



# Manuale per l'applicazione della metodologia di SymfoS

[www.symfos.eu](http://www.symfos.eu)



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





## **Manuale per l'applicazione della metodologia di SymfoS**

(107)



<b>Prodotto – IO 7</b>	
<b>Titolo:</b>	Manuale per l'applicazione della metodologia di SymfoS
<b>Descrizione</b>	<p>La presente pubblicazione mira a rispondere all'esigenza di creare un approccio sistematico per l'implementazione della metodologia di SymfoS fornendo ai direttori dei centri di formazione professionali e ai decisori politici nel settore dell'istruzione un elenco di requisiti tecnici.</p> <p>Infatti, i progetti avviati dai partner in precedenza hanno dimostrato che non basta investire nella formazione del personale. Il presente manuale e la rete dei partner contribuiranno a facilitare in maniera significativa i processi di implementazione della metodologia all'interno delle organizzazioni.</p> <p>La pubblicazione si concentra sui punti di forza e sulle opportunità create da SymfoS per aiutare le organizzazioni a progettare dei nuovi corsi o a cogliere delle occasioni per estendere il loro raggio d'azione. Il manuale si rivolge a dirigenti e coordinatori che operano all'interno dei centri di formazione professionale e degli spazi per i giovani, nonché ai decisori politici nel settore dell'istruzione.</p>
<b>Organizzazione partner</b>	CESIE
<b>Curatrice della presente pubblicazione</b>	Caterina Impastato
<b>Scadenza</b>	28-02-2019
<b>Lingua</b>	italiano



Quest'opera è stata pubblicata sotto licenza [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

### Ideatore del metodo di lavoro con i simboli

Wilfried Schneider, Germania

[info@psychologische-symbolarbeit.de](mailto:info@psychologische-symbolarbeit.de)

psychologische-symbolarbeit.de



## INDICE

<b>1. IL PROGETTO SYMFOS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBIETTIVI DEL PRESENTE MANUALE.....</b>	<b>4</b>
<b>3. LE RISORSE DIGITALI E GLI STRUMENTI DI LAVORO DI SYMFOS .....</b>	<b>5</b>
<b>4. SYMFOS: I VANTAGGI PER GLI UTENTI, I PROFESSIONISTI E LE ORGANIZZAZIONI.....</b>	<b>8</b>
<b>5. LA METODOLOGIA DI SYMFOS È IN LINEA CON LE ESIGENZE DELL'ORGANIZZAZIONE PRESSO LA QUALE OPERI?.....</b>	<b>11</b>
<b>6. BUONE PRATICHE LEGATE ALL'ADOZIONE DELLA METODOLOGIA DI SYMFOS .....</b>	<b>14</b>
<b>7. LINEE GUIDA PER L'IMPLEMENTAZIONE DELLA METODOLOGIA DI SYMFOS.....</b>	<b>21</b>
<b>8. LEGAMI CON ALTRE TECNICHE E METODOLOGIE DIFFUSE NELL'AMBITO DELL'ORIENTAMENTO PROFESSIONALE.....</b>	<b>32</b>
<b>9. PROCEDURA PER IL RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI .....</b>	<b>34</b>
<b>10. GARANZIA DI QUALITÀ .....</b>	<b>36</b>
<b>11. REFERENTI NAZIONALI .....</b>	<b>39</b>
<b>12. CONCLUSIONI .....</b>	<b>40</b>
<b>13. ALLEGATI .....</b>	<b>40</b>

SymfoS – Symbols for Success

MANUALE PER L'APPLICAZIONE DELLA METODOLOGIA DI SYMFOS





## 1. IL PROGETTO SYMFO S

I metodi di *counselling* tradizionali richiedono agli utenti ottime capacità di lettura e scrittura. 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 progetto **SymfoS - Symbols for Success** ha sviluppato un metodo completo e inclusivo basato sui simboli destinato all'orientamento professionale allo scopo di superare tali ostacoli.

*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.*

Sulla base dell'approccio originale ideato da Wilfried Schneider, terapeuta e formatore, ([www.psychologische-symbolarbeit.de](http://www.psychologische-symbolarbeit.de)) e sulla scorta del progetto "Perspektiven BildungÖsterreich", Hafelekar, l'organizzazione austriaca che coordina il progetto SymfoS, ha sviluppato un metodo in cui i simboli divengono parte di un linguaggio parallelo che consente agli utenti dei servizi di *counselling* di esprimersi.

Le sei organizzazioni *partner* del progetto SymfoS hanno lavorato insieme allo scopo di perfezionare e testare questa metodologia, ampliare la rete di professionisti coinvolti e raggiungere altre organizzazioni ed utenti a livello locale, regionale, nazionale ed europeo.

I partner del progetto SymfoS sono:

- [Hafelekar Unternehmensberatung Schober GmbH](#) – Coordinatore (Austria);
- [ZeMiT](#) (Austria);
- [Sozialwerk Dürener Christen](#) (Germania);
- [Ballymun Job Center](#) (Irlanda);
- [Asociación Caminos](#) (Spagna);
- [CESIE](#) (Italia).

*SymfoS - Symbols for Success è un progetto di 30 mesi finanziato dal programma Erasmus+, Key Action 2 – Strategic Partnership VET. Partito nel settembre del 2016, il progetto si concluderà a febbraio 2019.*

## 2. OBIETTIVI DEL PRESENTE MANUALE

L'obiettivo del presente manuale è di semplificare il processo di adattamento dell'approccio SymfoS nelle scuole, nei centri giovanili, nei centri di formazione professionale e nei centri per l'impiego. È destinato, dunque, ai dirigenti di queste strutture e ai decisori politici che vogliono conoscere i vantaggi offerti dal metodo Symfos e desiderano saperne di più sui requisiti necessari al suo utilizzo.

Il manuale si basa sulle ricerche e sulla sperimentazione condotta in 5 Paesi. Le organizzazioni *partner* del progetto Symfos hanno adottato la metodologia proposta all'interno delle loro organizzazioni, hanno, quindi, raccolto e presentato i principali risultati ottenuti allo scopo di ripetere l'esperienza e garantire la sostenibilità dell'implementazione della metodologia in altri contesti.

Al fine di semplificare tale processo, abbiamo deciso di riportare all'interno del presente manuale tutti i requisiti necessari a livello strutturale: personale coinvolto, struttura organizzativa, risorse necessarie, processi di armonizzazione a programmi preesistenti, tipo di impegno richiesto ai soggetti responsabili, misure di garanzia della qualità, combinazione con strumenti utilizzati per il riconoscimento delle competenze pregresse.

Il presente manuale fa riferimento a tutti i prodotti del progetto Symfos, quali studi, materiale didattico e risorse online sviluppate nell'ambito del progetto, necessari per comprendere a pieno la metodologia proposta.

Presenteremo i sette prodotti di Symfos nel dettaglio nel capitolo successivo.

Tutte le risorse prodotte nell'ambito del progetto sono disponibili all'indirizzo [www.symfos.eu](http://www.symfos.eu) (area download) in quattro lingue: inglese, tedesco, italiano e spagnolo.



### 3. LE RISORSE DIGITALI E GLI STRUMENTI DI LAVORO DI SYMFOS

I partner del progetto SymfoS hanno sviluppato sette prodotti allo scopo di facilitare l'applicazione della metodologia proposta nell'ambito dei servizi di orientamento professionale. Tutte queste risorse costituiscono degli strumenti fondamentali che possono essere consultati e utilizzati per implementare dei corsi di formazione e dei servizi di consulenza efficaci. In questa sezione, elencheremo e descriveremo tutti i prodotti, disponibili in diverse lingue nella sezione *Risultati* sul sito del progetto SymfoS ([www.symfos.eu](http://www.symfos.eu)).

#### Quadro di riferimento per il lavoro con i simboli (IO1)

Il quadro di riferimento per il lavoro con i simboli costituisce una chiave per comprendere il senso dell'approccio e della metodologia di SymfoS. Il manuale descrive le caratteristiche fondamentali, gli scopi e gli obiettivi del metodo, nonché le tecniche da utilizzare. Infine, si concentra sugli ostacoli affrontati dai consulenti dei servizi di orientamento professionale, sulle diverse strategie cui ricorre questo approccio allo scopo di consolidare le competenze e la resilienza degli utenti. Nella sezione dedicata ai vari contesti nazionali, è stato inserito un approfondimento sull'interpretazione tradizionale dei simboli nei rispettivi Paesi e sul modo in cui questa ha influito sull'applicazione del metodo.

#### Valutazione iniziale (IO2)

La valutazione iniziale consente di individuare le esigenze degli utenti e, dunque, di scegliere il tipo di intervento e di supporto da offrire ai giovani: indicazioni di carattere generale, servizi mirati all'individuazione di risorse e competenze e consulenze olistiche. Tale strumento è il punto di partenza dell'approccio di SymfoS. Il documento costituisce una guida dettagliata su come proporre un intervento mediante la valutazione iniziale.



#### Programma di formazione per i professionisti (IO3)

Il programma di formazione per i professionisti mira a selezionare e ad aiutare il personale ad acquisire le competenze necessarie per applicare il metodo SymfoS. Delinea il processo di certificazione, gli elementi fondamentali dell'approccio SymfoS, le competenze e il codice di

condotta, la struttura delle attività di *counselling* associate a casi studio e alla descrizione delle misure di garanzia della qualità. Il programma di formazione di SymfoS è in linea con il sistema ECVET.

### **Strumenti di counselling di SymfoS (IO4)**

Il documento contiene le linee guida necessarie per mettere in pratica le quattro misure di intervento di SymfoS, ciascuna delle quali ha un obiettivo specifico:

- a) mappa delle risorse e delle competenze: orientamento professionale sulla base degli interessi e dei punti di forza dell'utente;
- b) piano d'azione: da utilizzare per avviare il processo di *counselling* ed indirizzare l'utente verso delle esperienze di tirocinio, aiutarlo a candidarsi ad ottenere un posto di lavoro o a sostenere un colloquio conoscitivo.
- c) le isole delle emozioni: da utilizzare per aiutare l'utente ad esprimere i propri sentimenti riguardo a ciò che l'aspetta nei mesi successivi, radunare la motivazione necessaria per candidarsi a ottenere un posto di lavoro, pianificare il proprio futuro professionale.
- d) immagini interiori: da utilizzare per mostrare e riflettere sulle immagini interiori connesse a un argomento specifico, individuare paure e blocchi emotivi e sviluppare strategie che consentano all'utente di gestire le proprie emozioni.

