

Spett. Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio
per il Volontariato della Lombardia
Piazza Castello 3, 20121, Milano
c.a. dott. Luigi Tagliabue
c.a. dott. Gino Pedrotti

LA CONSULENZA PER LO SVILUPPO

Percorso di formazione per operatori in area di consulenza

Milano, 2 Febbraio 2009

1. PREMESSA

Il seguente progetto si basa sulle esigenze che ci sono state direttamente illustrate dai responsabili del CSV Regionale (dott. Luigi Tagliabue e dott. Gino Pedrotti) nell'incontro del 21 gennaio scorso e che rappresentano l'esito di un itinerario di confronto e di analisi interno all'organizzazione realizzato nell'arco di alcuni mesi. Nell'ambito di questa riflessione si sono evidenziati alcuni elementi di uniformità di particolare rilevanza riassunti in un documento che ci è stato inviato (cfr. "Costruzione percorso formativo operatori in area di consulenza").

In primo luogo l'esistenza di *processi di consulenza* che vengono realizzati in maniera differente nelle varie sedi territoriali e che vedono come elementi ricorrenti: la figura di un *responsabile* (o referente) interno del processo, una serie di *procedure* operative più o meno costanti¹ e il contributo di uno o più "*portatori di sapere*", sia interni che esterni, con competenze specialistiche e/o una lunga esperienza di settore.

In secondo luogo la presenza di *modelli e prassi operative* solo in parte consapevoli e scarsamente strutturate in relazione ad aspetti quali: analisi della domanda iniziale, valutazione dei risultati del processo consulenziale e integrazione orizzontale e verticale con altri livelli/aree dei CSV.

¹ In particolare sono state evidenziate: accoglienza, colloquio interpersonale, incontro in piccolo gruppo, trasferimento di informazioni, raccolta di dati, addestramento operativo e affiancamento

Nell'insieme ci pare quindi di cogliere l'esigenza di accrescere sensibilità e competenze nella gestione complessiva dell'intero processo di consulenza in una prospettiva che ne enfatizzi gli aspetti promozionali, emancipativi e di crescita.

Su questo versante possiamo infatti intendere la consulenza che si realizza nell'ambito di una struttura di servizi come il CSV come un processo attraverso il quale un soggetto (*consultante*) che ha un problema di natura *non personale* riceve aiuto da un altro soggetto (*consulente*) per la soluzione del suo problema. In questo senso la consulenza si configura come un processo di *aiuto*, di *problem solving* o di *ricerca collaborativa*. Per la particolare natura della relazione che si instaura la consulenza può assumere una preziosa funzione di *formazione sul campo*.

Data l'ampia gamma di tematiche a cui si può trovare a rispondere un Centro Servizi nell'ambito del volontariato va egualmente ipotizzata l'esistenza di diverse tipologie di consulenza² che, per quanto accomunate da elementi di fondo simili, hanno specifiche e peculiari caratteristiche.

La riflessione interna a CSV e le conoscenze emergenti da altre esperienze, nonché dalla letteratura sull'argomento, inducono a concentrare l'attenzione su alcune dimensioni critiche quali ad esempio:

- Le difficoltà insite nella fase di *lettura del bisogno* (esplicito e implicito)
- Le insidie celate nella polarità *autonomia/dipendenza*, con le specifiche ricadute etiche della stessa
- La necessità di *distinguere la consulenza* da altre attività affini e/o limitrofe
- L'esigenza di *presidiare e gestire gli aspetti di processo*
- L'opportunità di dotarsi di *modelli* adeguati alla mission organizzativa e alle caratteristiche dei clienti
- Il difficile monitoraggio di aspetti quantitativi e qualitativi

Più in generale si può affermare che la prospettiva pro-attiva e autonomizzante dentro cui possiamo iscrivere i processi consulenziali CSV deve saper porre attenzione sia al *problema da risolvere* che alle *capacità del consultante*, in una logica di acquisizione di competenze e quindi di *empowerment* (sia individuale che di gruppo). Per queste ragioni ci pare quindi che il *problem solving* e l'*apprendimento situazionale* siano due dei criteri fondanti questo particolare processo di aiuto.

