

Capitolo 1: Esplorare il concetto di “Competenza”

-

Obiettivo:

**Condividere una definizione del concetto di competenza
quale base per le attività dell'agenzia formativa
Raccordare la definizione al Sistema della FP**

Capitolo 1: Esplorare il concetto di “Competenza”

-

Passo 1

Definire la “Competenza”

Spencer e Spencer 1993 , nella linea tracciata da Klemp 1980 e Boyatzis 1982 definiscono la competenza come:

*“una caratteristica intrinseca di un individuo, **causalmente** collegata ad una **performance eccellente** in una **mansione**, che si compone di **motivazioni, tratti, immagine di sé, ruoli sociali, conoscenze e abilità.**”*

il Decr. L. 13/13 per es. adotta invece la seguente definizione:

*“**comprovata** capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di **studio o nello sviluppo professionale e personale**, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità **acquisite nei contesti** di apprendimento formale, non formale o informale.”*

“Conoscenza agita”



Definizione di “Conoscenza”: risultato della assimilazione di informazioni attraverso l’apprendimento (SAPERE); le conoscenze costituiscono l’insieme di **fatti, principi, teorie e pratiche** relativo ad un ambito di studio o di lavoro.

Definizione di “Abilità”: capacità di applicare conoscenze e di utilizzare il SAPER FARE per svolgere compiti e risolvere problemi;

le abilità sono descritte come **cognitive** (uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e **pratiche** (che implicano l’abilità manuale e l’utilizzo di metodi, materiali, attrezzature e strumenti).

Nota: la tassonomia di Bloom (2001) individua il punto di salto di qualità da conoscenza ad abilità (vedi figura)

Persona ->

“**caratteristica intrinseca dell’individuo**”

Stabilità:

“**modi di comportarsi o pensare che si ripetono a grandi linee** nelle diverse situazioni e perdurano per un periodo ragionevolmente lungo” (Guion 1991)

“**la competenza è parte integrante e duratura** della personalità dell’individuo” Spencer e Spencer 1993

➔ **la ripetibilità e il mantenimento della qualità** della performance.

Sviluppo ed evoluzione

Le competenze, come le persone nel loro complesso, evolvono.

Le competenze profonde più difficili da acquisire

Competenze di superficie, conoscenze, skills sono più facili da acquisire e fare evolvere.

“si compone di motivazioni, tratti, immagine di sé, ruoli sociali, conoscenze e abilità”

Mix di caratteristiche

Una competenza di solito implica sia caratteristiche intrinseche profonde, legate all'*essere*, sia caratteristiche di superficie, legate al *saper fare*.

Fattori attivanti

“La competenza non risiede nelle risorse (conoscenze e capacità) da mobilitare né è data dalla loro somma, ma **risiede nell'atto stesso di mobilitazione / combinazione delle risorse necessario per realizzare una performance**. In questo senso “competenza” significa (anche) saper mobilitare risorse personali combinandole in modo originale ed efficace in un contesto dato.”

Resources

INNER RESOURCES

Experiences

- Social experience
- Experience of nature
- ...

Knowledge

- Fundamental environmental knowledge
- Systems knowledge
- Contextual knowledge

Skills

- Formalised skills
- Cognitive skills
- Operational skills
- Relationship skills
- ...

Abilities

- Empathy
- Autonomy
- Mindfulness
- ...

EXTERNAL RESOURCES

- Relational networks
- Potentials of the lifeworld
- Information networks
- Infrastructure
- Finances
- ...

