

Report relativo a “Impostazione organizzativo-metodologica dell'attività di sperimentazione e ai risultati acquisiti” e “Proposte di accordi e/o convenzioni, protocolli con soggetti del sistema istruzione-formazione-lavoro che diano evidenza sia della trasferibilità degli strumenti adottati all'interno di ciascun sistema e tra un sistema e l'altro sia degli esiti delle validazioni e certificazioni effettuate/riconosciute in fase di sperimentazione”

Programma operativo F.S.E. 2007-2013 - Asse IV - Capitale Umano

DGR. n. 1758/2009 Linea B

Codice Progetto: 2169/1/1/1758/2009 Ente capofila: Metalogos s.c.

| | |
|-------------------------|--|
| Titolo progetto: | METODOLOGIE INNOVATIVE DI RICONOSCIMENTO E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE PER IL SOCIALE |
|-------------------------|--|

Le figure, che in questo momento il sociale e in particolare la cooperazione sociale, richiedono, necessitano di competenze che vanno dalla capacità di “gestire l'azienda”, anche in ambiente complesso e in evoluzione come quello cooperativo, a quella di accudimento. Competenze che spesso non costituiscono oggetto di apprendimento formale, ma derivano da esperienze lavorative e più in generale di vita; esempi sono lo psicologo o l'educatore professionale che svolgono funzioni di amministratore/gestore organizzativo in realtà eterogenee e complesse; la madre di famiglia che cerca di riqualificarsi con un corso per OSS per entrare/rientrare nel mondo del lavoro; il volontario di un servizio sociale che vuole trasformare l'esperienza in professione.

Figure di questo tipo incontrano difficoltà:

- a ritrovare nelle proprie esperienze passate elementi che permettano loro di riconoscersi in possesso di competenze idonee alla nuova attività;
- a esprimere le proprie esperienze con modalità che permettano il riconoscimento da parte di terzi delle competenze conseguentemente sviluppate;
- a dimostrare/certificare crediti formativi spendibili all'interno dei percorsi formativi o di istruzione in cui intendano rientrare/entrare.

Dal punto di vista della cooperativa sociale, si presenta l'altra faccia del problema, costituita dalla difficoltà di riconoscere in tempi e costi ragionevoli il possesso delle competenze che permettano un inserimento nell'organizzazione con alta probabilità di successo.

Il Progetto ha affrontato il problema attraverso due linee di ricerca.

La prima, attraverso l'adattamento e la sperimentazione nel contesto cooperativo sociale di un sistema di Bilancio e portfolio di competenze sul quale la Facoltà di Scienze della Formazione di Padova sta lavorando da tempo, la seconda ha sviluppato e sperimentato uno strumento per la valutazione del possesso di una serie di competenze trasversali ritenute rilevanti per chi opera o deve operare nel lavoro cooperativo sociale.

IL PERCORSO DI BILANCIO DELLE COMPETENZE E PORTFOLIO PER IL SETTORE COOPERATIVO

Il progetto ha avuto fra le sue finalità l'introduzione, la formazione e l'accompagnamento di operatori attivi nell'ambito della cooperazione alla realizzazione di percorsi di bilancio di competenze e portfolio. Il primo obiettivo, dunque, in un percorso che ha coinvolto persone attive nell'ambito della cooperazione sociale sia come partecipanti, sia come operatori di percorsi di bilancio e portfolio, è stato quello di facilitare una graduale consapevolezza delle proprie competenze maturate con l'esperienza (prive, in genere, di esplicitazione e riconoscimento) e di metterle in relazione con dispositivi e strumenti

SEDE LEGALE e OPERATIVA

Via dell'industria, 8

32010 Alpagò

P.Iva: 00927360255

SEDE RAPPRESENTANZA

Via Bazzini, 24

Milano

www.metalogos.it

info@metalogos.it - info@pec.metalogos.it

T. 0437 942655 – T. 0437 989316 – F. 0437 988105

chiave dei percorsi di bilancio e dell'orientamento finalizzati a sviluppare profili di operatori di bilancio di competenze per colleghi e utenti dei propri servizi, mettendo a frutto le loro competenze sociali e abbinandole a competenze di orientamento.

L'Università di Padova ha collaborato al progetto offrendo orientamenti specifici nel merito di metodologie del bilancio delle competenze/portfolio che permettessero di valorizzare le specificità del mondo cooperativo e di sviluppare percorsi utili a successive tappe di validazione e certificazione, predisponendo l'accompagnamento/formazione per gli operatori e monitorandone le attività di bilancio delle competenze attraverso incontri e un'apposita piattaforma on-line.

Di seguito viene brevemente presentato il percorso in quattro fasi proposto agli operatori che hanno partecipato al progetto per poi rilevare cinque elementi qualificanti questa esperienza in relazione al settore della cooperazione:

- il ricorso a metodologie attive;
- l'attenzione per il dispositivo dell'autobiografia ragionata;
- l'utilizzo di strumenti di monitoraggio e ricerca;
- il sostegno ai percorsi formativi e di bilancio attraverso una piattaforma collaborativa online(Moodle);
- l'attenzione per sviluppi organici dei percorsi e del portfolio in chiave di validazione e certificazione;

Il progetto si è articolato in quattro fasi principali:

- predisposizione e proposta di un modello di bilancio delle competenze e portfolio;
- formazione di operatori e operatrici di percorsi di bilancio di competenze e portfolio;
- sperimentazione di un modello di portfolio e di bilancio delle competenze per adulti inoccupati/disoccupati che vogliono entrare/ rientrare nel mondo del lavoro sociale;
- monitoraggio, analisi e revisione del modello anche in funzione di proposte certificative.

