

I dispositivi per l'analisi e la validazione della competenza degli operatori di orientamento

Intervento di Leonardo Evangelista contatto@orientamento.it al Seminario di studio in onore e ricordo di M.L. Pombeni Life designing e career counseling: il problema della formazione e della certificazione delle competenze dei professionisti dell'orientamento tenuto a, 13-14 maggio 2011, Facoltà di Psicologia, Via Venezia 12

1. Genesi di questa presentazione e definizioni

Buongiorno a tutti. La mia presentazione è basata su una ricerca (*Study on Existing Frameworks to Validate Competence of Career Guidance Practitioners*) che ho svolto nell'ambito del progetto IMPROVE ed è disponibile sul sito di progetto www.improveguidance.eu. Ho esaminato una serie di dispositivi sviluppati in vari paesi per l'accREDITAMENTO e la certificazione delle competenze degli operatori di orientamento (EVGP, MEVOC, EAF, NVQ, SIO) o di altre figure, quali ad esempio EuroPsy (psicologi), formatori (AIF), nonché alcuni dispositivi regionali per la certificazione delle competenze. I motivi che stanno alla base dello sviluppo di dispositivi per la certificazione delle competenze e l'accREDITAMENTO di persone che svolgono determinate attività sono fondamentalmente di due tipi.

1. La ricerca di sistemi maggiormente affidabili rispetto ai tradizionali titoli di studio e/o esperienza dimostrabile
2. Il riconoscimento dell'apprendimento comunque avvenuto, per superare la discriminazione a sfavore di chi per mancanza di denaro, tempo, distanza, preferenza per modalità di apprendimento diverse da quelle classiche, possesso di titoli non riconosciuti o esperienza non dimostrabile non può essere accREDITATO da sistemi basati su titoli e/o esperienza dimostrabile

Vorrei dare subito anche alcune definizioni:

Operatore competente = capace di svolgere le proprie mansioni secondo uno standard ottimale prefissato

Validare = riconoscere che qualcosa o qualcuno risponde a uno standard prefissato al termine di un processo di misurazione

Certificare (le competenze) = riconoscere ufficialmente il possesso di determinate caratteristiche, capacità o conoscenze

AccREDITARE (un operatore) = riconoscere ufficialmente che un operatore è in grado di svolgere le proprie mansioni secondo uno standard ottimale prefissato.

Normalmente il termine 'certificare' viene utilizzato quando mi riferisco solo a una parte dei requisiti necessari per svolgere bene un determinato ruolo professionale, mentre si parla di accREDITAMENTO quando la persona li possiede tutti.

2. Struttura dei dispositivi di accreditamento degli operatori

Quando utilizzato per accreditare persone che già svolgono una determinata attività, il processo di validazione consiste di due fasi:

- A. Nel definire una serie di caratteristiche (elementi) che caratterizzano gli operatori competenti
- B. Nell'individuare una serie di indicatori (evidenze) che possono provare che l'operatore possiede gli elementi ritenuti necessari

E tutti i dispositivi per l'accREDITAMENTO degli operatori sono composti di 3 parti:

1. Qualcosa che viene riconosciuto o assegnato (qualifica es. Operatore di orientamento scolastico e professionale / attributo della qualifica es: Registered EuroPsy Psychologist / certificato es: European Certificate for Career Guidance Counselors)
2. Una serie di elementi che il candidato deve possedere o dimostrare per essere accreditato: conoscenze, capacità, atteggiamenti / 'buona' prestazione in determinati compiti
3. Il processo di validazione: consiste nel raccogliere evidenze che possano provare il possesso degli elementi che il candidato deve possedere o dimostrare (conoscenze, capacità, buona esecuzione di compiti, etc.). Le evidenze possono essere documentali o risultare da prove costruire ad hoc.

Riguardo agli elementi, sono possibili due impostazioni fondamentali:

1. Posso verificare il possesso delle caratteristiche personali da cui dipende la prestazione, quali ad esempio conoscenze tecniche, tratti di personalità, capacità trasversali, etc., indicate da McClelland (1973) e Boyatzis (1982) col termine 'competencies' (trad. in it. come 'competenze') oppure
2. Esamino la prestazione, vale a dire come la persona svolge le attività tipiche della propria mansione (NVQ inglese)

Si tratta di due approcci molto diversi. Ad esempio:

in un Colloquio di valutazione delle caratteristiche personali (APPROCCIO 1.) quali sono le sue caratteristiche? Quali sono i suoi punti forti? Quali sono le sue abilità principali? Qual è la sua conoscenza di Cosa è importante per lei sul lavoro? Qual è il suo carattere? Che mansione vorrebbe svolgere fra 3 anni? Oppure BEI Behavioral Event Interview: Vuole raccontarmi alcuni episodi di successo / insuccesso?