Competences

Competence A

Competence B

Competence C

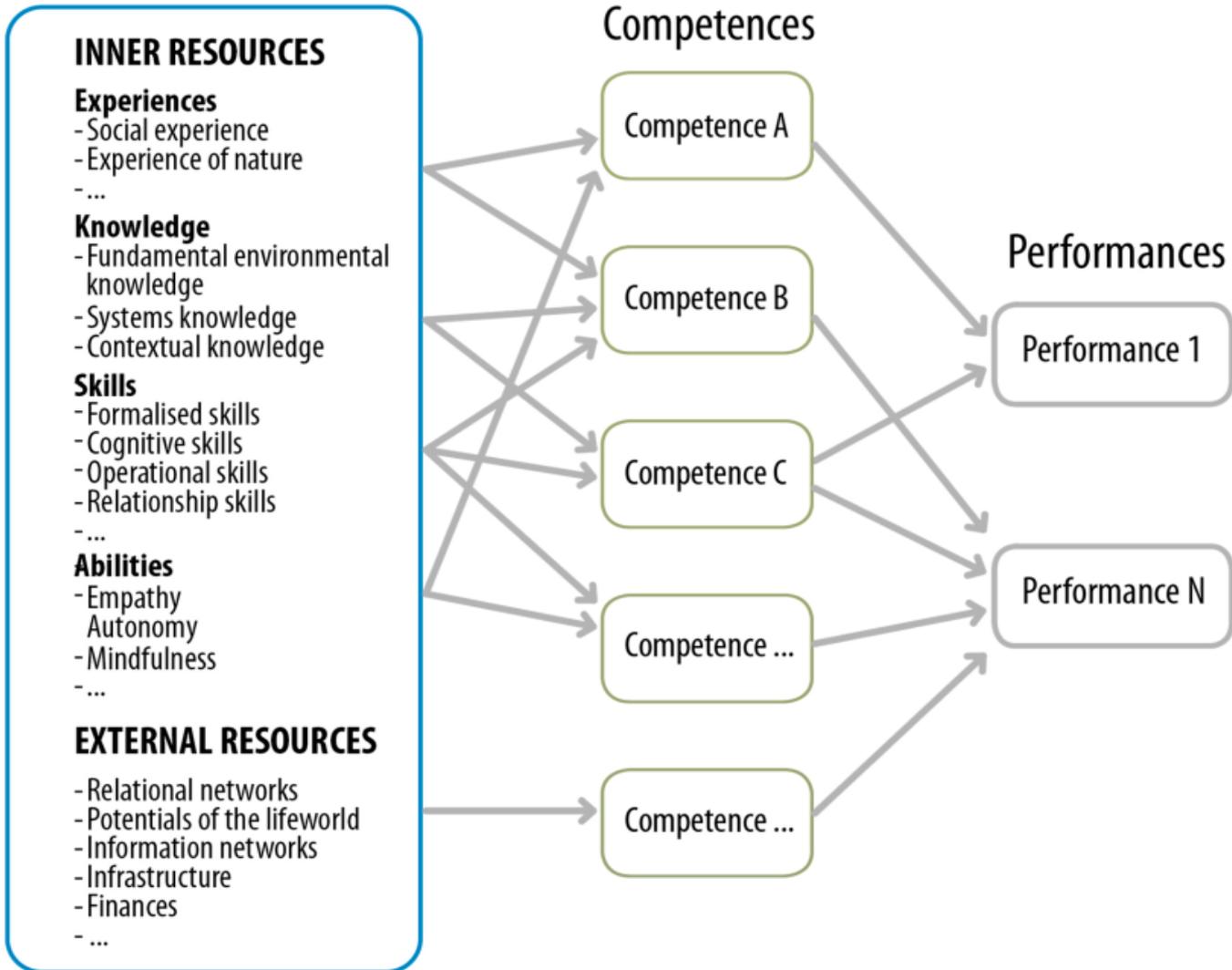
Competence ...

Competence ...

Performances

Performance 1

Performance N



Persona -> **performance** ->

La definizione di Spencer e Spencer cita “**eccellente**” che evoca il contenuto di:

Livello della performance

che ci rimanda al concetto di misurazione e alla possibilità di effettuare un benchmarking sui livelli normalmente conseguiti dagli altri individui, livelli che di solito vengono presi a riferimenti per definire il livello standard o atteso in una **mansione**

Persona -> performance -> **contesto**

“in una mansione” **“con ruoli sociali”**

Contesto

necessità di valutare l'individuo in riferimento alla collocazione in una mansione.

La mansione presuppone performance. Una mansione si sostanzia in un ruolo che, sul piano organizzativo o sociale, viene assegnato/riconosciuto alla persona.

Quindi è giusto ritenere la competenza come collegata a *“la capacità generale di interpretare il contesto (le sue incoerenze, incertezze, minacce), di individuare potenziali soluzioni, di trasferirle nella pratica e di sedimentarle anche in regole non scritte”*.

Schon 1992 competenza ==> **capacità di dialogo con il contesto.**

Persona -> performance -> **contesto**

“in una mansione” “con ruoli sociali”

Schon 1992 competenza ==> **capacità di dialogo con il contesto.**

Nella valutazione si determina la necessità di **ricorrere alle prove in situazione e alle prove autentiche** come il tipo di prove più adeguate ad accertare le competenze.

Specificità vs non specificità

Si definisce la competenza come “caratteristica intrinseca dell’individuo” ma si afferma anche essa implica il rapporto, e quindi l’apporto, di un contesto. Se si pone l’accento sulla prima affermazione, si tenderà a leggere la competenza come una caratteristica non specifica (non legata cioè ad una specifica mansione), mentre se si pone l’accento sulla seconda affermazione si andrà nella direzione opposta.

