

Spunti di riflessioni a proposito di Certificazione

a cura di *Giorgio Sangiorgi, Salvatore Soresi, Laura Nota*
SIO (Società Italiana per l'Orientamento) e **Larios** (Univ. di Padova)

Sicuri di fare cosa gradita ed utile al lavoro del network desideriamo contribuire al dibattito stimolato da Guido Sarchielli sul tema della certificazione con alcune osservazioni che derivano, soprattutto, da quanto da tempo avviato, a proposito dell'orientamento, all'interno della SIO per la certificazione delle competenze dei propri soci, e dall'elenco delle competenze che viene utilizzato dal Larios alla fine dei percorsi formativi post lauream in materia di Career counseling.

Innanzitutto premettiamo che la parola **counselling** anche a noi dice ben poco se non, grazie al participio presente, che è attivo o che si intende attivare un processo che abbisogna di un complemento oggetto o di un riferimento (benessere, orientamento, career, ecc.) e che consideriamo **superficiale il ritenere che esista un counselling a-specifico**, cioè che prescindendo da una delimitazione dell'ambito, stante la molteplicità dei contesti entro i quali è possibile attivare una relazione di counselling (che anche a noi sembra in definitiva non molto distante dalla relazione d'aiuto) e dei **fabbisogni di conoscenze, capacità e competenze** enormemente differenti che appunto i contesti richiedono.

Condividiamo pertanto appieno le assunzioni da cui si muove Guido Sarchielli che portano anche noi a ritenere necessario:

- a) proporre di superare definitivamente la "con-fusione" che ancora sussiste tra conoscenze, abilità e competenze;
- b) parlare di **funzione di counselling** che può essere associate a professionalità diverse e che, in tal modo, ne potrà costituire un valore aggiunto;
- c) ricercare e proporre repertori che includano in ogni caso, delle *sub-competenze* (o *competencies*) dal momento che al nostro network interessa molto collegarle anche ai possibili *learning outcomes* di un percorso formativo universitario specifico post lauream (Master e Corsi di Perfezionamento) che, a sua volta, dovrà privilegiare una serie di attività ritenute di fatto rilevanti dai contesti diversi (sanitari, scolastici, lavorativi, ad es.) all'interno dei quali le stesse vengono richieste e realizzate.

A nostro avviso, inoltre, in considerazione di quella "giungla di offerte formative" più volte denunciata all'interno del nostro network e anche all'interno del recente Convegno Nazionale della SIO sul Counselling, dovremmo **ribadire in sede di certificazione delle competenze la necessità di aver seguito una formazione in materia "pubblica e post lauream"**, così come a più riprese e in diversi contesti abbiamo affermato

(vds “documento congiunto di Pavia sottoscritto da diverse università italiane).

E questo sebbene sia pur vero che **una “competenza c’è o non c’è”**, indipendentemente dai presupposti (per stare al vecchio esempio della gallina, non ci interessa che sia laureata se ...), ci pare che nel nostro sistema alcuni presupposti debbano essere parimenti ostensibili.

Tra gli esempi proposti, se dovessimo segnalare quello che si avvicina maggiormente al nostro modo di concepire il tema in questione **la nostra preferenza va al sistema NVQ** che ci pare il più nitido ed insieme quello meglio in grado di favorire, attraverso le Unità e gli Elementi, sia le descrizioni sia soprattutto i **criteri di performance** che dovranno essere poi oggetto di valutazione e certificazione.

Già, perché oggi un sistema di competenze non può essere esaminato se non in un contesto di certificazione, come fa la **SIO** e la maggior parte delle associazioni professionali.

Tra l’altro, perché il nostro ragionare non sia del tutto avulso dai contesti di lavoro (dimensione fondamentale caratterizzante la competenza), non è irrilevante il fatto che **sistemi di fatto riconducibili al NVQ siano comunque presenti nei repertori regionali**.

Sempre al fine di contribuire al dibattito proponiamo anche di considerare, accanto alle esemplificazioni proposte da Guido Sarchielli nel suo allegato, anche la procedura di accreditamento e certificazione che da alcuni anni sta “sperimentando” la **SIO** (vds sio-online.it) e che potrebbe costituire anche la base, con le dovute aggiunte e modificazioni, per la messa a punto di eterogenei sistemi di valutazione, così come stiamo facendo in alcune esperienze presso il Larios.