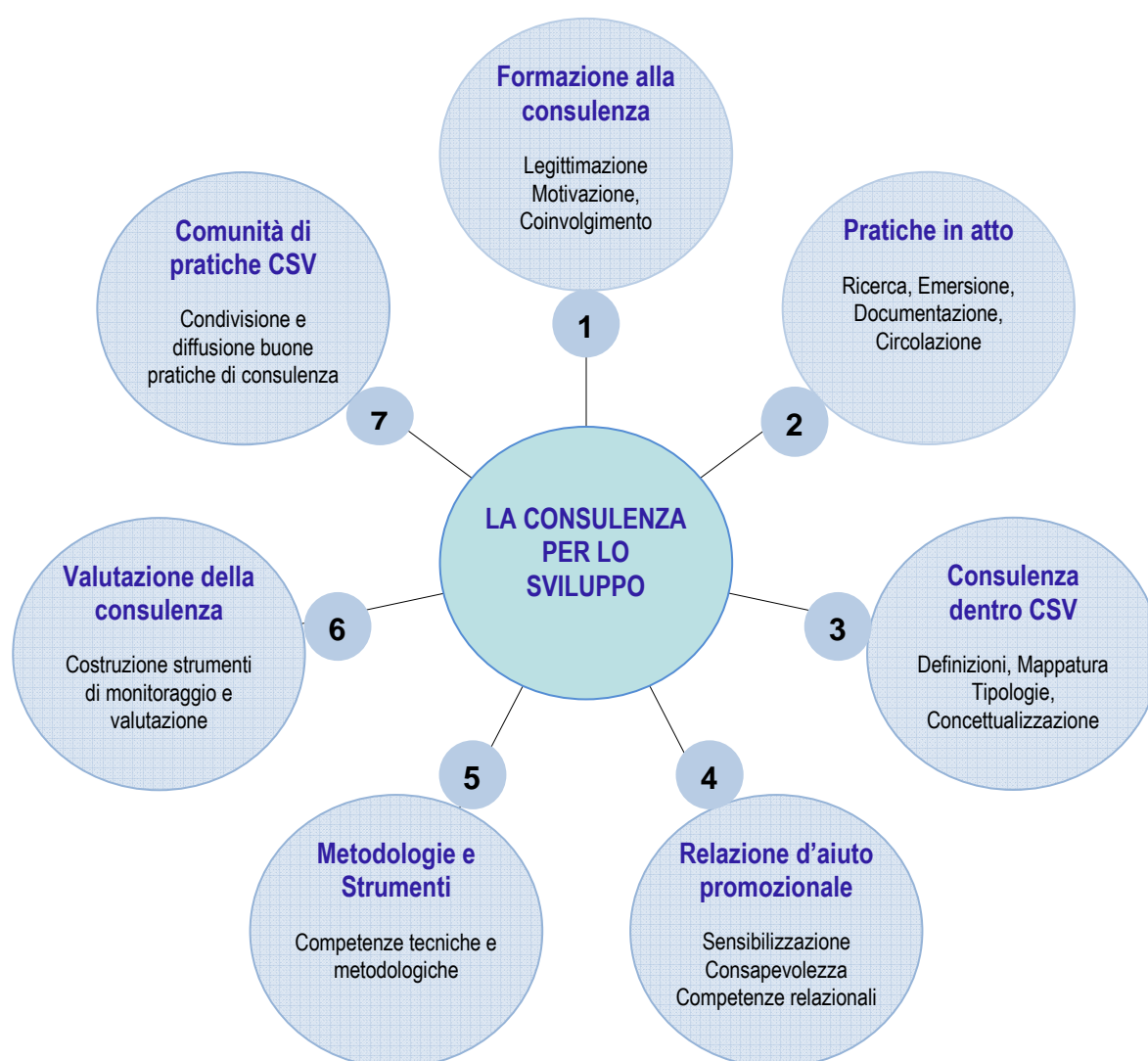
Il presente progetto intende perciò offrire un percorso di sviluppo di sensibilità e competenze consulenziali dei singoli operatori e contemporaneamente di crescita complessiva della *cultura operativa* del sistema CSV regionale sul versante dei processi di consulenza empowering e di formazione sul campo.

² In letteratura si distinguono, ad esempio, tipologie di consulenza sul caso, su progetto, sulla equipe, sulla organizzazione, sul ruolo, strategica, sul processo e sul contenuto.

2. ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO

Il progetto si rivolge ai 12 Centri di Servizio al Volontariato attivi sul territorio regionale e si stima che coinvolgerà circa 60 persone nell'arco di 12-18 mesi attraverso un percorso composito che miscela attività in *presenza* e a *distanza* allo scopo di ottimizzare i processi di apprendimento.