Al contrario in un Colloquio di valutazione della prestazione (APPROCCIO 2): Quali sono le fasi principali di un colloquio di orientamento? In un colloquio, in che modo spiega il suo ruolo / spiega in che modo è assicurata la privacy dei dati raccolti / segnala che il tempo è limitato / chiede permesso di prendere appunti / segnala che il tempo è quasi terminato / termina il colloquio / Quali possono essere le principali difficoltà nel condurre colloqui? In che modo le affronta? In che modo rileva i bisogni dei clienti? Quando e a quali altri servizi interni e esterni alla sua organizzazione rinvia i suoi clienti? In che modo? Ammettiamo che Come si comporterebbe?

Sono diverse anche le prove di valutazione. Nell'approccio basato sul possesso di determinate caratteristiche personali utilizzerò prove del tipo:

1. Colloquio di analisi della storia formativa e professionale
2. Possesso titoli di studio / esperienza dimostrabile
3. Colloquio o prove scritte su conoscenze tecniche
4. Test (attitudini, personalità, interessi, etc.)
5. Prove in situazione focalizzate su capacità trasversali (es: Assessment Center)
6. Colloquio focalizzato su capacità trasversali (es: BEI Behavioral Event Interview)

Nell'approccio basato sull'analisi e ricostruzione della prestazione utilizzerò invece:

- 1. Osservazione dell'operatore sul posto di lavoro
- 2. Intervista di approfondimento su come l'operatore svolge le principali attività previste dal proprio ruolo (Professional Interview / Performance Focused Interview)
- 3. Esame della documentazione prodotta durante il lavoro
- 4. Testimonianze dei colleghi e dei supervisori
- 5. Discussione di case studies
- 6. Simulazioni di compiti e situazioni lavorative

Quale dei 2 approcci è il migliore? Quello basato sulla prestazione. Il 1' approccio è **INDIRETTO**: se possiedi determinate conoscenze e caratteristiche personali allora **PROBABILMENTE** svolgerai bene determinate mansioni. Fra l'altro laddove si scelgono evidenze cartacee (e non si fanno prove ad hoc) le inferenze diventano due. Ad esempio: 'Se hai la laurea probabilmente hai determinate conoscenze e se hai determinate conoscenze probabilmente lavorerai bene.' Questo approccio si utilizza quando non è possibile o non interessa analizzare la prestazione, come ad esempio nella selezione, nell'orientamento o nella formazione vecchio tipo (focalizzata sull'apprendimento di contenuti disciplinari e non sull'apprendimento delle mansioni).

Il 2' approccio analizza in maniera **DIRETTA** la prestazione e pertanto sembra essere il più adeguato per accreditare operatori che già svolgono una determinata attività.

3. Fonti di errore nella strutturazione dei dispositivi di accreditamento

Vediamo adesso alcune fonti di errore che possiamo trovare nei dispositivi di accreditamento degli operatori. Nella validazione si ha un errore quando il processo è strutturato in un modo che non assicura il risultato, vale a dire che nel nostro caso si accreditano operatori che non lavorano bene.

ERRORE 1: Nell'approccio basato sulle caratteristiche personali a volte si individuano come necessarie caratteristiche che sono solo debolmente correlate con la prestazione, oppure si vanno a cercare e si elencano tutte le caratteristiche necessarie, anche quelle che possiamo dare per scontate. In questo secondo caso c'è un numero incredibilmente elevato di conoscenze e caratteristiche che, se inadeguate, possono danneggiare la prestazione, ad esempio non sapere usare il pc, non sapere usare il telefono, avere determinate malattie neurologiche, scarsa igiene personale, non avere un italiano corretto, scrivere in maniera sgrammaticata, non essere onesti, avere problemi di alcolismo, etc. Se elenco come necessarie anche tutte le conoscenze e capacità che normalmente gli operatori posseggono ottengo elenchi molto molto lunghi di elementi che devo misurare. Lo stesso problema può sussistere con l'approccio basato sulla prestazione. Nell'approccio basato sulla prestazione

devo fare una job analysis e identificare quelle 3-5 attività principali che caratterizzano un ruolo lavorativo, e per ciascuno di essi le 2-3 sotto attività principali, in uno schema ad albero. Se porto l'analisi troppo in dettaglio ottengo ugualmente lunghe liste di elementi che devo misurare.

