

## **Nota metodologica della Fase 2 RICOSTRUZIONE DELL'ESPERIENZA E DELLE COMPETENZE**

Come indicato nelle Linee Guida per la compilazione del Libretto Formativo, in questa fase si tratta di sostenere l'individuo nella ricostruzione e sintesi del proprio percorso formativo e professionale e del proprio patrimonio di competenze al fine di predisporre la base di informazioni che saranno contenute nel Libretto.

Si procederà dunque ad analizzare il percorso di istruzione scolastica e di formazione professionale, l'esperienza di lavoro o di autoformazione i cui esiti saranno successivamente documentati, validati o dichiarati sotto la responsabilità dello stesso individuo.

E' una fase chiave del processo di erogazione del Libretto, senza dubbio la più impegnativa sul piano tecnico-metodologico. Andrà dunque particolarmente curata la preparazione degli operatori, anche tramite simulazioni ed esercitazioni, nonché affinate le competenze attraverso la pratica in situazione.

Per realizzare questa fase del processo sono state individuate le seguenti funzioni, che nella presente Nota vengono sviluppate e strumentate:

1. [Ricostruzione della biografia formativa e professionale del cliente-utente](#)
2. [Individuazione e descrizione delle competenze acquisite](#)
3. [Organizzazione delle informazioni ricevute in vista della redazione del libretto formativo del cittadino](#)

All'interno della Nota vengono indicati gli elementi essenziali relativi a ciascuna funzione tramite una mappa di processo. E' inoltre possibile accedere a specifici ambiti di approfondimento sia tramite rimandi ipertestuali contenuti nel presente documento sia tramite l'accesso ai materiali collocati nella Cartella "Per saperne di più..." che accompagna ciascuna Nota. Alla Nota è allegato anche un set di slide utile come supporto didattico alla formazione/informazione a distanza o in presenza.

Per saperne di più:

- A. Esempi di strumenti per la ricostruzione
- B. Approfondimento e bibliografia su: "Elementi concettuali per la condivisione di un linguaggio delle competenze"
- C. Approfondimento e bibliografia su: "Ricostruzione dell'esperienza sociale e professionale: prospettive e implicazioni"

## RICOSTRUZIONE DELL'ESPERIENZA E DELLE COMPETENZE

Dopo aver identificato il fabbisogno dell'utente e la corrispondente funzione che in tal senso può svolgere il Libretto, l'operatore ed utente, si ritrovano al primo di una serie di incontri finalizzati all'analisi e ricostruzione dell'esperienza e delle competenze da registrare sul Libretto al termine del percorso.

Per far ciò sarà necessario per l'operatore in questa fase prioritariamente:

- Avere chiare le sezioni e le aree d'indagine per la ricostruzione dell'esperienza previste dal format del Libretto.
- Formalizzare la procedura da seguire per l'analisi e la descrizione delle competenze in coerenza con le linee guida per l'utilizzo del Libretto.
- Avere chiari i criteri per organizzare le informazioni in relazione alle diverse tipologie di clienti-utenti.

Per facilitare la procedura da seguire, la fase di ricostruzione dell'esperienza può essere articolata come segue:

<p>1 <a href="#"><u>Ricostruzione della biografia formativa e professionale dell'utente</u></a></p>	<p>E' il momento in cui operatore e utente entrano nel cuore del percorso: l'utente raccontandosi e l'operatore ascoltando, registrando le informazioni che mano a mano emergono, avendo cura che nulla venga tralasciato e che si crei la necessaria sintonia nella relazione.</p> <p>In particolare sarà necessario che l'operatore ponga attenzione a:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Avere chiare le sezioni e le aree d'indagine per la ricostruzione dell'esperienza previste dal format del Libretto;</li><li>2. riferirsi ad uno specifico modello metodologico nell'effettuare le attività di l'analisi e la ricostruzione dell'esperienza;</li><li>3. scegliere la metodologia e gli strumenti più idonei (intervista, colloquio, griglie di analisi, check-list, etc.);</li><li>4. analizzare le tappe ed esperienze emergenti dalla biografia (istruzione, formazione professionale, università, tirocini ed altre esperienze di alternanza, lavoro, attività informale, autoformazione) differenziandole ed evidenziandone i dati e i contenuti più significativi in termini di punti di forza;</li><li>5. analizzare e valorizzare sia le competenze maturate che i meccanismi e i processi che presiedono e sostengono la loro acquisizione da parte dell'utente in relazione agli ambiti formativi e lavorativi di riferimento;</li><li>6. verificare eventuali incoerenze o limiti delle informazioni presenti nella ricostruzione effettuata segnalandoli all'utente</li></ol> <p>Il modello metodologico e i diversi strumenti che in questa sede proponiamo e che coerentemente ad essi e alle proprie attitudini professionali l'operatore deciderà di utilizzare, saranno i punti di</p>
---	--

	<p>riferimento di questo primo step di esplorazione, riflessione e approfondimento.</p>
<p><b>2</b> <a href="#">Individuazione e descrizione delle competenze acquisite</a></p>	<p>E' il passaggio successivo alla ricostruzione dell'esperienza in cui dopo aver focalizzato le tipologie e gli ambiti di percorsi di apprendimento realizzati dal cliente-utente, aver raccolto le informazioni in merito alle attività svolte, ai saperi appresi, alle risorse messe in atto dall'utente-cliente nei diversi ambiti si passa, focalizzandone oltre alla quantità soprattutto la qualità, si prosegue con una più specifica <u>azione di analisi e riflessione</u> mirata ad identificare in modo specifico le singole e differenziate competenze, ovvero a dare un nome preciso, definito, e un'organizzazione a quello che all'inizio potrebbe risultare un insieme di informazioni amorfe e confuse troppo denso o troppo esiguo.</p> <p>A tal fine sarà necessario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. identificare le principali attività svolte nelle tappe formative e professionali (posizioni lavorative ricoperte, processi aziendali in cui è stato coinvolto, mansioni, ecc.);</li> <li>2. analizzare le attività svolte dall'utente nelle diverse tappe del proprio percorso;</li> <li>3. supportare l'utente nell'identificare prestazioni/risultati che pensa sia in grado di garantire in autonomia (da solo o in team), in relazione alla specificità dei contesti di esercizio e/o di apprendimento;</li> <li>4. supportare l'utente nell'identificare le competenze che ha sviluppato nelle attività individuate;</li> <li>5. supportare l'utente nel descrivere le competenze sviluppate nei diversi contesti di azione con un linguaggio comprensibile e socialmente (istituzionalmente) condiviso;</li> <li>6. verificare eventuali incoerenze o limiti delle informazioni presenti nella ricostruzione effettuata segnalandoli al cliente.</li> </ol> <p>Per l'efficace implementazione di queste azioni, l'operatore si servirà in questa fase della tecnica del colloquio o dell'intervista e della <a href="#">mappa concettuale di classificazione delle competenze</a>.</p> <p>E' importante inoltre che, nella "traduzione" dei dati e delle informazioni in competenze, il lavoro venga svolto insieme ancora sinergicamente dall'operatore insieme all'utente, coinvolgendolo con domande tese alla verifica, all'approvazione di quella scelta sintattica, alla condivisione del linguaggio usato. Ciò per evitare la burocratizzazione del particolare step che inevitabilmente avrebbe risonanze nella relazione e nei risultati.</p>
<p><b>3</b> <a href="#">Organizzazione delle</a></p>	<p>E' il momento conclusivo questa fase in cui l'operatore è chiamato a supportare l'utente nella sistematizzazione in termini organizzativi</p>

