

LE BRICIOLE DI POLLICINO



Reportage delle sette fasi attraverso le quali si è sostanziato e concretato il progetto denominato Follow-up Napoli.

- *Obiettivi* della dott.ssa Antonella Massa
- *Universo della ricerca* della dott.ssa Monica Cacciapuoti
- *Metodologia* della dott.ssa Elena Procino
- *Strumenti* della dott.ssa Sabrina Spagnuolo
- *Casi esplicativi* della dott.ssa Pina Esattore
- *Risultati* della dott.ssa Maria Rosaria Angerosa
- *Conclusioni* del dott. Gennaro Galdo

Obiettivi

dott.ssa Antonella Massa
laureata in Scienze Infermieristiche
didatta Counsellor

Di solito un progetto, una ricerca, prevede obiettivi specifici, raggiungibili ed eventualmente interconnessi con altri obiettivi o progetti.

In tal senso essi possono essere così catalogati: (Peter Drucker “The Practice of Management” 1954 Ken Blanchard “La leadership per l’eccellenza” 2007.)

Specifici

Misurabili

Attendibili

Rilevanti

Traducibili (time related)

Userò questo acronimo, adottato dal Prof. G. Galdo nelle sue ricerche, per affrontare in modo sintetico gli obiettivi che il gruppo ha inteso raggiungere con il lavoro di Follow-up dedicato agli ex allievi di Mediazione e Counselling dell’ ISPPREF di Napoli.

I

S – come specifici:

- 1) Valutare a distanza l’efficacia e l’efficienza della formazione ricevuta, soprattutto in relazione all’attività lavorativa e all’ identità professionale
- 2) Manutenere “ il sistema degli invitanti costituito dall’ insieme degli ex allievi: aggiornare gli indirizzari, sollecitare il rapporto con l’ Istituto, elicitare il ricordo delle buone pratiche formative in modo da incrementare direttamente o indirettamente i nuovi invii.
- 3) Individuare argomenti di approfondimento e aggiornamento graditi dagli ex allievi così da favorirne la fidelizzazione.
- 4) Scoprire quali esiti anche e soprattutto imprevedibili ha avuto la formazione ricevuta. Per esempio si è scoperto nell’ ultimo Follow-up, che un ex allieva ha iniziato una pratica di mediazione penale presso il tribunale dei minori e segue 16 casi circa alla

settimana; la mediazione penale non è stato un argomento affrontato nel suo iter formativo presso l'Istituto.

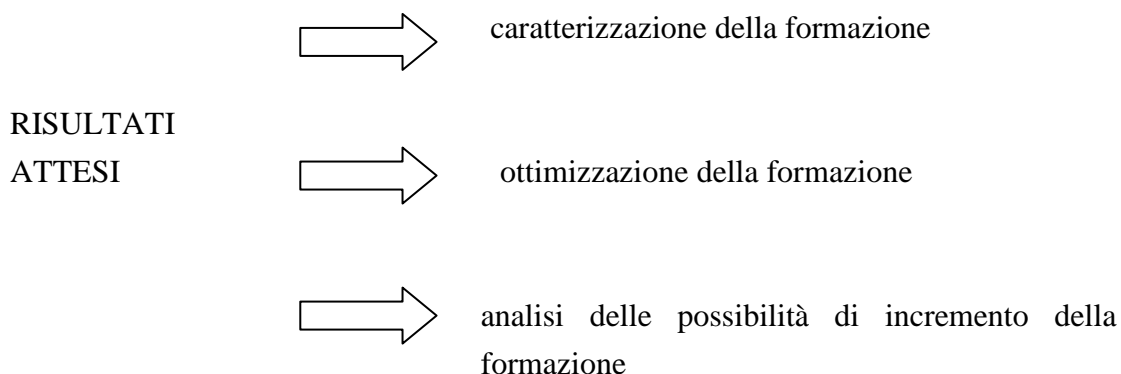
Più in generale questo obiettivo potrebbe essere definito: individuare gli esiti serendipitosi della formazione.

II

M-come misurabili:

Nel perseguimento di questa qualità degli obiettivi succitati devono essere considerati, dove presenti, i percorsi di valorizzazione già avviati verificando potenzialità di sviluppo e limiti degli stessi e individuando i settori più idonei per incrementare il lavoro.

Lo schema seguente può aiutare il lettore alla comprensione di quanto detto:



Entrando più nel merito, la misurabilità degli obiettivi specifici di cui sopra è evidente:

infatti relativamente al primo obiettivo, quanto la formazione abbia influito sugli esiti lavorativi dei discenti, l'esito si evince dai dati numerici forniti dal questionario somministrato : vedi anche situazione occupazionale prima della formazione e attività lavorativa attuale alla voce RISULTATI della presente relazione.

Per quel che riguarda invece il secondo obiettivo, grazie al lavoro svolto sono stati rivisti tutti gli indirizzi della Sezione Med. e Couns.- Napoli per un totale di 371 iscritti alla data dell'ottobre 2009.

Il terzo obiettivo è stato raggiunto: sono stati esplicitati 15 argomenti graditi agli ex allievi per aggiornamenti sui venti attesi.

Il quarto obiettivo, quello concernente gli esiti serendipitosi della formazione, non è stato purtroppo raggiunto. Forse era troppo presto o, per meglio dire, nel questionario non esisteva alcuna voce specifica per rilevarlo né gli intervistatori sono stati sensibilizzati ad hoc. Ci riproveremo la prossima volta.

III

A-come attendibili:

Un obiettivo deve essere sì stimolante ma anche realisticamente raggiungibile, date le risorse e i mezzi a disposizione. Obiettivi troppo lontani dalla realtà finiscono con il non essere presi troppo in considerazione poiché scoraggianti.

In quanto all'attendibilità, sia la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza della formazione che la "manutenzione" del sistema degli invianti e l'individuazione degli argomenti di aggiornamento ed approfondimento più graditi agli ex allievi sono a giudizio di chi scrive, alla portata dello staff del follow-up e dell'insieme delle strutture didattiche dell'ISPPREF. In tal senso ci sembra prioritario l'individuazione degli argomenti di aggiornamento e approfondimento per implementare un processo di LLL (LONG LIFE LEARNING) degli ex allievi dell'Istituto.

Più complesso appare il discorso sull'esito serendipitoso della formazione sia perché come già detto nel questionario non appaiono voci ad hoc, sia perché gli intervistatori non erano sensibilizzati in tal senso. Tuttavia questa qualità (attendibilità) dell'obiettivo di cui sopra, potrebbe essere raggiunta o ricorrendo ad un'integrazione della ricerca o più realisticamente attrezzandosi in tal senso per la fase due della ricerca, nella quale, oltre che intervistare i componenti dell'universo già coinvolti nella fase 1 (attraverso ovviamente un questionario semplificato) verranno intervistati ex novo tutti gli ex allievi che avranno completato o interrotto la formazione tra l'anno 2010, il 2011 e il 2012.

IV

R-come rilevanti:

I quattro obiettivi di cui alla voce S come specifici sono indubbiamente rilevanti: essi concernono il cuore della formazione dell'ISPPREF.

Se il motto "**il vostro successo è il nostro successo**" ha un senso, questo è rintracciabile proprio negli obiettivi succitati:

1. Valutazione a distanza dell'efficacia e dell'efficienza della formazione
2. Manutene il sistema degli invianti
3. Individuare argomenti di approfondimento ed aggiornamento graditi agli ex allievi
4. Scoprire gli esiti serendipitosi della formazione

Infatti formarsi è di certo finalizzato ad un esito, trovare un lavoro, mantenerlo, o migliorarne le caratteristiche sia in termini di competenza, fatica per portarlo a compimento, piacere nello svolgerlo etc; un lavoro di cui si possa valutare l'efficacia in termini di risultati ottenuti (di tipo retributivo e/o professionale, in termini di applicabilità etc.) e l'efficienza nel senso del rapporto tra efficacia e risorse utilizzate per conseguirla. D'altronde sia la manutenzione del sistema degli invarianti che l'individuazione degli argomenti di approfondimento ed aggiornamento che infine gli esiti serendipitosi sono di per sé rilevanti in quanto finalizzati al conseguimento del primo obiettivo.