Predisposizione e proposta di un modello di bilancio delle competenze e portfolio

L'azione è stata suddivisa in due attività principali. Innanzitutto, l'Università di Padova ha predisposto e discusso con responsabili di Confcooperative, Irecoop, Metàlogos le possibili attività di formazione degli operatori (già attivi in altre funzioni presso Irecoop e Metàlogos) che poi hanno proposto i bilanci di competenze e attività di portfolio alle diverse tipologie di destinatari coinvolte nel progetto.

Contestualmente, sono stati messi a disposizione degli operatori dispositivi e strumenti di bilancio e di portfolio sia attraverso incontri diretti, sia attraverso una piattaforma on-line, per permettere di coglierne i pro e i contro per arrivare a scegliere quelli ritenuti più idonei e più comprensibili, operando una decisione autonoma al momento di proporre i propri percorsi ad altri utenti. Tale processo di sperimentazione è stato oggetto di condivisione e monitorato dall'Università anche mediante i forum predisposti in piattaforma.

4.2 Formazione di operatori e operatrici di percorsi di bilancio di competenze e portfolio

Questa fase ha coinvolto dieci potenziali operatori e due osservatori di Confcooperative, Irecoop e Metàlogos per un totale di dodici partecipanti cui è stata proposta una esemplificazione di conduzione di gruppi di bilancio avendo come riferimento lo schema di bilancio di competenze del modello ISFOL, rivisto con l'integrazione di alcuni strumenti proposti da Aubret, in modo particolare l'elaborazione di un portfolio delle competenze realizzato contestualmente all'attività di bilancio. Il percorso di bilancio così concepito, è stato gestito da esperti dell'Università di Padova e si è articolato in tre incontri individuali

della durata di un'ora l'uno e tre incontri di gruppo della durata di quattro ore l'uno per un totale di sedici ore di percorso, oltre ad un incontro di gruppo finale a scopo formativo per una migliore elaborazione del percorso stesso.

In particolare, sono state proposte le seguenti attività:

1° INCONTRO DI GRUPPO:

– **Obiettivi:** confermare l'impegno dei beneficiari, definire e analizzare la natura dei loro bisogni, informarli delle condizioni di svolgimento del bilancio, valorizzare l'apporto della dimensione di gruppo.

– **Attività:** presentazioni, condivisione delle aspettative, attività metaforiche sulla storia professionale formativa e personale, spiegazione dei materiali da preparare in auto compilazione.

1° COLLOQUIO INDIVIDUALE:

– **Obiettivi:** stimolare la conoscenza del se e la narrazione della storia formativa e professionale.

– **Attività:** colloquio di esplicitazione delle esperienze a partire dallo strumento "Autobiografia ragionata" di Desroche, spiegazione dei materiali da preparare in auto compilazione.

2° INCONTRO DI GRUPPO:

– **Obiettivi:** analizzare le motivazioni, gli interessi e i valori professionali e personali, individuare la possibilità di sviluppo professionale.

– **Attività:** attività a coppie e di gruppo per l'esplicitazione delle modalità di lavoro preferite, delle aree di interesse e valori professionali, con il supporto di alcune schede guida alla riflessione, spiegazione dei materiali da preparare in auto compilazione.

2° COLLOQUIO INDIVIDUALE:

– **Obiettivi:** identificare le proprie attitudini e le proprie competenze, a partire dalle proprie esperienze formative, professionali, extraprofessionali e personali.

– **Attività:** colloquio di analisi dei saperi maturati nelle esperienze passate e riflessioni su come questi si traducano in competenze.

3° INCONTRO DI GRUPPO:

– **Obiettivi:** migliorare la conoscenza dell'offerta formativa del territorio e del mercato del lavoro, verificare lo scarto tra le proprie competenze e quelle richieste dalle figure professionali ricoperte, visualizzare le attività di bilancio di competenze per disoccupati (vista la finalità di riprodurre il percorso di bilancio di competenze).

– **Attività:** costruzione della personale mappa delle competenze, attività di confronto con il referenziale della propria professione, analisi e discussione sugli strumenti per disoccupati (in particolare le schede di elementi di sintesi, tappe del mio progetto, guida alla ricerca sul campo), spiegazione dei materiali da preparare in auto compilazione.

3° COLLOQUIO INDIVIDUALE:

– **Obiettivi:** prendere consapevolezza del percorso svolto, individuare i fattori che agevolano/ostacolano la realizzazione del proprio progetto.

– **Attività:** stesura della sintesi del proprio progetto, condivisione della logica e preparazione della struttura del portfolio delle competenze.

4° INCONTRO DI GRUPPO:

– **Obiettivi:** incontro di valenza formativa dedicato a ripercorrere le tappe del bilancio di competenze, analizzare e commentare i punti di forza e debolezza degli strumenti metodologici proposti e alla stesura di un descrittivo delle competenze comune della figura professionale del manager della cooperativa.

– **Attività:** sottogruppi di analisi degli strumenti metodologici proposti, attività di stesura del referenziale del manager della cooperativa (dopo il confronto con i repertori delle

professioni).