<p>delle informazioni ricevute in vista della redazione del libretto formativo del cittadino</p>	<p>all'insieme di competenze emerse tale da essere pronto per le fasi successive, ovvero la scelta ed il reperimento delle prove documentali ad esse e la redazione del Libretto.</p> <p>All'operatore viene in questa sede richiesto di:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. scegliere i criteri per l'organizzazione delle informazioni ricevute, in vista della redazione del libretto formativo, in coerenza con la tipologia di cliente-utente;</li> <li>2. ipotizzare sintesi significative delle informazioni raccolte, accorpandole in gruppi omogenei;</li> <li>3. organizzare le informazioni in modo coerente con la sequenza, la articolazione ed il formato previsti dal libretto formativo (le due sezioni e l'articolazione in quattro punti interna alla prima sezione);</li> <li>4. tutelare la privacy e i dati sensibili forniti.</li> </ol> <p><u><a href="#">Mappa concettuale di classificazione delle competenze, strumenti e criteri richiesti dal format del Libretto saranno i punti di riferimento dell'operatore in quest'ultima sottofase.</a></u></p>
--	---

Tale procedura sarà flessibilmente utilizzata dall'operatore in relazione ai diversi passaggi del processo di ricostruzione, alle differenti tipologie di beneficiari dell'attività e alle variabili che possono intervenire nelle situazioni affrontate.

**FINESTRA DI APPROFONDIMENTO**  
**GESTIONE DELL'ATTIVITÀ DI RICOSTRUZIONE DELL'ESPERIENZA:**  
**L'APPROCCIO METODOLOGICO E GLI STRUMENTI**

## **1. GESTIRE LA RICOSTRUZIONE DELL'ESPERIENZA**

L'attività di ricostruzione dell'esperienza finalizzata alla realizzazione e compilazione del Libretto si sviluppa intorno a tre processi/nuclei tematici fondamentali:

- 1) La ricostruzione della storia e delle esperienze formative, professionali ed extra-professionali della persona
- 2) La individuazione e descrizione delle competenze che la persona ha sviluppato attraverso le proprie esperienze di formazione e lavoro
- 3) La raccolta della documentazione a prova delle esperienze formative e professionali, formal, informal e non formal realizzate

In questa Nota ci occuperemo delle attività relative ai primi due processi rimandando la raccolta della documentazione alla Nota. N. 3 ad essa dedicata.

- 1) La ricostruzione della storia e delle esperienze formative, professionali ed extra-professionali della persona

Per ciò che concerne il processo di ricostruzione dell'esperienza socio-professionale, il ruolo che l'operatore è chiamato ad assumere è principalmente di facilitatore, attraverso le tecniche di comunicazione e di gestione della relazione d'aiuto, di un processo di attivazione partecipe e di responsabilizzazione del cliente-utente al fine di ripercorrere le tappe e i passaggi fondamentali della sua esperienza formativa e professionale.

Gli obiettivi che si perseguono in questa parte dell'attività possono essere esemplificati in:

- la raccolta dei dati informativi presenti nella narrazione dell'individuo relativi ai tre ambiti d'esperienza maturata (formativa, lavorativa, extra lavorativa, ovvero formal, non formal, informal),
- la valorizzazione e l'analisi dei contenuti proposti dal cliente-utente, al fine di individuare in essi gli elementi maggiormente significativi per l'identificazione delle competenze espresse.

In particolare allora, il compito dell'operatore sarà quello di stimolare e guidare il cliente-utente nella ricognizione delle esperienze, sollecitando la descrizione accurata degli ambiti e delle attività svolte e proponendo alcune categorie descrittive che possono facilitare tale ricostruzione

Ad esempio. Nella ricostruzione delle esperienze di lavoro, per ognuna delle attività professionali svolte l'operatore stimolerà il cliente-utente a ricordare ed esplicitare il nome dell'impresa o ente in cui ha lavorato, il settore di attività, le caratteristiche dell'azienda, la tipologia del contratto di lavoro, l'ufficio/reparto/area funzionale in cui era assegnato, il ruolo ricoperto e le principali attività svolte, gli strumenti e le tecnologie utilizzate.

Dopo aver raccolto tali dati aiuterà il cliente-utente ad una più mirata riflessione su:

- quelle che erano le caratteristiche delle attività e i compiti che gli erano assegnati,
- i tipi di problemi o le situazioni che di volta in volta si è ritrovato ad affrontare, le modalità e le risorse utilizzate

In particolare, nella descrizione delle attività bisognerà anche soffermarsi su:

- tipo di autonomia e di intervento personale sul lavoro e
- rete di relazioni e l'efficacia percepita nello svolgimento delle diverse attività.

Ciò costituirà la base informativa essenziale per comprendere la natura e le caratteristiche principali dell'esperienza realizzata e poter quindi avviare parallelamente il processo attraverso il quale identificare, il repertorio di competenze in essa contenuto.

Non è superfluo ricordare che in questa fase viene richiesto all'operatore l'utilizzo, accanto alle tecniche del colloquio e dell'ascolto attivo, di quelle risorse quali pazienza, tempo e attenzione alle diverse componenti presenti nell'interazione, per facilitare la riflessione e la lettura dell'esperienza in funzione delle esigenze di analisi richieste dal processo di compilazione del Libretto.

Ciò potrà richiedere all'operatore, un intervento "più attivo" in termini di stimolo finalizzato all'ampliamento e all'approfondimento delle informazioni sia in estensione – cioè per quel che riguarda le diverse esperienze presenti nella carriera - sia in profondità – ovvero le caratteristiche peculiari di ogni esperienza di lavoro, nel caso in cui la persona tenda a fornire poche informazioni riferibili a difficoltà comunicative della persona o esigua numerosità dell'esperienze come potrebbe essere ad esempio nel caso di un utente appartenente alle fasce deboli.