Capitolo 1: Esplorare il concetto di “Competenza”

Passo 2

Classificare le competenze

Lettura delle diverse classificazioni adottate per raccogliere e catalogare le competenze, per le diverse finalità ma dando vita ad una costruzione sempre più organica sul concetto di competenza.

Classificare significa raggruppare elementi di un universo in sottogruppi secondo il criterio delle affinità e delle somiglianze

n.d.r.: una 'buona' classificazione prevede:

- la copertura completa di tutti gli elementi dell'universo,
- l'assenza di ridondanze (lo stesso elemento in più sottogruppi);
- un adeguato livello di granularità

Classificare le competenze risponde alla necessità di ordinare / organizzare le competenze afferenti ad un medesimo ambito in modo inquadrarle in una visione coerente e di insieme

La descrizione delle figure professionali presente nel repertorio della Regione Toscana

è abbastanza conforme alla definizione di Competenza fornita da Spencer e Spencer:

- Indica conoscenze e capacità (aggregate per Area di Attività)
- Indica il contesto di lavoro
- Indica elementi utili a prefigurare le opportunità lavorative

Descrizione delle figure professionali nel repertorio della Regione Toscana (esempio)

Denominazione Figura: Tecnico delle attività di vendita
(380)

Settori di riferimento Trasversale (41)
Ambito di attività commerciale e vendita

Livello di complessità gruppo-livello B

Descrizione: Conseguire gli obiettivi di vendita in attuazione della strategia commerciale dell'impresa (o del committente), concludendo trattative commerciali rispettose dei vincoli quantitativi, qualitativi e di prezzo del prodotto/servizio, conformi alle norme del diritto commerciale ed orientate alla massima soddisfazione e conseguente fidelizzazione del cliente. (Es. venditore, rappresentante, agente, promoter, procacciatore d'affari, piazzista).

Descrizione delle figure professionali nel repertorio della Regione Toscana (Esempio)

Tipologia Rapporti di lavoro

Collocazione contrattuale

Collocazione organizzativa

E' una figura che opera in diretto contatto con i clienti, raggiungendoli al loro domicilio oppure presso il punto vendita; pertanto la relazione fondamentale è quella che egli riesce a costruire con i clienti. Le relazioni con la propria organizzazione consistono nel recepimento degli input da parte della direzione commerciale-marketing, nel riportare a quest'ultima i dati sulle vendite realizzate e nello scambio di informazioni con le funzioni di customer care, di supporto amministrativo alla vendita e con la funzione contabile-amministrativa per il perfezionamento dei contratti e dei pagamenti. Generalmente questa figura opera individualmente sotto la supervisione ed il coordinamento del responsabile commerciale o capo area i dati dalle fonti disponibili, identificando le tendenze rilevanti ai fini delle previsioni future e della revisione del piano di vendita

Descrizione delle figure professionali nel repertorio della Regione Toscana (esempio)

DENOMINAZIONE ADA Elaborazione, interpretazione e presentazione dei dati di vendita UC 1654

Descrizione della performance Fornire resoconti sugli andamenti delle vendite, desumendone i dati dalle fonti disponibili, identificando le tendenze rilevanti ai fini delle previsioni future e della revisione del piano di vendita

DENOMINAZIONE ADA Gestione del contatto con il cliente UC 1652

Descrizione della performance Incrementare i contatti con nuovi clienti e consolidare le relazioni commerciali con quelli già acquisiti avvalendosi delle tecniche di vendita e gestendo gli aspetti organizzativi della visita al cliente

La descrizione delle figure professionali presente nel Atlante del Lavoro

- Si articola in Aree di Attività
- Per ciascuna fornisce Attività, Risultati attesi e schede caso
- Le schede caso forniscono informazioni utilissime su contesto di lavoro

 SETTORE 12. [Servizi di distribuzione commerciale](#)

 REPERTORIO - Toscana

 Visualizza scheda descrittiva

AdA associate alla Qualificazione

 **ADA.12.01.12** (ex ADA.18.211.677) - Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari

 **ADA.12.02.01** (ex ADA.18.203.659) - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari

La descrizione delle figure professionali nel 'mondo' UNI

la PdR 116 è abbastanza conforme alla definizione di Competenza fornita da Spencer e Spencer:

- Descrive il ruolo
- Elenca le attività
- Per ciascuna attività uIndica conoscenze e capacità
- Indica il contesto di lavoro