Dispositivi con troppi elementi da misurare non vanno bene perché l'analisi richiederà troppo tempo e sarà così molto costosa, oppure svolgerò l'analisi di molti elementi in poco tempo, cioè farò un'analisi superficiale. Ci sono vari dispositivi che hanno un numero troppo elevato di elementi, ad esempio EVGP ne ha 91, MEVOC 140, ma anche il nuovo dispositivo SIO per l'accreditamento degli operatori che Sangiorgi ci ha presentato ieri, basato giustamente sulla prestazione, ne ha secondo me troppi: Sangiorgi ha elencato 21 attività principali (chiamate competenze) ciascuna delle quali è mediamente suddivisa in 5 sotto attività (chiamate elementi di competenza). In questo modo otteniamo più di 100 elementi da misurare. Mi sembra siamo fuori strada. Fra l'altro Sangiorgi ci ha detto ieri che nella fase iniziale la certificazione delle competenze fatta da SIO sarà applicato solo a persone che hanno la laurea. Ma allora in questo caso si tratta di un dispositivo per titoli, e non di certificazione delle competenze.

L'ERRORE 2 consiste nello scegliere evidenze che sono poco correlate agli elementi che voglio misurare o di cui voglio verificare l'esistenza. Ad esempio considerare il titolo di studio diploma liceo scientifico come indicatore delle conoscenze richieste per svolgere l'attività di operatore di orientamento oppure imprecisa misurazione delle evidenze (ad esempio esame superficiale dei titoli o della prestazione).

C'è un terzo errore, che è soprattutto logico. Molti dispositivi basati sulle competenze (cioè sulle caratteristiche personali antecedenti della prestazione, vedi slide 8) fanno confusione fra capacità e attività. Trovare il risultato della somma 3+1 non è una capacità altrimenti poiché i numeri sono infiniti ognuno di noi avrebbe infinite capacità (la capacità $1+1 = 2$, poi la capacità $1+2 = 3$, poi la capacità $4+4=8$ e così avanti all'infinito con tutte le combinazioni numeriche possibili). Trovare il risultato di una somma è il frutto dell'applicazione di una generale e generica capacità di calcolo numerico, che ciascuno di noi possiede in maniera più o meno sviluppata, a un caso concreto. Molti dispositivi di accreditamento definiscono come capacità personali (competenze) cose che invece sono attività.

4. EAF un dispositivo per l'accreditamento degli operatori di orientamento italiani

Vediamo adesso la possibile strutturazione ottimale di un dispositivo per l'accreditamento degli operatori di orientamento. Teniamo a mente le tre componenti di tutti i sistemi di accreditamento descritte sopra.

Punto 1: cosa riconoscere o assegnare? Ci sono tre possibilità:

- Un solo profilo professionale (esempio: 'orientatore' o 'Professionista dell'orientamento
- Più profili professionali (es: operatore di prima accoglienza, consulente di orientamento, etc.)
- I compiti principali svolti da chi svolge attività di orientamento

Una volta l'estrazione dei denti era svolta dal barbiere, poi dal medico chirurgo, poi adesso aumentando la specializzazione dagli odontoiatri. La prima possibilità, che ci viene proposta da SIO con la figura del 'Professionista dell'orientamento' mi sembra inadeguata perché oggi vediamo che le attività dell'orientamento sono differenziate e sono emerse delle specializzazioni, quali ad

esempio operatore dell'informazione orientativa e consulente di orientamento. Il primo repertorio ISFOL credo del 1977 aveva la figura dell'orientatore, ma poi nel 2000 ISFOL ha individuato 4 profili che in gran parte condivido. A me piace anche la terza soluzione perché permette di accreditare anche quelle figure professionali che come attività principale svolgono altri compiti, quali ad esempio insegnanti e educatori.

Punto 2: quali elementi? (approccio basato sulla prestazione).