- 2) L' individuazione e descrizione delle competenze che la persona ha sviluppato attraverso le proprie esperienze di formazione e lavoro

I dati e le informazioni emerse permetteranno, attraverso la collaborazione sinergica di operatore-cliente/utente di evidenziare il repertorio di competenze sviluppate da quest'ultimo.

Il passaggio dalle attività di analisi a quelle di descrizione richiederà all'operatore quindi e al cliente-utente, un ulteriore sforzo di riflessione e approfondimento finalizzato a :

- a) riprendere le informazioni e i dati che sono emersi e caratterizzano le sue esperienze
- b) identificare con la persona, attraverso un processo di tipo inferenziale o deduttivo, le risorse, le abilità, le modalità tipiche d'azione sviluppate nei contesti e nelle attività di lavoro.

L'insieme di informazioni prodotte nell'attività di ricostruzione dell'esperienza può essere analizzato a diversi livelli.

- Il primo livello fa riferimento al contenuto informativo manifesto.

L'operatore e il cliente-utente, facendo riferimento ai dati prodotti, possono concordare quali competenze sono riferibili all'esperienza di lavoro o sono sollecitate dalle caratteristiche peculiari dell'esperienza stessa.

- Il secondo livello è da intendere come una meta-analisi che aiuta a specificare e confermare, da un lato, quanto presente nel contenuto verbale espresso e, dall'altro, seppur con un grado di astrattezza maggiore, quali competenze trasversali caratterizzano le modalità di rapporto con le attività svolte dall'individuo.

L'operatore può utilizzare alcuni riferimenti e criteri generali per regolare questa attività di analisi.

Ad esempio, la complessità degli eventi gestiti, la quantità e la qualità delle informazioni prodotte in una determinata area di contenuto, la padronanza auto percepita di determinati contenuti e processi presenti nelle attività svolte, la ricorrenza di determinate modalità di porsi nei confronti del lavoro, ecc.

- Il terzo livello d'analisi riguarda in particolare la verifica congiunta di aspetti connessi agli interessi o valori professionali, alle motivazioni, allo stile personale, ecc.

## 2. METODOLOGIE E STRUMENTI PER L'INDAGINE

Tutto il processo di affiancamento alla compilazione del Libretto formativo si svolge, abbiamo detto, in una situazione comunicativa e interpersonale faccia a faccia.

Come per la fase dell'accoglienza e analisi della domanda ancor più in questa fase, l'operatore si avvale in modo privilegiato del colloquio e dell'intervista come strumenti prioritari di sostegno al processo di analisi, descrizione ed organizzazione delle informazioni attraverso cui il cliente-utente può dare una forma e una struttura alla sua esperienza e, per questa via, renderla visibile, comunicabile e utilizzabile per gli scopi desiderati e richiesti dalla situazione.

L'operatore sa già che la conduzione adeguata di un colloquio o di un'intervista, sia in generale che nello specifico di questo servizio, è correlata alle conoscenze inerenti i processi cognitivi ed emozionali presenti nella dinamica interattiva, alla padronanza dei contenuti oggetto di scambio e alla capacità di utilizzo di specifiche tecniche comunicative, conoscenza che gestita efficacemente permetterà il raggiungimento degli obiettivi.

Tale intenzionalità si esprime in particolare riconoscendo che ciò che accade e si produce in termini di dati, informazioni e risultati, in una situazione interattiva, è sempre influenzato da diversi fattori:

- le caratteristiche del contesto fisico, sociale e culturale; i ruoli, le regole e le norme che caratterizzano la struttura che eroga il servizio;
- le caratteristiche degli interlocutori, il loro stile, il loro patrimonio di conoscenze e competenze comunicative;
- le rappresentazioni della situazione interattiva e le attese che gli interlocutori hanno rispetto alla situazione.

Utilizzare la relazione interpersonale come metodo di conoscenza e aiuto al cliente-utente in questa fase, implica, in altri termini, lo sviluppo nell'operatore di una consapevolezza della sua natura sistemica e dei processi di reciproco influenzamento in essa strutturalmente presenti, che devono essere accettati e gestiti anche attraverso l'uso di specifiche tecniche comunicative.

Va da sé che la gestione dei diversi fattori delineati deve essere esercitata a livello generale (organizzativo), identificando e definendo con precisione le finalità, gli obiettivi e la struttura temporale del dispositivo che si avvale dell'interazione come strumento di lavoro.

A tale scopo andranno utilizzati uno modello generale di riferimento e una mappa di contenuti che definiscono, quali oggetti d'indagine devono essere esplorati per raggiungere le finalità previste dal servizio, come fin qui descritto.

Se il colloquio in accoglienza era finalizzato all'analisi della domanda e all'identificazione del bisogno della persona, in questa sede l'operatore è chiamato a creare le condizioni facilitanti lo scambio comunicativo e la comprensione e l'esplicitazione dell'esperienza dell'altro finalizzato a far emergere quelle competenze che andranno poi descritte e trascritte sul Libretto.

Si tratta in particolare, da parte dell'operatore, di esercitare una competenza comunicativa e relazionale, tese all'ascolto attivo, al coinvolgimento, al sostegno degli sforzi che il cliente-utente fa per farsi capire, informare, progettare e dare un significato alla sua storia, ecc.

Si tratta inoltre di aiutarlo a utilizzare la situazione interattiva come una opportunità per chiarire e definire con più precisione ciò che pensa in rapporto alla situazione e alla sua finalità.

La letteratura specialistica e l'esperienza sul campo testimoniano l'utilità pratica di considerare l'intervista e il colloquio come due strumenti distinti.

Colloquio e intervista focalizzano specifici aspetti dell'interazione comunicativa ed enfatizzano diversamente gli elementi informativi che la caratterizzano permettendo la realizzazione degli obiettivi prefissi.

Essi tendono inoltre a gestire diversamente i processi d'influenzamento presenti nella situazione.

## 2.1 L'INTERVISTA

L'intervista si focalizza essenzialmente sui contenuti informativi espliciti, diretti e strutturati. E' come sappiamo uno strumento con una struttura precisa di contenuti e di domande, che sono presentate in una sequenza più o meno standardizzata e che ci permette di recepire e registrare ciò che l'interlocutore dice o può dire ed esplicita.

Rileva cioè quello che è stato predefinito con precisione in una fase antecedente l'interazione concreta. Gli elementi informativi da ricercare e necessari alla produzione di conoscenza della realtà o dell'esperienza dell'intervistato rappresentano e attualizzano il modo di intendere l'oggetto di indagine e di intervento e la procedura che deve essere implementata.

