IL METODO DELLE COMPETENZE

COSA SONO LE COMPETENZE

Cosa s'intende per COMPETENZA? Oggi c'è molta confusione sull'utilizzo di questo termine.
Si deve fare una prima distinzione: non si parla di competenza giuridica quindi non si intende ciò che è previsto dalla normativa.
La competenza risulta fondamentalmente dalla sintesi di 3 componenti:
-la conoscenza, cioè l'ambito del sapere concettuale
-l'abilità/capacità (o Skill), cioè l'aspetto operativo della competenza, il mettere in atto i principi che appartengono alla conoscenza
-il comportamento (o modo d'agire), cioè la parte relativa al modo di eseguire le attività che incide sui rapporti con gli altri e sull'efficacia della mobilitazione dell'intera competenza stessa.
Queste tre componenti sono strettamente legate tra loro e vanno a costituire gli ambiti complessi del saper agire.
La competenza, viene quindi messa in atto in un determinato contesto per raggiungere un determinato scopo e costituisce il valore aggiunto del professionista in una specifica situazione lavorativa.

PERCHE' LAVORARE SULLE COMPETENZE

La riflessione sulla mappatura delle competenze è divenuta centrale nello studio delle figure professionali soprattutto nel settore socio sanitario, un ambito molto normato che rende più difficile la revisione delle competenze dei professionisti.
La mappatura delle competenze porta a modificare il sistema in cui è inserito il professionista perché implica "l'analisi di diverse coordinate":

- Valorizzazione dell'esperienza;
- Centralità del soggetto;
- Centralità dell'apprendere ad apprendere;
- Formazione intesa come processo continuo"1.

Si deve passare quindi dall'insegnamento, inteso come trasferimento di conoscenze dove la figura centrale è il docente, all'apprendimento inteso come un processo che comporta un cambiamento relativamente stabile nel modo di pensare, sentire e agire, che modifica l'organizzazione di conoscenze ed esperienze e che porta all'esercizio di nuove capacità modificando l'immagine di sé

[1] "Le competenze di base degli adulti", Quaderni degli annali dell'istruzione, Le Monnier, Firenze, 2002

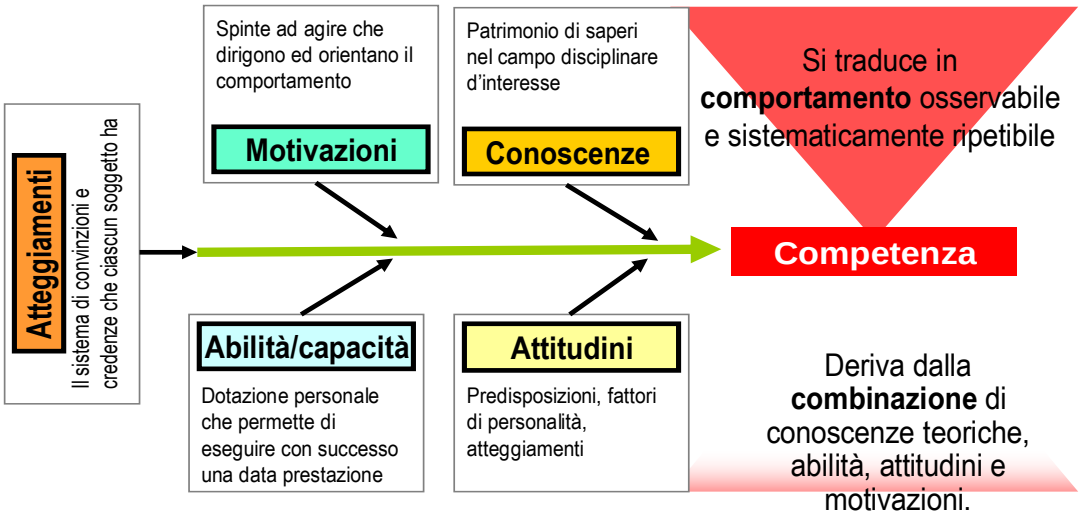
e del proprio ruolo. In questo contesto anche il singolo professionista godrà di maggiori garanzie sul riconoscimento della propria professionalità e avrà la possibilità di autovalutare le proprie competenze per inserirsi in percorsi formativi individualizzati e professionalizzanti. Tutto ciò, ha come obiettivo principale la garanzia della qualità dei servizi sanitari centrati sulla professionalità delle risorse umane. I cittadini vedranno aumentate le loro garanzie grazie allo sviluppo delle competenza delle figure professionali sanitarie. Il concetto di competenza risulta quindi essere un aspetto fondamentale nella gestione del cambiamento e nella capacità d'instaurare percorsi di crescita organizzativa sia in ambito clinico, assistenziale, formativo e manageriale.