V

T-come Time related:

basati sul tempo e/o traducibili, nel senso che occorre determinare il periodo di tempo entro il quale l'obiettivo deve essere realizzato. E' chiaro che se venisse a mancare un riferimento temporale, l'obiettivo potrebbe essere considerato non urgente e lasciato in sospenso.

E' evidente, inoltre, che gli obiettivi di cui sopra sono traducibili in un percorso processuale (vedi capitolo sulla metodologia) nel quale sono individuabili le tappe intermedie (una sorta di road map), i tempi di realizzazione, congrui con le finalità perseguite, le risorse via via impiegate.

Tutti gli obiettivi più volte ricordati erano e sono stati ampiamente raggiungibili nel tempo (sei mesi) che lo STAFF si è dato per conseguirli. Naturalmente l'elaborazione degli stessi (inclusa la presente relazione) ha richiesto un ulteriore impegno temporale; inoltre, all'interno di questi due tratti temporali andrebbero considerati i cosiddetti "colori" del tempo: sequenzialità, tempestività, linearità, ridondanza, sincronia, ora e subito, differimento, ritmicità, sospensione; ma questo è un discorso che ci porterebbe lontano e per il quale rimando ad una non troppo futura riflessione.

UNIVERSO DELLA RICERCA

dott.ssa Monica Cacciapuoti

Psicologa

Dall'albo degli ex allievi dell', aggiornato al 30 settembre 2009, sono stati individuati 371 iscritti ai corsi di mediazione e counselling.

Risultano formati 208 mediatori, 97 counsellor, 58 mediatori/ counsellor e 5 con anche un altro tipo di formazione (criminologia e focusing).

Dall'elaborazione dei dati è emerso che dei 371 ex allievi 330 sono donne e 41 sono maschi, prevalentemente residenti a Napoli.

Per quanto concerne la fascia d'età si rileva una netta presenza di discenti compresi tra i 31 e i 50 anni con 231 ex allievi, è anche sufficientemente rappresentata la classe d'età compresa tra i 51 e i 60 anni con 77 ex discenti; scarsa è la presenza di giovani/adulti (al di sotto dei 31 anni) pari a 16; 15 soggetti hanno un'età superiore ai 60 anni. Dei restanti 32 ex allievi non è stato possibile risalire al dato anagrafico poiché mancante nell'Albo di riferimento.

Dai dati si evince che 142 discenti svolgono un'attività professionale nell'ambito psico-sociale con una netta prevalenza di assistenti sociali seguito dall'area umanistica con una frequenza pari a 65 ex allievi.

Il periodo compreso tra il 2003 e il 2005 ha visto il maggior numero di partecipanti ai corsi con 54 iscritti di cui 35 mediatori, 10 counsellor e 9 mediatori/ counsellor.

L'anno del *mediatore* è stato il periodo compreso tra il 2003 e il 2005 con 35 diplomati, l'anno del *counsellor* il 2009 con 17 iscritti, il biennio 2004/2005 è stato quello del *mediatore/ counsellor* con 22 diplomati.

L'annus horribilis è stato il 1995¹ con un calo drammatico degli iscritti.

Nell'ambito del follow up è stato intervistato il 68,7% dell' *Universo della Ricerca* con 255 contatti.

I 'non intervistati' sono 116, pari al 31,3% dell'*Universo della Ricerca*.

54 non hanno risposto alla mail, 55 risultano non raggiungibili avendo un recapito corrispondente ad altro utente o inesistente, 7 infine pur essendo rintracciabili non si sono resi disponibili per l'intervista in tempi utili (6 mesi).

¹ L'esiguo numero di iscritti nel 1995 è da attribuire alla scarsa conoscenza della possibilità di acquisire i titoli di Mediatore e Counsellor, infatti la sezione e i relativi corsi sono stati riconosciuti e istituzionalizzati solo nel 1999.

Non intervistati	Frequenza	% su 371(Universo della ricerca)
Rifiuti (+ mail senza risp.)	54	14,5%
Numeri inesistenti o altro utente	55	14,8%
Aspettando Godot ²	7	1,9%
TOTALE	116	31,3%

² Costoro potevano essere intervistati se si fossero resi disponibili entro la dead line della ricerca (T1 = 6 mesi)

Metodologia

dott.ssa Elena Procino

Psicologa

La metodologia utilizzata dallo Staff dell', ai fini della realizzazione del progetto di Follow-up degli ex allievi dei corsi di Mediazione e Counselling, si è concretizzata in 7 fasi che hanno avuto luogo tra l'ottobre 2009 e l'aprile 2010.

1. Fase della stesura elenchi

Dopo un'accurata analisi dell'*Universo della ricerca*, lo Staff ha utilizzato il *criterio dei numeri primi* per scegliere l'ordine casuale da seguire per intervistare gli ex allievi dell'Istituto.

Dall'elenco dei nominativi, ordinato alfabeticamente, vengono estratti i nomi corrispondenti ai numeri primi (es. n° 1, 2, 3, .., 7, 11...67...71 ecc.), ai quali viene somministrata l'intervista.

Successivamente si crea un secondo elenco con i restanti nominativi ordinati da Z ad A, applicando nuovamente il criterio dei numeri primi.

Conclusa la seconda tranche di interviste, si è proceduto a contattare tutti gli ex allievi rimanenti in elenco.

2. Fase dell' assegnazione agli intervistatori

Questa fase si intreccia con la precedente, in quanto ogni qualvolta si forma un elenco, i nominativi vengono attribuiti e suddivisi, in numero equo, tra gli intervistatori in base all'ordine alfabetico del nome proprio dei ricercatori.

3. Fase dell'invio mail

Ogni nostro contatto con l'ex allievo è sempre preceduto dall'invio di una mail, quindici giorni prima del contatto telefonico, che preannuncia il contatto e da una lettera di accompagnamento a firma del dott.G.Galdo con la quale si spiegano le finalità del progetto. Viene quindi stilata una mailing list con tutti gli indirizzi degli ex allievi presenti nella tranche da intervistare

4. Fase del contatto con l'ex allievo

Durante il primo contatto telefonico l'intervistatore illustra all'ex allievo lo scopo della ricerca e sonda la disponibilità dell'intervistato.

La somministrazione del questionario può essere fatta contestualmente alla prima telefonata oppure, diversamente, si provvede a fissare un nuovo appuntamento telefonico concordato. In caso di impossibilità a rispondere telefonicamente o specifica richiesta si provvede all'invio della mail.

Lo Staff stabilisce che, dopo quattro appuntamenti telefonici non rispettati, l'intervista si ritiene rifiutata.

5. Fase della somministrazione del *Questionario di Formazione*

In questa fase il ricercatore contatta l'ex allievo per la somministrazione del *Questionario di Formazione* (vedi Allegato 1)³.

L'intervista è esaustiva ai fini della ricerca, quando è completa in tutti i suoi campi e dura all'incirca 20 minuti.

L'intervista va condotta seguendo specifiche tecniche e strumenti , di cui i ricercatori si sono dotati frequentando i corsi di formazione di counselling e/o operatore relazionale, tenuti presso la sede di Napoli dell'ISPPREF .

Il primo elemento utilizzato dal ricercatore è *l'ascolto attivo*, attraverso il quale si accompagna l'ex allievo nel ricordo del periodo della sua formazione.

Un altro strumento utilizzato, al fine di confermare il grado di attenzione da parte dell'intervistatore, è la *reformulazione*⁴ adoperato nella versione di primo livello detta " *Eco* ", ovvero una sorta di rimando ottenuto parafrasando e/o sintetizzando con parole diverse il concetto espresso dall'intervistato.

