

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

Questo documento riporta le slides e la traccia dell'intervento

1



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

Seminario di studio in onore e ricordo di M.L. Pombeni
Padova, 14 Maggio 2011

Leonardo Evangelista
l.evangelista@orientamento.it

2

Genesi di questa presentazione

Evangelista L. (2011) Study on Existing Frameworks to Validate Competence of Career Guidance Practitioners

- **IMPROVE è un progetto europeo (2011-2012) per il riconoscimento delle competenze acquisite in contesti non formali dagli operatori di orientamento, coordinato da ASEV Empoli www.improveguidance.eu**

Sono stati esaminati I seguenti dispositivi: EVGP, MEVOC, EAF, NVQ, EuroPsy, ISO 17024 / sistemi di certificazione delle competenze delle regioni Toscana e Lombardia, SIO, AIF

Buongiorno a tutti. La mia presentazione è basata su una ricerca che ho svolto nell'ambito del progetto IMPROVE. 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, nonché alcuni dispositivi regionali

3

Motivi alla base dello sviluppo di dispositivi di accreditamento degli operatori

- 1. Ricerca di sistemi maggiormente affidabili rispetto ai tradizionali titoli di studio e/o esperienza dimostrabile**
- 2. 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**

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.

4

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

Vediamo anche una slide preliminare con alcune definizioni. 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.

5

Struttura del processo di validazione per l'accREDITamento degli operatori

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

- 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**

Tutti i processi di validazione della professionalità consistono in due passaggi

6

Struttura dei dispositivi di accreditamento degli operatori

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. Elementi che il candidato deve possedere o dimostrare per essere accreditato: conoscenze, capacità, atteggiamenti / 'buona' prestazione in determinati compiti
3. 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.

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

7

Tipologia di elementi scelti nei dispositivi di accreditamento: due impostazioni principali:

cono scen ze	atteggia menti	capa cità	etc	causano 	Buona esecuz. dei compiti
Da sole o combinate assieme					
1	1	1	1		Mansione 1 Mansione 2 Mansione 3 Etc.
2	2	2	2		
3	3	3	3		
4	4	4	4		
etc.	etc.	etc.	etc.		

Caratteristiche personali
Prestazione

Se ci riferiamo agli elementi che il candidato deve possedere per poter essere accreditato, troviamo fondamentalmente due impostazioni. Se esamino una prestazione lavorativa, vedo che le caratteristiche personali (gli elementi a sinistra della slide, come ad esempio capacità, conoscenze, etc, da sole o combinate assieme) causano la buona prestazione lavorativa. Bene, i dispositivi per l'accREDITamento degli operatori possono focalizzarsi sui fattori a sinistra (le caratteristiche personali antecedenti

della prestazione) oppure su quelli a destra (cioè sulla prestazione stessa)

8

Come individuare un operatore competente?

1. Rilevo 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')
2. Esamino la prestazione, vale a dire come la persona svolge le attività tipiche della propria mansione (NVQ inglese)

9

Valutazione delle caratteristiche personali o della prestazione

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?

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 due impostazioni molto diverse. Per dare un'idea della diversità, vediamo esempi delle domande che possiamo fare in due colloqui, uno focalizzato sulle caratteristiche personali e uno sulla prestazione.

Come individuare le caratteristiche personali (approccio 1)

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)

C'è anche una diversità profonda nel tipo di documentazione o di prove che utilizzo quando utilizzo l'approccio basato sulle caratteristiche personali (le vediamo qui)

Come analizzare la prestazione (approccio 2)

- 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

...o la prestazione (le vediamo qui).

Quale dei 2 approcci è il migliore?

Il 1' approccio è INDIRETTO: se possiedi determinate conoscenze e caratteristiche personali allora **PROBABILMENTE** svolgerai bene determinate mansioni.

Si utilizzano 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.

Per accreditare persone che già svolgono una determinata attività lavorativa, il secondo approccio è il migliore, perché indirizza l'analisi direttamente sul quello che voglio misurare, cioè la prestazione. Il primo invece è un approccio indiretto, probabilistico. Se hai le conoscenze, le capacità tecniche e trasversali, etc. necessarie per fare l'operatore di orientamento **PROBABILMENTE** lavorerai bene. 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.'

Fonti di errore nei dispositivi di accreditamento degli operatori

ERRORE 1: troppo ampia, scontata o fuori bersaglio individuazione degli elementi che la persona deve possedere o padroneggiare per essere accreditata. Ad esempio consulente di orientamento: approccio 1 caratteristiche personali quali precisione (marginale) o che posso dare per scontata (onestà); approccio 2 prestazione: stretta di mano calorosa (marginale) oppure mantenere in ordine la documentazione dell'ufficio (scontato). Nell'approccio 2 necessaria job analysis e individuarne max 3-4. →LUNGHE LISTE

ERRORE 2: scelta di evidenze poco correlate agli elementi considerati (es: titolo di studio liceo scientifico –per le conoscenze richieste per operatore di orientamento) o imprecisa misurazione delle evidenze (ad esempio esame superficiale dei titoli o della prestazione)

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.

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.

Fonti di errore addizionali nei dispositivi di accreditamento degli operatori basati sulle caratteristiche personali

ERRORE 3 (solo nei dispositivi basati su possesso conoscenze e caratteristiche personali) moltiplicazione delle caratteristiche personali per confusione fra capacità e attività a cui le capacità sono applicate.

3+1 = 4 è una capacità o l'applicazione di una capacità a un determinato compito? Ad esempio EVGP considera caratteristiche personali 1.3. Identificare casi che richiedono il rinvio ad altri servizi. / 1.6. Svolgere analisi della domanda / etc.

C'è un terzo errore, che è soprattutto teorico. 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.

Struttura dei dispositivi di accreditamento degli operatori

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. Elementi che il candidato deve possedere o dimostrare per essere accreditato: conoscenze, capacità, atteggiamenti / 'buona' prestazione in determinati compiti
3. 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 costruite ad hoc.

Nelle ultime slides ho evidenziato alcuni degli errori più frequenti nei dispositivi per l'accREDITamento degli operatori. A questo punto alcuni di voi mi chiederanno: 'Ma tu cosa proponi?'. Bene, vi faccio vedere un modello, sviluppato a seguito del progetto europeo EAS Accreditation Framework for the European Career Guidance Practitioners. Teniamo a mente la struttura dei dispositivi di accREDITamento degli operatori.

Punto 1: cosa riconoscere o assegnare?

1. Un solo profilo professionale (esempio: 'orientatore' o 'Professionista dell'orientamento')
2. Più profili professionali (es: operatore di prima accoglienza, consulente di orientamento, etc.)
3. 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.

17

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

- 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.** 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.** 3.1. utilizzare tecniche appropriate per la conduzione di piccoli gruppi + 2.2., 2.3., 2.4.

Il sistema ha una struttura a mosaico

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 al la messa a punto del National Occupation Standard per gli operatori di orientamento) l’hanno bocciata e addirittura esclusa a priori dalla sperimentazione.

Struttura a mosaico: 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

Il sistema ha una struttura a mosaico, vale a dire che ogni operatore può scegliere su quali elementi richiedere l'accREDITAMENTO.

Punto 3: quali evidenze e che tipo di prove

- 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

Nel processo di valutazione è necessario trovare un compromesso fra costo e accuratezza dell'analisi

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.

20

Promotori del Registro degli Operatori di Orientamento Italiani

- 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**

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.

Per approfondire

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

Queste slides su www.orientamento.it

Sono arrivato al termine del mio intervento. Per approfondire questi temi potete fare una o più delle cose elencate. Grazie per l'attenzione.

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**