Nell'intervista l'operatore gestisce in modo diretto i tempi e i contenuti dell'interazione lasciando all'utente-cliente il ruolo di fonte informativa, con una sollecitazione di natura strutturale ed esprimendo una motivazione che tende, in qualche modo, all'influenzamento dell'utente cliente.

Tale processo deve essere preventivamente considerato in fase di elaborazione della struttura e dei contenuti dell'intervista.

L'intervista potrebbe essere considerata una sorta di "investigazione" che si fonda su un sistema interpretativo o di riferimento preventivamente e formalmente definito. E' quindi focalizzata sulla registrazione delle informazioni che sono state preventivamente giudicate indicative della realtà da esaminare.

## 2.2 II COLLOQUIO D'INDAGINE

Come già sappiamo, si focalizza sui contenuti informativi espliciti, e soprattutto su come tali contenuti sono presentati nella situazione e come sostanziano l'esperienza dell'utente-cliente.

A differenza dell'intervista, presenta una struttura ampia nella quale sono definite le aree da esplorare, ma non sono predeterminati i contenuti specifici, né le domande da porre.

L'operatore utilizzando tale tecnica nell'interazione tenderà a costruire con il cliente-utente una struttura che terrà conto dei tempi di elaborazione, delle modalità tipiche di analisi e di comprensione dei contenuti trattati, delle idiosincrasie, ecc., mantenendo per sé il ruolo di facilitatore dell'andamento e dello scambio delle informazioni.

Nel colloquio i processi di reciproco influenzamento sono progressivamente accettati come utili allo sviluppo di conoscenza degli ambiti e dei contenuti oggetto di esplorazione.

La motivazione si struttura in funzione degli esiti giudicati utili e soddisfacenti dal cliente-utente e della qualità della relazione che mano a mano verrà instaurandosi.

Poiché già conosciamo le caratteristiche di questo strumento, si vuole qui definire in modo più specifico come utilizzarlo in modo mirato in questa fase per ricostruire insieme i temi e gli argomenti da esplorare in questa fase del processo di compilazione del Libretto.

Visto che facilitiamo un processo di analisi e di ricostruzione la non direttività dello strumento può consentire maggiormente al cliente-utente di esprimersi con le modalità che ritiene più opportune.

Riteniamo opportuno quindi mettere in grado l'operatore di fare riferimento a uno schema concettuale che lo aiuti a differenziare i diversi strumenti fondati sulla relazione interpersonale, individuando di volta in volta, in relazione alle fasi attraversate e ai temi trattati, lo strumento che appare più pertinente e adeguato rispetto alla finalità perseguita e alle condizioni in cui esso è operativamente utilizzato e, complessivamente, il mix di strumenti che si adatta maggiormente alle esigenze e all'andamento dello specifico processo consulenziale.

Si potrebbe affermare che per le interazioni (o fasi delle interazioni) operatore-utente finalizzate alla conoscenza di caratteristiche dell'esperienza di un individuo, definibili oggettive o che riguardano fatti certi della storia di quell'individuo, l'intervista sembra essere lo strumento che presenta la maggior efficacia ed efficienza. Ad esempio può rivelarsi utile e più funzionale con quei clienti-utenti con un'esperienza vasta e diversificata, che interagiscono attivamente e sono più inclini all'eloquio,



Per le interazioni (o fasi delle interazioni) finalizzate all'aiuto, alla consulenza e/o allo sviluppo di conoscenze dell'insieme d'elementi che caratterizzano l'esperienza della persona, il colloquio rappresenta lo strumento principale d'intervento. Come potrebbe essere nel caso degli utenti delle fasce deboli o che hanno maggiori difficoltà a raccontarsi o a ricordare o ad organizzare l'esperienza.

In questa sede ci soffermeremo su alcuni aspetti tecnici della comunicazione interpersonale che è utile padroneggiare sia nella gestione di una intervista che nella gestione di un colloquio, in particolare in questa fase dove l'oggetto di confronto e di esplorazione è l'esperienza formativa e professionale del nostro interlocutore. Intendiamo con questo sottolineare ciò che l'operatore dovrebbe aver presente e fare per aumentare l'efficacia della sua azione.

In questo senso l'intervista e il colloquio assumono in questa fase il valore di situazioni in cui si scambiano informazioni finalizzate alla definizione congiunta di una "realtà" che è utile rappresentare.

Il processo di analisi e di raccolta delle informazioni, come l'operatore già sa, seppur con gradi di difficoltà e automatismi diversi, implica sempre la presenza e la gestione di processi ricostruttivi e interpretativi.

Per facilitare l'attività interpretativa e la comprensione delle informazioni, propria e dell'interlocutore, è indispensabile prepararsi all'incontro chiarendo:

- che cosa sa e pensa dei contenuti che tratterà,
- prefigurando le caratteristiche dell'utenza a cui si rivolge,
- ed elaborando, uno schema o una mappa delle questioni o delle criticità che potrebbero presentarsi nell'interazione.

Durante l'interazione dovrà essere specifico, evitare generalizzazioni, scegliere termini adeguati all'interlocutore, adottando un linguaggio conciso e comprensibile al cliente-utente.

Nella fase di raccolta delle informazioni dedicherà particolare attenzione all'ascolto, concentrandosi sul cliente-utente, evitando di interromperlo e, soprattutto, evitando di preparare ulteriori richieste mentre l'interlocutore sta parlando, stando sempre attento a riformulare con le proprie parole ciò che l'utente-cliente ha detto e a verificare il suo livello di soddisfazione.

Dopo aver esplorato ogni ambito, sarà sempre utile ricapitolare ciò che è stato esplicitato e ricercare e produrre un accordo e una sorta di "validazione" di quanto è emerso nello scambio comunicativo.

Per quanto riguarda gli aspetti non linguistici del parlato, è utile in questa sede evidenziare che l'efficacia e l'efficienza dello scambio delle informazioni è correlato al controllo dell'intonazione, al ritmo e alla velocità di esposizione e all'enfatizzare con il tono della voce le informazioni che sono ritenute importanti. Il tono dovrebbe essere medio basso e il ritmo e la velocità dovrebbero non essere elevati e permettere una buona articolazione delle parole.

Nello scambio informativo, ovviamente, rimane presente e attiva la dimensione non verbale dell'interazione. Ma mentre con l'intervista, questa dimensione tende ad essere collocata nello sfondo; nel colloquio è elemento essenziale della comprensione dell'esperienza dell'altro e in questa fase specifica gli elementi non verbali presenti nell'interazione dovrebbero essere considerati informazioni aggiuntive trasmesse dagli interlocutori, più o meno consapevolmente, per confermare, relativizzare, suggerire l'interpretazione del contenuto e soprattutto per stabilire un rapporto o influenzare la relazione.

