

FAC

Via Q.Sella 5/7 - 12100 Cuneo
Tel 0171 634426 Fax 0171
631780
E-mail: faccert@gmail.com
Sito internet:
www.federazionefac.it

PROCEDURA GESTIONALE**sigla: PD12****Pag. 1 di 7****MODALITÀ DI VALUTAZIONE
DEI COUNSELOR O DEI SENIOR**

0	03/11/2010	1^ emissione		
Rev.	Data	Motivazioni	Convalida	Approvazione

FAC

Via Q.Sella 5/7 - 12100 Cuneo
Tel 0171 634426 Fax 0171
631780
E-mail: faccert@gmail.com
Sito internet:
www.federazionefac.it

PROCEDURA GESTIONALE**sigla: PD12****Pag. 2 di 7****INDICE****1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE****2.0 RIFERIMENTI****3.0 PROCESSO DI VALUTAZIONE****4.0 ESAME**

- 4.1 Requisiti di ammissione esame scritto ed orale**
- 4.2 Finalità esame**
- 4.3 Argomenti e modalità svolgimento esame**
- 4.4 Criteri di valutazione**

5.0 CERTIFICAZIONE

- 5.1 Rilascio del certificato**

1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità operative adottate da FAC per l'attività di valutazione e certificazione dei Counselor

2.0 RIFERIMENTI

Riferimenti FAC per la certificazione dei Counselor:

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità FAC, (MN01)
- Schema di Certificazione FAC: Regolamento Generale FAC (RL01), Codice Deontologico (CD01), Prescrizioni per l'Uso del Marchio (MH01), Modulo richiesta ammissione esame/certificazione (MO03), Scheda Requisiti FAC SK18 e la presente procedura PD12.
- Norma UNI EN ISO 19011:2003
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2004
- IAF GD 24:2005 rev.1 Guidance on the application of ISO/IEC 17024: 2003

3.0 PROCESSO DI VALUTAZIONE

La valutazione di idoneità del Candidato, ai fini del rilascio della certificazione FAC, avviene attraverso la sequenza, temporale e vincolante, di ciascuna delle seguenti fasi:

- valutazione preliminare della documentazione prodotta dal Candidato eseguita dall'esperto di settore, il quale dovrà verificare il possesso o meno, da parte dello stesso, dei requisiti di cui alla Scheda SK18, con particolare attenzione alle aree di competenza richieste che devono essere supportate dalla documentazione e confermate da un numero minimo di evidenze, successivamente, il Direttore effettua un'ulteriore analisi documentale;

ad esito positivo segue:

- i CV dei candidati vengono inviati alla Commissione d'esame, per verificare eventuali situazioni che possano bloccare l'ammissione all'esame;

ad esito positivo segue:

- esame FAC, eseguito dalla Commissione di Esame a fronte di parametri e sulla base di strumenti prefissati, specificati nel paragrafo successivo;

ad esito positivo segue:

- valutazione tecnica dei risultati, di cui ai punti sopra indicati, eseguita dal Comitato di Certificazione FAC

ad esito positivo segue:

- delibera del Comitato di Certificazione FAC

Qualora l'esito di una qualsiasi delle suddette fasi sia negativo, FAC interrompe il processo di valutazione e informa il Candidato che decide quindi se proseguire o meno nell'iter di certificazione. Per procedere nell'iter sarà necessario prima risolvere le carenze riscontrate nella singola fase, nei tempi indicati da FAC.