Per condurre l'intervista sono stati adottati gli 8 parametri della comunicazione umana ,

³ La formulazione dello stesso è dovuta ad una rielaborazione di un questionario approntato per fini simili dal Prof. R.de Bernart e dalla Prof.ssa U.Telfner che vogliamo ringraziare per la loro disponibilità e l'autorizzazione all'uso.

⁴ S.Pirolì (2006), Counselling Sistemico, Psicologia uni.Nova

*NON LI PA CO RE CO CON CA*⁵, filtrati attraverso lo stile personale e l'*empatia* dei ricercatori.

6. Fase dell'inserimento ed elaborazione dati

Una volta terminate le interviste, i questionari sono codificati mediante un *code book*⁶ ed inseriti in un data base excel e successivamente elaborati.

Inizialmente viene fatta un'analisi monovariata⁷ su tutte le variabili considerate e successivamente, su quelle più significative ed interessanti, si procede ad una correlazione⁸ al fine di ottenere un'analisi più dettagliata.

7. Fase conclusiva

Il lavoro è stato concluso con la stesura di un Report composto da:

- Relazione, il presente lavoro.
- Presentazione del lavoro in Power Point mediante istogrammi.
- “Pret a porter” ovvero una sintesi della relazione fruibile e divulgabile per i “non addetti ai lavori”.

⁵ NON linguistico, LInguistico, PAralinguistico, RElazione, COntesto, CONgruità, CAnali sensoriali.

⁶ Il codebook è una metodologia attraverso la quale abbiamo assegnato ad ogni modalità della variabile un valore numerico (per esempio alla variabile genere si assegna il valore 1 alla categoria maschile e il valore 2 a quella femminile) al fine di trasformare il materiale empirico grezzo ovvero i questionari, in una matrice dati su cui poter effettuare l'analisi.

⁷ L'analisi monovariata è l'analisi delle modalità di una singola variabile, che non viene messa in relazione con le altre variabili.

⁸ La correlazione è la relazione tra due variabili cardinali.

Strumenti

dott.ssa Sabrina Spagnuolo

Sociologa

Didatta Counsellor e mediatrice familiare

La rilevazione dei dati è avvenuta tramite intervista con questionario semi-strutturato, con domande sia chiuse che aperte, atte a cogliere in profondità il *sentire* dell'intervistato.

Il questionario, frutto di una rielaborazione dell'originale ideato da Rodolfo de Bernart e Umberta Telfner, è stato somministrato dal ricercatore prevalentemente per via telefonica, salvo i casi in cui veniva fatta una richiesta esplicita da parte dell'intervistato di riceverlo via e-mail (autosomministrato) o di compilarlo insieme all'intervistatore, face to face, nella sede dell'ISPPREF.

Sulla base di un precedente studio, il questionario individua 5 macro aree:

- informazioni generali
- tipo di formazione
- attività lavorativa
- valutazione della formazione
- identità professionale

Nella parte iniziale vengono rilevati i dati strutturali: età, sesso, titolo di studio, stato civile e numero dei figli. Queste ultime due variabili si ipotizza siano discriminanti nella scelta formativa e per la riuscita professionale.

Nell'area *tipo di formazione*, si analizza la scelta degli allievi, si vuole cogliere le differenze tra la formazione in mediazione familiare e counselling per individuare gli anni in cui c'è stata un maggior numero di iscrizioni e/o un maggiore gradimento rispetto alla formazione ricevuta. Si sondano anche le motivazioni sottese che hanno spinto alcuni allievi ad abbandonare il percorso formativo.

La motivazione degli abbandoni è una variabile ritenuta molto importante per individuare le criticità nei corsi di formazione erogati e sui quali agire successivamente.

Le domande inerenti all'area *attività lavorativa* si riferiscono esclusivamente alla "attività lavorativa attuale", in quanto si vuole rilevare la reale spendibilità del titolo conseguito.

Si giunge così al cuore del questionario, l'area *valutazione della formazione* in cui si ricorre ad una serie di batterie di domande per individuare le opinioni degli ex-allievi sulla formazione ricevuta durante i corsi di mediazione familiare e counselling.

Le batterie di domande sono domande formulate tutte nello stesso modo ovvero vi è una stessa domanda introduttiva e stesse alternative di risposta, varia solo l'oggetto a cui si riferiscono. Queste domande sono presentate all'intervistato in un unico blocco per facilitarne la comprensione, per risparmiare spazio sul questionario e soprattutto tempo dell'intervista.

La scala di rilevazione degli atteggiamenti e delle opinioni è auto ancorante, per cui viene data la possibilità all'intervistato di rispondere indicando in ordine di importanza le esperienze fondamentali, attribuendo un valore numerico da 1 a 7 (oppure 8 se è presente modalità altro).

Al fine di verificare la veridicità delle risposte rese, vengono introdotte domande di controllo. Inizialmente si chiede "Quali esperienze sono state fondamentali nella tua formazione?" e successivamente "Cosa è mancato?".

Per arginare il fenomeno del response set, ovvero il dare meccanicamente risposte e quindi tutte uguali tra loro, si è chiesto all'intervistato di attribuire un valore da 1 a 7 (oppure 8 se è presente modalità altro) alla prima batteria di domande e da 7 a 1 nella seconda, (oppure 8 se è presente modalità altro).

E' stato ulteriormente sondato l'ambito della *valutazione della formazione* attraverso la domanda "quali altre esperienze hanno influenzato sulla tua formazione?" e la relativa domanda "di controllo" attribuendo un valore numerico in ordine d'importanza da 1 a 10 (oppure 11 se modalità altro).

I dati quantitativi vengono intrecciati con i dati qualitativi rilevati con le domande aperte in cui si lascia libero l'intervistato di dare tre risposte in ordine d'importanza su cosa ha appreso, cosa si dovrebbe apprendere, le tappe fondamentali del percorso di formazione ma anche quali sono i rischi insiti in un processo di formazione.

L'ex allievo, proprio grazie a questi stimoli, queste domande costruite ad hoc, comincia a ricordare, a rivivere i momenti condivisi con i colleghi e i docenti, a raccontare la sua storia di allievo dell' permettendo al ricercatore di capire meglio e di intravedere difetti e virtù di tale percorso formativo.

L'ultima area riguarda *l'identità professionale*, viene chiesto il grado di soddisfazione nel contesto in cui si lavora, la percentuale della vita che si dedica a lavoro e le varie percentuali di tempo che si dedicano in particolare all'attività di mediazione, counselling e/o come operatore relazionale.

Lo scopo è di verificare se l'attività di mediatore, counsellor e/o operatore sistemico relazionale sia svolta come principale o secondaria attività .

Al fine di descrivere un quadro completo dell'identità professionale si è chiesto agli ex-allievi "quale altra attività fai?".

A seguire si chiede di esprimere con tre parole chiave, in ordine d'importanza, "Quali caratteristiche ritieni fondamentali per un mediatore/ counsellor?" e "Quali elementi della tua formazione utilizzi nel tuo lavoro?".

Queste due domande aperte ci permettono di cogliere quanto gli intervistati si sentano mediatori e counsellor e allo stesso tempo si verifica come e se siano state utilizzate le competenze acquisite durante la formazione.

Il questionario si conclude chiedendo all'ex allievo se gradisce o meno di essere inserito in un albo a stampa degli ex-allievi dell', ciò è considerato ovviamente un indicatore del gradimento che l'ex-allievo ha nei confronti dell'istituto.

Casi esplicativi

dott.ssa Pina Esattore

Counsellor professionista

Vengono ora presentati alcuni casi che risultano essere emblematici ed esplicativi sul viaggio, personale e professionale, compiuto da alcuni ex allievi nell'universo .