Sperimentazione di un modello di portfolio e di bilancio delle competenze per adulti inoccupati/disoccupati che vogliono entrare/rientrare nel mondo del lavoro sociale

A partire dalla fase di formazione, Irecoop e Metàlogos hanno attivato gli operatori di percorsi di bilancio che hanno adattato il modello proposto di percorso di bilancio di competenze alle proprie esigenze e ai rispettivi contesti di intervento e, attraverso l'organizzazione di otto gruppi di bilancio, hanno coinvolto i partecipanti nel completare un percorso di bilancio di competenze integrato dall'elaborazione del proprio portfolio delle competenze. I percorsi proposti hanno avuto profilo e sequenza dell'azione comune, rispettando le macro-fasi proposte nel percorso formativo:

- Fase di accoglienza e informazione.
- Fase di analisi della domanda.
- Fase centrale di esplorazione e ricostruzione delle esperienze.
- Fase conclusiva di definizione del progetto professionale, condivisione e negoziazione del documento di sintesi.

Monitoraggio, analisi e revisione del modello anche in funzione di proposte certificative

Le fasi precedenti sono state accompagnate da scambi e riflessioni fra gli operatori di bilancio sulle modalità con cui introdurre e gestire le diverse fasi e attività dei percorsi e sulle possibili ricadute in chiave orientativa, occupazionale e di certificazione. Tali riflessioni hanno permesso di esplicitare ulteriormente da parte dell'Università di Padova alcuni riferimenti teorici alla base degli approcci e degli strumenti proposti per i percorsi di bilancio e portfolio ed, in particolare, le metodologie Europass, i lavori di Aubret sul portfolio, di Le Boterf sulle competenze, nonché di entrare nel merito del Documento Tecnico sul bilancio di competenze dell'Isfol e della Carta Europea Qualità.

Elementi qualificanti del percorso

A conclusione del percorso di formazione degli operatori di bilancio in ambito cooperativo e di sperimentazione dei percorsi di bilancio con otto gruppi di partecipanti sul territorio veneto, sembra di poter rilevare almeno cinque elementi qualificanti e che possono essere soggetti ad ulteriori sviluppi da parte del settore della cooperazione.

Il ricorso a metodologie attive

Durante il percorso formativo rivolto ai futuri operatori di bilancio, sono state introdotte metodologie formative attive, con il proposito di mettere in gioco i partecipanti. Per esempio, attraverso attività di verifica degli strumenti proposti o di esplicitazione di posizioni personali che sollecitano i partecipanti a "schierarsi" fisicamente nello spazio dove avviene la formazione, prendendo posizione vicino o lontano rispetto ad una determinata affermazione. O, ancora, chiedendo di visualizzare graficamente le proprie aspettative, idee progettuali tracciando e qualificando "linee del tempo" per poi utilizzarle come base per lavori di coppia e in piccoli gruppi. Tali metodologie si sono mostrate in linea con il profilo di alcuni partecipanti – che, infatti, le hanno riprese nei percorsi di bilancio che hanno gestito in prima persona – e vicini alle culture organizzative da cui provengono e meritano di essere ulteriormente esplorate a favore di proposte di percorsi di bilancio che coinvolgano, per quanto possibile, anche la dimensione corporale e visiva e di interazione fra i partecipanti, nel rispetto dei diversi stili cognitivi e del sollecitare collaborazione e mutuo sostegno fra i partecipanti.

Attenzione per il dispositivo dell'autobiografia ragionata

SEDE LEGALE e OPERATIVA

Via dell'industria, 8
32010 Alpagò
P.Iva: 00927360255

SEDE RAPPRESENTANZA

Via Bazzini, 24
Milano

www.metalogos.it

info@metalogos.it - info@pec.metalogos.it
T. 0437 942655 – T. 0437 989316 – F. 0437 988105

I percorsi di bilancio hanno privilegiato, fin dal primo incontro individuale, questo dispositivo che nasce in contesti mutualistici e facilita processi di introspezione e di esplicitazione dei fili conduttori dei progetti di vita dei partecipanti. Le potenzialità di questa parte del lavoro sono particolarmente rilevanti per il settore cooperativo, come testimoniano le esperienze condotte in tutta la Francia da Draperi, del Cestes-CNAM di Parigi.

Utilizzo di strumenti di monitoraggio e ricerca e sostegno on-line ai percorsi

La piattaforma collaborativa on-line (Moodle), basata su software libero e pensata per percorsi di e-learning, si è mostrata particolarmente duttile per poter presentare ai futuri operatori di bilancio le attività ed i riferimenti teorici chiave per la loro formazione con modalità che hanno permesso:

- di disporre di tutti i materiali in un'unica "bacheca" facilmente replicabile;
- di aggiornarli e commentarli scambiando riflessioni e integrazioni, in particolare attraverso lo strumento forum, sia fra partecipanti, sia fra formatori e partecipanti;
- di ri-utilizzare le modalità con cui sono stati inizialmente proposti i materiali per percorsi successivi, fornendo quindi agli operatori una vera e propria cassetta degli attrezzi da proporre in modo flessibile ai partecipanti dei percorsi.

Di fatto, la scarsa familiarità degli utenti finali con queste modalità di lavoro non ha permesso di utilizzare a pieno la piattaforma, ma ne ha comunque segnalato le potenzialità anche in chiave di monitoraggio complessivo delle attività.