### **Metodologia per l'implementazione di un sistema di supporto fra pari volto a facilitare il processo di apprendimento individuale (IO5)**

La metodologia per l'implementazione di un sistema di supporto fra pari è stata sviluppata nell'ambito del progetto SymfoS allo scopo di sfruttare la forte spinta motivazionale data dai coetanei che decidono di intraprendere determinati percorsi professionali o formativi. Questo strumento può essere integrato alle altre modalità di intervento.



### **Piattaforma SymfoS per i formatori (IO6) [www.symfos.eu](http://www.symfos.eu)**

La piattaforma SymfoS per i formatori è uno strumento chiave per la formazione professionale, l'implementazione delle misure di garanzia della qualità e la promozione del metodo SymfoS. La piattaforma:

- fornisce informazioni riguardo agli scopi e alle attività del progetto;
- raccoglie tutte le risorse prodotte nell'arco del progetto;
- presenta i profili dei *trainer* SymfoS certificati in tutta Europa;
- contiene risorse e materiali aggiuntivi, casi studio e uno spazio per l'interazione fra utenti e *trainer*.

## Manuale per l'applicazione della metodologia di SymfoS (IO7)

Il manuale presenta le esperienze maturate nell'ambito del progetto SymfoS dai partner che hanno applicato la metodologia proposta. Presenta, inoltre, una serie di risultati e consigli utili a chiunque desideri ripetere questa esperienza positiva e garantire una corretta implementazione della metodologia in altri contesti. Il presente manuale è disponibile in inglese, tedesco, italiano e spagnolo all'indirizzo [www.symfos.eu](http://www.symfos.eu).

## Strumenti di lavoro

Gli strumenti di lavoro di SymfoS consistono in una serie di scatole di legno e di altri oggetti pensati per far emergere la vita interiore degli utenti. Sviluppati a partire dall'esperienza di Wilfred Schneider, tutto il materiale è suddiviso in scatole di legno che consentono l'applicazione di tutte le tecniche di SymfoS. La scatola dei simboli contiene dei piccoli oggetti facilmente interpretabili. I simboli, al contrario delle parole, possono esprimere diverse sfumature di significato. Gli altri materiali sono descritti nelle appendici ai vari prodotti. È possibile acquistare tutto l'occorrente all'indirizzo: <http://schneider-therapiekoffer.de/therapiekoffer.htm>



Figura 1: Simboli e occorrente necessario nel corso degli interventi.



Figura 2: Le scatole di legno ed i materiali di SymfoS.

#### 4. SYMFOS: I VANTAGGI PER GLI UTENTI, I PROFESSIONISTI E LE ORGANIZZAZIONI

I simboli possono aiutare ad accrescere la consapevolezza di sé, l'autostima, la capacità di stabilire degli obiettivi e l'imprenditorialità dei beneficiari di tali interventi, giovani provenienti da contesti svantaggiati o appartenenti ad altri gruppi target. Grazie a questi metodi, l'individuo accede direttamente ai propri sentimenti, pensieri e desideri ed impara a gestire da solo i propri obiettivi futuri (per saperne di più sul processo di sviluppo di SymfoS vi invitiamo a consultare il *Quadro di riferimento per il lavoro con i simboli - IO1* e il *Programma di formazione per i professionisti - IO3*). Sono numerosi i benefici riscontrati, anche nel breve periodo, dagli utenti che hanno riconosciuto l'efficacia dei simboli ed hanno avvertito un rapido cambiamento di prospettiva nei confronti del proprio passato, del proprio presente e del proprio futuro, nonché riguardo ai propri sentimenti. Nel corso della fase pilota, i partner del progetto hanno raccolto le opinioni degli utenti riguardo all'efficacia dei diversi metodi:

***“È tutta una questione di empowerment.”***

*Utente italiano*

***“È un metodo semplice che ti consente di riflettere e di discutere.”***

*Utente austriaco*

***“Ho capito come innescare un cambiamento.”***

*Partecipante al corso rivolto ai formatori in Spagna*

***“Ho visto tutta la mia vita racchiusa in un’unica immagine.”***

*Partecipante al corso rivolto ai formatori in Spagna*

***“Sono riuscita a comprendere meglio il mio stato d’animo.”***

*Utente tedesca*

Queste opinioni dimostrano l’effetto potente ed immediato che il lavoro con i simboli ha sulle persone. Per quanto concerne il lavoro nel lungo periodo, l’obiettivo degli interventi di SymfoS consiste nell’aiutare i giovani e gli utenti ad inserirsi nel mercato del lavoro e nel sistema di formazione. SymfoS facilita e accompagna i percorsi di apprendimento individuale, ed ha testato degli strumenti volti a supportare la crescita personale con l’aiuto di un gruppo di pari (cfr. *Metodologia per l’implementazione di un sistema di supporto fra pari volto a facilitare il processo di apprendimento individuale - IO5*).

Anche i professionisti che operano nell’ambito dei servizi di orientamento professionale, i dirigenti scolastici ed i direttori dei centri di formazione professionale possono ottenere dei vantaggi dall’utilizzo di SymfoS. Innanzi tutto, la scelta di applicare tale metodologia consente a tutto il personale di crescere da un punto di vista professionale, poiché permette loro di servirsi di tecniche innovative che apportano dei benefici agli utenti.

Il metodo SymfoS costituisce un modo unico di rispondere alle esigenze degli utenti e rappresenta un’importante risorsa per lavorare insieme a individui particolarmente fragili, i quali costituiscono la maggior parte del bacino di utenza di alcune organizzazioni.

SymfoS propone un approccio innovativo da adattare ed integrare alle pratiche già adottate dalle scuole e dalle organizzazioni che erogano servizi di orientamento professionale.

- **Il lavoro con i simboli si basa su un approccio didattico positivo** che sposta l’attenzione dai problemi alle soluzioni, stimola il senso di responsabilità e consolida i punti di forza dell’utente. Tale caratteristica è molto apprezzata da utenti e consulenti ed è fondamentale ai fini del corretto svolgimento delle sessioni di counselling. L’approccio è descritto in maniera dettagliata nel *Programma di formazione per i professionisti (IO3)*.
- **SymfoS fornisce delle tecniche aggiuntive che si servono di elementi del linguaggio non verbale per promuovere un approccio olistico alle esigenze degli utenti.** Tali tecniche sono particolarmente adatte ai giovani provenienti da contesti sociali svantaggiati: *“Grazie ai simboli ho trovato la mia voce”* ha dichiarato uno dei giovani utenti che hanno preso parte alle sessioni di *counselling* in Italia. I simboli, infatti, hanno il potere di abbattere le

barriere comunicative ed emotive e creare un legame diretto con il mondo interiore degli utenti. Ti invitiamo a consultare il *Quadro di riferimento per il lavoro con i simboli* - IO1 per saperne di più.

- **I metodi e le tecniche di SymfoS sono stati testati in 5 Paesi diversi.** Tutte le tecniche sono state perfezionate e riadattate. Il loro utilizzo nel corso della fase di sperimentazione ha prodotto delle buone pratiche. Inoltre, sono stati ideati degli strumenti specifici allo scopo di rispondere a determinate esigenze. Fra queste ricordiamo la *Valutazione Iniziale* (IO2), volta ad analizzare rapidamente le esigenze dell'utente, e la *Metodologia per l'implementazione di un sistema di supporto fra pari volto a facilitare il processo di apprendimento individuale* (IO5), che mira ad integrare il lavoro individuale e di gruppo. Riteniamo che questi strumenti possano essere utili a molte organizzazioni ed enti europei.
- **SymfoS consente di ampliare una rete virtuale e reale di professionisti e organizzazioni** attive a livello locale, regionale, nazionale ed europeo. La piattaforma digitale di SymfoS, ad esempio, costituisce uno spazio virtuale per l'interazione, la condivisione di conoscenze e la formazione (in particolare mediante i forum e le pagine dedicate ai *trainer*). I consulenti di SymfoS operano a livello locale e regionale e sono pronti a supportare tutti coloro che si avvicinano alla metodologia (è possibile trovare una breve biografia ed i loro contatti sulla pagina dedicata).
- **Il corso di formazione di SymfoS è in linea con i requisiti del sistema europeo ECVET** I professionisti nel campo dei servizi di orientamento professionale possono candidarsi ad ottenere una certificazione SymfoS per acquisire degli strumenti che saranno loro utili nel corso della loro attività lavorativa. Dopo aver completato con successo il corso, i formatori riceveranno una certificazione in linea con i requisiti del sistema ECVET. Per saperne di più, ti invitiamo a consultare il capitolo dedicato al processo di certificazione dei consulenti SymfoS contenuto nel *Programma di formazione per i professionisti* (IO3).



## 5. LA METODOLOGIA DI SYMFOS È IN LINEA CON LE ESIGENZE DELL'ORGANIZZAZIONE PRESSO LA QUALE OPERI?

I seguenti quesiti sono rivolti ai dirigenti delle organizzazioni e degli enti interessati ad integrare l'approccio di Symfos nel loro contesto lavorativo. Rispondere a queste domande consentirà loro di comprendere se il metodo di SymfoS è adatto alle esigenze dell'istituzione presso la quale operano ed offre delle importanti indicazioni riguardo al metodo.