Il primo caso riguarda un'ex allieva nata negli anni '50, coniugata con 2 figli, laureata in Pedagogia e presidente di un' associazione professionale.

Coordinatrice di un progetto sia in campo sociale che di uno sportello d'ascolto scolastico rivolto a genitori ed allievi; attualmente svolge anche l'attività di counsellor seguendo settimanalmente 10- 15 casi , suddivisi in counselling individuale e familiare con clienti appartenenti alla categoria bambini e adulti.

La discente ha scelto l'indirizzo formativo sistemico relazionale tramite l' ANPE (Associazione Nazionale Pedagogisti), ha terminato il corso di counsellor nel 2007 effettuando la supervisione post formazione presso l'ISPPREF di Salerno.

Rispetto alla sua formazione sistemico relazionale, ritiene di essere a metà cammino ed in continua crescita professionale; a tal fine auspica la possibilità di acquisire nuovi strumenti e gradirebbe aggiornamenti periodici o annuali.

Durante il corso ha ritenuto fondamentale il *"rapporto con i docenti"*, mentre le è mancato il *" lavoro sulla propria famiglia"* . Ricorda come tappa fondamentale nel suo processo di formazione la lezione sul *genogramma* e gli argomenti che vorrebbe approfondire sono relativi alle problematiche degli adolescenti e relative famiglie. Indica come rischio insito in un processo di formazione l'eccessivo coinvolgimento personale.

La scelta di questa intervista è frutto delle riflessioni seguite al colloquio telefonico dal quale è emerso che la dott.ssa ha frequentato il corso di counselling in concomitanza ad un particolare momento del proprio "ciclo vitale", ha utilizzato prima per se stessa, e poi nel proprio lavoro gli strumenti acquisiti durante la formazione. Grazie alle dinamiche di gruppo e all'interazione con i docenti si è resa consapevole dei propri bisogni. Ha implementato le risorse personali e le sue precedenti competenze di pedagoga con gli strumenti e la professionalità forniti dal corso di counsellor ed è riuscita a spendere il tutto sul proprio territorio di appartenenza: Salerno, con un alto grado di soddisfazione sia dal punto di vista professionale che sul piano personale, per cui è classificabile, nel nostro gergo come *"very happy"* .

Proseguendo l'analisi, si pone l'attenzione sui casi di due ex allieve entrambe laureate in Scienze Sociali che svolgono l'attività di assistenti sociali; entrambe hanno effettuato il corso di mediazione, una delle due ha frequentato anche il corso di counselling.

Le esperienze fondamentali durante la formazione sono state per entrambe il lavoro su sé stesse, sulla propria famiglia e il lavoro teorico; è mancato in ambedue i casi un buon rapporto con i docenti.

L'una ha terminato il corso nel 2007, non svolge alcuna attività e vorrebbe approfondire argomenti relativi alla "mediazione penale", l'altra ha terminato nel 2000, non ha segnalato argomenti che suscitano il suo interesse e svolge attività di counsellor; non intende indicare la struttura pubblica presso la quale opera, vede 5-7 casi settimanalmente spaziando tra tutti i "tipi di intervento" con tutte le fasce d'età.

Abbiamo accomunato questi due casi poiché, nel corso del contatto telefonico per la somministrazione del questionario, dall'interazione tra il ricercatore e le due persone intervistate, sono emerse alcune analogie tra le due ex allieve.

Nella fase preliminare dell'intervista entrambe si sono astenute dal fornire dati relativi al proprio stato civile e si sono mostrate poco partecipative, se non ostili, al contatto telefonico nonché alla possibilità di rispondere al questionario, infatti hanno censurato diverse parti dello stesso.

Entrambe hanno conseguito sia il titolo di studio che la successiva formazione in ambito squisitamente sociologico. Durante il corso in Istituto hanno instaurato una scarsa interazione sia con i docenti che con il gruppo, il che suggerisce una carenza a livello relazionale che si riversa anche sul gradimento generale della formazione ricevuta; si palesa la difficoltà delle ex allieve a spendere sia il titolo che la professionalità acquisita.

Riteniamo di trovarci in presenza di due ex allieve da annoverare tra gli "unhappy".

Il terzo caso analizzato riguarda un'ex allieva di 35 anni coniugata con un figlio. Diplomata alla scuola alberghiera; in Istituto ha frequentato e conseguito il titolo di Mediatore, Counsellor e Criminologo. Nel caso della Criminologia, la nostra ex allieva è sfuggita ai filtri istituzionali che escludono l'accesso ai corsi per coloro i quali non sono in possesso di laurea.

La sua formazione presso l' ISPPREF è durata 4 anni, ma reputa che siano sufficienti due anni per un corso di formazione sistemico relazionale.

Valuta il lavoro teorico poco importante e nel corso della sua formazione si è avvalsa della frequenza ai diversi seminari proposti. Fondamentale è stato il lavoro su sé stessa e sulla

propria famiglia e indica come caratteristiche fondamentali per un operatore relazionale la sicurezza in sé stesso, l'amore per il prossimo e l'autoconsapevolezza.

Si è ben inserita nel proprio gruppo, ha instaurato un ottimo rapporto con i propri docenti e ricorda come tappa importante il congresso dell'AIMS a Pescara del 2005.

Vede 4-5 casi alla settimana come mediatore con adulti e gestisce altrettanti interventi di I livello come counsellor presso lo studio privato di uno psicologo.

Nella sua attività lavorativa utilizza principalmente come strumenti le foto, il genogramma e i test di Wartegg.

Descriviamo questo caso poiché ci sembra emblematico per due differenti aspetti. Durante il colloquio telefonico, nonché dalle risposte rese, è emerso il racconto di una persona che ha scelto grazie alle indicazioni di un collega l'indirizzo formativo proposto dall'ISPPREF. Ha frequentato i corsi di counselling, mediazione e criminologia e, acquisiti i relativi titoli, ha utilizzato, con soddisfazione economica e professionale, le varie competenze in un ambito assolutamente diverso rispetto alla tipologia di attività consona alla qualifica precedentemente acquisita. Di contro, analizzando le risposte relative alla modalità di lavoro come operatore relazionale e in particolare soffermandoci sulla tipologia degli elementi utilizzati, emerge che il suo approccio verso i pazienti sembra rivolto a sondarne le dinamiche psicologiche fino, probabilmente, a valicare la linea di confine tra le competenze acquisite e la professione di fatto esercitata. Motivo per il quale le è stato consigliato di conseguire il titolo di studio più consono all'attività svolta. Da una successiva intervista è risultata essere iscritta al II anno di Psicologia; le è stato inoltre ingiunto di non violare le regole deontologiche delle associazioni professionali delle quali fa parte – AIMS e CNCP – svolgendo attività di stretta pertinenza psicologica quali la somministrazione di test il cui utilizzo è riservato esclusivamente a psicologi e/o medici. Sembra giusto sottolineare, qui, un'altra funzione del follow up, quella del monitoraggio deontologico degli intervistati, funzione per la quale certamente non eravamo consapevolmente attrezzati ma alla quale, tramite le istanze strutturali dell'ISPPREF, abbiamo, a nostro parere, corrisposto.

Un ulteriore caso che vogliamo descrivere riguarda un'ex allieva di 58 anni, stimata "*very professional*", che svolge da numerosi anni l'attività di assistente sociale e che ha utilizzato in numerosi e diversificati ambiti professionali il titolo di mediatore conseguito solo recentemente presso l'istituto.

Infine un'altra collega intervistata ci ha riferito che svolge l'attività di supervisore ai tirocinanti, opera presso il Tribunale dei minori, è consulente presso l'Uvi, fa parte di una

“commissione di riabilitazione”, si occupa di mediazione penale e segue dai 16 ai 24 casi settimanalmente in qualità di mediatore.

Questo caso descritto evidenzia come le risorse personali, implementate da una adeguata e specifica formazione teorica e pratica abbiano permesso alla nostra ex allieva di concretizzare una spinta propulsiva nel mondo del lavoro utilizzando nuove competenze professionali.