Nel colloquio l'operatore deve essere attento in particolare alla coerenza tra verbale e non verbale e ricercare una sorta di sincronia con le modalità non verbali dell'interlocutore.

Infine non è superfluo ricordare che l'importanza della modalità e della tecnica con cui l'operatore può facilitare la produzione e lo scambio delle informazioni su un particolare contenuto che non possono essere date per scontate.

Nell'intervista la maggior strutturazione rende in parte meno rilevante l'uso di specifiche tecniche come quelle della riformulazione e della domanda, alla qualità dell'ascolto correlata alla chiarezza dell'obiettivo di ascolto e alla consapevolezza degli elementi rilevanti sui quali concentrare l'attenzione.

L'ascolto attivo permetterà all'operatore di integrare armoniosamente la fase di registrazione degli stimoli informativi, e quella di riorganizzazione degli stimoli colti, collocandoli in una struttura che esprime uno specifico significato.

Tale tecnica inoltre ancor più di quanto richiesto nella fase di accoglienza, richiede all'operatore di essere paziente, disponibile, autenticamente interessato a comprendere ciò che l'interlocutore comunica. Inoltre vista la complessità del processo di analisi e di descrizione delle competenze è importante verificare nella situazione concreta attraverso l'utilizzo della nota tecnica della riformulazione, l'esattezza dei contenuti e dei significati che questi veicolano.

Tutto ciò attraverso una modalità e ad un linguaggio quanto più simile a quella utilizzato dallo stesso cliente-utente.

Operativamente la comprensione dell'esperienza dell'altro si fonda sulla produzione di una circolarità dello scambio attraverso l'utilizzo di domande. In particolar modo, e l'operatore che lavora in quest'ambito lo sa bene, servono a:

- specificare,
- precisare
- e, soprattutto, ampliare la gamma delle informazioni che possono essere utilizzate per comprendere ciò che l'altro dice rimanendo centrati nel qui ed ora della interazione con l'utente attraverso tutti i canali comunicativi.

Le domande, oltre a permettere di approfondire argomenti, verificare la comprensione o l'esattezza di una informazione, assolvono a diverse funzioni:

- aiutano a focalizzare l'attenzione su un contenuto e fanno intendere che quel contenuto è rilevante per le finalità dell'incontro;
- mettono in evidenza i collegamenti tra diversi aspetti del discorso, creano delle possibili connessioni tra le aree tematiche trattate e stimolano una migliore organizzazione della descrizione di ciò che sta emergendo.

Durante la preparazione dell'incontro può essere utile a tal riguardo, avere in mente una semplice classificazione dei tipi di domande e una mappa dei probabili effetti nell'interazione comunicativa. Le domande possono essere classificate in tre tipi:

- aperte,
- chiuse
- e alternative.

Le domande aperte tendono a comprendere una situazione, un punto di vista, un problema e per specificare. Sviluppano quantitativamente le informazioni e stimolano l'utente-cliente a raccontarsi. È utile formularle quando si ritiene opportuno ottenere delle risposte di carattere generale o più informazioni insieme.

Ad esempio, le formulazioni tipo "... quale idea si è fatta dell'azienda...", "... come valuta la sua situazione...", "...cosa si aspetta da..." sono domande aperte.

Le domande chiuse servono per concludere un argomento e per verificare la comprensione di una situazione o di un problema: esse non aggiungono informazioni, ma confermano o disconfermano la comprensione.

Vanno formulate quando si ha un'ampia gamma di informazioni e si ritiene opportuno effettuare una verifica intermedia o si vuole verificare l'esattezza della nostra comprensione.

Sono quelle domande che presuppongono un risposta del tipo "... sì/no...": "... allora vorrebbe lavorare in ambito pubblico...", "... considera utile questa riflessione, sì o no...", "... in definitiva mi sta dicendo che è disponibile per il corso di informatica ..." sono esempi di domande chiuse.

Le domande alternative servono per avere informazioni specifiche e precise: non aggiungono informazioni, ma stimolano l'interlocutore a prendere delle decisioni o a valutare con maggior attenzione i diversi aspetti di ciò di cui si sta parlando.

Sono utili quando si ritiene essenziale passare dal generale allo specifico o quando si coglie una incertezza o una difficoltà espositiva: "... questo o quello..." rappresenta la formulazione tipo.

Nel colloquio e nell'intervista le domande aperte, chiuse o alternative si alternano e rappresentano nell'insieme un sistema di regolazione dell'interazione e del processo conoscitivo.

Tendenzialmente all'inizio del colloquio si pongono domande aperte; man mano che si procede si propone la sequenza aperte-chiuse-alternative-aperte; al termine si formulano domande tendenzialmente chiuse.

Particolare attenzione bisogna infine porre ai possibili **errori di comprensione** quali l'effetto alone, l'errore logico, il pregiudizio, l'effetto indulgenza che sono alcuni dei principali errori riscontrati nella conduzione del colloquio o dell'intervista.

- L'effetto alone riguarda in particolare la tendenza a trasferire su altre aree di contenuto le informazioni raccolte in un'area; l'errore logico riguarda il processo di correlazione automatica delle informazioni che emergono nell'interazione con altre informazioni che noi possediamo;
- il pregiudizio riguarda i nostri personali convincimenti che ci portano a recuperare e privilegiare nell'interazione le informazioni che confermano ciò che noi già pensiamo dell'interlocutore o dell'oggetto di esplorazione;
- l'effetto indulgenza è la tendenza ad essere "buoni" con l'interlocutore, privilegiando inconsciamente l'aspetto affettivo dell'interazione e mettendo in secondo piano o non considerando gli aspetti informativi che possono minacciare la relazione.

Questo non per identificare e suggerire una strategia specifica che ci permetta di evitarli, visto che l'esperienza quotidiana conferma spesso il contrario un po' perché siamo esseri umani un po' per il loro essere "strutturali" della dinamica interattiva presente nel colloquio e nell'intervista, quanto per ricordarci l'attenzione a ri-conoscerli e gestirli autenticamente nella situazione, mantenendo una buona padronanza di sé e la consapevolezza delle proprie risorse psicologiche e sociali.

Insieme a questi due strumenti possono essere utilizzati a supporto, strumenti operativi di autovalutazione delle abilità possedute e schede che facilitano la ricostruzione delle esperienze personali, formative e lavorative (cfr. Per saperne di più – Esempi di strumenti per la ricostruzione).