**Ti invitiamo a rispondere ai seguenti quesiti per capire se la metodologia di SymfoS è adatta o meno alla tua organizzazione:**

**1. L'organizzazione/istituzione presso la quale operi è:**

- una scuola
- un centro di formazione professionale
- un centro per l'impiego
- una ONG
- una comunità che offre servizi di consulenza
- un centro che offre dei programmi di formazione professionale

Sì  No

*La metodologia di SymfoS può essere adattata ad uno qualunque dei contesti lavorativi riportati qui sopra che offrono servizi di orientamento.*

**2. L'organizzazione/istituzione presso la quale operi lavora/è interessata a lavorare con uno dei seguenti gruppi target:**

- giovani che stanno per iniziare un nuovo ciclo di istruzione;
- giovani che affrontano il passaggio dal mondo della scuola a quello del lavoro;
- giovani alla ricerca di nuove opportunità professionali e lavorative;
- giovani alla ricerca di un'occupazione
- NEET

Sì  No

*La metodologia di SymfoS è particolarmente adatta agli utenti provenienti da contesti sociali svantaggiati, ma può essere utilizzata con persone di ogni età e di ogni estrazione sociale.*

**3. Pensi che l'organizzazione/istituzione presso la quale operi disponga delle competenze e degli strumenti necessari per lavorare con utenti particolarmente vulnerabili, fra cui?**

- Giovani provenienti da contesti svantaggiati
- Giovani con *background* migratorio
- Giovani con difficoltà linguistiche

Sì  No

*SymfoS costituisce una vera e propria risorsa per tutti coloro che si occupano di utenti particolarmente vulnerabili, costretti ad affrontare numerose difficoltà. Offre un set completo di tecniche e strumenti che consentono di superare ostacoli comunicativi e blocchi emotivi.*

- 4. Ritieni che l'organizzazione/istituzione presso la quale operi sia interessata a utilizzare metodi innovativi e non formali nel campo dell'orientamento professionale?**

Sì  No

*SymfoS fornisce un approccio alternativo all'orientamento professionale, basato sui simboli e su un approccio pedagogico positivo, incentrato sull'individuazione delle risorse e delle competenze individuali e sull'assunzione di responsabilità riguardo alle proprie scelte future.*

- 5. Ritieni che l'organizzazione presso la quale operi sia interessata ad integrare il lavoro individuale ad azioni collettive che sfruttano il supporto offerto da un gruppo di pari?**

Sì  No

*SymfoS ha sviluppato e sperimentato un metodo che consente di mettere in piedi un sistema di supporto fra pari allo scopo di utilizzare il sostegno dato da un rapporto paritario per aiutare gli utenti a continuare a perseguire i percorsi formativi e professionali che hanno scelto.*

- 6. Ritieni che l'organizzazione/istituzione presso la quale operi sia interessata ad applicare o ad integrare delle misure di garanzia della qualità per migliorare i servizi offerti?**

Sì  No

*SymfoS fornisce degli strumenti e delle linee guida volte a mettere in atto delle misure di garanzia della qualità che consentano di erogare un buon servizio e migliorare la qualità delle risorse umane, dei processi, dei locali, degli strumenti di lavoro, ecc.*

- 7. Ritieni che l'organizzazione/istituzione presso la quale operi sia interessata ad offrire opportunità formative ai dipendenti mediante un programma completo e una gamma di strumenti didattici già testati?**

Sì  No

*SymfoS costituisce una valida opportunità per la crescita dei professionisti che si occupano dei servizi di orientamento professionale. Il corso di formazione è basato su un approccio pratico all'apprendimento e le risorse didattiche sugli interventi andranno testate direttamente sugli utenti.*

- 8. Pensi che l'organizzazione/istituzione presso la quale operi sia interessata ad entrare a far parte della rete di SymfoS?**

Sì  No

*SymfoS sta creando una rete internazionale di consulenti certificati che possano supportare il lavoro dei formatori locali e sulla piattaforma online, affinché un crescente numero di giovani possa usufruire di servizi di orientamento alternativi.*

**9. Ritieni che i tuoi dipendenti impegnati ad offrire servizi di orientamento possano dedicare almeno un'ora (o, meglio 90 minuti) a ciascuna sessione di consulenza?**

Sì  No

*Uno dei requisiti più importanti per la corretta applicazione dell'approccio di SymfoS è quello di dedicare abbastanza tempo a ciascun utente nel corso delle sessioni.*

**10. Pensi che l'organizzazione/istituzione presso la quale operi disponga di spazi idonei per condurre delle sessioni di *counselling* in maniera non formale (un ambiente confortevole e la possibilità di sedersi e lavorare sul pavimento) che coinvolgano anche dei piccoli gruppi?**

Sì  No

*L'ambiente di lavoro è importante. L'organizzazione deve attrezzarsi (o rivolgersi ad altre strutture o spazi comuni) e disporre di almeno un'aula ampia e confortevole.*

Se hai risposto "sì" a tre o più quesiti, allora è probabile che la tua organizzazione possa intraprendere il percorso che la porterà ad integrare la metodologia di SymfoS.

Il presente manuale approfondisce gli aspetti pratici ed organizzativi del lavoro con i simboli allo scopo di supportare le organizzazioni interessate a sperimentare nuovi metodi di lavoro nel campo dell'orientamento professionale e permettere loro di adottare l'approccio di SymfoS in futuro.

## 6. BUONE PRATICHE LEGATE ALL'ADOZIONE DELLA METODOLOGIA DI SYMFO S

Questa sezione del manuale descrive le esperienze di applicazione del metodo e delle tecniche di SymfoS in Austria, Germania, Irlanda, Spagna e Italia. Sin dalla fase di sperimentazione, i partner del progetto SymfoS hanno introdotto delle nuove metodologie nell'ambito dei servizi e delle attività di counselling da loro offerti allo scopo di testare e migliorare gli strumenti e le tecniche necessarie per lavorare coi giovani svantaggiati. Ciascuna di queste esperienze presenta delle peculiarità per quanto concerne:

- il *background* e le esigenze degli utenti;
- il tipo di organizzazione;
- il profilo dei consulenti;
- la natura dei servizi offerti.

Tali esperienze sono state raccolte e presentate allo scopo di dimostrare che il metodo SymfoS può essere adattato a diversi tipi di organizzazioni, contesti e condizioni.

### Austria - ZeMiT

Dal 1985 ZeMiT offre un servizio di consulenza legale indipendente e multilingue ai migranti al fine di favorire il loro processo di integrazione sociale e lavorativa. A partire dal 2012, ZeMiT ha cominciato ad erogare dei servizi di consulenza per conto dell'AST – il centro per il riconoscimento delle qualifiche ottenute in altri Paesi.



Inoltre, l'organizzazione sviluppa e lavora a progetti a livello nazionale ed internazionale relativi ai temi dell'immigrazione, dell'integrazione, del mercato del lavoro, della gioventù, del razzismo e dell'anti-discriminazione.

Gruppo target degli interventi offerti attraverso la metodologia di SymfoS: giovani (di età inferiore ai 25 anni), soprattutto migranti costretti a fronteggiare numerosi ostacoli nel loro percorso educativo e professionale. Questi giovani hanno un *background* migratorio (migranti di seconda o terza generazione) o ottenuto lo status di rifugiati.

Tipo di interventi offerti: fra gli utenti che si rivolgono a ZeMiT ogni anno vi è un gruppo di giovani migranti, con *background* migratorio o che hanno ottenuto lo status di rifugiati. Possono rivolgersi al centro per ricevere i servizi di *counselling*, non appena possono accedere al mercato del lavoro. Alcuni giovani sono perfino accompagnati o spinti a rivolgersi al centro dai genitori. L'obiettivo dei servizi di *counselling* offerti da ZeMiT è quello di valutare la situazione individuale, informare

l'utente riguardo al quadro normativo e alle possibilità cui può accedere, dare informazioni e aiutare a creare un percorso individuale che porti ad ottenere un posto di lavoro o accedere ad opportunità di formazione professionale. Oltre ad essere un metodo utile a verificare le competenze degli utenti, il lavoro con i simboli consente ai consulenti di ZeMIT di aiutare i giovani svantaggiati ad elaborare un percorso che li aiuti ad inserirsi nel mondo del lavoro.

### Austria – Hafelekar



Hafelekar è il risultato di una combinazione di esperienze in campo manageriale, sociale ed educativo. L'organizzazione offre servizi di consulenza e corsi di formazione, porta avanti attività di ricerca, valutazione ed elaborazione di programmi. I principali clienti dell'organizzazione sono imprese, organizzazioni *non profit* e istituzioni pubbliche.

Gruppo target degli interventi offerti attraverso la metodologia di SymfoS: dipendenti di altre organizzazioni e servizi di *counselling* individuali ad

imprenditori e dirigenti delle piccole e medie imprese.

Tipo di interventi offerti: Hafelekar eroga i corsi di formazione sul lavoro con i simboli rivolti ai professionisti che operano nel campo:

- dei servizi di orientamento professionale;
- dell'istruzione;
- dell'animazione socio-educativa.

L'organizzazione offre anche dei corsi individuali basati sul lavoro con i simboli e monitora le competenze del personale. Utilizza l'approccio per innovare il tipo di informazioni offerte ad imprenditori e dirigenti delle piccole e medie imprese.

### Germania - Sozialwerk Dürener Christen e.V.

Sozialwerk Dürener Christen e.V. è stata fondata nel 1985 come organizzazione benefica. Al centro della sua azione vi sono misure e progetti atti a garantire dei servizi di assistenza sociale e di avviamento all'impiego ai giovani. L'obiettivo è quello di sostenere i giovani provenienti da contesti particolarmente svantaggiati. I progetti promossi da Sozialwerk Dürener Christen e.V. sostengono i giovani nel passaggio dal mondo della scuola a quello del lavoro allo scopo di favorire e promuovere il loro inserimento sociale e lavorativo.



Gruppo target degli interventi offerti attraverso la metodologia di SymfoS: i giovani svantaggiati, quelli che scelgono di abbandonare il loro percorso formativo, giovani privi di diplomi o qualifiche professionali, giovani che non riescono ad inserirsi nel mercato del lavoro.

Tipo di interventi offerti: la metodologia di SymfoS può essere utilizzata in diversi progetti ed è divenuta parte integrante delle sessioni di *counselling* offerte nei centri giovanili "Just Nord" di Düren e "Lotsenstelle" di Jülich. Gli interventi sono offerti sia nel corso di sessioni individuali che di gruppi di pari. Inoltre, SymfoS è utilizzato nelle scuole con studenti poco motivati, per promuovere progetti di gruppo volti a preparare i giovani privi di diploma alla vita lavorativa. In questo caso, il fine è quello di utilizzare gli interventi di bassa soglia tipici del lavoro con i simboli per aiutare i giovani ad esplorare ed ampliare le loro competenze. Tali attività aiutano i partecipanti a presentarsi, individuare i loro punti di forza e le loro debolezze con l'aiuto dei simboli. Alcuni utenti si sono mostrati interessati a sessioni di *counselling* strutturate quali "l'isola delle emozioni" o il "piano d'azione" (ti invitiamo a consultare la guida *Strumenti di counselling di SymfoS* per saperne di più).

### Irlanda - Ballymun Job Centre



Il Ballymun Job Centre (BJC) è stato fondato nel 1986 per rispondere all'annoso problema della disoccupazione. Si tratta di un'organizzazione benefica che si è sempre distinta nell'offrire servizi innovativi e di qualità. La missione di BJC è di potenziare le competenze e le aspirazioni professionali degli abitanti di Ballymun e incoraggiare gli imprenditori ad assumerli. L'obiettivo di BJC è di fornire agli individui maggiori opportunità per permettere loro di migliorare la loro occupabilità, aumentare le loro entrate e ridurre il rischio di povertà.

Gruppo target degli interventi offerti attraverso la metodologia di SymfoS: giovani di età compresa fra i 16 e i 25 anni, giovani senza un'occupazione, giovani inseriti in percorsi di formazione professionale o alla ricerca di nuove opportunità lavorative.