Risultati

dr.ssa Maria Rosaria Angerosa

Pedagogista

Mediatrice familiare e Counsellor

Dall'elaborazione dei dati risulta che i 255 ex allievi intervistati sono suddivisi in:

- ❖ 134 mediatori (52,5%),
- ❖ 70 counsellor (27,4%),
- ❖ 46 mediatori/ counsellor (18%) ,
- ❖ 5 con anche un altro tipo di formazione (focusing e criminologia) (2%)

La fascia di età prevalente è tra i 31 e i 50 anni pari al 69% degli intervistati, la fascia d'età tra i 51-60 anni è moderatamente presente (22%), mentre le fasce tra i 21-30 e al di sopra dei 61 anni sono scarsamente presenti.

In linea con la tendenza che vede nel ruolo delle professioni d'aiuto prevalentemente le donne, anche dalla nostra ricerca emerge che ben 229 ex allievi sono donne , pari all' 89,8% , mentre gli uomini sono rappresentati soltanto da 26 ex allievi, pari al 10,2%.

Infine, 25 ex allievi, pari al 9,8%, sono stati classificati come drop-out ed ovviamente non intervistati come counsellor o mediatori, ma come discenti dispersi.

Il titolo di studio maggiormente rappresentato è la laurea con 185 ex allievi, mentre 57 sono diplomati. A costoro viene richiesto di documentare un'attività nell'ambito del sociale, come ad es. il volontariato, il tutoraggio, l'operatore presso case-famiglia della durata di almeno 3 anni.

La prevalenza dei laureati è evidente nei mediatori con l'81%, contro il 50% nei counsellor.

Sia nei mediatori che nei counsellor prevalgono lauree in ambito umanistico, mentre il diploma superiore maggiormente presente è quello magistrale.

Lo stato civile evidenzia che il 47,8 % sono coniugati e, se sommiamo a tale dato quello dei conviventi, notiamo che il 53% vivono una relazione stabile; l'11,3% sono separati e 27,8 % sono celibi/nubili.

Tra i mediatori vi è prevalenza di separati/divorziati, con un'età media tra i 40\50 anni.

Sul totale degli intervistati il 62% ha figli

Situazione occupazionale

Tra gli ex allievi intervistati, 206 pari all'80,8%, lavoravano prima della formazione.

Si evidenzia da ciò che i corsi di counselling e mediazione sono scelti, prevalentemente, da chi già svolge una propria attività (anche non necessariamente inerente all'ambito sociale), come implemento della propria precedente professionalità.

Supervisione

Per quanto concerne la supervisione post-formazione, l'82% degli intervistati non ne ha effettuata; si segnala che soltanto 40 ex allievi l'hanno effettuata, così suddivisi:

75% presso istituti privati e il 15% nel settore pubblico.

Da tali dati, si evince che quest'area va sicuramente implementata, in quanto la supervisione post-formazione non solo supporta l'ex allievo nella professionalizzazione, ma incoraggia la fidelizzazione all'Istituto.

Una volta formati, i mediatori rispetto ai counsellor, prendono le distanze dall'Istituto con maggiore frequenza, perdendo i contatti con quest'ultimo, forse a causa della carenza di casi da seguire e della scarsa possibilità di spendere il titolo, retaggio di una scarsa diffusione della cultura della mediazione nell'Italia meridionale.

Formazione

Hanno completato la formazione 214 ex allievi, pari all'84%, suddivisi in:

121 mediatori, 57 counsellor, 42 mediatori/counsellor.

Dispersi

Nel 12,5% che non hanno completato la formazione, pari a 25 allievi, vi sono:

3 che hanno sospeso per motivi economici, 4 perché ritenevano che il titolo non "fosse spendibile", 12 per motivi personali, 6 per trasferimento in altra città.

Argomenti di approfondimento

Gli allievi ritengono innanzitutto utile approfondire le *basi teoriche* e nello specifico, argomenti trattanti *il ciclo di vita, i minori e l'adolescenza e il diritto di famiglia*. Altri temi da segnalare sono : *il bullismo, l'ansia e la depressione, il suicidio in adolescenza, l'affido condiviso, come affrontare la disabilità, l'abuso ed i maltrattamenti, la dislessia e i disturbi dell'apprendimento, la mediazione penale, scolastica ed interculturale ed elementi di cibernetica*. A seguire sono interessati a dotarsi di *strumenti e tecniche di mediazione e counseling per la gestione del conflitto* e per una migliore *gestione delle proprie emozioni*; infine alcuni ex allievi, vorrebbero approfondire l' *ambito psicopatologico*.

Attività lavorativa attuale

Gli ex allievi risultano in grande percentuale occupati, pari al 78,4%.

Se si considerano poi gli 8 che nel frattempo sono andati in pensione, la percentuale di ex allievi che ha mantenuto un rapporto utile con il mondo del lavoro (del quale indubbiamente fa parte anche il sottosistema dei lavoratori pensionati) è dell'81,5%.

Se si fa mente locale alla crisi economica e sociale sviluppatasi a partire dal 2008, con i conseguenti licenziamenti di massa, è possibile considerare il dato di cui sopra estremamente favorevole.

In termini di valori numerici assoluti, la situazione è qui di seguito riportata.

Su un totale di 255 ex allievi intervistati (che hanno intrapreso la formazione) si evince che: 200 attualmente lavorano (92 spendono il titolo lavorando come operatore relazionale).

46 non lavorano (23 disoccupati, 5 studenti, 4 casalinghe, 8 pensionati, 6 altro)

9 non hanno voluto specificare la condizione occupazionale.

Coloro che non spendono il titolo affermano di essersi dotati, comunque, di competenze e conoscenze che utilizzano nella vita quotidiana per relazionarsi meglio nei diversi contesti professionali e personali dove sono allocati.

Le figure professionali maggiormente presenti sono gli insegnanti e gli assistenti sociali,

Valutazione della formazione

Alla domanda “ in che fase della tua formazione sistemico- relazionale ritieni di essere ?” 137 degli intervistati corrispondente al 53,7% affermano di essere a *metà cammino*.

Dall'esame delle risposte rese, si evince che il modello ottimale di formazione desiderato dagli ex allievi prevede una frequenza quindicinale, l'alternarsi di didatti diversi, l'appartenenza ad uno stesso gruppo e l'utilizzo di programmi flessibili.

Da segnalare che la scelta dell'indirizzo formativo è stata indotta, principalmente, da indicazioni da parte di colleghi (50% degli intervistati), su consiglio dei docenti per l'8,6 degli ex allievi e su suggerimento di amici per il 6,9%; pertanto, il marketing dell'Istituto si basa principalmente sul “passaparola”, per un totale degli intervistati pari al 64,6%.

Nella valutazione della formazione acquisita, gli ex allievi hanno ritenuto che le esperienze più formative siano state il lavoro in gruppo ed il lavoro su di sé , mentre lamentano una carenza della pratica operativa e della supervisione ricevuta. Tale dato ha trovato una conferma ulteriore nella risposta successiva “che cosa è mancato nella tua formazione ?”, dove il 49,8% ha ribadito la carenza di “esperienza operativa”.

La *supervisione ricevuta* e la *supervisione attiva* , allo stesso modo sono state indicate come insufficienti dagli ex allievi ponendole tra le esperienze poco importanti , non potendole esperire.

Cosa hai appreso nel corso della formazione?

Rispetto alle risposte, essendo questa una domanda-aperta, essa è stata rielaborata creando delle macro categorie : *tecniche/strumenti, pratica/setting, teoria*.

Il 51,7% degli ex allievi ha indicato la macro categoria *tecniche/ strumenti* in cui sono comprese le *risorse personali, strumenti e tecniche specifiche* di mediazione e counselling, *l'ascolto, i parametri della comunicazione* e le *dinamiche di gruppo*.