4.0 ESAME

4.1 Requisiti di ammissione esame Counselor

Sono ammessi a sostenere l'esame FAC tutti coloro che, avendo presentato formale richiesta, attraverso il modulo MO03, documentano il possesso dei seguenti requisiti minimi, allegandoli al modulo e di cui alla Scheda SK18:

- diploma di Counselor (o copia) e numero registro dell'associazione di appartenenza;
- questionario di censimento dell'attività di Counseling svolta;
- questionario di valutazione delle competenze;
- documentazione dello svolgimento dell'aggiornamento professionale (anche con autocertificazione);
- documentazione dell'attività professionale (min 3000 ore, anche con autocertificazione);
- sintesi del Curriculum Vitae delle esperienze professionali – max 2 cartelle word;
- documento di Identità in corso di validità,
- autocertificazione di assenza di procedure penali in atto o condanne di qualsiasi tipo (redatto in carta libera);

FAC

Via Q.Sella 5/7 - 12100 Cuneo
Tel 0171 634426 Fax 0171
631780
E-mail: faccert@gmail.com
Sito internet:
www.federazionefac.it

PROCEDURA GESTIONALE**sigla: PD12****Pag. 4 di 7**

- copia di: "Codice Deontologico" (CD01) e "Prescrizioni per l'uso del Marchio" (MH01), già in possesso del Candidato, firmati per accettazione delle procedure dell'intero iter di certificazione,
- regolare pagamento delle quote previste per l'ammissione agli esami come da tariffario FAC
- eventuale documentazione aggiuntiva ritenuta dal candidato rilevante.

La documentazione completa per la richiesta di ammissione all'esame deve essere trasmessa a FAC entro 10 giorni lavorativi prima della data d'esame.

- FAC invia ai candidati in iter di certificazione la seguente modulistica, realizzata in accordo con quanto definito dalla Linea Guida EA sull'applicazione della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 (IAF GD 24:2005 rev.1 Guidance on the application of ISO/IEC 17024: 2003), contenente tutte le informazioni necessarie a FAC per verificare il possesso dei requisiti richiesti per la certificazione:

MO11dich/autodich: Modulo fac simile lettera di referenze (per documentare esperienza lavorativa)

4.2 Finalità esame

L'esame ha lo scopo di:

- approfondire nell'ambito dell'esperienza professionale le informazioni presentate dal Candidato, valutando il grado di adeguatezza della documentazione e dei titoli presentati e la loro congruenza con la specializzazione del settore;
- accertare il possesso da parte del Candidato delle conoscenze tecniche e metodologiche necessarie a svolgere con competenza la professione ai fini del rilascio della relativa Certificazione.
- effettuare un Bilancio di Competenze che ne definisca i settori d'eccellenza.

Il Counselor deve possedere conoscenze nelle seguenti aree:

- dell'area sociologica e/o relazionale;
- dell'area pedagogica e/o dello sviluppo;
- dell'area psicologica;
- dell'area antropologica e/o filosofica;
- dell'area della metodologia della ricerca e/o dell'analisi di qualità;
- dell'area medico-fisiologica e/o patologica;
- dell'area amministrativa e contabile e del diritto del lavoro;
- dell'area del diritto e della normativa nazionale;
- dell'area commerciale e promozionale;

Le competenze e le abilità che si riferiscono alle seguenti macro- aree in relazione al sé ed alla gestione del rapporto con il cliente:

Area dell'organizzazione e della strategia:

- saper aiutare il cliente a costruire un consapevole comportamento strategico nei confronti della sua vita
- saper suggerire tecniche di difesa nella relazioni senza produrre inutili chiusure
- saper gestire la propria emotività e quella del cliente
- saper gestire l'autorità
- saper confermare
- saper contenere l'angoscia del cliente
- saper condurre e gestire gli aspetti amministrativi delle progettazione e dell'attuazione dei percorsi formativi.

Area dell'imprenditorialità e motivazione:

- saper attivare processi di motivazione
- saper individuare obiettivi utili
- saper offrire giustizia e dare ragione al dolore del cliente
- saper mantenere saldi gli obiettivi senza oscillare rispetto ai segnali che arrivano dall'esterno
- sapersi blindare all'empatia
- saper anteporre l'obiettivo ai vissuti
- saper tenere una posizione nonostante le paure

Area della ricerca e dell'autonomia:

- saper offrire riletture e nuovi punti di vista sulle situazioni
- saper esplicitare gli impliciti
- saper stare bene da solo
- saper espandere la propria coscienza
- saper essere efficaci nella spiegazione
- saper progettare e gestire le dinamiche di formazione, di apprendimento.
- saper stimolare il cliente alla scoperta della capacità di dare senso e significato alle proprie esperienze