Tipo di interventi offerti: gli strumenti creati nel corso del progetto SymfoS intendono fornire agli utenti diversi strumenti di riflessione da utilizzare nel corso delle sessioni di *counselling*. Gli strumenti di SymfoS sono stati ideati per i giovani utenti che si rivolgono a BJC e che sono costretti ad affrontare degli ostacoli nel loro percorso formativo o professionale. L'uso di tali strumenti ha permesso al personale di aiutare i giovani ad analizzare la loro condizione a partire da un altro punto di vista e a creare un piano d'azione in linea con le loro esigenze ed i loro obiettivi. L'obiettivo finale di tutti gli interventi di SymfoS promossi dall'organizzazione è di facilitare il passaggio dei giovani dalla scuola al mondo del lavoro.

### Italia – CESIE

Il CESIE è un centro studi e iniziative europeo fondato nel 2001 e ispirato al lavoro e alle teorie del sociologo Danilo Dolci (1924-1997).

Il CESIE porta avanti delle iniziative senza scopi di lucro nel campo della cultura, del sociale, dell'istruzione, dell'economia e della ricerca. Contribuisce, mediante la partecipazione attiva delle persone, della società civile e delle istituzioni, alla promozione della crescita e dello sviluppo, esaltando il valore della diversità.



Gruppo target degli interventi offerti attraverso la metodologia di SymfoS: NEET, giovani alla ricerca di un'occupazione, volontari, partecipanti a corsi di formazione internazionali o locali e giovani con *background* migratorio.

Tipo di interventi offerti: Il CESIE funge sia da organizzazione ospitante che di coordinamento per monitorare corsi di formazione, attività di *job shadowing*, visite studio e progetti di servizio volontario europeo (SVE). Gli interventi di SymfoS sono stati proposti ai volontari impegnati in progetti SVE a Palermo. Si tratta di giovani interessati ad arricchire il loro curriculum con nuove competenze linguistiche ed esperienze di volontariato in diversi settori. Spesso non hanno un'idea chiara del loro futuro ed hanno bisogno di essere supportati nel corso della loro permanenza per sfruttare al massimo la loro esperienza all'estero. Gli interventi di SymfoS si rivolgono, inoltre, ai giovani migranti o con *background* migratorio che stanno per divenire maggiorenni e si preparano a diventare indipendenti. Gli altri gruppi che usufruiscono dei servizi di consulenza sono costituiti da NEET, partecipanti a corsi di formazione o attività educative condotte a livello locale desiderosi di migliorare le proprie competenze imprenditoriali. Nel corso del progetto SymfoS molti giovani

assistiti dai servizi sociali di Palermo hanno potuto usufruire delle sessioni lavoro con i simboli per analizzare le loro opportunità future.

### **Spagna – Asociación Caminos**

L'Asociación Caminos è un'organizzazione *non profit* andalusa, impegnata nel settore dell'istruzione. Mediante le sue iniziative mira a migliorare le opportunità di scambio, sviluppo e inclusione sociale.

Gruppo target degli interventi offerti attraverso la metodologia di SymfoS:

L'Andalusia è una delle regioni europee col tasso di disoccupazione più alto, soprattutto fra i giovani, e la sua economia si basa, per lo più, sull'agricoltura e sul turismo. Uno dei principali problemi è costituito dalla mancanza di opportunità lavorative e dal senso di frustrazione da esse generato. Caminos lavora con i professionisti che si occupano di rispondere alle esigenze dei giovani.

Tipo di interventi offerti: I formatori esperti di Asociación Caminos stanno proponendo il programma di formazione di SymfoS ad altre organizzazioni che lavorano nel settore della gioventù a Vélez Malaga, Torre del Mar, Málaga, Almunecar, Murcia, Gijon e Madrid. Al momento stanno creando una rete di organizzazioni e professionisti in Spagna allo scopo di mostrare loro delle nuove opportunità che consentano di sfruttare il *know-how* di SymfoS.



## Descrizione delle buone pratiche legate all'implementazione dell'approccio Symfos

Paese	Nome dell'organizzazione	Beneficiari	Profilo dei consulenti	Tecnica mediante la quale la metodologia di Symfos è stata integrata nel contesto lavorativo
Austria	ZeMIT	Giovani migranti (di età inferiore ai 25 anni) che sono costretti a fronteggiare numerose difficoltà in campo educativo, formativo e professionale.	I consulenti di ZeMIT lavorano ogni giorno con gli utenti per aiutarli a risolvere ogni tipo di problema relativo al loro ingresso nel mercato del lavoro. Il <i>project manager</i> e uno dei dipendenti dell'organizzazione hanno imparato a conoscere la metodologia partecipando ai laboratori di lavoro con i simboli in Austria.	La metodologia di Symfos è stata analizzata nel corso degli incontri cui hanno preso parte i dipendenti di ZeMIT. Pertanto, tutti i dipendenti dell'organizzazione conoscono la metodologia ed i consulenti che sanno utilizzare il metodo. I giovani, che sembrano necessitare di questo tipo di intervento, possono rivolgersi al formatore specializzato. ZeMIT ha richiesto due diversi set di materiale in modo da averli a disposizione sia nella sede del Tirolo, sia in quella di Vorarlberg. ZeMIT ha creato un gruppo di persone che sono interessate o lavorano con i simboli (o hanno partecipato a dei laboratori), il quale tiene degli incontri regolari cui partecipano i trainer di ZeMIT.
	Hafelekar	Formatori, imprenditori e dirigenti delle piccole e medie imprese	Due membri dello staff: un consulente di impresa, ricercatore, formatore, supervisore ed esperto nel campo del lavoro con i simboli e della formazione del personale; un assistente sociale, consulente familiare, trainer di Symfos.	Hafelekar fornisce dei corsi di formazione Symfos ai professionisti, servizi di consulenza individuali basati sul lavoro con i simboli, nonché strumenti per monitorare le competenze del personale ed innovare le tecniche di <i>coaching</i> rivolte ad imprenditori e dirigenti delle piccole e medie imprese.
Germania	Sozialwerk Dürener Christen e.V. – Organizzazione	Giovani svantaggiati con difficoltà a scuola e nel mercato del lavoro.	Personale esperto nel campo dei servizi sociali, della psicologia e della sociologia; esperienza lavorativa nel campo dei servizi di <i>counseling</i> rivolti ai giovani. Dipendenti dotati di qualifiche nell'ambito di programmi	La metodologia di Symfos è stata utilizzata nel corso delle attività quotidiane di due diversi uffici che si occupano di offrire dei servizi ai giovani. Le sessioni di <i>counseling</i> sono sia individuali sia collettive. Il lavoro con i simboli viene utilizzato anche nei progetti di <i>coaching</i> allo scopo di preparare i giovani senza alcuna qualifica a entrare nel mondo del lavoro. Nell'ambito del progetto "Lernpunkt" è stata utilizzata la "Mappa delle

	benefica			volti a combattere gli atteggiamenti violenti o del <i>counselling</i> .	risorse e delle competenze" per analizzare il programma "Berufswahlpass".
Irlanda	Ballymun Job Centre (BJC) - Organizzazione <i>non profit</i> .	Giovani di età compresa fra i 16 e i 25 anni, disoccupati o impegnati in percorsi formativi o alla ricerca di nuove opportunità.		Personale impegnato ad offrire servizi di orientamento alla comunità e supporto nella lotta alle dipendenze (alcol e droghe).	Il progetto SymfoS è stato implementato adattandolo ai servizi di orientamento professionale forniti e ai corsi di formazione erogati agli utenti. I consulenti utilizzano gli strumenti quando interagiscono con utenti che necessitano di interventi diversi rispetto a quelli tradizionali. Il sistema di supporto fra pari è utilizzato durante i corsi di formazione poiché favorisce un maggior coinvolgimento dei partecipanti.
Italia	CESIE - Organizzazione <i>non profit</i> .	NEET, giovani alla ricerca di un'occupazione, volontari europei, giovani dal <i>background</i> migratorio (14-25 anni) minorenni soggetti a procedimenti penali.	<i>Project manager</i> , formatori specializzati nel campo dell'apprendimento non formale.		I metodi e le tecniche di SymfoS sono stati utilizzati per offrire servizi di orientamento professionale ai giovani seguiti dagli assistenti sociali di Palermo (Ufficio dei Servizi Sociali per Minorenni - USSM), NEET, giovani alla ricerca di un'occupazione, migranti o giovani con <i>background</i> migratorio non ancora maggiorenni. Inoltre, sono stati utilizzati come attività pre-partenza e di benvenuto rivolte ai volontari europei per permettere loro di prendere in esame le loro motivazioni. Il sistema di supporto fra pari si è rivelato particolarmente adatto al lavoro con gruppi di volontari europei che condividono obiettivi formativi e professionali.
Spagna	Asociación Caminos - Organizzazione <i>non profit</i> .	Formatori, assistenti sociali, insegnanti, educatori e altri professionisti nel campo dei servizi di orientamento professionale che lavorano con giovani svantaggiati o alla ricerca di un'occupazione.	Uno psicologo, esperto di <i>mindfulness</i> ed intelligenza emotiva, con esperienza nel campo della gestione dello stress, della salute mentale, di interventi/dinamiche di gruppo e analisi psicosociali. Un formatore e <i>project manager</i> esperto nel campo dei servizi sociali, della mediazione e di interventi in favore di persone a rischio di esclusione sociale.		Caminos lavora per formare i professionisti spagnoli, provenienti da organizzazioni locali e regionali che si occupano di giovani alla ricerca di un'occupazione. Caminos collabora, inoltre, con i comuni.

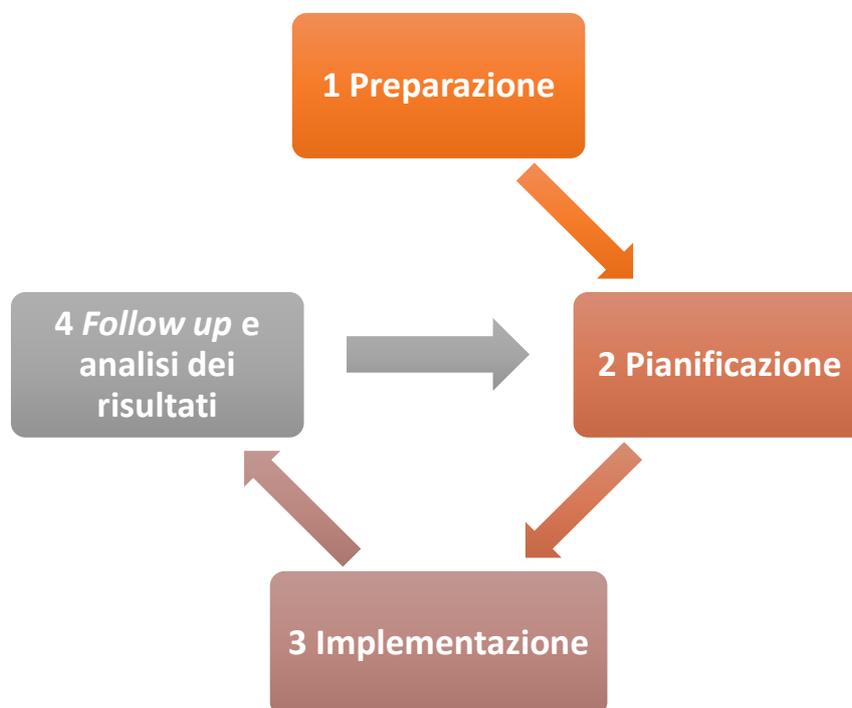
## 7. LINEE GUIDA PER L'IMPLEMENTAZIONE DELLA METODOLOGIA DI SYMFO S

Le seguenti linee guida sono state stilate tenendo conto delle esperienze maturate dai partner del progetto SymfoS che hanno applicato la metodologia all'interno delle loro organizzazioni.