Se utilizziamo un approccio basato sulla prestazione, che come abbiamo visto è il migliore, quali sono le attività principali che possiamo individuare? Per favorire l'analisi ognuna delle 3 attività principali può essere poi scomposta in sotto attività. Si vede come qui gli elementi su cui basare l'attività di analisi e misurazione sono comunque in numero limitato: 2 per la prima attività erogare informazioni orientative e 4 ciascuna per le altre due attività.

Riprendendo il modello ISFOL possiamo aggiungere una 4' attività principale, chiamata accompagnamento? Probabilmente sì, anche se devo dire che la mia impressione è che a livello europeo tale 4' attività sia poco presente. Nel progetto EAS i partners, che pure erano studiosi specializzati nell'orientamento (ad esempio Elvira Repetto che ha messo a punto EVGP e Hazel Reid che in UK ha collaborato alla messa a punto del National Occupation Standard per gli operatori di orientamento) l'hanno bocciata e addirittura esclusa a priori dalla sperimentazione. Il sistema ha tre attività principali:

1. Erogare informazioni orientative (attività a se stante). Sottoelementi: 1.1. Accogliere e diffondere informazioni orientative 1.2. Erogare informazioni or.
2. Svolgere colloqui di consulenza di orientamento. Sottoelementi: 2.1. utilizzare tecniche appropriate per la conduzione di colloqui. / Assistere il cliente a: 2.2. Identificare un obiettivo professionale 2.3. Mettere a punto un piano d'azione 2.4. Mettere in atto piano d'azione
3. Facilitare piccoli gruppi su temi orientativi. Sottoelementi: 3.1. utilizzare tecniche appropriate per la conduzione di piccoli gruppi + 2.2., 2.3., 2.4.

Il sistema ha una struttura a mosaico, vale a dire che ogni operatore può scegliere su quali delle 3 attività farsi accreditare. Un esempio:

- Marco è accreditato solo nell'attività 1. Fornire informazioni orientative come attività a sé stante.
- Laura è accreditata nelle attività 2. Svolgere colloqui di orientamento e 3. Svolgere attività di orientamento con piccoli gruppi.
- Sabina è accreditata nell'attività 2. Svolgere colloqui di orientamento

Punto 3: quali evidenze e che tipo di prove

Un punto finale è a quali evidenze ricorrere e quali prove utilizzare per verificare il possesso degli elementi che costituiscono la base per l'accreditamento. Un punto importante è che nei processi di accreditamento è necessario trovare un compromesso fra tempo necessario (e di conseguenza costo) e accuratezza dell'analisi. Ad esempio EuroPsy prevede un controllo del candidato da parte di un supervisore per un periodo di un anno. Sicuramente è una modalità di analisi efficace, ma un periodo di supervisione di un anno non mi sembra proponibile ai 20.000 operatori italiani

dell'orientamento. Nel progetto EAS abbiamo utilizzato la Performance Focused Interview, che è una intervista strutturata focalizzata sulla prestazione, con oltre 90 operatori di vari paesi europei, e ha funzionato bene. Sarà utilizzata di nuovo nel progetto IMPROVE di cui vi ho parlato all'inizio.

Il sistema che vi ho appena presentato è quello su cui stanno lavorando le tre associazioni di operatori che intendono costituire un Registro degli operatori di orientamento italiani che dovrebbe essere operativo dal prossimo autunno:

- Cofir Consulenti Formatori Orientatori in Rete (AR) www.cofir.net
- Asitor Associazione Italiana per l'Orientamento (Castellanza VA) www.asitor.it
- Nuova Assipro Associazione Italiana Professionisti dell'orientamento (GE) www.assipro.it

5. Per approfondire

Sono arrivato al termine del mio intervento. Per approfondire questi temi potete fare una o più delle cose elencate:

- Evangelista L. (2011) Study on Existing Frameworks to Validate Competence of Career Guidance Practitioners dal sito www.improveguidance.eu
- Vari articoli sulla certificazione delle competenze sul sito www.orientamento.it
- Seminario Come riconoscere e certificare le competenze, Torino, 18 giugno 2011 su sito www.orientamento.it
- Farsi accreditare come operatori di orientamento nell'ambito del progetto IMPROVE contatto@orientamento.it

Questo articolo è stato realizzato col contributo della Commissione Europea nell'ambito del progetto IMPROVE Improving Validation of Not-Formal Learning in European Career Guidance Practitioners (Evangelista 2010) 510640-LLP-1-2010-1-IT-GRUNDTVIG-GMP. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.



DG Istruzione e cultura

Programma di apprendimento
permanente