Il 15,7% ha risposto *pratica/setting*: intesa come l'aspetto pratico dei due corsi e anche la capacità di interagire con il cliente e gestire le proprie emozioni.

Infine il 9,4% degli intervistati ha indicato la *teoria*, in particolare il *ciclo di vita* e la *teoria sistemica*.

Risulta confermata la richiesta da parte degli ex allievi di incrementare l'area teorica; è mediamente soddisfatta la richiesta di acquisizione di *tecniche e strumenti*.

Cosa si dovrebbe apprendere nel corso della formazione?

Il 42,7% degli ex allievi intervistati ha indicato come importanti le *tecniche/strumenti*. All'interno di questa macro-categoria troviamo gli strumenti specifici dell'approccio sistemico, quali *l'ascolto empatico, il genogramma, la mappa relazionale e la gestione delle proprie emozioni*.

Tra le tappe più importanti della formazione risultano l'inserimento nel gruppo, le dinamiche all'interno dello stesso e la capacità di svincolo finale, mentre tra i rischi insiti in tale processo si segnala un insoddisfacente *rapporto* con alcuni *docenti*, a causa di una scarsa disponibilità e di un'inefficace capacità comunicativa ed empatica.

E' presente anche una sostanziale percentuale di ex allievi, che intravede un rischio di tipo "personale", ossia legato ad una cattiva gestione delle proprie emozioni e all'impatto con il dolore altrui; taluno teme anche la poca spendibilità del titolo.

Infine, un breve excursus sulle *caratteristiche ritenute fondamentali per un buon operatore relazionale* (intendendosi per tale sia un counsellor professionale che un mediatore).

Il 46,6% fa riferimento alla macro-categoria *risorse personali*, all'interno della quale troviamo : *empatia, equilibrio, gestione delle proprie emozioni, umiltà, disponibilità*.

Il 39,2% individua l'importanza della padronanza delle tecniche e in particolare *l'equidistanza, l'ascolto e l'accoglienza*.

Il 5,1% sostiene che sono le *competenze* quali la professionalità e una solida formazione ad essere importanti.

Gradiscono l'inserimento nell'albo a stampa 225 ex allievi, corrispondenti all'88%.

Conclusioni

Dott. Gennaro Galdo

Psicoterapeuta

Socio fondatore

Direttore Dipartimento Ricerca e Clinica dell'ISPPREF

La redazione di queste conclusioni è stata preceduta da un brain-storming con lo staff, avente all'ordine del giorno lo stesso argomento.

L'estensore del presente paragrafo, dunque, pur assumendo in toto la responsabilità di quanto segue, deve ringraziare i componenti del gruppo di lavoro per avergli ispirato la struttura portante di questo scritto e si scusa fin d'ora per le inevitabili imprecisioni, ed ovviamente le sintesi, le inesattezze, le incompletezze.

In primo luogo è stato osservato che questa ricerca di follow-up così estesa nel tempo e concernente un così alto numero di ex allievi di Mediazione e Counselling è, per quel che ci risulta, unica nel suo genere.

A tal proposito ci auguriamo che altre, anche di diversa impostazione, ne seguiranno poiché riteniamo che il follow-up didattico, così come quello clinico, sono tappe irrinunciabili rispettivamente del percorso formativo e di quello generalmente definito operativo (di Counselling, di Mediazione, di Psicoterapia etc.)

Elenco qui di seguito i cinque elementi emersi nella discussione: 1) la risonanza 2) il clima e le dinamiche del gruppo di lavoro 3) l'interdisciplinarietà 4) i possibili ritorni per l'istituto e l'arricchimento personale ricevuto in funzione del lavoro svolto dai componenti dello staff 5) la metaforizzazione, che è stata poi scelta come titolo di questo lavoro; essa infatti sembra ben rappresentare la sintesi di quanto sopra. La favola di Pollicino ed in particolare i sassolini bianchi e le briciole che riportano i primi a casa e le seconde in una situazione critica, dalla quale Pollicino ed fratelli insieme con i genitori usciranno in positivo (acquisendo cioè i presupposti materiali per una serenità della loro famiglia) paiono essere un buon vestito da utilizzare nella presente stagione dell'.

I La Risonanza

E' stato inevitabile, nell'indagare sugli esiti della formazione altrui, che negli intervistatori si elicitassero sensazioni, emozioni, ricordi correlati al loro stesso percorso formativo.

Educati all'uso di questo fenomeno, denominato risonanza, gli intervistatori hanno spesso restituito agli intervistati sotto varie forme (aneddoti, motti di spirito, metafore, brevi racconti

etc.) quanto percepito, in modo utile alla relazione intervistato – intervistatore. Anche in questo modo si è così frequentemente costruita un' empatia indispensabile allo scambio di informazioni, scambio utile non solo a chi intervistava, ma anche agli ex allievi e, in definitiva, orientato alla fidelizzazione di entrambi i protagonisti all' istituzione che, grazie alle loro risonanze, tenta di ri/strutturarsi sulla base delle esigenze reali di entrambi i protagonisti del follow-up.

Quanto inciderà questo processo sul futuro dell' ed in particolare sull' esperienza del follow-up didattico non siamo ovviamente in grado di prevederlo, ma sembra ragionevole fare l'ipotesi che, sui tempi medio - lunghi, questa procedura potrà essere incorporata nell' istituzione e potrà dunque entrare a far parte delle procedure di routine.

II Il clima e le dinamiche di gruppo

Lungo tutto il percorso del concepimento della ricerca, della sua attuazione e dell' elaborazione dei suoi risultati , il clima del gruppo di lavoro è stato caratterizzato da una forte cooperazione ed integrazione che, a loro volta, hanno implementato in misura crescente la motivazione e l' impegno dei singoli, così come la loro gratificazione per appartenere ad un insieme operativo efficace ed efficiente.

Nonostante la defezione, statisticamente prevedibile, di due elementi del gruppo, si è costituita una forte leadership essenzialmente partecipativa e le diverse professionalità (vedi punto III°) hanno interagito positivamente con modalità non sommativa. Non estranea a quanto sopra descritto è stata l'azione continuativa di manutenzione delle risorse umane all' opera, effettuata con i classici strumenti sistemico - relazionali (mappe relazionali, risonanza, tecnica del gruppo nominale, rielaborazione e reframing dei vissuti personali di ciascuno etc.) effettuata da un componente dello staff (la Dott.ssa A. Massa) all'uopo specificamente dedicata ed indirizzata. Si può certamente affermare che questa funzione, che potremmo definire di “supervisione attiva”, è stata uno dei fattori di successo della ricerca, insieme ,come è ovvio, alla preparazione e unitamente alla buona predisposizione dei ricercatori .

III L'interdisciplinarietà

Come ho già detto, le diverse professionalità esistenti nello staff (due counsellor professionisti, due psicologhe, una sociologa, una pedagoga counsellor e mediatrice familiare; un' infermiera professionale specializzata in psichiatria e counsellor professionista didatta; uno psichiatra psicoterapeuta familiare, un' insegnante counsellor) interagendo tra loro hanno a mio parere determinato un effetto non – sommativo, nel senso che i risultati (le qualità) emergenti dal lavoro di gruppo hanno largamente sopravanzato quelli che potevano determinarsi a partire dalla semplice somma dei/delle valori/abilità disciplinari esistenti. Come è noto questo non è un risultato scontato: spesso infatti gelosie e rancori professionali possono avvelenare il contesto generale e le singole relazioni; ciò non è avvenuto, ma anzi fin

dall' inizio della loro esistenza i singoli componenti del gruppo si sono reciprocamente arricchiti sulla base di un importante interscambio professionale e la stessa leadership (affidata funzionalmente ad una counsellor professionista ed istituzionalmente allo psicoterapeuta) si è strutturata sui valori in campo e non sui pregiudizi culturali: indubbiamente tutto ciò è stato decisamente influenzato dalla “supervisione attiva” alla quale si è accennato nel punto II.