Attenzione per gli sviluppi dei percorsi e del portfolio in chiave di validazione e certificazione

Va registrata la relativa facilità con cui gli strumenti utilizzati all'interno del dispositivo di bilancio sono stati recepiti dai partecipanti ai percorsi di bilancio che provenivano da cooperative sociali, rispetto alle difficoltà riscontrate quando i partecipanti, attualmente disoccupati, provenivano da un percorso lavorativo come quello metalmeccanico e avevano alle spalle una bassa scolarità. Alcuni strumenti sono risultati di difficile comprensione proprio per le persone con bassa scolarità.

Tale criticità può essere affrontata spiegandone la compilazione durante il colloquio individuale e "in alcuni casi facendola assieme": in questi casi gli operatori sono ricorsi ad un colloquio supplementare. In questo contesto si è anche prestata attenzione a "snellire" il portfolio destinato alla ricerca del lavoro dandogli forma in modo selettivo rispetto alle opportunità locali di ricerca di impiego.

Più in generale, è utile segnalare che l'integrazione degli strumenti di portfolio e bilancio offre sia la possibilità di sviluppare una riflessione sull'esperienza e l'apprendimento intercorso esplicitando il processo di presa di consapevolezza di sé e delle proprie relazioni (aspetto formativo e orientativo), sia un'opportunità di sistematizzazione documentata del percorso personale, formativo e professionale (aspetto certificativo).

Tali dimensioni, della riflessione e dell'esplicitazione, creano le basi per un riconoscimento esterno delle competenze dichiarate giustificato dalla presenza di prove ed evidenze delle stesse e sono particolarmente utili in ambiti, come quello della cooperazione sociale, dove molte competenze vengono maturate attraverso apprendimenti in contesti non formali e sociali.

COSTRUZIONE E SPERIMENTAZIONE DI UNO STRUMENTO DI FEEDBACK DI COMPETENZE PER IL SOCIALE

Con la seconda linea di ricerca si è cercato di rispondere all'esigenza di disporre di un

sistema di valutazione delle competenze per quanto possibile rigoroso, che fosse centrato sulle competenze trasversali che nel mondo del lavoro cooperativo sociale sono richieste in questo momento, come emerso da una serie di interviste ai portatori di interesse (dirigenti di cooperative sociali e di consorzi di cooperative) e da un seminario effettuato con testimoni del mondo cooperativo.

La modalità individuata per la rilevazione delle competenze si ispira alla metodologia impiegata nei sistemi di valutazione a 360 gradi utilizzati soprattutto in ambito manageriale. Il sistema sviluppato all'interno del progetto consiste in un feedback strutturato, basato su questionari per la rilevazione di comportamenti osservabili, tramite il quale un soggetto può procedere ad una auto-valutazione del possesso delle competenze trasversali target e operare un confronto fra questa e la valutazione di altri soggetti che lo hanno visto operare (etero valutazione).

Le competenze vengono rilevate attraverso un giudizio circa la frequenza con cui una serie di comportamenti osservabili, che si ritengono manifestazione delle competenze target, vengono espressi in diversi contesti esperienziali, come la situazione di tirocinio lavorativo, il contesto lavorativo, o la situazione metaforica di contesto formativo outdoor.

I dati raccolti danno origine ad un documento riservato e personale (il report) che viene consegnato in busta chiusa alla persona che ha chiesto di avere il feedback sulle proprie competenze. I risultati sono rappresentati in forma grafica e discorsiva e definiscono il livello della competenza su una scala a quattro livelli (quartili) come posizione d'ordine che il punteggio ottenuto dal soggetto assume nella distribuzione dei punteggi di un campione di riferimento, rispettivamente per l'auto-valutazione e per l'etero-valutazione. Il soggetto ottiene così un quadro che gli permette di conoscere come la sua autovalutazione si colloca rispetto al campione dei pari e di operare un confronto con la collocazione riconosciutagli dai colleghi, tutor o partecipanti al corso esperienziale.

I risultati dei feedback sono stati condivisi durante incontri singoli e di gruppo con i partecipanti al fine di stendere i Piani di Sviluppo Individuali delle Competenze (PISC). Lo scopo è stato di creare le condizioni per una più ampia valorizzazione del campo sociale, in una attività quindi che presenta caratteristiche intrinseche di difficoltà, anche in logica di health ecology.

Il sistema oggetto di sperimentazione si è rivelato facilmente sostenibile dal mondo cooperativo dal punto di vista delle ore impiegate e l'attesa e che dia risultati utili rispetto alla valutazione delle competenze target.

Le competenze esaminate

Come già detto il feedback qui proposto riguarda le competenze trasversali ritenute importanti nel sistema della cooperazione. Competenze che sono state individuate attraverso bibliografia di settore, interviste con testimoni privilegiati (presidenti di cooperativa e di consorzi), raccolta esigenze formative, organizzative e di management svolta presso le cooperative sociali venete negli ultimi tre anni, e tenendo conto delle indicazioni emerse durante il seminario iniziale.

Le competenze individuate sono:

1. Essere in grado di interagire con l'altro prestando ascolto, prestando attenzione ai segnali anche non verbali, verificando la comprensione propria e altrui, stimolando l'espressione di bisogni, comprendendo il senso dei comportamenti osservati, supportando l'altro.
2. Essere in grado instaurare relazioni positive nel gruppo, dialogando, mettendo a proprio agio le persone, ravvivando il clima, adattandosi al gruppo, impostando rapporti di collaborazione e correttezza, mostrandosi a proprio agio.