Ci permettiamo di invitare a considerare anche la proposta **SIO** in quanto **moltissime competenze che vengono attribuite al counselling** (non tutte, ovviamente) **sono quelle che comunemente attribuiamo agli orientatori**, anche se, parlando di counselling andrebbero meglio definite e strutturate, così come si potrebbe fare considerando anche ciò che Sangiorgi nel 2000 proponeva nel suo “*Manuale per career counselling*” (vds tavola sottostante).

JCu 18	ASSISTERE I CLIENTI NEL DECIDERE ED ATTUARE SCELTE CHE NE SODDISFANO LE ESIGENZE (COUNSELLING)		
	Questa unità si riferisce all'azione di counselling, nel senso di stabilire con il Cliente una relazione d'aiuto, comprendendone le esigenze, identificando le alternative e, successivamente, mettendoli in grado di operare scelte. Il candidato deve gestire i problemi che si incontrano, nel presentare opportunità, nella relazione col Cliente nel momento in cui deve prendere la decisione e nel processo con il quale la decisione stessa può essere assunta e successivamente realizzata. Deve inoltre conoscere le procedure di intervista e di assessment.		
	Descrizione	Contesto Operativo	Criterio di Performance
ASSISTERE IL CLIENTE NEL CHIARIRE OBIETTIVI ED ESIGENZE JCe 51	Lo svolgimento di questa attività richiede un ampio repertorio di alternative, che dovranno essere rese disponibili al Cliente e che riguardano le opportunità e le opzioni disponibili. Il riferimento è soprattutto offerto dal metodo con il quale il candidato giunge a una chiarificazione dei bisogni e degli obiettivi del cliente, sviluppando con lo stesso una relazione (d'aiuto) appropriata. Gestisce i processi comunicativi verbali e non verbali, disponendo di metodologie di intervista e di colloquio; Utilizza il <i>feed back</i> per mettere in grado i C di identificare i loro bisogni e le loro esigenze; Gestisce in maniera appropriata il tempo e il setting.	Nell'ambito del Servizio	Spiega i criteri di registrazione e di riservatezza delle informazioni raccolte. Incoraggia il Cliente a mettersi a proprio agio ed a esprimersi Invita i clienti ad esaminare i propri obiettivi, le proprie esigenze e le proprie proposte. Identifica gli obiettivi irrealizzabili e ne discute la modifica. Quando non è possibile soddisfare le esigenze dei Clienti, li indirizza a fonti alternative di guida e di appoggio.
IDENTIFICAZIONE OPZIONI CHE SODDISFANO ESIGENZE DEL CLIENTE JCe 52	Questa azione, anch'essa da ricondursi alla relazione d'aiuto, consiste nel supportare il C per identificare le alternative che possono consentirgli la realizzazione delle proprie esigenze. Presuppone una serie di conoscenze che attengono alle alternative effettivamente disponibili, con le loro opportunità ed i loro vincoli, comprendendone inoltre l'impatto effettivo sul Cliente Occorre confrontarsi con opzioni proposte dal Cliente o da terze persone, ovvero con opzioni individuate insieme al Cliente e che debbono tener conto della sua realtà organizzativa ed economica. Le opzioni possono essere di breve o lungo termine e debbono essere considerate alla luce di parametri di costo, di accessibilità e di realismo, anche in vista delle conseguenze sul Cliente Occorre poi supportare il C nell'impostare un processo decisionale appropriato ed informato.	Nell'ambito del Servizio o dell'attività di counselling.	Pone in grado il Cliente di identificare e di ordinare le priorità. Prospetta con chiarezza, e in maniera obiettiva, le alternative decisionali. Esamina con il Cliente le possibili conseguenze delle decisioni. Favorisce la capacità decisionale rispettando i tempi e gli stili del Cliente Offre informazioni accurate, aggiornate ed in maniera priva di pregiudizi. Incoraggia l'identificazione di nuovi bisogni, indirizzando il Cliente ai servizi appropriati Rispetta la riservatezza, anche nella conservazione dei dati.