IV I possibili ritorni

Questo articolo ha per primo paragrafo quello dedicato agli obiettivi ed a quelli che rinviemo per i possibili ritorni istituzionali. Lascero liberi i nostri lettori di condividere o meno il mio/nostro giudizio largamente positivo sul loro raggiungimento. Vorrei però di nuovo sottolineare il fatto che sarà poi il tempo a darci o meno ragione. Quest' ultima ovviamente sarà strettamente connessa tra l'altro all' incremento degli iscritti in funzione della fidelizzazione degli ex allievi, che, a loro volta, potranno aderire a livelli di partecipazione all'ISPPREF di altra e più complessa natura: internato, corsi di specializzazione, master, seminari di aggiornamento, etc.

Ma, anche se avremo torto (e certamente questa è una possibilità reale), sarà stato importante tentarci: chi, se non gli acquirenti dei biglietti, può sperare di vincere la lotteria? Vorrei infine dare un breve cenno ai possibili ritorni dei ricercatori: certamente l' esperienza e la redazione del presente articolo saranno degli elementi importanti del loro curriculum professionale; a questo però aggiungerei il fatto che l'aver acquisito in itinere degli strumenti professionali e soprattutto l' aver indagato su dei temi istituzionali non può essere disgiunto dall' aver esperito delle significative ed importanti emozioni, come persone singole e come insieme gruppale, emozioni che entreranno a far parte, a pieno titolo, del loro bagaglio professionale sul piano culturale, scientifico e ovviamente emotivo. Il che non è poco, anche se, mi rendo conto, non è mai abbastanza.

V La metaforizzazione

La favola di Pollicino ben si è prestata, a mio parere, infine, a rappresentare sinteticamente l' insieme del lavoro svolto e la situazione (con le sue risorse e le sue difficoltà) nella quale hanno interagito i protagonisti della ricerca.

Se per un momento possiamo riconoscere nell' Orco la crisi, d'altronde presente nella favola attraverso la necessità dei genitori di Pollicino di abbandonarlo nella foresta insieme a i suoi fratelli a causa della impossibilità di nutrirli, allora i sassolini rappresentano il tentativo, riuscito per la prima volta, di tornare a casa. D'altronde, cosa è il follow-up degli ex allievi se non, in definitiva, un tentativo di ricondurli all' istituzione che in precedenza li aveva nutriti? Ma si sa, in presenza di scarsità di risorse, si deve ricorrere anche a strumenti imperfetti, come da molti punti di vista è questa ricerca: le briciole, appunto. E di qui il colpo di scena;

mangiate le briciole dagli uccelli (gli eventi avversi), Pollicino ed i fratelli sono perduti nella foresta: ma ecco comparire il Castello dell'Orco, con le piccole Orchesse e l'Orca. Quest'ultima prova misericordia e nasconde Pollicino con i fratelli alla violenza famelica dell'Orco, pure insospettito (...”uccì, uccì sento odor di cristianucci”...). L'Orchessa, per alcuni versi, può rappresentare le opportunità, sia pur pericolose, che si presentano durante ogni crisi (ricordo per inciso che la parola crisi, nella lingua cinese, è data da due ideogrammi: possibilità e pericolo e che è comune esperienza che nelle crisi il clima di sospetto è molto frequente); lo scambio, operato da Pollicino collocando la corona sulla sua testa e quella dei fratelli, scambio che ha per conseguenza il fatto che l'Orco nel buio, divora le Orchesse, ritenendole “cristianucci”, può forse darci l'idea della necessità, nei periodi critici, di cambiare ”punti di vista” ed adottare strategie anche paradossali, sacrifici, insomma, da compiersi per salvare il salvabile.

Come è noto la favola è a lieto fine: con un ulteriore inganno, questa volta ai danni dell'Orchessa, Pollicino si fa dare un riscatto per ottenere la “presunta” liberazione delle piccole Orchesse e con il bottino fugge e fa ritorno a casa, dove la famiglia si ricompone e “tutti vissero felici e contenti”.

Sarà questo il nostro lieto fine? Non so, non sappiamo, ma a chi in un futuro, speriamo lontano, ci dovesse un giorno chiedere: ...“ma l'ISPPREF, che cos' era?”... potremo rispondere, tra l'altro, facendogli leggere anche questa ricerca, aggiungendo infine questa frase, forse banale, ma, credo, significativa: “l'ISPPREF?” Io c'ero.”

Bibliografia

- Blanchard K. (2007), *La leadership per l'eccellenza*, Sperling & Kupfer
- Corbetta P. (1999), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna
- Drucker P. (1954), *The Practice of Management*, Harper & Row, New York
- Johnson S. (1998), *Chi ha spostato il mio formaggio*, Sperling & Kupfer
- Piroli S. (2006), *Counselling Sistemico*, Psicologia Uni.Nova
- de Bernart R. (1989), "Tecniche relazionali con la famiglia e l'individuo", *Terapia Familiare*, n°31, pp 85-92.

Allegato 1

DATA DI COMPILAZIONE.....

COMPILATORE.....

QUESTIONARIO DI FORMAZIONE

1 INFORMAZIONI GENERALI

(Contrassegna con una X o riempi gli spazi con numeri o con brevi risposte in stampatello)

1.1 NOME E COGNOME.....

1.2 DATA DI NASCITA.....

1.3 LOCALITA'.....PROVINCIA.....

INDIRIZZO.....

1.4 TEL. CELL.....

1.5 E-MAIL.....

1.6 MASCHIO FEMMINA

1.7 TITOLO DI STUDIO.....

1.8 PROFESSIONE (*specificare*)..... ALTRO

1.9 STATO CIVILE? *CELIBE* *CONIUGATA/O* *CONVIVENTE*

SEPARATA/O *DIVORZIATA/O* *VEDOVA/O*

1.10 HA FIGLI? SI NO Quanti.....

Lavoravi prima della formazione? Si no

1.11 CENTRO PRESSO IL QUALE HAI SVOLTO LA FORMAZIONE... CITTA'

2 FORMAZIONE

2.1 QUALE TIPO DI FORMAZIONE HAI EFFETTUATO?

Psicoterapia

Mediazione

Counselling

Altro (*specificare cosa*).....

2.3 HAI EFFETTUATO UNA SUPERVISIONE POST-FORMAZIONE ?

SI

NO

PRESSO CENTRO\ISTITUTO

PRIVATO

SERVIZIO PUBBLICO

ALTRO (*specificare quale*)

2.4 TRAINING o FORMAZIONE terminato/a nel.....

Se non terminato/a

ANNO DI CORSO.....

Per quali motivi.....

2.5 SU QUALI ARGOMENTI PENSI UTILE UNA TUA FORMAZIONE OGGI

(soprattutto in termini di aggiornamento)?

(*Esprimi con tre parole chiave in ordine di importanza*)

1.....2.....3.....

3 ATTIVITA' LAVORATIVA ATTUALE:

3.7 SVOLGI ATTIVITA' DI OPERATORE RELAZIONALE SI NO

- a. ATTIVITÀ DI OPERATORE RELAZIONALE iniziato nel
- b. PUBBLICO PRIVATO ALTRO
- c. DOVE.....

3.8 SVOLGI ATTIVITA' DI COUNSELLOR SI NO

- a. ATTIVITÀ DI COUNSELLOR iniziato nel
- b. PUBBLICO PRIVATO ALTRO
- c. DOVE.....

3.9 SVOLGI ATTIVITA' DI MEDIATORE SI NO

- a. ATTIVITÀ DI MEDIATORE iniziato nel
- b. PUBBLICO PRIVATO ALTRO
- c. DOVE.....

3.10 SVOLGI ALTRA ATTIVITA' SI NO

- a. SPECIFICA QUALE ATTIVITA'.....
 - b. ALTRA ATTIVITÀ iniziata nel
 - c. PUBBLICO PRIVATO ALTRO
 - d. DOVE.....