3. Essere in grado di agire e interagire con gli altri in maniera propositiva ispirando fiducia, essendo aperto al confronto, valorizzando anche idee altrui, esprimendo idee e soluzioni, ottenendo consenso..
4. Essere in grado di operare anche in situazioni difficili, complesse o stressanti facendosi carico dei problemi, supportando gli altri, mantenendo un atteggiamento positivo, mettendoci l'energia necessaria, mantenendo calma e lucidità, non facendo vedere stanchezza e/o frustrazione.
5. Essere in grado di valutare il lavoro proprio e di squadra e di agire per il miglioramento applicando i suggerimenti per il miglioramento, analizzando i fatti senza infingimenti, essendo aperto al confronto, proponendo soluzioni, ponendo attenzione all'altrui sensibilità, comunicando e discutendo proposte con chi può decidere il cambiamento.
6. Essere in grado di negoziare con l'altro adattando l'approccio all'interlocutore, superando i propri e altrui pregiudizi, ascoltando le proposte dell'altro, proponendo alternative accettabili da entrambi, sapendo mantenere i propri obiettivi prioritari, accogliendo anche richieste dell'altro.
7. Essere in grado di essere considerato per le proprie competenze e la qualità delle proprie proposte, impegnando le energie necessarie alla costruzione delle proposte, ottenendo fiducia anche dalla dirigenza, facendo comprendere il senso delle proposte.
8. Essere in grado di costruire e usare proficuamente relazioni con altri gruppi, comprendendo il loro funzionamento, operando proficuamente su obiettivi comuni, curando i rapporti, costruendo relazioni di fiducia, scambiandosi buone pratiche, ampliando la rete di relazioni esterne.

Di ciascuna competenza si è cercato una definizione operativa attraverso l'individuazione di una serie di comportamenti osservabili sui quali si è cercato un consenso fra esperti del settore. Ne è derivato un repertorio di 80 item (una decina per competenza). Con questi sono stati costruiti tre tipi di coppie di questionari: QautoOP e QeteroOP - per operatori in tirocinio e operatori in genere costituito da 52 item relativi alle prime 5 competenze sopra indicate; QautoQF e QeteroQF - per quadri in situazione di formazione esperienziale costituiti di 69 item relativi a comportamenti osservabili nella situazione formativa inerenti tutte 8 le competenze individuate; QautoQTot e QeteroQTot per quadri in situazione lavorativa di 80 item (vedi Allegati1A -1D).

Per tutti i questionari è possibile la compilazione carta e matita o tramite computer (foglio Excel).

Va sottolineato che, nella filosofia del sistema proposto, è il partecipante che decide se vuole questo riscontro e che gli esiti di tale riscontro vengono solo a lui restituiti in modo riservato. Solo il partecipante ne decide l'uso che può essere solo personale (per una sua crescita professionale o di orientamento) oppure pubblico se la persona decide di utilizzarlo come evidenza a sostegno delle proprie dichiarazioni.

Nel caso di applicazione massiva in un'organizzazione o in un suo intero settore, se richiesto dall'organizzazione stessa, è previsto che possano essere fornite indicazioni d'insieme utili a fini formativi e/o organizzativi, ma nell'assoluto rispetto della privacy delle singole persone partecipanti.

Il lavoratore che decide di avere un riscontro esterno (feedback) delle proprie competenze trasversali compila un questionario autodescrittivo in cui indica la frequenza con cui attua una serie di comportamenti che sono indicatori delle competenze considerate.

Parallelamente alcune altre persone, con cui è in rapporto lavorativo o assimilabile, compilano un questionario in cui indicano la frequenza con la quale hanno osservato il

lavoratore attuare i medesimi comportamenti.

Esiti raggiunti ed evidenze emerse dalla sperimentazione

I dati raccolti

Si sono sottoposti a feedback di competenza 29 Tirocinanti OSS, 41 Quadri di cooperativa impegnati in formazione outdoor (metodologia OMT) e 14 partecipanti che operano in ambiente lavorativo sociale.

Disponiamo quindi di un archivio di dati di auto valutazione di 84 destinatari. L'archivio relativo alle etero valutazioni e complessivamente di 257 osservazioni (72 in tirocinio e 146 valide in formazione e 39 in ambito lavorativo).

La costruzione delle prime norme provvisorie

Si è ritenuto più adatto alle finalità dello strumento e all'interpretabilità dei risultati di rappresentare le valutazioni in termini di posizione quartile. Si è pertanto procrastinato l'elaborazione fin quando non si è raggiunto un accettabile numero di destinatari finali coinvolti. Anche se consapevoli che le numerosità raggiunte erano modeste, soprattutto per quanto riguarda le auto valutazioni, si è ritenuto di costruire norme provvisorie distinte per le tre tipologie di destinatari tanto per l'auto valutazione quanto per l'etero valutazione. Si è quindi proceduto al calcolo dei percentili 25°, 50° e 75° per tipo di questionario e per contesto di applicazione, considerando le valutazioni che cadono nelle fasce estreme rispettivamente indicative di un basso livello di competenza (sotto il 25° percentile) e di un alto livello (sopra il 75° percentile). Le fasce centrali, pur distinte, indicano un livello medio nella competenza considerata.

In considerazione del fatto che le norme utilizzate in questa sperimentazione sono calcolate su campioni molto ridotti di osservazioni, non pare opportuno per il momento, consentirne l'uso al di fuori di questo contesto.

Caratteristiche misurative dello strumento

Sono state calcolate le stime di attendibilità dei questionari (valore totale) utilizzando il metodo della divisione in meta equivalenti corretto con la formula di Spearman-Brown. I valori ottenuti sono riassunti nella tabella che segue.