Dopo aver riflettuto sui vantaggi, le sfide, i margini di miglioramento di tali esperienze, sono state tratte delle conclusioni e individuati dei suggerimenti e delle raccomandazioni atte a favorire una graduale ed efficace adozione della metodologia basata su un'attenta analisi delle condizioni strutturali, logistiche e finanziarie dell'organizzazione.

Pur tenendo a mente le regole ed i principi del lavoro con i simboli, ciascuna organizzazione partner ha potuto apportare delle modifiche legate al contesto e alle caratteristiche dell'ambiente lavorativo. I servizi di orientamento professionale, ad esempio, costituiscono la principale occupazione di alcune organizzazioni (centri per l'impiego), mentre in altri casi essi costituiscono solo una parte delle attività (ONG, scuole). Pertanto, queste linee guida non costituiscono uno schema rigido, ma vanno considerate come uno strumento da utilizzare con una certa flessibilità.

In ogni caso, professionisti e organizzazioni interessate ad offrire un servizio di orientamento completo basato sull'approccio di SymfoS devono saper creare una determinata struttura e tenere conto dei principi, dei processi, delle risorse e degli strumenti propri di tali servizi. Le seguenti linee guida descrivono le azioni da intraprendere ciclicamente suddivise in quattro fasi principali: 1) preparazione; 2) pianificazione; 3) implementazione; 4) *follow up* e analisi dei risultati.



## **FASE 1 - PREPARAZIONE**

Questa fase consiste in una serie di misure preliminari da intraprendere prima di promuovere l'adozione della metodologia di SymfoS all'interno di un'organizzazione. Presentiamo qui una serie di raccomandazioni necessarie per muovere i primi passi nel mondo di SymfoS. Consigliamo di leggere il presente manuale e di rispondere al questionario "La metodologia di SymfoS è in linea con le esigenze dell'organizzazione presso la quale operi?" (cfr. capitolo 5). La lista di controllo aiuterà le persone interessate a farsi un'idea della metodologia di SymfoS e capire se questa è più o meno adatta alle esigenze della propria organizzazione (gruppi *target*, obiettivi del progetto, attività).

### ***Atteggiamento da parte dei quadri dirigenziali e cambiamento culturale all'interno dell'organizzazione***

Avviare un nuovo progetto o innovare delle prassi significa produrre dei cambiamenti all'interno dell'organizzazione, aiuta i dirigenti e tutte le persone coinvolte all'interno dell'organizzazione a crescere. È importante tenere conto del fatto che apportare dei cambiamenti alle prassi attuali potrebbe generare un certo malcontento fra i dipendenti. I quadri dirigenziali dovrebbero promuovere il cambiamento ed essere veramente pronti ad abbracciare un nuovo progetto prima di proporlo al personale. Il primo passo consiste nell'analizzare il contesto e la struttura dell'organizzazione: quali esigenze devono essere adattate/mutate e quali sono i possibili ostacoli a tali cambiamenti? Una volta analizzato il contesto, è possibile apportare delle modifiche alle procedure. I quadri dirigenziali devono:

- organizzare un *workshop* con gli esperti di Symfos a livello nazionale (cfr. capitolo 11 sui referenti nazionali) per fare in modo che i dipendenti comprendano i principi alla base del lavoro con i simboli. È, infatti, più opportuno cercare di convincere i dipendenti della validità delle nuove metodologie e degli strumenti pratici mostrandoglieli;
- rivolgersi al personale esaltando prima le opportunità di crescita professionali e, ben più importante, le opportunità di *empowerment* per i giovani.

### ***Individuare le esigenze degli utenti***

Individuare le esigenze degli utenti ed il loro profilo è uno degli aspetti più importanti per tutti i professionisti che intendono offrire dei servizi di orientamento professionale basati sull'approccio di SymfoS.

È essenziale conoscere il *background* culturale, sociale ed economico degli utenti per poi adattare i servizi di orientamento professionale alle loro esigenze e alle difficoltà cui vanno incontro ed essere consci del successo che tali metodi possono avere soprattutto fra i giovani che hanno delle difficoltà linguistiche.

Suggeriamo di creare un servizio accettazione che indirizzi gli utenti ai servizi di orientamento e ai consulenti più adatti a loro. Se tale servizio è già attivo, è importante dare tutte le indicazioni necessarie alla persona incaricata di selezionare gli utenti allo scopo di metterli in contatto con il collega più preparato. Tale processo è strategico ed è fondamentale che tutti i dipendenti conoscano le opportunità offerte da SymfoS per lavorare con gruppi *target* e utenti specifici, soprattutto coloro che affrontano dei blocchi emotivi.

## **FASE 2 - PIANIFICAZIONE**

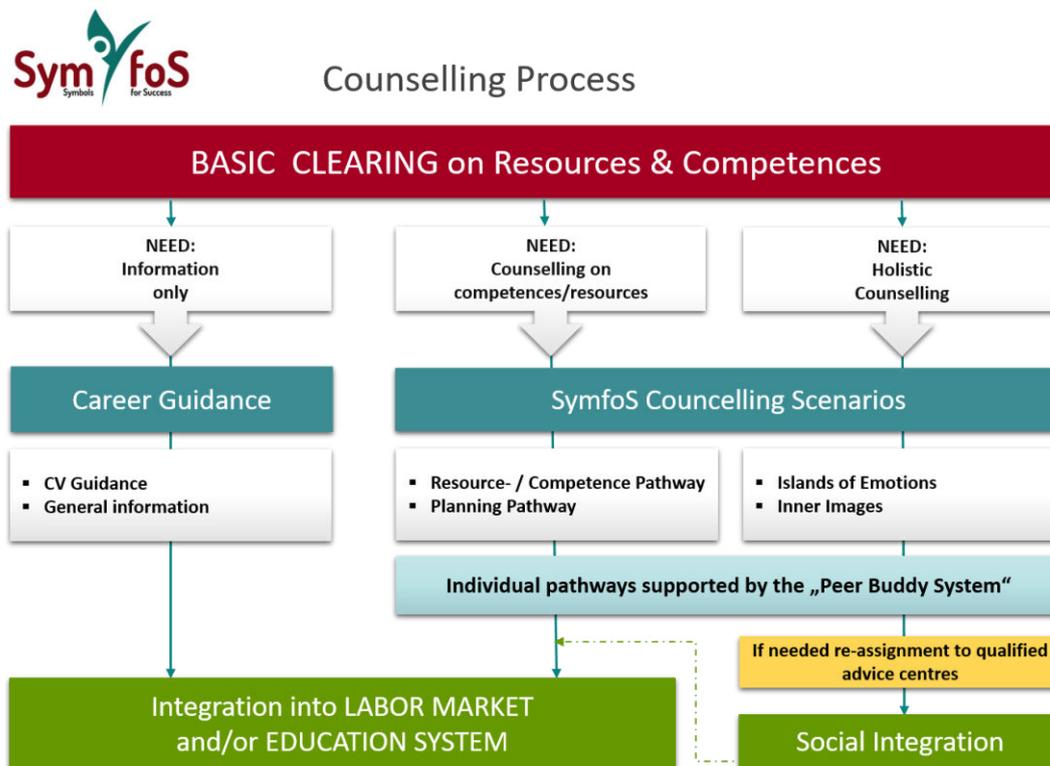
Per implementare una nuova strategia è prima necessario rivedere la struttura organizzativa e pianificare degli interventi. Le seguenti linee guida descrivono i principali cambiamenti da apportare all'interno dell'organizzazione per abbracciare il cambiamento nel rispetto dei principi fondativi dell'istituzione.

### ***Quadro di riferimento del programma di gestione***

Le organizzazioni gestiscono spesso più progetti contemporaneamente servendosi delle medesime risorse umane e finanziarie. La capacità di gestire un complesso programma di attività è essenziale e consente di raggiungere i risultati desiderati. Il programma di gestione prevede la definizione di ruoli e responsabilità, stabilisce le modalità di comunicazione interne ed esterne, struttura e mette in atto un sistema di garanzia della qualità. Spesso, il semplice atto di includere il personale nel processo di cambiamento riduce le resistenze ai nuovi metodi. Suggeriamo ai dirigenti di coinvolgere i loro dipendenti e provare a:

- stabilire delle modalità atte ad integrare i nuovi strumenti ai servizi di orientamento professionale esistenti e alle strategie di intervento offerte;
- individuare le risorse esistenti e quelle necessarie all'implementazione delle attività;
- creare un piano operativo definendo attività, personale coinvolto, tempi di implementazione.

## Il processo di counselling di SymfoS



SymfoS propone un suo processo di *counselling* basato su strumenti specifici (descritti nel dettaglio nel *Programma di formazione per i professionisti – IO3*). Tale processo è stato strutturato allo scopo di consentire una veloce individuazione delle esigenze dell'utente in modo da proporgli/le lo scenario più adatto alle sue esigenze e promuovere delle misure di intervento che favoriscano il suo inserimento sociale.

- Conoscere il processo di *counselling* è il primo passo per un efficace utilizzo degli strumenti e delle procedure.
- È importante ricordarsi del fatto che lo schema può essere adottato o adattato a processi di *counselling* differenti.

Ti invitiamo a consultare il *Quadro di riferimento per il lavoro con i simboli* per maggiori informazioni riguardo ai processi di *counselling*.

## **Organizzare i gruppi di lavoro**

Allo scopo di avviare e continuare a offrire un servizio di *counselling* efficace è necessario disporre di dipendenti attenti ed eclettici che sappiano svolgere bene il proprio ruolo. Il personale deve mostrare un certo impegno ed essere capace di dedicare il tempo necessario a pianificare, coordinare o condurre delle sessioni di *counselling* e costruire dei rapporti di fiducia con gli utenti. L'organizzazione dovrebbe assicurare la partecipazione di due figure diverse alle sessioni di counselling: un coordinatore e dei consulenti veri e propri.