<p>METTERE IN GRADO I C. DI SCEGLIERE UN'OPZIONE JCe 53</p>	<p>Si riferisce all'azione specifica di supporto al processo decisionale sviluppato dal Cliente e sostanzialmente consiste nel mettere in luce tutti gli elementi impliciti ed espliciti della opzione presa in considerazione. Presuppone la conoscenza delle alternative disponibili e dei principi etici o giuridici (per es. pari opportunità) e dei pregiudizi che possono interferire con la decisione stessa. Manifesta attenzione specifica alle conseguenze delle opzioni identificate col C, soprattutto per quanto riguarda la disponibilità di tempo e risorse appropriate per la loro realizzazione. E', in definitiva, una azione di rinforzo rispetto alle capacità decisionali del Cliente</p>	<p>Nei limiti della relazione d'aiuto</p>	<p>Discute col Cliente il suo punto di vista sui vantaggi e gli svantaggi di ogni opzione; aiuta il Cliente nell'interpretazione delle informazioni, considerando le implicazioni delle eventuali decisioni. Riesamina più volte col Cliente il processo decisionale per accrescerne la consapevolezza. Supporta il processo decisionale in direzione dell'opzione più adatta alle esigenze del Cliente. Discute col Cliente i modi per attuare le decisioni e concorda i passi da compiere. Assicura una consulenza accurata, priva di pregiudizi e ispirata alla riservatezza.</p>
<p>VERIFICARE CON I C. LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO Jce 74</p>	<p>Il progetto personale deciso dal Cliente, di regola, abbisogna di tempo e di azioni opportune per essere realizzato. In questa fase, il Cliente può incontrare anche difficoltà rilevanti nell'attuazione di quanto deciso e, al limite, può avere la necessità di rivedere il progetto stesso. Il/la candidato/a deve dimostrare la capacità di assistere il C nella realizzazione di quanto ha deciso, verificando con lui/lei i progressi e le difficoltà in maniera tale da assicurare un costante monitoraggio ed un <i>feedback</i>. Deve inoltre essere in grado di intervenire e di aprire nuovamente il processo decisionale ove il Cliente incontri imprevisti o difficoltà insormontabili. Fermo restando che la responsabilità dell'attuazione del progetto resta del Cliente, il/la candidato/a verifica con lui/lei i progressi conseguiti</p>	<p>Nell'ambito del Servizio, ma anche presso le strutture ove il Cliente si sia indirizzato.</p>	<p>Conosce il progetto personale del Cliente e le sue varie fasi di attuazione. Comprende le eventuali difficoltà e le valuta in maniera appropriata, conoscendone il significato e la portata dal punto di vista del Cliente. Verifica periodicamente col Cliente la realizzazione del progetto, offrendo consigli e <i>feedback</i>. Coglie in tempo utile la presenza di difficoltà insormontabili e si adopera per farle comprendere al Cliente. Ripropone il processo decisionale, quando necessario, per far fronte alle nuove situazioni.</p>
<p>STABILIRE IL CONTRATTO DI CONSULENZA Jce 78</p>	<p>L'attività di counselling presuppone l'instaurarsi con il Cliente di un "contratto" di counselling caratterizzato da reciproci impegni tra il counsellor ed il Cliente che dovranno concordare i tempi e le modalità di partecipazione al Servizio offerto. Questo contratto è il presupposto delle attività di <i>consulenza</i> ed occorre che il candidato/a sia in grado di stipularlo con chiarezza. Richiede conoscenze psicosociali e conoscenze relative alla struttura ed all'articolazione del Servizio. Inquadra il contratto orientativo nell'ambito della relazione d'aiuto.</p>	<p>Il "contratto" si stipula nelle fasi iniziali della procedura di <i>counselling</i>, nel momento in cui il Cliente si affida ad un counsellor.</p>	<p>Definisce le caratteristiche della consulenza in termini di accessibilità e flessibilità. Concorda col Cliente i limiti del processo di counselling. Esplicita il metodo di lavoro adottato. Formula le proposte tenendo conto delle aspettative del Cliente e dei suoi vincoli logistici ed organizzativi, sino a giungere ad un programma concordato. Verifica le conclusioni concordate e si accerta della loro comprensione da parte del Cliente.</p>