Coefficienti di attendibilità split-half delle diverse forme dei questionari sperimentati

| Questionario | Coeff. di Attendibilità | N |
|-------------------------|-------------------------|-----|
| Auto tirocinanti | 0,78 | 29 |
| Etero tirocinanti | 0,84 | 69 |
| Auto quadri formazione | 0,86 | 41 |
| Etero quadri formazione | 0,95 | 146 |
| Auto quadri lavoro | 0,88 | 13 |
| Etero quadri lavoro | 0,96 | 39 |

Come si vede i coefficienti ottenuti sono del tutto soddisfacenti con valori molto elevati per i questionari di etero valutazione.

Per quanto riguarda la validità attualmente non si dispone di molti elementi di evidenza, ma, nel caso dei tirocinanti è stato possibile valutare se e in che modo l'etero valutazione ottenuta durante i tirocini discrimina nella valutazione d'esame.

Data la scarsa numerosità del campione sono stati costruiti due soli gruppi costituiti il

SEDE LEGALE e OPERATIVA

Via dell'industria, 8
32010 Alpagò
P.Iva: 00927360255

SEDE RAPPRESENTANZA

Via Bazzini, 24
Milano

www.metalogos.it

info@metalogos.it - info@pec.metalogos.it
T. 0437 942655 – T. 0437 989316 – F. 0437 988105

primo da quanti hanno avuto collocazione nel primo o nel secondo quartile (fino a due stelle), il secondo da chi ha ottenuto valutazioni migliori. La tabella successiva mostra le medie delle valutazioni d'esame dei due gruppi così costituiti. Come si può notare, chi nel feedback era stato posto nella meta più elevata ottiene valutazioni d'esame significativamente migliori in tutte le prove con esclusione del colloquio.

Confronto fra le medie nelle valutazioni d'esame OSS ottenute dai due gruppi formati in base agli esiti di etero valutazione. Tra parentesi il livello di significatività delle differenze al test ANOVA.

| Posizione nell'etero valutazione | | Valutazioni esami | | | | |
|----------------------------------|-------|-------------------|---------------------|------------------|------------------|-------------------|
| | | Teoria (p<0,05) | Tirocinio (p<0,005) | Scritto (p<0,10) | Colloquio (n.s.) | Pratica (p<0,001) |
| 1°-2° quartile | Media | 81,0 | 88,5 | 84,0 | 94,1 | 96,4 |
| | N | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| | DS | 4,26 | 6,96 | 5,71 | 3,21 | 2,87 |
| 3°-4° quartile | Media | 87,7 | 94,4 | 89,0 | 96,2 | 99,4 |
| | N | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| | DS | 5,48 | 6,20 | 6,87 | 3,15 | 1,66 |

Le differenze fra le valutazioni più elevate in termini di significatività statistica riguardano la prova Pratica e la valutazione di Tirocinio.

Si è poi voluto verificare se le valutazioni nelle competenze trasversali erano predittive dei risultati d'esame. Una correlazione fra esiti al questionario di etero valutazione e voti di esame mostra che le valutazioni complessive di possesso di competenze trasversali rilevate in fase di tirocinio sono predittive di quasi tutti i voti ottenuti successivamente in sede d'esame.

Correlazioni fra collocazione del punteggio totale nel questionario di etero valutazione e voti d'esame

| Prova d'esame | QeteroOP (valutazione totale) |
|---------------|-------------------------------|
| Teoria | 0,539** |
| Tirocinio | 0,414* |
| Scritto | 0,387* |
| Colloquio | 0,236 (ns) |
| Pratica | 0,536** |

* p<0.05 ; ** p<0,005

Pur in presenza di una ridotta quantità di dati, gli elementi emersi fanno ritenere che lo strumento sviluppato abbia caratteristiche metriche adeguate agli scopi per i quali è stato costruito.

Sviluppi e integrazioni possibili

Il sistema sviluppato e sperimentato è stato bene accettato sia in fase di somministrazione che in fase di restituzione. Nessun destinatario finale ha mostrato difficoltà nel comprendere il proprio profilo e tutti hanno apprezzato la forza e l'importanza dei feedback ricevuti. L'unico punto debole (o per lo meno il più evidente) è costituito dalla lunghezza dei questionari che rende oneroso il compito soprattutto nell'etero valutazione, che spesso ha richiesto ad un singolo la compilazione di più questionari. Per superare il

problema e auspicabile in futuro un'analisi degli item finalizzata alla costruzione di una forma ridotta, ma sufficientemente attendibile, di tutti i questionari.

Elementi per la valutazione di fattibilità e applicabilità e diffusione

Contesto di tirocinio

Per quanto riguarda l'applicazione di questo sistema in contesti di tirocinio non è emerso alcun problema, né da parte degli allievi, né da parte delle strutture-servizi e tutor. Il metodo è stato apprezzato da entrambi. I tutor hanno trovato una guida di osservazione e valutazione semplice ed efficace e gli allievi hanno trovato stimoli reali e riconosciuti di crescita professionale e personale. Il costo è minimo perché la parte esperienziale è già nel percorso formativo previsto; come anche nella rielaborazione dei tirocini, prevista dal programma, e possibile effettuare riflessioni partendo dai risultati che emergono applicando questo metodo. Dal punto di vista della diffusione: si evidenzia la necessità di coinvolgere gli enti di formazione e gli uffici regionali che gestiscono i corsi OSS al fine di applicare in larga scala il metodo e pervenire ad un riconoscimento. Si potrebbe ipotizzare di inserire in allegato al diploma un documento (volontario?) che attesti gli esiti dei tirocini per quanto riguarda queste competenze.