Il coordinatore: è la persona che pianifica, coordina, valuta e segue le attività. Ha le competenze necessarie per gestire il servizio, ed ha lavorato a lungo con persone provenienti da contesti svantaggiati. È capace di ideare dei piani d'azione individuali.

I consulenti: per utilizzare in maniera responsabile la metodologia di SymfoS, è necessario che la figura prescelta abbia una certa esperienza nel campo dei servizi di orientamento professionale. Ciò costituisce uno dei requisiti per partecipare al corso di formazione descritto nel *Programma di formazione per i professionisti (IO3)*.

Consigliamo ai dirigenti interessati ad applicare la metodologia di SymfoS di individuare prima i dipendenti in possesso delle competenze necessarie ed interessati a prendere parte al corso di formazione dedicato. I dipendenti, infatti, non possono essere costretti a parteciparvi, ma devono mostrare un certo interesse ed essere in possesso delle competenze necessarie per divenire dei consulenti SymfoS. SymfoS va presentato come un'opportunità di crescita professionale, un modo per imparare ad utilizzare degli strumenti pratici da utilizzare nella propria attività.

## **Risorse necessarie**

Le seguenti risorse sono utili a tutte le organizzazioni che intendono implementare e garantire la sostenibilità del servizio nel lungo periodo. Non si tratta soltanto di risorse finanziarie, sebbene queste possano costituire un ostacolo all'inizio, ma anche di risorse umane, fisiche e di tempo.

Le organizzazioni interessate ad erogare dei servizi di consulenza SymfoS dovrebbero valutare le risorse disponibili e quindi, seguire le istruzioni contenute in questa guida e recuperare ciò di cui hanno bisogno, prima di imbarcarsi in una riorganizzazione interna.

Risorse umane: come menzionato poco prima, le due principali figure necessarie all'erogazione di tali servizi sono i coordinatori e i consulenti. Gli altri dipendenti che possono dare una mano e rendere il servizio efficiente sono quelli che lavorano al servizio accettazione, sebbene non possano essere assunti in ogni organizzazione. Uno dei principali prerequisiti è quello di poter contare su uno staff qualificato, capace di lavorare con giovani provenienti da contesti svantaggiati

e convinti dell'efficacia dei principi di SymfoS. Per iniziare, consigliamo di formare almeno due membri dello staff all'utilizzo della metodologia di SymfoS.

**Budget:** è necessario predisporre i fondi necessari all'acquisto del materiale e alla partecipazione a corsi di formazione. In questo caso, è utile conoscere l'esperienza di alcuni formatori che hanno cominciato a creare da soli un proprio set di strumenti e una raccolta di simboli (cfr. capitolo 3 "Le risorse digitali e gli strumenti di SymfoS"). Più avanti bisognerà destinare una parte delle risorse per coprire i costi dei corsi di aggiornamento professionale dei dipendenti e, se necessario, all'affitto dei locali.

**Tempo:** è necessario dedicare abbastanza tempo alla formazione del personale, allo svolgimento delle sessioni di *counselling* e all'analisi dei servizi erogati. L'organizzazione dovrà essere concorde sul tipo di impegno richiesto a coloro che erogano i servizi di *counselling* i quali dovranno prendere parte a riunioni (quali i cicli di qualità descritti nel capitolo 10 "Misure di garanzie di qualità") corsi di formazione e dedicare del tempo alla riflessione allo scopo di valutare i progressi dei giovani.

**Contesto:** è opportuno assicurarsi di trovare un luogo e una stanza adatta alle sessioni di *counselling*. Le sessioni di SymfoS devono svolgersi in un ambiente confortevole in cui sia possibile lavorare sul pavimento. La stanza dovrebbe essere disponibile per l'intera durata della sessione, quindi per circa un'ora, e fino al termine del processo di *counselling*. È importante, inoltre, assicurarsi di prenotare la stanza, nel caso si tratti di uno spazio comune, tenendo conto programma degli incontri. La stanza dovrà anche ospitare le sessioni di gruppo. Consigliamo di riflettere sull'opportunità di affittare un'aula in un altro luogo o se possibile, prenotare una stanza in uno spazio comune.

**Risorse didattiche e strumenti di lavoro:** è necessario sapere dove reperire le risorse didattiche di SymfoS; il capitolo 3 "Risorse digitali e strumenti di lavoro di SymfoS" presenta una descrizione di tutte le risorse necessarie per supportare la formazione, l'erogazione degli interventi, la raccolta della documentazione.

**Piattaforma online:** La piattaforma online di SymfoS contiene delle informazioni sulle attività del progetto. Formatori ed esperti possono iscriversi al forum per trovare una risposta alle loro domande. Nell'area Trainer (dedicata ai *trainer* SymfoS certificati) è possibile trovare dei moduli aggiuntivi, materiale didattico e altri documenti di supporto.

**Formazione del personale:** Nell'ambito del progetto è stato, inoltre, creato un corso di formazione (descritto nel *Programma di formazione per i professionisti – IO3*). Tale programma prevede delle

attività di studio individuale, sessioni in presenza, momenti di riflessione, esercitazioni pratiche, scambi di conoscenze e utilizzo della piattaforma online.

È necessario svolgere queste attività in un ambiente che incoraggi la crescita professionale. Il personale dovrebbe avere l'opportunità di prendere parte a queste attività che vanno al di là del conseguimento di una qualifica.

### **Misure di garanzia della qualità**

SymfoS fornisce una serie di strumenti di garanzia della qualità (cfr. capitolo 10) da integrare al sistema di gestione della qualità dell'organizzazione. SymfoS, inoltre, offre delle linee guida sull'applicazione del metodo alle organizzazioni che non hanno ancora messo a punto un sistema di garanzia della qualità.

Nell'ottica di una crescita continua e di un'apertura verso le esigenze del personale e degli utenti dei servizi potrebbe essere utile definire degli standard di qualità e spiegare in che modo i servizi di orientamento professionale possono essere migliorati. Possiamo dire efficace un servizio nel momento in cui questo è all'altezza delle aspettative di coloro che lo erogano e di coloro che ne usufruiscono. Il concetto di qualità, pertanto, è un concetto suscettibile al cambiamento.

Allo scopo di creare un servizio di qualità è necessario chiarire gli obiettivi dei servizi offerti. Diviene essenziale, dunque, individuare degli standard di qualità coinvolgendo i consulenti che, in virtù della loro esperienza, sono capaci di delineare la perfetta combinazione dei vari fattori e sono direttamente coinvolti nel perfezionamento del servizio.

Grazie a tale processo è possibile definire con chiarezza gli standard di qualità cui il servizio deve attenersi al fine di raggiungere i risultati desiderati. Quali sono gli elementi che determinano la qualità delle consulenze offerte? In che modo possono essere migliorati?

Dopo aver stabilito la combinazione ideale di questi elementi è necessario capire in che modo verificarla. Sono due le misure necessarie:

- portare avanti dei controlli regolari;
- chiedere ad utenti e dipendenti di esprimere la loro opinione sui servizi offerti (nel corso di sessioni dedicate).

Il controllo della qualità è il processo mediante il quale è possibile verificare che il servizio sia conforme agli standard stabiliti. SymfoS fornisce degli strumenti che combinano diversi approcci allo scopo di attestare l'efficacia dei servizi offerti. Per ulteriori informazioni, consigliamo di consultare il capitolo 10 dedicato proprio a questi temi.

Infine, grazie alla stesura del piano di controllo della qualità si può comprendere in che modo raggiungere, pianificare e documentare le condizioni prestabilite. Il piano di controllo della qualità aiuta a mettere in relazione i requisiti individuati alle attività programmate allo scopo di implementare il servizio e a confrontarle con le opinioni degli utenti e dei professionisti con una certa regolarità.

### **FASE 3 - IMPLEMENTAZIONE**

Nel corso della fase di implementazione il servizio funziona a pieno regime e i consulenti sono pronti ad offrire degli interventi di supporto previsti dalla metodologia di SymfoS. Nel corso di questo periodo è fondamentale tenere conto di alcuni aspetti allo scopo di garantire la sostenibilità e la qualità del servizio.

#### ***Mantenere dei buoni rapporti fra utenti e consulente***

I consulenti di SymfoS devono applicare l'approccio metodologico per tutta la durata delle attività di *counselling*. Il loro compito è quello di concentrarsi sulle esigenze dell'utente ed adottare delle tecniche che lo/la incoraggino a prendere delle decisioni autonome, senza cercare di prevaricarlo/la o do cedere alla tentazione di fornire delle soluzioni dall'alto. È fondamentale, dunque, instaurare un rapporto personale con l'utente, pur rispettando i ruoli, al fine di supportare i giovani nel loro processo di scoperta dei propri punti di forza, invitandoli a guidare tali dinamiche, promuovendo la loro autonomia ed indipendenza.

#### ***Monitoraggio e analisi periodica***

I coordinatori dovrebbero monitorare ed analizzare periodicamente le attività dell'organizzazione allo scopo di garantire che gli obiettivi siano raggiunti e le esigenze dei clienti rispettate.

Inoltre, consigliamo di:

- valutare periodicamente le conoscenze del personale, degli utenti e della comunità riguardo al lavoro con i simboli allo scopo di ridurre al minimo eventuali malintesi;
- valutare costantemente le esigenze dei clienti e il contesto locale;
- mantenere una separazione netta dei ruoli fra il personale coinvolto.

## ***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.

## ***Organizzare degli scambi regolari fra professionisti (intervisione)***

La supervisione e il ciclo di qualità sono degli strumenti utili per raccogliere le opinioni ed i punti di vista del personale con una certa regolarità e avere l'opportunità di condividere conoscenze. È possibile dedicare questi incontri all'analisi di problemi e soluzioni o alla condivisione di buone pratiche.

Un passo importante nel processo di apprendimento dei consulenti di SymfoS è la stesura di casi studio. Gli strumenti di garanzia di qualità di SymfoS comprendono modelli per la raccolta di informazioni sui casi studio e la valutazione delle sessioni di *counselling*.

## ***Incontri e attività di networking***

SymfoS offre l'opportunità di collaborare con organizzazioni e professionisti del settore. Permette di organizzare degli incontri inter-agenzia per facilitare lo scambio di esperienze e conoscenze acquisite nel corso dell'implementazione della metodologia, creare delle sinergie con professionisti e organizzazioni che possono intervenire nel corso del processo, collegare diversi servizi sul territorio per arricchire l'offerta e divenire una risorsa per docenti, dipendenti e specialisti delle organizzazioni che operano all'interno della comunità.