Si prevede di articolare il percorso in 7 fasi di lavoro ognuna delle quali caratterizzata da uno specifico risultato atteso in modo da focalizzare al meglio gli obiettivi intermedi e monitorare lo sviluppo complessivo dell'iniziativa, come illustrato di seguito:



FASE	ATTIVITA' / TEMPI	ARTICOLAZIONE
<p style="text-align: center;">1</p>	<p style="text-align: center;"><i>“La formazione alla consulenza”</i></p> <p style="text-align: center;">SEMINARIO IN PLENARIA (1 giornata)</p> <p>Presentazione del progetto, legittimazione e start up, conoscenza dei partecipanti, raccolta e confronto delle aspettative, contratto formativo, introduzione tematica alla consulenza processuale. Si prevede la presenza dei dirigenti del CSV regionale.</p> <p>Risultato di fase 1: Consenso sul percorso, legittimazione formale, motivazione e coinvolgimento dei partecipanti</p>	<p>60 partecipanti. Attività in plenaria e attività in sottogruppi.</p> <p>(2 formatori senior)</p>
<p style="text-align: center;">2</p>	<p style="text-align: center;"><i>“Le pratiche in atto: potenzialità e limiti”</i></p> <p style="text-align: center;">RICERCA-AZIONE (1 mese)</p> <p>Raccolta delle pratiche di consulenza in atto attraverso la realizzazione di interviste presso le 12 sedi decentrate allo scopo di raccogliere un repertorio aggiornato di tipologie, forme, modi, stili, successi e problemi incontrati sul campo.</p> <p>Risultato di fase 2: Documentazione scritta delle pratiche in atto al momento di avvio del percorso. Informazioni precise per la progettazione formativa successiva (caricamento su portale FAD)</p>	<p>24 interviste da realizzare presso le sedi decentrate. Elaborazione di report mirati e di un documento di sintesi.</p> <p>Staff ricercatori dell'Istituto Italiano di Valutazione</p>
<p style="text-align: center;">3</p>	<p style="text-align: center;"><i>“La consulenza dentro CSV: tipologie, caratteristiche, problemi”</i></p> <p style="text-align: center;">SEMINARIO TEORICO-TECNICO (1 giornata)</p> <p>Seminario teso a far dialogare le informazioni raccolte in fase di ricognizione con gli aspetti relazionali emersi nell'attività sensibilizzativa allo scopo di chiarire il campo di azione della consulenza CSV distinguendola da attività di erogazione di servizi.</p> <p>Risultato di fase 4: Definizione congiunta del concetto di consulenza e individuazione chiara del campo di azione dentro CSV (documento da caricare su portale FAD). Individuazione seminari metodologici</p>	<p>Si prevedono 3 gruppi di 20 persone l'uno ognuno dei quali condotti da un formatore senior</p>

<p style="text-align: center;">4</p>	<p style="text-align: center;">“La consulenza come relazione di aiuto promozionale”</p> <p style="text-align: center;">SEMINARIO SENSIBILIZZATIVO RESIDENZIALE (2 giornate consecutive)</p> <p>Esperienza formativa di carattere intensivo mirata a valorizzare e potenziare le dimensioni relazionali dell’ascolto attivo, della lettura e co-costruzione della domanda e dell’aiuto emancipativo (dinamica autonomia/dipendenza) attraverso metodologie attive di carattere psicodrammatico e psicosociale.</p> <p>Risultato di fase 3: Potenziamento delle competenze relazionali/emotive individuali utili a instaurare rapporti consulenziali efficaci</p>	<p>Si prevedono 3 gruppi di massimo 20 persone l’uno (numero ideale 15) ognuno dei quali condotti da un formatore senior</p>
<p style="text-align: center;">5</p>	<p style="text-align: center;">“Metodologie e strumenti della consulenza processuale empowering”</p> <p style="text-align: center;">SEMINARI METODOLOGICI TEMATICI (4 giornate differenziate)</p> <p>Una serie di incontri a carattere metodologico tesi a rinforzare le competenze di gestione del processo consulenziale attraverso l’apprendimento di specifici approcci e strumenti. La focalizzazione precisa avviene al termine della 4ª fase. Sono ipotizzabili (come esempio): la <i>consulenza psicosociale</i>; il <i>problem solving collaborativo</i>, la promozione dell’<i>autoefficacia</i>, lo <i>sviluppo organizzativo</i>.</p> <p>Risultato di fase 5: Sviluppo delle competenze tecnico-metodologiche (Caricamento di dispense didattiche mirate su portale FAD)</p>	<p>Ogni seminario è rivolto a un gruppo d’aula di massimo 20 partecipanti e viene condotto da un formatore esperto</p>
<p style="text-align: center;">6</p>	<p style="text-align: center;">“La valutazione della consulenza”</p> <p style="text-align: center;">SEMINARIO TECNICO (1 giornata in presenza e attività a distanza)</p> <p>Incontro di co-costruzione di uno strumento condiviso che possa facilitare il monitoraggio e la valutazioni degli interventi consulenziali realizzati nei diversi centri.</p> <p>Risultato di fase 6: Potenziamento di capacità valutative e costruzione di uno strumento condiviso (Caricamento dello strumento sul portale FAD)</p>	<p>3 edizioni del seminario con gruppi di 20 partecipanti. Rielaborazione dello strumento a cura di formatori e ricercatori dell’Istituto Italiano di Valutazione</p>