<i>(CONTRASSEGNA CON UN CERCHIETTO LE CIFRE APPROPRIATE)</i>					
3.11 NUMERO DI CASI VISTI SETTIMANALMENTE 0 1-3 10-15 16-24 25+					
3.12 Gli stessi divisi per					
<u>TIPO DI INTERVENTO</u>					
<input checked="" type="checkbox"/>	Interventi di I° livello				
0	1-3	10-15	16-24	25+	
<input checked="" type="checkbox"/>	Counselling Individuale				
0	1-3	10-15	16-24	25+	
<input checked="" type="checkbox"/>	Counselling di coppia				
0	1-3	10-15	16-24	25+	
<input checked="" type="checkbox"/>	Counselling Familiare				
0	1-3	10-15	16-24	25+	
<input checked="" type="checkbox"/>	Mediazione				
0	1-3	10-15	16-24	25+	
	Altro				0 1-3 10-15 16-24 25+
3.13 Gli stessi divisi per					
<u>FASCIA DI ETA' DEI CLIENTI</u>					
<input checked="" type="checkbox"/>	Bambini fino a 12 anni				
0	1-3	10-15	16-24	25+	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adolescenti, 13-25				
0	1-3	10-15	16-24	25+	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adulti, 26-65				
0	1-3	10-15	16-24	25+	
<input checked="" type="checkbox"/>	Anziani, 66 e oltre				
0	1-3	10-15	16-24	25+	

4 VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE

4.1 IN CHE FASE DELLA TUA FORMAZIONE SISTEMICO RELAZIONALE RITIENI DI ESSERE ?

Iniziale a metà cammino finale terminata

4.2 QUANTO E' DURATA LA TUA FORMAZIONE SISTEMICO RELAZIONALE ?

2 anni 3 anni 4 anni 5-7 anni 8 anni o +

4.3 QUANTO DOVREBBE DURARE SECONDO TE LA FORMAZIONE SISTEMICO RELAZIONALE

2 anni 3 anni 4 anni 5-7 anni 8 anni o +

4.4 COME HAI SCELTO L'INDIRIZZO FORMATIVO ?

Indicazione di un collega pubblicità letture lezioni universitarie per caso

Altro

4.5 QUALI ESPERIENZE SONO STATE FONDAMENTALI NELLA TUA FORMAZIONE ?

(numera da 1 a 7 op 8 in ordine di importanza: 1= + importante, 8= - importante)

Esperienza Clinica/Operativa lavoro in gruppo rapporto con i docenti lavoro teorico

Simulate lavoro su di sè lavoro su propria famiglia

altro.....

4.6 COSA E' MANCATO ?

(Segna tutte quelle che vuoi ordinandole per importanza: 1= mancato di +; 2= mancato di meno, etc.)

Esperienza Clinica/Operativa lavoro in gruppo rapporto con i docenti lavoro teorico

Simulate lavoro su di sè lavoro su propria famiglia

altro.....

4.7 QUALI SONO LE MODALITA' OTTIMALI di un processo di FORMAZIONE ?

(Segna una per riga)

DURATA	tre anni <input type="checkbox"/>	quattro anni <input type="checkbox"/>	+ di quattro <input type="checkbox"/>	altro <input type="checkbox"/>
FREQUENZA	settimanale <input type="checkbox"/>	quindicinale <input type="checkbox"/>	mensile <input type="checkbox"/>	altro <input type="checkbox"/>
CONTINUITA'	stessi didatti <input type="checkbox"/>	diversi didatti <input type="checkbox"/>	tutors <input type="checkbox"/>	altro <input type="checkbox"/>
ALLIEVI	stesso gruppo <input type="checkbox"/>	diversi gruppi <input type="checkbox"/>	misto <input type="checkbox"/>	altro <input type="checkbox"/>
PROGRAMMI	progr.fissati <input type="checkbox"/>	flessibilità <input type="checkbox"/>	creatività <input type="checkbox"/>	altro <input type="checkbox"/>
COINVOLGIMENTO	posiz.passiva <input type="checkbox"/>	attivaz.allievi <input type="checkbox"/>	delega <input type="checkbox"/>	altro <input type="checkbox"/>
EMOTIVITA'	non utilizzo <input type="checkbox"/>	utilizzo medio <input type="checkbox"/>	forte utilizzo <input type="checkbox"/>	altro <input type="checkbox"/>

4.8 QUALI ALTRE ESPERIENZE HANNO INFLUITO SULLA TUA FORMAZIONE?

(Numera da 1 a 10 op 11 in ordine di importanza: 1= + importante, 11= - importante)

seminari discussioni con i colleghi articoli letti attività di ricerca
 terapia personale esposizione al lavoro di altri esperienze di vita
 pratica clinica propria supervisione ricevuta supervisione attiva

altro.....

4.9 E DOPO LA FORMAZIONE ?

(Numera da 1 a 10 op 11 in ordine di importanza: 1= + importante, 11= - importante)

seminari discussioni con i colleghi articoli letti attività di ricerca
 terapia personale esposizione al lavoro di altri esperienze di vita
 pratica clinica propria supervisione ricevuta supervisione attiva

altro.....

4.10 COSA HAI APPRESO NEL CORSO DELLA FORMAZIONE?

II (Esprimi con tre parole chiave in ordine di importanza)

1 1.....2.....3.....

4.11 COSA SI DOVREBBE APPRENDERE NEL CORSO DELLA FORMAZIONE ?

II (Esprimi con tre parole chiave in ordine di importanza)

1 1.....2.....3.....

Q4.12 QUALI SONO STATE LE TAPPE IMPORTANTI NEL PERCORSO DI FORMAZIONE?

I (Esprimi con tre parole chiave in ordine di importanza)

1 1.....2.....3.....

3. 4.13 QUALI SONO I RISCHI INSITI NEL PROCESSO DI FORMAZIONE ?

II (Esprimi con tre parole chiave in ordine di importanza)

1.....2.....3.....

4.14 COME HAI DOVUTO MODIFICARE LE NOZIONI APPRESE PER LAVORARE NEL PUBBLICO E/O NEL PRIVATO ?

5 IDENTITA' DELL'OPERATORE RELAZIONALE

5.1 QUANTO SEI SODDISFATTO DEL CONTESTO IN CUI LAVORI ?

pochissimo poco mediamente molto moltissimo

5.2 QUALE PERCENTUALE DELLA TUA VITA E' DEDICATA AL LAVORO?.....%

5.3 QUALE PERCENTUALE DEL LAVORO E' DEDICATA ALLA

MEDIAZIONE E/O AL COUNSELLING ?.....%

5.4 QUALE PERCENTUALE DEL LAVORO E' DEDICATA ALL'INTERVENTO RELAZIONALE IN CAMPI DIVERSI DALLA PSICOTERAPIA, DALLA MEDIAZIONE,

DAL COUNSELLING ? (per i non clinici)..... %

5.5 QUALI ALTRE ATTIVITA' FAI ?

II (Esprimi con tre parole chiave in ordine di importanza)

1.....2.....3.....

U 5.6 QUALI CARATTERISTICHE RITIENI FONDAMENTALI PER UN OPERATORE RELAZIONALE

((Esprimi con tre parole chiave in ordine di importanza)

1.....2.....3.....

5.7 QUALI ELEMENTI DELLA TUA FORMAZIONE UTILIZZI NEL TUO LAVORO?

((Esprimi con tre parole chiave in ordine di importanza)

1.....2.....3.....

6 VORRESTI ESSERE INSERITO IN UN ALBO A STAMPA DEGLI ALLIEVI ED EX-ALLIEVI DELL'ISPPREF?

SI NO

Se hai risposto SI firma qui di seguito per il trattamento dei tuoi dati a norma della legislazione vigente