Possono essere:

- griglie contenenti punti di attenzione per la gestione dei colloqui
- Diario di bordo dell'operatore
- schede di autovalutazione sulle risorse personali
- schede di descrizione delle attività e dei ruoli ricoperti e delle relative competenze esercitate o apprese
- schede di descrizione dell'esperienze di studio e formazione
- schede strutturate
- mappe descrittive
- questionari di autovalutazione su attitudini, interessi, attività extra professionali

Il loro utilizzo è consigliato in maniera flessibile rispetto alle proprie consuetudini operative nonché alla tipologia di utenti che si affronta, ricordando sempre la subordinazione dello strumento al processo e alla relazione che risulta invece sempre prioritaria.

## **FINESTRA DI APPROFONDIMENTO: IL FORMAT DEL LIBRETTO FORMATIVO E LA MAPPA CONCETTUALE PER LA CLASSIFICAZIONE DELLE COMPETENZE**

### **1. IL FORMAT DEL LIBRETTO FORMATIVO**

Prima di cominciare ad entrare insieme all'utente nel cuore del processo dinamico di questa fase, è necessario che l'operatore abbia ben presenti le sezioni di cui è composto cui corrispondono le aree d'indagine e che serviranno per la raccolta dei dati e delle informazioni necessarie alla descrizione delle competenze.

Il Libretto inoltre raccoglie informazioni di diversa natura riguardanti sia i percorsi di istruzione e di formazione certificati con un titolo di studio o di qualifica, sia esperienze effettuate in ambito educativo/formativo, in ambito lavorativo, in ambito sociale, ricreativo o familiare.

Per questi motivi, sono previste all'interno del Libretto Formativo, due sezioni organizzate in modo dinamico e selettivo a seconda delle caratteristiche del soggetto utilizzatore.

Ciò significa che ognuna delle sezioni potrà avere una diversa ampiezza e una composizione variabile (si potrebbe dire "a fisarmonica") a seconda delle informazioni prevalenti e più significative del soggetto, pur in un quadro unico di leggibilità.

Ad esempio per un giovane al primo inserimento nel mercato del lavoro saranno prevalenti le informazioni sul percorso formativo e sulle competenze di base; per una persona adulta occupata o in mobilità sarà invece necessario ampliare ed articolare la componente tecnico professionale delle competenze e il quadro complessivo della professionalità.

#### **SEZIONE 1**

##### **INFORMAZIONI PERSONALI**

I dati contenuti in questo quadro sono analoghi a quelli attualmente previsti nella scheda anagrafico-professionale e nel Curriculum Vitae europeo; ciò al fine di permettere che la persona che si trova ad attivare per la prima volta uno degli strumenti formalizzati fornendo i propri dati (scheda anagrafico-professionale - Borsa lavoro - curriculum vitae europeo, libretto) non debba replicare l'inserimento di questi ultimi successivamente, qualora attivi un altro di tali strumenti (ovviamente con tutte le misure di tutela della privacy previste dalla vigente normativa). Coerentemente con gli orientamenti che emergono anche in altri Paesi europei, si deve garantire che nel Libretto non siano inserite informazioni personali che possano introdurre elementi di potenziale discriminazione individuale e sociale rispetto alla possibilità di essere presi in considerazione per una occupazione. .

##### **ESPERIENZE LAVORATIVE/PROFESSIONALI**

Oltre ai dati codificati relativi a ciascuna esperienza lavorativa (contratto, date, mansione, datore di lavoro), alla voce PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE è opportuno descrivere in modo chiaro e sintetico le attività e/o le caratteristiche dell'esperienza di lavoro, indicando quelle di maggior valorizzazione.

##### **TITOLI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

In questo quadro vanno inserite le informazioni essenziali riguardanti unicamente i percorsi di istruzione o formazione che danno luogo ai relativi titoli rilasciati dal MIUR (titoli scolastici o

universitari) o dalle Regioni (Qualifiche e specializzazioni, anche conseguite nell'ambito dell'apprendistato per l'assolvimento del diritto-dovere, o di quello per l'alta formazione) o da entrambi (IFTS)

## **ESPERIENZE FORMATIVE**

Questo quadro contiene le informazioni riguardanti tutte le esperienze formative che non sono riconducibili al box 3 (ad esempio la formazione prevista nelle diverse tipologie di apprendistato che non si sia conclusa con un rilascio di qualifica, la formazione in contratto di inserimento, la formazione specialistica, la formazione continua, i tirocini, ecc..).

## **SEZIONE 2 COMPETENZE ACQUISITE IN PERCORSI DI APPRENDIMENTO**

Alla compilazione di questa sezione sono finalizzate le attività di analisi e ricostruzione dell'esperienza traducibili in un quadro essenziale delle competenze dell'individuo, comunque acquisite, quadro che non risponderà necessariamente a criteri di assoluta esaustività bensì a **criteri di trasparenza e valorizzazione dei punti di forza** del patrimonio individuale.

Si partirà dalla collaborazione del titolare del Libretto, sottolineando il carattere di volontarietà dello strumento, in particolare se si tratta di un adulto con consistenti esperienze, al fine di superare le difficoltà derivanti da una necessaria riduzione e semplificazione della complessità legata all'esperienza individuale.

E' tuttavia necessario sottolineare che il format di questa sezione deve innanzitutto rendere ragione della attuale parzialità dello strumento e, di conseguenza, restituirne evidenza.

In assenza di un sistema nazionale di standard minimi per la descrizione, il riconoscimento e la certificazione delle competenze il quadro ricostruito dovrà evidenziare complessivamente sia le competenze che possono essere registrate in quanto collegate a titoli e certificazioni formative, sia competenze che, pur emergendo quale componente importante della professionalità, non sono documentabili.

Nell'ultima colonna della tabella della sezione 2° dovranno essere riportate le evidenze documentali per tutte le competenze comunque acquisite, indipendentemente dal contesto, tenendo naturalmente conto del loro diverso grado di formalizzazione (certificazione, esperienza ecc.) che avvalora in diverso grado la competenza stessa:

- se una competenza è certificata, ovvero resa certa in un contesto di regole identificato e condiviso, essa assume quel valore di scambio che tutti i soggetti che condividono tale contesto le riconoscono;
- se una competenza è legata all'esperienza, assume valore diverso a seconda dei contesti di apprendimento/esercizio della stessa.

## **TIPOLOGIA**

Relativamente alle competenze acquisite in contesti di apprendimento di tipo formale, è possibile indicarne la tipologia facendo riferimento all'articolazione delle tipologie di competenze riportata nell'Accordo raggiunto in Conferenza Unificata il 28 ottobre 2004.

In esso le tipologie di competenze sono articolate in:

- **competenze di base;**
- **competenze tecnico-professionali e trasversali.**

Per le competenze di base acquisite in percorsi di istruzione e formazione si farà altresì riferimento alla nota posta in calce alla sezione che distingue Area dei linguaggi, Area tecnologica, Area scientifica, Area storico-socio-economica..