## ***Counselling fra pari***

Oltre al personale, consigliamo di coinvolgere come osservatori anche gli utenti che hanno ricevuto dei buoni riscontri. Nel corso delle sessioni di gruppo, organizzate secondo il sistema di supporto fra pari (descritto in maniera dettagliata nell'IO5), è possibile far incontrare dei giovani desiderosi di supportare i loro compagni. Coinvolgere queste persone nelle sessioni di *counselling* presenta un doppio vantaggio: da una parte li responsabilizza, dall'altra li aiuta a sostenere i loro pari in maniera più efficace.

### ***Fornire le risorse necessarie***

Per garantire l'erogazione efficace di un servizio è necessario gestire le risorse in maniera appropriata. L'organizzazione, mediante la preparazione del suo bilancio annuale, può destinare delle somme alla formazione e all'acquisto degli strumenti di lavoro ed assicurarsi di:

- destinare la giusta quantità di tempo ai servizi di orientamento di SymfoS;
- predisporre le risorse finanziarie necessarie alla sua implementazione;
- informare il personale riguardo agli accordi raggiunti;
- proporre dei percorsi di aggiornamento professionale ai consulenti e aumentare il numero di dipendenti certificati;
- mantenere il centro ben attrezzato (materiali, locali).

### ***Continuare a raccogliere simboli***

Solo attraverso l'utilizzo costante degli strumenti di lavoro di SymfoS è possibile comprenderne a pieno il senso. Nel corso della fase di implementazione consigliamo di continuare a raccogliere degli oggetti che completino il kit di simboli di SymfoS. È chiaro che dopo aver osservato l'uso che gli utenti fanno degli oggetti possa essere necessario procurarsi degli altri simboli per coprire delle aree che gli utenti trovano difficili da individuare, o in alternativa eliminare i simboli in eccesso. Una volta testata la funzionalità del primo kit, è possibile procedere alla creazione di uno nuovo in modo da poter condurre delle sessioni simultanee.

### ***Percorsi di aggiornamento professionale***

Nel corso della fase di sperimentazione del progetto SymfoS abbiamo compreso che la pratica è fondamentale se si desidera padroneggiare la metodologia.

Consigliamo, dunque, ai facilitatori che stanno prendendo parte ai corsi di formazione di:

- a) sperimentare in prima persona tutti i ruoli previsti nelle sessioni di *counselling* (consulente, utente ed osservatore);
- b) utilizzare le tecniche quanto più possibile con i colleghi e gli amici prima di testarle sugli utenti. In questo modo potranno presentare ai nuovi colleghi l'universo di SymfoS ed assumere il ruolo di formatore.

Ai coordinatori suggeriamo di:

- fare in modo che i dipendenti partecipino alle sessioni in qualità di osservatori allo scopo di potenziare le loro competenze;

- consentire al personale di condividere le conoscenze maturate al fine di aumentare il numero di dipendenti capaci di comprendere i principi alla base di questo approccio e lavorare sul metodo. Anche i coordinatori dovrebbero testare le tecniche di SymfoS in prima persona;
- utilizzare l'approccio SymfoS nel corso di sessioni interne per pianificare o rispondere a domande dei coordinatori e dei dipendenti;
- fornire ai consulenti qualificati dei corsi di aggiornamento.

#### **FASE 4 - FOLLOW UP E ANALISI DEI RISULTATI**

L'obiettivo della creazione di un sistema di valutazione e monitoraggio è quello di raccogliere dati sui risultati ottenuti dai servizi di orientamento allo scopo di migliorarli. In questa sezione presenteremo gli elementi necessari per mettere a punto delle misure volte ad apportare eventuali modifiche.

##### ***Misure volte al perfezionamento e all'adattamento dei servizi***

Il sistema di garanzia della qualità è il processo sistematico di individuazione, programmazione, implementazione ed analisi delle procedure di gestione allo scopo di garantire che il servizio rispetti gli standard di qualità. Il processo di miglioramento continuo proposto nell'ambito di SymfoS mira a consolidare gli aspetti positivi e introdurre dei nuovi elementi allo scopo di migliorare i risultati in futuro. SymfoS fornisce degli strumenti atti a questo scopo che aiutano a raccogliere informazioni e ad apportare degli aggiustamenti che possono essere integrati nei sistemi di gestione della qualità.

Tali strumenti dovrebbero essere utilizzati per affrontare eventuali problemi, rivedere il servizio e apportare eventuali modifiche con l'aiuto dei dipendenti coinvolti.

Di seguito presentiamo una serie di domande volte a facilitare la riflessione:

- Quali misure bisognerebbe mettere in atto allo scopo di migliorare le procedure?
- Quali potrebbero essere i possibili sviluppi?
- Quali strategie bisognerebbe adottare al fine di migliorare la sostenibilità della metodologia sia per gli utenti che per l'organizzazione?
- Quali strategie bisognerebbe adottare allo scopo di allargare la rete di contatti?
- Quali misure bisognerebbe intraprendere allo scopo di migliorare l'efficacia del corso di formazione e coinvolgere un numero maggiore di dipendenti?
- Quali misure bisognerebbe adottare per predisporre dei piani d'azione individuale?

- Quali opportunità potrebbero essere colte?
- Quali strategie bisognerebbe adottare per rispondere alle esigenze della comunità locale?
- Qual è il metodo migliore per individuare, documentare e condividere buone pratiche?

Dotarsi di un processo di garanzia della qualità è il solo modo per assicurarsi che i servizi erogati rispettino gli standard di qualità e incontrino la soddisfazione dei clienti e del personale.

### **Attività di comunicazione e diffusione della metodologia**

Allo scopo di preparare il terreno all'adozione della metodologia SymfoS presentiamo una serie di suggerimenti relativi alle attività di comunicazione interne ed esterne da implementare allo scopo di diffondere metodi e risultati e allargare la propria rete di organizzazioni:

- individuare e rivolgersi ad altre organizzazioni (scuole, centri per l'impiego ed enti di formazione professionale) mediante presentazioni, simulazioni ed il coinvolgimento di professionisti esterni che possano condurre degli interventi nel campo dell'orientamento professionale;
- individuare, raccogliere e presentare buone pratiche ai membri dello staff e a gruppi esterni (beneficiari, professionisti, scuole ed enti di formazione professionale, decisori politici, società civile);
- promuovere il servizio per attrarre giovani, genitori, insegnanti, assistenti sociali mediante dei materiali informativo (consulta l'allegato sugli strumenti per la realizzazione del piano di comunicazione pensato per informare i giovani sulle opportunità offerte da SymfoS);
- coinvolgere gli utenti ed i membri dello staff e far sì che siano loro a pubblicizzare il servizio.

## **8. LEGAMI CON ALTRE TECNICHE E METODOLOGIE DIFFUSE NELL'AMBITO DELL'ORIENTAMENTO PROFESSIONALE**

Sono diversi i sistemi e gli approcci adottati nei vari Paesi europei nel campo dei servizi di orientamento professionale. Inoltre, essi spesso variano di regione in regione. Fra questi vi sono servizi offerti dagli enti che collaborano con i centri per l'impiego; i servizi di *counselling* vengono erogati anche mediante dei portali online o degli eventi periodici come le giornate porte aperte o le fiere del lavoro. Le scuole, le università o i centri di formazione professionale propongono dei servizi di orientamento professionale gestiti da insegnanti, consulenti professionisti e operatori dei centri per l'impiego con più o meno esperienza. Nella maggior parte dei Paesi partner del progetto

SymfoS i servizi di orientamento professionale non sono un'attività regolata da leggi e normative statali.

In un quadro tanto complesso, l'inserimento di SymfoS all'interno dei servizi di orientamento professionali esistenti può variare di Paese in Paese. Tuttavia, riteniamo che vi siano delle enormi opportunità per il suo utilizzo. SymfoS rappresenta un'importante risorsa per tutti i professionisti e gli insegnanti che gestiscono i servizi di orientamento professionale all'interno delle scuole in quanto offre una metodologia innovativa e degli strumenti olistici. In questa sezione presenteremo esempi di integrazione di SymfoS nel sistema dei servizi di orientamento professionale.

### **Austria**

In Austria è possibile osservare tre diverse attività nel campo dei servizi di orientamento professionale: alcuni insegnanti specializzati impartiscono delle lezioni sull'argomento; i tutor offrono delle consulenze individuali agli studenti. Queste due attività sono gestite dal servizio di consulenza psicologica della scuola che offre un'assistenza specializzata. A tali azioni si affianca l'azione degli insegnanti in classe e di un gruppo di individui e agenzie esterne alla scuola, attive soprattutto nel mercato del lavoro. Il sistema austriaco, inoltre, predilige incontri reali (tirocini e visite alle fiere del lavoro) offerti agli studenti per permettere loro di acquisire maggiore esperienza.

### **Germania**

In Germania (area di Düren) uno dei metodi utilizzati nei servizi di orientamento è quello del *KAOA - Potentialanalyse*: un'analisi delle potenzialità degli studenti nelle scuole secondarie volta ad esaminare le competenze dei ragazzi quali la capacità di comunicare, riflettere in maniera critica, gestire i conflitti e sviluppare capacità tecniche. *Komm auf tour- meine Stärken, meine Zukunft* è un progetto che mira a scoprire i punti di forza, le aspirazioni professionali e personali dei giovani che frequentano le classi settima ed ottava, dei loro insegnanti e dei loro genitori. Il progetto è noto a livello nazionale ed è attivo dal 2008. Raggiunge gruppi *target* sempre più vari. Inoltre, vi sono dei consulenti che lavorano presso i centri per l'impiego che operano anche nelle scuole per offrire delle consulenze verbali.

### **Irlanda**

Il Ballymun Jobs Centre utilizza un sistema di profilazione complesso per valutare le esigenze degli utenti. Ciò consente ai professionisti di adattare il metodo alle esigenze dei giovani e permette loro di superare gli ostacoli che si trovano a fronteggiare mediante un processo di *counselling* intensivo, attraverso la creazione di piani d'azione, invitandoli a rivolgersi a professionisti, consigliando loro dei corsi di formazione specializzati, ecc.

## Italia

In Italia i servizi di orientamento professionale sono coordinati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (adulti), da quello dell'Istruzione, dell'Università e della ricerca (studenti universitari e delle scuole secondarie), dalle Regioni e dalle Province (persone alla ricerca di un'occupazione). In questo contesto la metodologia di SymfoS costituisce uno strumento utile a tutti gli insegnanti, operatori dei centri per l'impiego, consulenti universitari con o senza competenze specifiche in questo settore che intendono fornire un servizio di orientamento professionale olistico.

