso in cui abbiano optato per queste modalità di comunicazione), si ricordino e si servano dei simboli prescelti. Il consulente dovrà chiedere ai ragazzi di concentrarsi sulle azioni che hanno concretamente intrapreso e di non soffermarsi troppo su barriere e ostacoli.

Chiedere ai partecipanti di impegnarsi

All'inizio il consulente dovrà incoraggiare i ragazzi a chiedersi l'un l'altro "Che cosa farai prima del nostro prossimo incontro/colloquio?" Non dovranno elaborare un nuovo piano d'azione, bensì esprimere le proprie intenzioni al fine di comprendere se hanno compiuto dei passi in avanti verso il raggiungimento del loro obiettivo.

Feedback dei consulenti

Il consulente supporta i giovani mostrandosi interessato al loro rapporto, chiedendogli di incontrarsi (se necessario) o aiutandoli a trovare un nuovo tutor alla pari in caso di incompatibilità.

L'incontro di *follow-up* fra il consulente e l'utente dei servizi di orientamento non dovrebbe essere esclusivamente dedicato alla condivisione delle informazioni con il proprio compagno, ma prevede anche un'analisi del piano d'azione originario, del rapporto con il consulente, del quadro delineato attraverso i simboli ed i prossimi passi.

Il consulente, infatti, non può "appaltare" il suo ruolo di consulente ai tutor alla pari, perché deve mostrarsi interessato al loro rapporto e chiedere ai giovani se

ritengono che tale relazione gli abbia apportato dei benefici. Non è necessario scendere nei dettagli.

Allegato 1: Il lavoro con i simboli nel corso degli incontri fra pari

| <i>Incontri regolari fra pari per discutere dei loro obiettivi</i> | |
|--|--|
| Nome del consulente | |
| Organizzazione | |
| Nome dell'utente | |
| Data della prima sessione di lavoro con i simboli | |
| Nome del tutor alla pari | |
| Date degli incontri o dei colloqui (via telefono/online) | |
| | |
| Note | |
| | |

Firma dell'utente

Firma del compagno

Ti invitiamo a restituire questo modulo al tuo consulente dopo otto settimane.

Conclusioni tratte dalle sessioni pilota

Ciascuna delle cinque varianti del sistema di supporto fra pari presentata in questo documento è stata testata dalle organizzazioni partner. Al termine della fase di sperimentazione, essi hanno condotto una valutazione per individuarne gli aspetti positivi e i margini di miglioramento. I professionisti hanno elencato una serie di elementi di cui tenere conto per far sentire gli utenti a proprio agio all'interno di un gruppo ed aiutarli ad ottenere il massimo da questa esperienza. Riportiamo i suggerimenti qui sotto, sperando che siano utili a tutti coloro i quali decideranno di istituire dei gruppi di supporto.

- Alimentare lo spirito di gruppo.
- Creare un buon clima di lavoro.
- Assicurarci che i clienti abbiano chiaro il funzionamento e gli obiettivi del sistema di supporto.
- Creare dei gruppi di giovani che abbiano obiettivi e storie simili.
- Offrire ai clienti dei punti d'incontro per far sì che continuino ad impegnarsi al di fuori delle sessioni.
- Creare un buon gruppo di supporto è fondamentale per far sì che i clienti siano a proprio agio.
- Stabilire gli obiettivi nel corso di una sessione di SymfoS rende il sistema di supporto fra pari più efficace.
- Incoraggiare i partecipanti ad entrare in contatto con i loro pari attraverso la pagina Facebook dedicata al sistema di supporto fra pari di SymfoS: <https://www.facebook.com/groups/404993199952635/>

Per maggiori informazioni sugli strumenti di SymfoS, ti invitiamo a visitare il sito: www.symfos.eu; <https://www.facebook.com/Symfos/>

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 should not be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.