Contesto formativo esperienziale

Tale tipologia di formazione già prevede in molti casi (come nell'Outdoor Management TrainingR) una semplice (con caratteristiche strettamente operative – formative) valutazione delle competenze evidenziate tramite comportamenti agiti durante l'esperienza. Applicando la metodologia oggetto di questo progetto si rende più rigoroso l'approccio valutativo, in un contesto che risente in maniera attenuata di fenomeni distorsivi legati a sentimenti e contrasti spesso presenti nella realtà lavorativa. D'altro canto però, il momento valutativo diventa un po' più pesante in termini di ore e impegno, ma, fornendo all'azienda un report complessivo sulle competenze a livello del gruppo e uno personale non giudicante per il singolo partecipante, si riesce a dare senso alla "fatica" e il maggior impegno richiesto è ben accettato sia dall'azienda committente, sia dal partecipante. Pertanto tale sistema è applicabile nel caso i partecipanti siano motivati a crescere su tali competenze e/o a dimostrarle e quando le aziende committenti intendano disporre di una sorta di mappatura delle competenze trasversali presenti. Il costo aggiuntivo è limitato alla elaborazione dei singoli casi e a poche ore in più per la riflessione di restituzione. Tale riflessione deve essere eseguita preferibilmente entro una settimana dall'esperienza per dare continuità e mantenere il senso mentre sono ancora attivi aspetti emozionali legati al vissuto esperienziale in gruppo. La valutazione (volontaria) delle competenze è ben gradita. Interessante e prevedere percorsi esperienziali tarati appositamente sulle competenze trasversali individuate in questo scritto per le cooperative sociali, in tal modo il percorso esperienza – valutazione – certificazione avrebbe costi contenuti rispetto allo scopo e permetterebbe al mondo cooperativo sociale di disporre di percorsi (certificativi e di crescita competenze trasversali) idonei alle attuali esigenze di management.

Contesto esperienziale lavorativo

Risulta evidente che l'etero valutazione svolta all'interno di organizzazioni tra persone che giornalmente lavorano insieme potrebbe risentire di fenomeni legati ad aspetti affettivi come simpatie, rabbia, conflitti ecc., ma si ritiene che, per il fatto che il sistema richiede di stimare la frequenza con cui si vedono attuare una ampia serie di comportamenti, il peso di queste distorsioni sia limitato. Inoltre la fase di restituzione deve essere condotta dall'operatore con un taglio valutativo ma non giudicante e in ottica di crescita professionale, ponendo molta attenzione al non favorire pregiudizi o generarne di nuovi.

SEDE LEGALE e OPERATIVA

Via dell'industria, 8
32010 Alpagò
P.Iva: 00927360255

SEDE RAPPRESENTANZA

Via Bazzini, 24
Milano

www.metalogos.it

info@metalogos.it - info@pec.metalogos.it
T. 0437 942655 – T. 0437 989316 – F. 0437 988105

D'altro canto la potenzialità dello strumento ai fini valutazione e di sviluppo delle competenze delle persone e dell'organizzazione, è notevole. L'esperienza effettuata ci dà due indicazioni sul metodo, particolarmente importanti nel contesto lavorativo, ma pure negli altri contesti di applicazione:

1. La proposta di somministrazione e restituzione del report deve costantemente essere supportata fornendo e ricordando all'organizzazione e ai partecipanti il senso dell'attività.
2. L'operatore, nell'eventuale colloquio richiesto da un partecipante, deve costantemente mantenere un clima di "non giudizio", sia del partecipante rispetto alla valutazione delle proprie prestazioni sul lavoro, sia rispetto alle etero valutazioni dei colleghi. Il concetto di "non giudizio" utilizzato in questa sede è quello magistralmente espresso da C. R. Rogers nel particolare approccio che ha sviluppato e diffuso in vari testi.

Approfondimento sulle Caratteristiche del trainer/operatore e metodologiche

Dall'esperienza effettuata emergono anche alcune annotazioni sulle caratteristiche del trainer/operatore che effettua la restituzione e sulle modalità di restituzione. L'ottica applicata è stata di restituire in busta chiusa gli esiti dei feedback, dare la possibilità ai partecipanti di condividere in plenaria alcune riflessioni se lo ritenevano utile per se o per tutti, dare la possibilità di incontrare successivamente in forma privata il trainer/operatore. Il tutto al fine di predisporre insieme un Piano di Sviluppo Individuale delle Competenze (PISC).

Prima annotazione: tutto l'iter deve essere effettuato mentre il livello emotivo conseguente all'esperienza è ancora presente. Questo permette ai partecipanti di interagire sia osservando a posteriori, quasi dall'esterno i comportamenti agiti, sia rientrando negli stessi per approfondire vissuti e fatti. Questo permette di decontestualizzare e comunicare adeguatamente le competenze analizzate. Quando la restituzione è stata effettuata a distanza di oltre 15 giorni i partecipanti hanno dimostrato maggior fatica nella rielaborazione del proprio PISC. Quindi il range in cui è bene effettuare la restituzione va da una settimana a 15 giorni.