	<p>“La consulenza come strumento di sviluppo: costruire una comunità di pratiche CSV”</p> <p>SEMINARIO IN PLENARIA (1 giornata)</p> <p>Giornata di confronto allargato sul percorso realizzato con presentazione di esperienze di successo e casi critici incontrati nell’attività consulenziale da parte di operatori e responsabili. Conduzione laboratoriale a cura di uno staff di formatori di metodi e di tutoring di gruppo. Si prevede la presenza e l’intervento dei dirigenti del CSV regionale e/o altri invitati. In chiusura si prevede la realizzazione di un braintorming valutativo.</p> <p>Risultato di fase 5: Condivisione delle buone pratiche sviluppate e apprendimento fra pari tramite logiche di comunità di pratiche (Caricamento del materiale prodotto su portale FAD)</p>	<p>60 partecipanti (80 con inviti ad hoc). Attività in plenaria e in gruppi di lavoro. 1 formatore senior e 3 formatori junior</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. METODOLOGIA

Dati le finalità a cui il progetto mira e le caratteristiche delle competenze che si intendono sviluppare ci pare che la metodologia da mettere in campo rivesta un ruolo importante, se non decisivo. L’intrecciarsi di aspetti conoscitivi con altri sensibilizzativi, la necessità di “far emergere” e valorizzare quello che già “si fa” unitamente all’indispensabile stimolo ad una innovazione (teorica e tecnica) sostenibile e praticabile richiedono un sapiente dosaggio di approcci formativi che derivano dai più recenti orientamenti di settore.

Dalla sua fondazione (1985) Metodi adotta un approccio alla formazione derivante dagli orientamenti promozionali della psicologia di comunità, della psicosociologia delle organizzazioni e dello sviluppo locale partecipato. Viene perciò prestata grande attenzione alle risorse e all’esperienza del *sistema cliente* (sia a livello di equipe dei partecipanti che dell’organizzazione nel suo insieme), in una prospettiva di valorizzazione delle competenze e di sviluppo delle potenzialità. All’interno di questa cornice teorica assumono particolare rilevanza le *situazioni* operative reali e quotidiane nonché le caratteristiche specifiche del *contesto di azione* (organizzative, culturali, geografiche, economiche, psicologiche).

Nel caso specifico si prevede d’intrecciare approcci che derivano dalla *ricerca qualitativa* (attivando una collaborazione teorica e tecnica ad hoc con l’Istituto Italiano di Valutazione, www.valutare.org, sia sul verante conoscitivo che su quello formativo, attraverso l’impiego di metodiche biografico-narrative che di valutazione partecipata) e dalla *formazione empowering* attraverso metodologie di tipo attivo e cooperativo quali simulazioni, role playing, studi di caso, esercitazioni strutturate (individuali, di coppia, di gruppo), griglie di analisi, discussioni di gruppo, alternati a brevi comunicazioni teoriche ed esemplificazioni pratiche.

Una particolare e specifica attenzione verrà prestata ai processi formativi a distanza e fra pari, attraverso l'utilizzo di una piattaforma FAD e di dispositivi che facilitano la "coltivazione" di una *comunità di pratiche* (nella prospettiva indicata dai più recenti studi di Etienne Wenger sulla dimensione sociale dell'apprendimento nelle *Communities of Practice*).

Nel percorso verranno fatti circolare tramite procedure elettroniche (FAD) diversi tipi di documenti utili all'apprendimento e alla crescita complessiva della cultura organizzativa intorno alla consulenza, sia forniti da Metodi (dispense didattiche, articoli scientifici, suggerimenti bibliografici) che prodotti in itinere dai ricercatori e dai partecipanti (report, buone pratiche, sintesi lavori d'aula, strumenti di valutazione, etc.).

4. INVESTIMENTO ECONOMICO

Per la realizzazione del percorso sopra descritto i costi ammontano a euro 40.000 + IVA

Sono escluse da questa stima i costi di trasferta (viaggio, vitto, alloggio) che potranno essere calcolati in modo più preciso sulla base della logistica dell'iniziativa (Sedi seminari)

Milano, 2 Febbraio 2009

Per METODI Asscom & Aleph s.r.l.
Dott. Davide Micco
Dott. Ennio Ripamonti