Competenze chiave per il lavoro, Mc Clelland

- **Competenze di realizzazione e operative**: 1- orientamento al risultato; 2- attenzione all'ordine, alla qualità e all'accuratezza; 3- spirito d'iniziativa; 4- ricerca delle informazioni.
- **Competenze di assistenza e servizio**: 5- sensibilità interpersonale; 6- orientamento al cliente.
- **Competenze d'influenza**: 7- persuasività e influenza; 8- consapevolezza organizzativa; 9- costruzione di relazioni.
- **Competenze manageriali**: 10- sviluppo degli altri; 11- attitudine al comando: assertività e uso del potere formale; 12- lavoro di gruppo e cooperazione; 13- *leadership* del gruppo.
- **Competenze cognitive**: 14- pensiero analitico; 15- pensiero concettuale; 16- capacità tecniche/professionali/manageriali.
- **Competenze di efficacia personale**: 17- autocontrollo; 18- fiducia in sé; 19- flessibilità; 20- impegno verso l'organizzazione; 21- altre caratteristiche e competenze personali.

Competenze chiave per la vita, OMS 1993



Competenze chiave per la vita, OMS 1993

1. Capacità di leggere dentro se stessi (Consapevolezza): conoscere se stessi, il proprio carattere, i propri bisogni e desideri, i propri punti deboli e i propri punti forti; è la condizione indispensabile per la gestione dello stress, la comunicazione efficace, le relazioni interpersonali positive e l'empatia;

5. Capacità di prendere decisioni (Decision making): saper decidere in modo consapevole e costruttivo «nelle diverse situazioni e contesti di vita»; saper elaborare «in modo attivo il processo decisionale può avere implicazioni positive sulla salute attraverso una valutazione delle diverse opzioni e delle conseguenze che esse implicano»;

10. Capacità di interagire e relazionarsi con gli altri in modo positivo (Relazioni efficaci): sapersi mettere in relazione costruttiva con gli altri, «saper creare e mantenere relazioni significative» ma anche «essere in grado di interrompere le relazioni in modo costruttivo».

Competenze chiave per la vita, OMS 1993

Questa classificazione si basa sul concetto di “capacità” richiamando così quelle dotazioni personali che permettono di eseguire compiti, performance pur riferendosi alla sfera dell’autocontrollo

- dei propri comportamenti
- del proprio processo decisionale
- della comunicazione e relazione interpersonale

Così definita questa classificazione si presta ad integrare modelli di competenze più attenti agli **aspetti tecnico disciplinari di figure professionali.**

Si rifletta sulle possibili sinergie tra questa classificazione e la classificazione delle figure professionali fornita da un repertorio regionale.

Competenze chiave vita - lavoro, OCSE DeSeCo

IL PROGETTO DESECO

QUADRO COMPETENZE CHIAVE

AGIRE IN MODO AUTONOMO	SERVIRSI DI STRUMENTI IN MANIERA INTERATTIVA	FUNZIONARE IN GRUPPI SOCIALMENTE ETEROGENEI
DIFENDERE E AFFERMARE I PROPRI DIRITTI, INTERESSI, RESPONSABILITÀ, LIMITI E BISOGNI	UTILIZZARE LA LINGUA, I SIMBOLI E I TESTI IN MANIERA INTERATTIVA	STABILIRE BUONE RELAZIONI CON GLI ALTRI
DEFINIRE E REALIZZARE PROGRAMMI DI VITA E PROGETTI PERSONALI	UTILIZZARE LE CONOSCENZE E LE INFORMAZIONI IN MANIERA INTERATTIVA	COOPERARE IN RAPPORTO AD UN FINE COMUNE
AGIRE IN UN QUADRO D'INSIEME, IN UN CONTESTO AMPIO	UTILIZZARE LE NUOVE TECNOLOGIE IN MANIERA INTERATTIVA	GESTIRE E RISOVERE CONFLITTI

Competenze chiave vita - lavoro, Raccomandazioni UE

Raccomandazione del 2006
Comunicazione nella madrelingua
Comunicazione nelle lingue straniere
Competenza matematica e competenze di base in scienza e tecnologia
Competenza digitale
Imparare a imparare
Competenze sociali e civiche
Spirito di iniziativa e imprenditorialità
Consapevolezza ed espressione culturale

Macro – classificazione ISFOL



AREA DELLE COMPETENZE DI BASE

(ad es. informatica di base, lingua straniera, economia, organizzazione, diritto e legislazione del lavoro) si tratta di competenze consensualmente riconosciute quali nuovi “diritti di cittadinanza” nel mercato del lavoro e nella società, veri e propri “requisiti di occupabilità” e per lo sviluppo professionale, sono il sapere minimo, il prerequisito per l'accesso alla formazione.