Area della comunicazione ed espressività:

- saper parlare la "lingua" del cliente
- saper spostare il cliente su differenti emozioni
- saper far piangere
- saper far piangere o ridere
- saper guidare nella comprensione, nell'accettazione e nell'espressione delle proprie emozioni
- saper condurre, anche in qualità di formatori, qualsiasi tipo di contesto di aula o di gruppo.
- saper produrre entusiasmo e condivisione di valori nei gruppi in cui si è inseriti

Area della diplomazia e della mediazione:

- saper assorbire la rabbia del cliente
- saper tranquillizzare e spegnere ansie e tensioni
- sapersi adattare
- saper essere pazienti e aspettare il momento giusto
- saper accettare lo stress
- saper gestire dinamiche organizzative complesse come la formazione dei quadri e dei dirigenti.
- saper individuare le ferite ed i dolori

Area del sostegno e della percezione:

- saper investigare e comprendere e le motivazioni implicite degli eventi
- saper individuare i bisogni con precisione e gerarchia di obiettivi
- saper stare dentro di sé in contatto con la propria interiorità
- saper riconoscere e gestire i propri errori e chiedere scusa se necessario
- saper sostenere
- saper ascoltare empaticamente e sapersi narrare
- saper gestire i silenzi

Area dell'affettività e della relazione:

- saper avvolgere e lenire il dolore del cliente
- saper voler bene e affezionarsi al cliente senza paure e resistenze
- saper mettere in relazione persone che non si conoscono
- saper gratificare
- saper riformulare
- saper fare una figuraccia
- saper coordinare in generale gruppi di professionisti, squadre e team (*team building, team leading, gestione della leadership*)

Le aree metodologiche conosciute:

- Tecniche di lezione teorica, frontale, interattiva
- Esperienze pratiche e simulazioni formative
- Consulenza individuale
- Gruppi di lavoro
- Gruppi di formazione
- Gruppi di incontro
- Formazione a Distanza
- Supervisione e Counseling

L'esame è condotto dai Commissari d'esame FAC, nominati dal Direttore, i quali vengono selezionati sulla base delle richieste dei candidati in modo che abbiano le caratteristiche e nozioni necessarie per valutare le aree di

FAC

Via Q.Sella 5/7 - 12100 Cuneo
Tel 0171 634426 Fax 0171
631780
E-mail: faccert@gmail.com
Sito internet:
www.federazionefac.it

PROCEDURA GESTIONALE

sigla: PD12

Pag. 6 di 7

competenza richieste dal candidato. Durante l'esame i Commissari, attraverso opportune tecniche, verificano che il Candidato possieda le idonee caratteristiche personali utili allo svolgimento delle attività professionali per le quali richiede la certificazione. I Commissari sono responsabili della valutazione delle prove d'esame del Candidato e per questo ne rispondono a FAC; per tutte le attività di valutazione i Commissari garantiscono indipendenza di giudizio, assenza di conflitto di interessi e riservatezza dei dati.

4.3 Argomenti e modalità svolgimento esame

Modalità svolgimento esame

L'esame FAC per Counselor si svolge nelle località e date stabilite, di volta in volta, dal Direttore il quale, con l'ausilio del personale dipendente, provvede a comunicarle a ciascun Candidato. Alla sessione d'esame FAC sono presenti i candidati, la Commissione d'esame e il personale FAC.

Prima dell'inizio delle prove d'esame, i candidati sono tenuti a:

- esibire un documento di identità valido,
- firmare il foglio presenze,
- presentare la ricevuta degli avvenuti pagamenti delle quote previste per la partecipazione all'esame.

Argomenti

L'esame FAC per Counselor:

- una prova scritta di carattere generale sul counseling
- una prova orale (colloquio) che valuti le aree di competenza richieste

La prova scritta è volta ad accertare le conoscenze e le metodologie necessarie allo svolgimento della professione, da parte del Candidato, oltre al contesto normativo italiano della professione di counseling.