## 2. LA MAPPA CONCETTUALE PER LA CLASSIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

### 2.1 Definizione e caratteristiche della competenza

Il concetto di competenza ha una storia nella quale ha attraversato mondi diversi assumendo connotazioni e sfumature diverse a seconda degli approcci e modelli utilizzati per definirla.

La competenza è un oggetto di studio che assume rilevanza nelle discipline pedagogiche, nella formazione professionale e manageriale, nello studio e analisi delle carriere professionali, nella gestione della risorsa-uomo nelle organizzazioni, nella psicologia differenziale e vocazionale, nell'orientamento professionale e nella varie forme di counseling.

In tali ambiti di ricerca e di intervento diverse sono state le prospettive di studio adottate in relazione al concetto di competenza che ha veicolato modelli diversi di persona e di lavoratore, attribuendo più o meno rilevanza all'esperienza, differenziando i criteri di valutazione e infine, predefinendo il campo di applicazione concreta (cfr. Per saperne di più: Approcci e definizioni sul concetto di COMPETENZA contributi Sarchielli G. 1996; Bresciani P.G. 1997)

Tra il 1993 e il 1998 l'Isfol ha sviluppato una linea di ricerca in tema di competenze al fine di realizzare un sistema di standard formativi per la formazione professionale.

Nell'ambito di questo lavoro, che ha avuto notevole diffusione e successivi sviluppi concettuali, ha elaborato la seguente definizione oramai ampiamente condivisa nella comunità istituzionale e operativa del nostro paese:

**“La competenza è il patrimonio complessivo di risorse di un individuo nel momento in cui affronta una prestazione lavorativa o il suo percorso professionale. E' costituita da un insieme strutturato conoscenze, abilità e risorse personali”**

Tra gli elementi costitutivi della competenza, alcuni hanno a che fare con la natura del lavoro e si possono quindi individuare analizzando compiti e attività svolte; altri invece (Es. Motivazione, capacità di comunicazione, capacità di problem solving) hanno a che fare con caratteristiche “personali” del soggetto-lavoratore che si mettono in gioco quando un soggetto si attiva nei contesti operativi”.

A partire da questo concetto, si propone la definizione di una mappa concettuale a sostegno del processo di analisi dell'esperienza formativa e professionale dell'utente/cliente al fine operativo di facilitarne la trascrizione delle competenze in modo leggibile e il più possibile attendibile nella sezione 2 del Libretto.

Il riquadro della Sezione 2 rappresenta un punto complesso nell'ottica dell'operatore che registra le competenze. Tuttavia la sua compilazione si pone come una fase essenziale per la massima trasparenza e valorizzazione delle competenze comunque acquisite.

Per esigenze di leggibilità e praticabilità della fase sperimentale sarà opportuno tenere conto dei seguenti criteri sottoelencati, indicati nelle Linee Guida per la Compilazione :

1. con riferimento alla descrizione delle competenze:

1.1 criterio di sintesi: è opportuno, al termine della sperimentazione arrivare ad un range minimo/massimo di righe/competenze compatibilmente con l'estensione e la complessità del patrimonio di esperienza individuale. Si propone pertanto che tale rango vada da un minimo di 10 ad un massimo di 25 righe. La variabilità sarà dunque non tanto nel numero di competenze trascritte quanto nella consistenza e nel peso attribuibile a ciascuna competenza che viene descritta nel libretto.

1.2 criterio di omogeneità sintattica: al fine di utilizzare un comune linguaggio e metodologia condivisibili è necessario che le competenze emerse siano descritte con una sintassi omogenea

2. Con riferimento alla individuazione delle competenze

2.1 criterio di organicità: tramite questo quadro viene restituita necessariamente una sintesi della complessità dell'esperienza. Per tale ragione la trascrizione delle competenze dovrà avvenire in modo da sottendere una struttura organica del patrimonio individuale, struttura che verrà individuata insieme al titolare stesso del Libretto.

A tal scopo potrà essere utile individuare, nell'ambito della ricostruzione, un focus principale dell'esperienza, dando ad esso priorità ed evidenza nelle prime righe della sezione.

Tale focus potrà essere rappresentato dalle esperienze più rilevanti in relazione al bisogno identificato nelle diverse tipologie di utenti.

Gli elementi metodologici utili a svolgere queste funzioni possono essere:

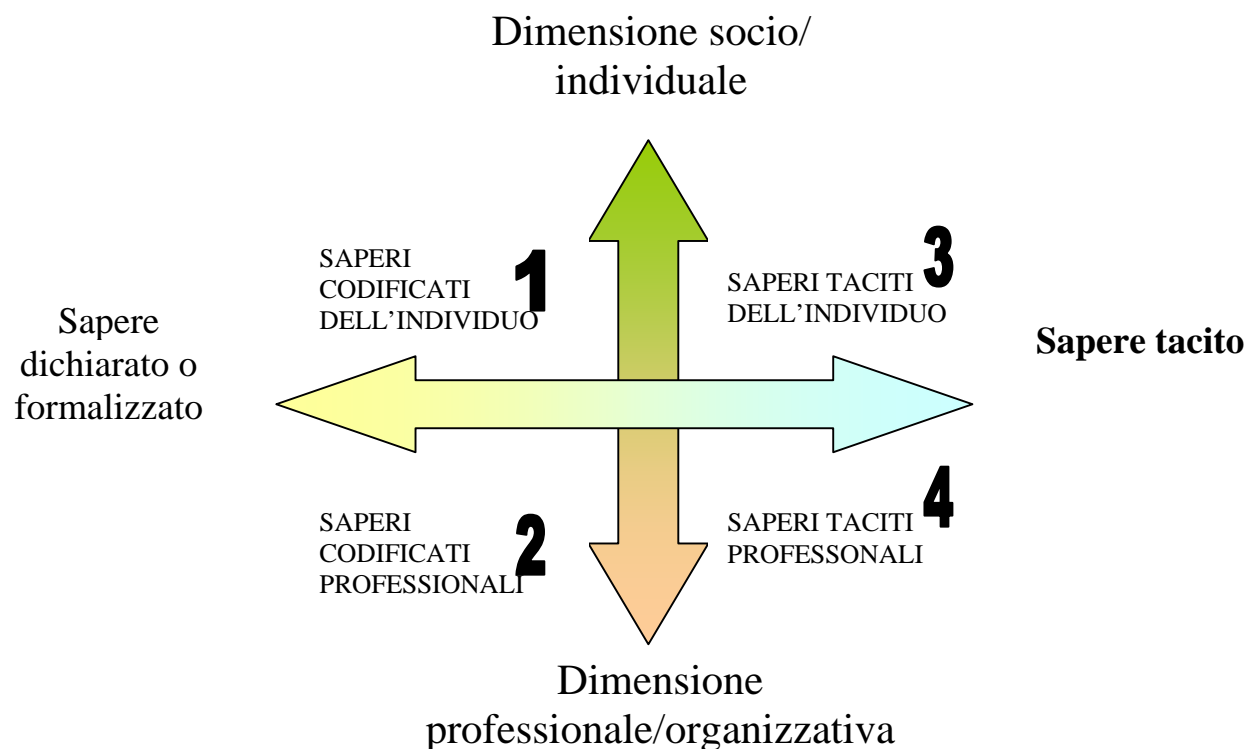
1. IL QUADRO DI ANALISI DELLE COMPETENZE risultante dalla indagine di analisi e ricostruzione delle esperienze di apprendimento formale, non formale e informale realizzata