AREA DELLE COMPETENZE TRASVERSALI



(risorse psico-sociali quali work habits e identità, ma anche abilità di diagnosi, di comunicazione, di decisione, di problem solving, ecc): si tratta di quelle caratteristiche e modalità di funzionamento individuale che entrano in gioco quando un soggetto si “attiva” a fronte di una richiesta dell'ambiente organizzativo e che sono essenziali al fine di produrre un comportamento professionale che trasformi un “sapere” in una prestazione lavorativa efficace.



AREA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

(conoscenze dichiarative generali e specifiche, nonché conoscenze procedurali): si tratta dei saperi e delle tecniche operative proprie delle attività relative a determinate funzioni o processi lavorativi.

Macro classificazione Competenze nel volontariato

<i>Dimensioni di competenza</i>	<i>Conoscenze/capacità</i>	<i>Corsi/terreni di formazione</i>
Di base	Valori del volontariato	Tutela e riconoscimento dei diritti; Esercizio della cittadinanza attiva; Pari opportunità e politiche di genere; Aggiornamento legislativo; Altri valori (dalla Carta Fivol); Volontariato e suo contesto socio economico; ecc.
	Fondamenti relazionali	Comunicazione interpersonale; Setting, ascolto, empatia.
	Secondo l'Isfol	Sicurezza; Informatica avanzata; Informatica di base; Inglese; Altre lingue.
Trasversali	Capacità diagnostica	Analisi; Sintesi.
	Capacità relazionale	Lavorare in gruppo e per progetti; Orientamento all'utente; Leadership.
	Capacità di affrontare	Soluzione di problemi; Creatività; Orientamento ai risultati; Decisione; Flessibilità.
Tecnico-professionali	Comunicazione	Parlare in pubblico; Mediazione interculturale.
	Produzione del servizio	Progettazione del servizio; Ottimizzazione del processo e qualità.
	Gestione	Gestione progetti; Gestione risorse; Gestione servizio; Gestione riunioni; Contabilità/bilancio; Amministrazione; Imputazione/analisi costi.
	Erogazione del servizio	Erogazione, competenze tecniche specifiche di ogni servizio.

I modelli evolvono: raccomandazioni UE

Raccomandazione del 2006	Raccomandazione del 2018
Comunicazione nella madrelingua	Competenza alfabetica funzionale
Comunicazione nelle lingue straniere	Competenza multilinguistica 
Competenza matematica e competenze di base in scienza e tecnologia	Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria
Competenza digitale	Competenza digitale
Imparare a imparare	Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare
Competenze sociali e civiche	Competenza in materia di cittadinanza
Spirito di iniziativa e imprenditorialità	Competenza imprenditoriale
Consapevolezza ed espressione culturale	Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali

Contenuti della competenza digitale 2009 vs 2019 (Regione Emilia Romagna)

Competenza digitale 2009	Competenza digitale 2019
Uso di motori di ricerca	fake news
Partecipare a forum	social network
Uso del personal computer	uso del mobile
Uso di email	Whatsapp, Instagram
Uso di mouse	touchscreen
Gestione della memoria del proprio dispositivo	cloud
Consapevolezza del rischio informatico	reputazione digitale
Navigare in internet	Uso evoluto della rete (acquisti, viaggi, ricerca di lavoro)

Capitolo 2: Organizzarsi a formare per “Competenza”

-

Obiettivo:

**Condividere lo schema di filiera della formazione
per fasi: AFF, PRO, ERO, AMM, VAL
Strumenti documentali di raccordo tra le fasi**

Raccordarsi al formulario



Fase di
analisi dei
fabbisogni

Descrizione e finalità

Fabbisogno formativo

Obiettivi generali: target territori

Obiettivi specifici: figura di riferimento, UC, tematiche formative

Collaborazioni con partner alla realizzazione

Fase di
Progett. Di
massima

Criteria di selezione o individuazione dei partecipanti in ingresso

Azioni di orientamento

Azioni di accompagnamento nell'apprendimento

UF1 ... UFn

Fase di
Esecuzione

Applicazione di quanto previsto dalla microprogettazione

Fase di
verifica

Risultati attesi

Verifica intermedie

Verifiche finali

Strutture

Personale coinvolto

Pianificazione finanziaria