Per quanto riguarda il trainer/operatore:

nella fase esperienziale: deve essere "esperto dell'esperienza", quindi nel caso di tirocinio deve essere esperto di quel settore di tirocinio, invece nel caso di outdoor deve essere esperto di tale metodologia, in grado quindi di mantenere il rigore necessario, capace di adattarla alle caratteristiche dei partecipanti al fine di permettere una serena, in presenza di garanzia della dignità personale e del non giudizio, seppur impegnativa esperienza.

Nella fase di restituzione: deve innanzitutto conoscere lo strumento di feedback applicato, deve essere in grado di condurre il gruppo dei partecipanti ad una condivisione di taglio "non giudicante" al fine di permettere l'osservazione serena dei comportamenti e i risultati delle relative auto ed etero valutazioni. Deve conoscere il contesto in cui il partecipante opera nel caso lo stesso sia occupato, oppure il contesto "di provenienza" nel caso di disoccupati inoccupati, al fine di aiutare il gruppo e il singolo a dare senso a tutto l'iter esperienziale e di feedback. Deve inoltre avere competenze di coacher nell'aiutare il partecipante singolo a predisporre il proprio PISC in ottica di migliorare il proprio portfolio personale, l'attività non è solo di riconoscere gli agiti, ma di aiutare il partecipante a leggerli in ottica di dotarli di senso per se e per il lavoro (per quanto possibile). L'obiettivo è di riconoscere ciò che è realmente accaduto e non la speculazione che potrebbe inserire variabili anche di difesa in grado di nascondere i fatti reali. Deve essere in grado di portare il partecipante ad operare sui registri della comunicazione con Se e con gli altri attraverso il riconoscimento e valutazione delle competenze analizzate.

Come ricordato nell'introduzione, il percorso mira allo sviluppo di competenze in un lavoro

difficile come quello sociale, il rafforzamento delle quali può costituire un fattore di protezione in un'ottica di health ecology.

Elementi di forza e di debolezza del sistema sperimentato

Pro

- Valuta competenze trasversali normalmente non presenti nei referenziali fornendone il livello per confronto con la distribuzione delle competenze nella popolazione di riferimento.
- È facilmente accettabile dal partecipante per le garanzie di privacy fornite e per la cura nell'esplicitazione del significato dei risultati.
- Utilizza un approccio che riduce al minimo possibile la soggettività di giudizio.
- È di facile impiego in quanto può essere utilizzato in ambiti diversi e con modalità anche a distanza (tramite pc).
- Richiede un tempo operatore molto limitato (la presentazione, l'eventuale inserimento dati, la restituzione)
- Fornisce un report confidenziale immediato, leggibile e molto informativo utilizzabile per scopi di crescita personale, ma, per le sue caratteristiche misurative, se desiderato dal partecipante, anche come evidenza del grado di possesso delle competenze esaminate.
- L'immediatezza dell'output lo rende particolarmente adatto ad essere affiancato al momento del debriefing nella formazione esperienziale e per fornire elementi per piani di sviluppo personale.
- Permette di costruire nel tempo norme di riferimento differenziate per tipologie diverse di destinatari.

Contro

- Può essere laborioso per i valutatori esterni.
- In situazioni di tirocinio può richiedere tempi lunghi per il recupero dei questionari dai tutor presso le diverse sedi di tirocinio.

CONCLUSIONE

Sono stati effettuati 2 seminari, uno iniziale a Belluno e uno finale a Padova presso l'Università.

Durante il seminario finale sono stati distribuiti 2 testi prodotti dal progetto. Inoltre i testi sono stati diffusi tramite la rete dei Consorzi di Cooperative veneti, la rete UNIPD e la mailing list della casa editrice CLEUP. La diffusione persegue anche l'ottica di sensibilizzazione e cultura su questo tema al fine di avvicinare il mondo del sociale alla necessità di confronto e costruzione di una rete che operi nella certificazione delle competenze in ambito sociale

I testi prodotti:

Testo "Bilancio e portfolio delle competenze: percorsi in ambito cooperativo" contiene nella prima parte una serie di contributi e riflessioni su: competenza e cooperazione. Nella seconda parte: analisi buone pratiche di bilancio e portfolio di competenze. In questa parte sono spiegati i modelli adottati, gli strumenti, il percorso di affinamento delle metodologie. Nella terza parte si descrive l'esperienza pilota e le considerazioni conclusive. Testo: "Sperimentazione di uno strumento per la valutazione di competenze trasversali nel sociale in situazione esperienziale e lavorativa". Dopo una prima parte in cui si riflette sulle competenze, il testo descrive e analizza la valutazione delle competenze trasversali in tre contesti: lavorativo, esperienziale formativo, di tirocinio nel settore cooperativo sociale.

SEDE LEGALE e OPERATIVA

Via dell'industria, 8
32010 Alpagò
P.Iva: 00927360255

SEDE RAPPRESENTANZA

Via Bazzini, 24
Milano

www.metalogos.it

info@metalogos.it - info@pec.metalogos.it
T. 0437 942655 – T. 0437 989316 – F. 0437 988105

Successivamente viene descritto lo strumento feedback, gli esiti e le evidenze emerse dalla sperimentazione

Dal punto di vista della certificazione, il progetto ha avviato un confronto tra i partner e con altri progetti che si rivolgono allo stesso ambito (Confcooperative – Lega Coop), al fine di avvicinarsi maggiormente a questo passo importante. Tale confronto è stato lanciato durante il seminario finale e è stato accolto con forza dalle organizzazioni datoriali ed è ancora in corso.