2. LA SINTASSI DELLE COMPETENZE quale sistema di trascrizione delle competenze tramite una sintassi predefinita

## 2.2 - Quadro di analisi

Per ciò che riguarda il quadro di analisi delle competenze, possiamo incrociare due variabili che abbiamo visto centrali nella definizione operativa di competenza

L'obiettivo è costruire un quadro logico utile alla analisi e mappatura delle competenze individuali.



Per quanto attiene il quadro 1 e 2 in esso si situano le competenze in qualche modo formalizzate in un contesto di apprendimento o di lavoro e in particolare:

1. nell'area 1 **SAPERI CODIFICATI DELL'INDIVIDUO** si possono inserire tutti quei saperi provenienti da esperienze di apprendimento dell'individuo non riferibili ad un contesto professionale o di lavoro.

Tali saperi sono sempre esplicitati e dichiarati e spesso anche certificati. Fanno parte di questo ambito l'istruzione scolastica, i percorsi formativi Diritto-Dovere, quella universitaria, le competenze di base e trasversali laddove esplicitamente previste in programmi formativi. In sintesi ogni competenza che è prioritariamente patrimonio dell'individuo e che fa parte di un sistema codificato.

2. nell'area 2 **SAPERI CODIFICATI PROFESSIONALI** si possono inserire le competenze collegabili ad un ambito o contesto professionale o organizzativo ed esplicitamente dichiarate in quel contesto.

Significa che sono state o perseguite come apprendimento atteso in quel contesto (ad esempio nei contratti di apprendistato, nei tirocini o nella formazione continua) oppure sono riconosciute poiché valutate o remunerate in quel sistema organizzativo.

Ad esempio l'appartenenza ad un ordine o una comunità professionale, un inquadramento contrattuale, la esplicitazione delle competenze raggiunte in un sistema organizzativo di pianificazione delle carriere sono tutti esempi di competenze dichiarate in una dimensione professionale o organizzativa.

Ai fini della compilazione delle aree 3 e 4 è invece necessario un approfondimento poiché si entra nella dimensione tacita della competenza, ovvero quella non riconosciuta da nessun sistema e quindi non codificata.

3. per l'area 3 **SAPERI TACITI PROFESSIONALI** : potranno essere inserite le competenze derivanti dall'analisi delle diverse esperienze di lavoro che ha evidenziato una serie di informazioni di profondità che riguardano le mansioni effettivamente svolte, il grado di autonomia o responsabilità, la capacità di affrontare elementi critici (questa spesso si trasforma in competenza nella gestione delle varianze).

Questa area potrebbe corrispondere a quel tipo di apprendimento che l'UE definisce apprendimento non formale ovvero connesso ad attività organizzate ma non pianificato e non riconosciuto come apprendimento.

4. per l'area 4 **SAPERI TACITI DELL'INDIVIDUO** possono essere inseriti tutti quei saperi che l'individuo sviluppa indipendentemente dal lavoro e in modo non riconosciuto. E' tutta l'area degli interessi personali, dell'autoformazione, delle competenze sviluppate nella vita familiare e nella quotidianità oppure nel volontariato non organizzato.

E' questa l'area che l'UE definisce dell'apprendimento informale ovvero quell'apprendimento che è effetto collaterale delle esperienze di vita in senso lato.

### 2.3 Trascrizione delle competenze

Oltre alla condivisione delle diverse dimensioni di mappatura è utile anche condividere una **modalità omogenea di trascrizione** delle competenze stesse sin dalla fase di ricostruzione. La questione verrà ripresa nel dettaglio nella Nota. N. 4 dedicata alla fase conclusiva di stesura del Libretto.

Tuttavia sin d'ora conviene condividere che è oramai considerato opportuno, a livello istituzionale e in tutta Europa, che le competenze siano descritte con una sintassi omogenea tramite:

- una azione (in forma di verbo o sostantivo),
- accompagnata da un oggetto e da una specifica (ad es. integrando ove necessario il grado di autonomia e responsabilità, o il livello di competenze, o altro)



➤ e/o un ambito di riferimento.

In questo modo sarà necessario scegliere con attenzione il verbo (o il sostantivo) di azione che rappresenta il nucleo della competenza e successivamente lavorare a descrivere l'estensione e lo spessore della competenza tramite l'oggetto, la specifica e/o l'ambito di riferimento.

Esempi:

Azione	Oggetto/i	Specifica e/o ambito di riferimento
Utilizza	strumenti tecnologici e informatici	per consultare archivi, gestire informazioni, analizzare dati
Collabora alla progettazione	di prodotti/servizi turistici personalizzati	nell'ambito di strutture di promozione turistica territoriale
Comprende interfaccia	e ruoli e funzioni organizzative	nell'ambito di realtà organizzative complessa di dimensioni medio grandi
Gestisce autonomia	in le attività amministrativo/contabili	nell'ambito di un esercizio commerciale di piccole dimensioni

La sintassi proposta rappresenta un tentativo di sistematizzare ed omogeneizzare il complesso processo di trascrizione delle competenze attraverso due fondamentali scelte:

- la **tassonomizzazione** della competenza che schematizzando in un verbo, un oggetto ed un ambito/contexto propone una logica componibile ad albero la cui radice è sempre l'azione di cui gli altri due elementi costituiscono la contestualizzazione comunque modificabile;
- la **classificazione** dei verbi di azione possibili in quattro categorie che prefigurano altrettante azioni essenziali:
  - verbi operativi (utilizzare, operare su, ecc.),
  - verbi cognitivi (diagnosticare, interpretare, elaborare, affrontare, ecc.),
  - verbi relazionali (partecipare, interfacciarsi, comunicare, ecc.) e
  - verbi gestionali (coordinare, gestire, occuparsi di, dirigere, ecc.).