

Dall'identificazione delle competenze alla loro certificazione: problematiche attuali.

Intervento nella sessione *I professionisti dell'orientamento: competenze e ambiti di intervento* di Leonardo Evangelista www.orientamento.it

Considerato che il mio intervento avviene all'interno della sessione dedicata ai professionisti dell'orientamento, strutturerò la mia relazione riferendola a questo tema più generale. Per identificare e certificare operatori di orientamento competenti (vale a dire che svolgono la propria attività secondo uno standard ottimale predefinito) sono possibili tre approcci principali. Il primo consiste nel richiedere che gli operatori posseggano determinati titoli di studio o una determinata esperienza. Il secondo che gli operatori posseggano determinate caratteristiche personali, ad esempio siano empatici, conoscano le teorie dell'orientamento, etc. Il terzo che gli operatori dimostrino concretamente di svolgere bene i compiti principali previsti dalle proprie mansioni, quali ad esempio i colloqui di consulenza di orientamento. Il primo approccio è quello tradizionale: molte professioni sono accessibili solo con determinati titoli di studio o esperienza. Rimaniamo all'interno di questo approccio anche quando sentiamo parlare di riconoscimento e certificazione delle conoscenze comunque acquisite (ad esempio 'laureare l'esperienza'). Tale certificazione è funzionale al riconoscimento di un credito formativo che porta comunque all'ottenimento di un titolo di studio. Il secondo approccio è stato sviluppato dagli americani McClelland e Boyatzis e dai loro successori. In questo approccio non importa quelli che sono i tuoi titoli o la tua esperienza, ma quello che sei e sai. Per ogni mansione si identificano le caratteristiche personali ritenute cruciali per ottenere una buona prestazione lavorativa (conoscenze, capacità, personalità, atteggiamenti, etc.) e si misura, con prove di vario tipo che dipendono dalla caratteristica considerata, in che misura la persona le possiede. Il terzo approccio è stato sviluppato dal National Vocational Qualification britannico e si basa su quello che fai, cioè fondamentalmente sull'analisi di come svolgi le mansioni che ti sono assegnate. Tale analisi può basarsi sull'osservazione della persona sul posto di lavoro e sulla raccolta di evidenze quali ad esempio le testimonianze dei colleghi, l'esame di prodotti del lavoro, un'intervista su come la persona svolge le proprie mansioni.

Qual è l'approccio migliore per individuare e certificare gli operatori di orientamento italiani competenti? I primi due sono approcci indiretti. Si basano cioè su una inferenza: se possiedi determinate conoscenze e caratteristiche personali (oppure nell'approccio 1 un determinato titolo di studio o esperienza) allora **PROBABILMENTE** svolgerai bene determinate mansioni. Il terzo approccio è il migliore perché è focalizzato non sui fattori a monte della prestazione (conoscenze, capacità, atteggiamenti, etc.), ma sulla prestazione stessa. Per questo motivo l'approccio n.2 si usa in genere solo quando non è possibile usare l'approccio 3, cioè quando non è possibile analizzare la prestazione perché la persona non ha mai svolto quelle determinate mansioni o perché, anche se le ha svolte, non è possibile o non interessa ricostruirne con precisione le modalità di svolgimento, come ad esempio nella formazione, nell'orientamento e nella selezione del personale. L'approccio 3 si usa invece per riconoscere la professionalità di persone che già svolgono le mansioni da certificare, e questo potrebbe essere il caso degli operatori di orientamento italiani.

Per dare un'idea di come funziona un approccio basato sull'analisi della prestazione può essere utile descrivere un possibile sistema di certificazione degli operatori italiani che svolgono attività di orientamento. Innanzitutto è necessario decidere due parametri, vale a dire **COSA** certificare e **COME** certificarlo. **COSA** certificare: le attività di orientamento sono svolte come sappiamo anche da varie figure professionali quali ad esempio insegnanti, educatori, etc. perciò sembra poco utile certificare in prima battuta profili professionali (ad esempio 'orientatore' o 'consulente di orientamento') perché questo escluderebbe dal sistema di certificazione le altre figure. Un'alternativa migliore sembra essere certificare il buon svolgimento di una o più di una delle quattro principali attività proprie dell'orientamento: erogare informazioni come attività a se stante, svolgere colloqui di consulenza di orientamento, svolgere attività di orientamento con piccoli

gruppi di utenti, accompagnare nel tempo utenti deboli o in ricollocazione lavorativa. Questo permette di riconoscere le professionalità di tutti coloro che svolgono attività di orientamento, indipendentemente dal loro 'nome'. E' comunque possibile risalire poi dalle attività principali a profili professionali dedicati, potremmo ad esempio decidere che chi è certificato per lo svolgimento dell'attività n.1 venga chiamato 'operatore dell'informazione orientativa' mentre chi è certificato per le attività 2 e 3 venga chiamato 'consulente di orientamento'. Riguardo al COME certificare, è necessario stabilire su cosa focalizzare l'analisi. Ad esempio possiamo stabilire che per essere certificato sui colloqui di consulenza di orientamento l'operatore debba dimostrare in maniera convincente A. di utilizzare tecniche appropriate per la conduzione di colloqui e di essere in grado di aiutare i propri utenti a B. identificare un obiettivo formativo o professionale C. stendere il proprio piano d'azione per raggiungerlo D. rendere più efficace la propria ricerca di lavoro. Gli standard (cioè i livelli ottimali) per ciascuna di queste sub attività possono essere stabiliti ad esempio in consensus conferences fra operatori, e, volendo, studiosi del settore. Sempre riguardo al COME, un secondo punto da decidere è il livello di accuratezza dell'assessment, perché nell'assessment è sempre necessario trovare un compromesso fra accuratezza e costo. Ad esempio possiamo immaginare che la capacità di discriminare fra buona e cattiva professionalità di una procedura di assessment basata sull'osservazione dell'operatore sul proprio posto di lavoro per una settimana da parte di tre valutatori sia vicina al 100%, ma il suo costo la renderebbe inapplicabile su larga scala. Se come nel nostro caso dobbiamo certificare le varie migliaia di operatori italiani, allora come primo gradino l'esame di un portfolio di evidenze (CV, dichiarazione di colleghi, prodotti del lavoro) più una intervista, anche a distanza in videocollegamento tramite Skype, centrata sulle modalità di svolgimento dell'attività principale da certificare potrebbe essere un compromesso accettabile. Per un approfondimento sui vari punti vedi la serie di articoli contenuti sul sito www.orientamento.it.