## Spagna

Non esiste un approccio univoco per tutta la Spagna, tuttavia la maggior parte degli interventi in questo campo si limita a dei semplici colloqui o alla compilazione di moduli o questionari. Alcune organizzazioni programmano delle sessioni di gruppo, ma a causa del numero limitato di posti tale servizio spesso non è disponibile.

## 9. PROCEDURA PER IL RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI

L'obiettivo del progetto SymfoS è di garantire l'efficacia della metodologia e di riportare dei risultati positivi coinvolgendo un buon numero di utenti, in particolare coloro che non riescono ad ottenere dei benefici dagli approcci tradizionali. Per garantire la trasferibilità della metodologia e facilitare il processo di formazione abbiamo predisposto un pacchetto volto a consentire alle organizzazioni di padroneggiarla in tempi brevi. Il pacchetto di SymfoS contiene indicazioni teoriche, un programma di formazione completo in linea con i requisiti ECVET e corredato di materiali didattici e strumenti di lavoro.

Imparare ad utilizzare la metodologia di SymfoS riserva degli importanti vantaggi:

- crescita professionale;
- possibilità di introdurre dei nuovi metodi di lavoro da affiancare a quelli esistenti;
- l'opportunità di sostenere dei giovani svantaggiati;
- strumenti per la valutazione dei dipendenti;
- opportunità di avviare delle attività di *networking* e migliorare la propria visibilità a livello locale e regionale.

Ti invitiamo a consultare il capitolo dedicato alla certificazione dei consulenti Symfos nel *Programma di formazione per i professionisti (IO3)*.

### ***Come sfruttare al massimo le opportunità di SymfoS?***

Le organizzazioni che investono tempo e risorse per fare propria ed integrare la metodologia di SymfoS hanno la possibilità di godere dei benefici dati dalla sua adozione nel settore pubblico e privato. SymfoS può avere numerose applicazioni che garantiscono l'uso e la diffusione delle conoscenze maturate nella fase di acquisizione dell'approccio e costituiscono un valore aggiunto che promuove degli ulteriori sviluppi. La metodologia di SymfoS, infatti,:

- può essere implementata come programma di formazione;
- può essere inserita in corsi di formazione professionale;
- può divenire parte integrante della struttura organizzativa;
- può essere condivisa mediante dei servizi dedicati (enti che operano sul mercato del lavoro, ministeri, ecc.);
- può essere diffusa fra le organizzazioni che si occupano di servizi di *counselling* mediante dei corsi appositi;
- può costituire una risorsa chiave per creare delle reti di professionisti.

### ***Valutare l'impatto a livello sociale***

Valutare il ritorno sociale sugli investimenti<sup>1</sup> aiuta a raggiungere una serie di obiettivi. Può essere utilizzato come strumento per programmare e migliorare la strategia, diffondere i risultati, attrarre degli investimenti e prendere delle decisioni in questo senso. Consente di orientare le scelte dei dirigenti che devono decidere come investire il proprio tempo ed il proprio denaro.

### ***Formare gli specialisti nel campo dei servizi di orientamento professionale***

I professionisti nel campo dei servizi di orientamento professionale hanno cominciato a lavorare seguendo le orme di altri consulenti, e potrebbero non essere dotati delle competenze necessarie per offrire delle consulenze ai giovani. Per aiutare questi professionisti a crescere è necessario offrire loro delle opportunità formative.

### ***SymfoS come strumento volto alla valutazione delle competenze degli adulti***

SymfoS può essere inserito in un programma di *counselling* offerto all'interno delle imprese sia per aiutare i dipendenti che lasciano il loro posto di lavoro a trovare una nuova occupazione, sia per permettere loro di trovare una nuova collocazione all'interno dell'organigramma dell'impresa. In questo contesto, SymfoS può essere utilizzato allo scopo di valutare le competenze degli adulti,

---

<sup>1</sup> Guida al ritorno sociale degli investimenti, disponibile all'indirizzo [https://www.bond.org.uk/data/files/Cabinet\\_office\\_A\\_guide\\_to\\_Social\\_Return\\_on\\_Investment.pdf](https://www.bond.org.uk/data/files/Cabinet_office_A_guide_to_Social_Return_on_Investment.pdf)

avviare un processo di riflessione e riconoscimento delle competenze acquisite e ridefinire il percorso formativo e professionale dell'utente.

## 10. GARANZIA DI QUALITÀ

Nel contesto di SymfoS, il sistema di garanzia della qualità (QA) è un processo volto a garantire l'efficacia delle consulenze. Esso permette di migliorare gli interventi proposti al gruppo *target* e di adattare il metodo al contesto in cui opera l'organizzazione. Il perfezionamento e l'adattamento degli interventi è molto importante nell'ambito di SymfoS.

È questa una delle ragioni per le quali i partner del progetto hanno compiuto degli importanti sforzi allo scopo di ideare un processo di implementazione della metodologia di qualità. Di seguito presentiamo una serie di strumenti da applicare quando si utilizza la metodologia di SymfoS. Tali strumenti possono essere integrati alle procedure attive all'interno dell'organizzazione.

### Certificazione dei consulenti SymfoS

Per prima cosa, abbiamo scelto di delineare nel dettaglio il percorso formativo che dovranno seguire gli aspiranti consulenti di SymfoS.

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 3 Fasi del processo di certificazione

Per maggiori informazioni su tale processo, vi invitiamo a consultare il secondo capitolo del *Programma di formazione per i professionisti (IO3)*.

### **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](http://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".

### **Il ciclo di qualità (intervisione)**

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 intervisione. 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.

### **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).

### Una piattaforma dedicata ai consulenti

Infine, abbiamo sviluppato un sito internet dedicato [www.SymfoS.eu](http://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 4 [www.symfos.eu](http://www.symfos.eu) – Piattaforma dedicata ai consulenti e alla promozione dei risultati

## 11. REFERENTI NAZIONALI

Paese	Organizzazione	Ruolo	Contatti
Austria	Hafelekar Consultancy Schober Ltd	<i>Project Manager</i> <i>Trainer di SymfoS</i>	Paul Schober paul.schober@hafelekar.at
		<i>Trainer di SymfoS</i>	Margot Cammerlander margot.cammerlander@hafelekar.at
	ZeMiT	<i>Project Manager</i>	Armin Brugger office@zemit.at
		<i>Trainer di SymfoS</i>	Gerald Holzmann office@zemit.at
		<i>Trainer di SymfoS</i>	Vesna Cekic office@zemit.at
		<i>Trainer di SymfoS</i>	Bediha Yildiz office@zemit.at
	Germania	Sozialwerk Düren	<i>Project Manager</i> <i>Trainer di SymfoS</i>
<i>Trainer di SymfoS</i>			Anne Mostert s.henke@sozialwerk-dueren.de
<i>Trainer di SymfoS</i>			Britta Roszinszky s.henke@sozialwerk-dueren.de
Irlanda	Ballymun Job Centre	<i>Project Manager</i>	Ruth Baker bakerr@bmunjob.ie
		<i>Trainer di SymfoS</i>	Michelle Kearney bakerr@bmunjob.ie
Italia	CESIE	<i>Project Manager</i> <i>Trainer di SymfoS</i>	Caterina Impastato caterina.impastato@cesie.org
		<i>Trainer di SymfoS</i>	Julia Isasi julia.isasi@cesie.org
Spagna	Asociación Caminos	<i>Project Manager</i>	Angela Pittl office@asoccaminos.org
		<i>Trainer di SymfoS</i>	Christie Scott Hand office@asoccaminos.org
<b>Ideatore del metodo di lavoro con i simboli</b> Wilfried Schneider, Germania info@psychologische-symbolarbeit.de psychologische-symbolarbeit.de			

## 12. CONCLUSIONI

Grazie al presente manuale i partner del progetto SymfoS sperano di aver creato una maggiore apertura nei confronti dell'erogazione di servizi di orientamento professionale più inclusivi e basati su approcci non formali e convinto tutte le organizzazioni che operano in questo settore (scuole, centri per l'impiego, centri di formazione professionale e così via). Questa pubblicazione è il risultato di due anni di lavoro intenso, nel corso dei quali i partner hanno sperimentato, introdotto e adattato le tecniche di SymfoS al loro ambiente di lavoro e alle persone che hanno usufruito di tali interventi. Naturalmente, questa esperienza ha evidenziato delle sfide e delle difficoltà. Esse hanno convinto i partner della necessità di semplificare il processo di adattamento per aiutare le organizzazioni interessate ad adottare la metodologia futuro. Speriamo di aver raggiunto il nostro obiettivo e di aver reso questa esperienza accessibile a varie organizzazioni e professionisti per far sì che SymfoS possa crescere e raggiungere un numero sempre maggiore di utenti in tutta Europa nel corso dei prossimi anni.

## 13. ALLEGATI

Le pubblicazioni allegare sono disponibili in inglese, tedesco, italiano e spagnolo all'indirizzo [www.symfos.eu](http://www.symfos.eu):

- IO1 *Quadro di riferimento per il lavoro con i simboli*
- IO2 *Valutazione iniziale*
- IO3 *Programma di formazione per i professionisti*
- IO4 *Strumenti di counselling di SymfoS*
- IO5 *Metodologia per l'implementazione di un sistema di supporto fra pari volto a facilitare il processo di apprendimento individuale*
- Modello lettera di manifestazione di interesse
- Moduli di garanzia della qualità
- Strumenti per la comunicazione





## Coordinatore del progetto



Hafelekar Consultancy Schober Ltd, Austria  
office@hafelekar.at  
[www.hafelekar.at](http://www.hafelekar.at)

## Partner



Center for Migrants in Tyrol (ZeMiT), Austria  
office@zemit.at  
[www.zemit.at](http://www.zemit.at)



Sozialwerk Düren, Germania  
s.henke@sozialwerk-dueren.de  
[www.sozialwerk-dueren.de](http://www.sozialwerk-dueren.de)



Ballymun Job Centre, Irlanda  
bakerr@bmunjob.ie  
[www.bmunjob.ie](http://www.bmunjob.ie)



CESIE, Italia  
caterina.impastato@cesie.org  
[www.cesie.org](http://www.cesie.org)



Asociación Caminos, Spagna  
office@asoccaminos.org  
[www.asoccaminos.org](http://www.asoccaminos.org)

## Ideatore del lavoro con i simboli

Wilfried Schneider, Germania  
info@psychologische-symbolarbeit.de  
[psychologische-symbolarbeit.de](http://psychologische-symbolarbeit.de)

[www.symfos.eu](http://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.