RENDERE I CLIENTI CAPACI DI IDENTIFICARE I PROBLEMI Jce 79	<p>L'azione di counselling si rivolge innanzitutto alla individuazione dei problemi del Cliente. Tali problemi possono essere espliciti, ovvero impliciti, ma in ogni caso non può essere dato per scontato che il Cliente stesso riesca ad identificarli con precisione. Compito del counsellor è, dunque, aiutare il Cliente nell'identificare i problemi che si frappongono alla realizzazione del proprio progetto personale.</p> <p>Inquadrata nella relazione d'aiuto, questa azione richiede la comprensione e l'interpretazione dei principali meccanismi difensivi che possono determinare nel Cliente una rappresentazione parziale o distorta dei propri problemi.</p>	Nell'ambito del Servizio.	<p>Mette il Cliente in condizioni di esprimere liberamente le proprie preoccupazioni .</p> <p>Esplora le questioni critiche per stabilirne la natura e la consistenza.</p> <p>Aiuta il Cliente nell'individuazione di problematiche non consapevoli.</p> <p>Aiuta il Cliente nel distinguere le priorità tra i propri problemi, in maniera tale da poterli affrontare.</p> <p>Tiene conto delle reazioni emotive e dei vissuti del Cliente.</p>
RENDERE I CLIENTI CAPACI DI LAVORARE SUI PROBLEMI Jce 80	<p>La gestione dei problemi soggettivi del Cliente, una volta identificati, implica l'acquisizione da parte dello stesso di una specifica capacità che si confronta peraltro con le sue caratteristiche soggettive. E' implicito nell'attività di counselling, dunque, un intervento specifico sul Cliente per metterlo in grado di lavorare con la maggiore efficacia possibile sui propri problemi, difficoltà, sul proprio mondo interno. In questa attività è presente una significativa componente diagnostica, che consente l'individuazione di ambivalenze, meccanismi difensivi, razionalizzazioni da parte del Cliente. Con l'interpretazione e col <i>feedback</i> è possibile aiutare il Cliente a lavorare sui propri problemi.</p>	Nell'ambito del Servizio.	<p>E' in grado di riconoscere le incertezze e le ambivalenze del Cliente</p> <p>Aiuta i Clienti nella acquisizione di consapevolezza e nella gestione dei processi interni.</p> <p>Presta attenzione ai meccanismi difensivi e si adopera per facilitarne la presa di coscienza.</p> <p>Analizza gli stati emotivi del Cliente e li utilizza per chiarirne le valenze operative.</p>
CONTROLLARE IL PROCESSO DI CONSULENZA Jce 81	<p>L'attività di counselling si sviluppa nel corso di alcuni incontri ed è finalizzata a supportare il processo decisionale del Cliente. Il counsellor deve dimostrare di essere in grado di gestire e controllare il processo, portando la propria attenzione sia sui problemi del Cliente, sia sulla sua capacità di affrontarli con questa modalità. E' attento ai <i>feedback</i> ed è in grado di ritrarre costantemente il proprio agire professionale in relazione all'andamento della consulenza.</p> <p>Centrata sulla relazione di aiuto, questa attività implica un pieno controllo da parte del counsellor delle proprie aspettative e proiezioni, in maniera tale da assicurarsi che la consulenza sia sempre effettivamente focalizzata sui bisogni del Cliente</p>	.Nell'ambito del Servizio.	<p>Riesamina costantemente il processo di consulenza per assicurarsi dell'utilità dell'intervento per il Cliente.</p> <p>E' in grado di individuare gli elementi critici della consulenza e vi interviene rapidamente.</p> <p>Analizza le reciproche percezioni di utilità del processo di consulenza.</p> <p>Facilita il cambiamento individuale.</p>

<p>PORTARE A TERMINE IL PROCESSO DI CONSULENZA Jce 82</p>	<p>L'attività di counselling si sviluppa nei tempi programmati ed è essenziale che il counsellor dimostri di essere in grado di sviluppare il processo e di condurlo a termine mettendo in grado il Cliente di assumere le proprie decisioni. Occorre dunque mettere in grado il Cliente di sviluppare autonomia nei processi decisionali, concludere la relazione d'aiuto, congedarsi dal Cliente assicurandolo sulle ulteriori opportunità di supporto, se disponibili. Centrata sulla relazione di aiuto, questa attività implica un pieno controllo da parte del counsellor delle proprie aspettative e proiezioni, in maniera tale da assicurarsi che la conclusione della consulenza si concretizzi nei termini e nei tempi previsti, sempre rispettando i bisogni del Cliente</p>	<p>Nell'ambito del Servizio.</p>	<p>Aiuta il Cliente ad individuare il momento di conclusione della consulenza. Utilizza i limiti della consulenza per favorirne la conclusione. Pianifica, struttura e discute con il Cliente il termine della consulenza. Conferma l'autonomia del Cliente al termine del processo. Identifica e segnala al Cliente opportunità di supporto successive. Identifica le aree non risolte e le discute con il Cliente per un eventuale lavoro ulteriore. E' attento alle esigenze dei Clienti di concludere la consulenza. Gestisce le tensioni create dai limiti delle risorse del Servizio o dei Clienti. Incoraggia e gestisce l'espressione dei vissuti dei Clienti relativi alla conclusione. Sintetizza con il Cliente gli esiti del rapporto.</p>
--	--	----------------------------------	--