E' composta da:

- 40 domande a risposta chiusa, per il quale è previsto un tempo massimo di 45 minuti
- per la prova orale è previsto un tempo massimo di 20 minuti

Durante l'intero svolgimento delle prove d'esame, il Candidato non può consultare alcun tipo di materiale didattico.

La prova orale (colloquio) è volta a:

- approfondire il livello di conoscenza degli elementi culturali di base di cui alla prova scritta
- approfondire nell'ambito della esperienza professionale le informazioni presentate dal Candidato,
- valutare l'adeguatezza, l'estensione ed il grado di aggiornamento delle esperienze specifiche operative,
- verificare il modo di gestire i rapporti interpersonali del Candidato,
- valutare la congruenza tra la richiesta di certificazione da parte del Candidato e lo Schema di Certificazione FAC.

Le prove, nel loro insieme, sono finalizzate a verificare le conoscenze, le capacità applicative.

I Commissari, al termine delle prove, comunicano a ciascun candidato l'esito della valutazione delle prove da essi effettuata. Il Personale FAC presente comunica, quindi, l'esito finale dell'esame al candidato, ricordandogli le fasi successive previste dallo schema di certificazione già in suo possesso.

4.4 Criteri di valutazione per i Counselor:

La Commissione di Esame procede alla valutazione di idoneità del Candidato a fronte dei criteri e dei parametri di seguito specificati:

- la votazione massima ottenibile è di 60 punti, ed è data dalla sommatoria delle votazioni conseguite dal candidato nelle due prove d'esame.
- la valutazione complessiva è positiva se la somma delle votazioni ottenute nelle due prove (scritto, orale) raggiunge almeno 38 punti, tenendo comunque presente che deve essere anche superata la soglia minima fissata per la prova scritta, pari a 25 punti e per la prova orale 13 punti.

FAC Via Q.Sella 5/7 - 12100 Cuneo Tel 0171 634426 Fax 0171 631780 E-mail: faccert@gmail.com Sito internet: www.federazionefac.it	PROCEDURA GESTIONALE	sigla: PD12 Pag. 7 di 7
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	----------------------------------------------

- * alla prova scritta, viene attribuita una votazione massima di 40 punti (1 punto per le risposte giuste e 0 per le non risposte o risposte sbagliate)
- * alla prova orale, viene attribuita una votazione massima di 20 punti.

Se il candidato non supera la soglia di 25 punti nelle prova scritta, non viene ammesso alla prova orale e dovrà ripetere l'intero esame trascorsi almeno 6 mesi dalla data dello stesso. Sono ammesse ulteriori ripetizioni dell'esame, anche prima dei 6 mesi, previo parere favorevole del Comitato di Certificazione. Ogni ripetizione comporta il pagamento della quota prevista dal tariffario vigente.

5.0 CERTIFICAZIONE

5.1 Rilascio del certificato

Il Candidato che dimostra il possesso di tutti i requisiti richiesti viene proposto dal Direttore al Comitato di Certificazione FAC (CdC).

Il Comitato di Certificazione valuta, sulla base di tutta la documentazione relativa al Candidato, il possesso dei requisiti e può riservarsi di accertare, ulteriormente, il possesso delle caratteristiche personali attraverso opportune tecniche (p.es. intervista, richiesta di documentazione aggiuntiva) ed eventuali informazioni da richiedere alle strutture presso cui, o per conto delle quali, il Candidato ha eseguito prestazioni. In tal caso, il Comitato stabilisce anche quali tempi e modalità siano necessari.

Il CdC si riserva inoltre di valutare ulteriormente la congruenza tra la documentazione presentata dal Candidato, la valutazione effettuata dai commissari d'esame e la proposta di certificazione. Ad esito positivo della valutazione il Comitato delibera per il rilascio della certificazione.

La notifica dell'ottenimento della certificazione, unitamente alle modalità per la consegna di certificato, vengono comunicate al Candidato dal Direttore FAC.