Le Aziende Sanitarie, chiamate per specifica funzione istituzionale ad offrire una risposta qualificata e coerente ai bisogni dei cittadini in termini di miglioramento della qualità dei servizi potranno contare su innovativi piani di formazione continua basati sulla programmazione per competenze. In un'ottica di collaborazione tra organizzazioni anche il professionista in mobilità intra o interaziendale potrà veder riconosciute la propria esperienza e la propria formazione. Ogni Azienda inoltre avrà a disposizione grazie a questo sistema un metodo oggettivo, capace di garantire sistemi di incentivazione meritocratici. L'organizzazione, rappresentabile come un sistema costituito da diversi reti relazionali, risulta composta da nodi costituiti dalle persone che ne fanno parte. Le trasformazioni richieste, sulla base delle indicazioni normative, in tema di assetti, finalità e valorizzazione delle risorse umane, hanno posto le basi per innovativi processi di reingegnerizzazione dei processi sanitari e conseguentemente dei profili professionali interessati in termini di competenze necessarie e funzionali allo sviluppo dei risultati richiesti.

In quest'ottica la cultura professionale e l'organizzazione non possono prescindere dal processo di valorizzazione delle competenze come elemento essenziale per agire efficacemente in un'epoca in cui la sfida da porre è riconoscere nei professionisti le competenze "da mettere in gioco"

La mappatura, sarà pertanto la base su cui costruire l'intera alta formazione investendo sui diversi livelli di complessità della competenza al fine di creare esperti realmente "spendibili" nelle organizzazioni.

Competenza



Spencer & Spencer da M. Borriello, Amministratore Delegato MIBI – "Risorse umane Processi Aziendali Miglioramento Continuo" 16.06.2004

IL METODO

La riflessione sulla mappatura delle competenze diventa centrale nello studio dei profili; la domanda è: quale modello è più applicabile a quest'analisi?

I vari modelli di mappatura offrono diverse interpretazioni sulla centralità delle competenze essenziali del profilo e su quelle comuni a più figure professionali, ma il modello che permette di evidenziare le competenze caratterizzanti ogni figura in maniera dettagliata, misurabile e certificabile è quello che, oltre a determinare le conoscenze, le capacità e i comportamenti, descrive il percorso formativo da intraprendere per acquisire tali competenze.

La mappatura delle competenze deriva da uno studio sulle conoscenze, abilità e comportamenti (competenza, appunto) seguendo il metodo delle U.F.C. (Unità Formative Capitalizzabili).

La scelta di questo metodo, che è uno dei tanti approcci alle competenze, deriva dal fatto che l'Isfol (Istituto per lo Sviluppo della Formazione professionale dei Lavoratori) opera in collaborazione con il Ministero del lavoro, con altre Amministrazioni dello Stato e con le Regioni per lo sviluppo della formazione professionale. Inoltre nel luglio 1995 ha ricevuto dal Ministero del Lavoro e dall'Unione Europea l'incarico di sviluppare le azioni previste nel progetto "standard formativi" che fornivano indicazioni sulla progettazione dell'architettura di un sistema basato su competenze e Unità Capitalizzabili, nella prospettiva di implementarlo nel nostro Paese.

E' stato quindi adottato un metodo che consente il confronto con altre realtà a livello nazionale ed europeo in modo da poter riconoscere il patrimonio delle conoscenze e capacità acquisite dal professionista lungo tutto l'arco della propria vita professionale e personale.
I primi repertori di Unità Capitalizzabili relativi alle competenze sono raccolti in una pubblicazione del 1997[2] in cui si presentano cinque ambiti professionali: settore turistico alberghiero comparto ristorativo ricettivo; qualità nell'industria; settore metalmeccanico, automazione industriale, produzione; amministrazione, finanza e controllo; automazione d'ufficio.
Da questo lavoro è stato possibile trarre spunto e confrontare quei cluster di competenze definiti di base e trasversali dal modello stesso. Si è ritenuto opportuno aggiornare i cluster descritti nella pubblicazione citata perché la competenza, per definizione, ha una vita breve e deve essere rielaborata affinché non diventi obsoleta.
La sperimentazione dell'Isfol non ha interessato nessuna figura professionale operante nell'ambito sanitario. Quindi contestualizzando la sperimentazione sopracitata al settore sanitario è stata identificata un'ulteriore macro area rispetto alle tre previste dal metodo (competenze tecnico professionali trasversali al settore sanitario).

ISFOL			**IN SANITA'**
COMPETENZE DI BASE	COMPETENZE TRASVERSALI	COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI TRASVERSALI AL SETTORE SANITARIO

Di seguito si precisano le singole definizioni:

- COMPETENZE DI BASE: sono le capacità che tutti i professionisti devono possedere all'ingresso nel mondo del lavoro;
- COMPETENZE TRASVERSALI: sono le capacità comunicative e relazionali che ogni professionista dovrebbe possedere in qualunque settore professionale;
- COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI: sono le capacità distintive della figura professionale;

[2] Isfol "Unità capitalizzabili e crediti formativi: i repertori sperimentali" – Franco Angeli Editore, Milano, 1998

- COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI TRASVERSALI AL SETTORE SANITARIO: sono la contestualizzazione del modello nell'ambito sanitario, identificando le aree di attività/funzioni caratterizzanti che descrivono le competenze tipiche di ogni professionista.

Il professionista quindi, risulta essere la "composizione" di tutte le quattro aree.

La figura professionale posta al centro è circondata da quattro cluster precedentemente descritti.

Ogni cluster si articola su tre livelli interdipendenti tra loro:

- il primo macro gruppo, la Funzione o Area di Attività (es. GESTIONE);
- le Aree di Riferimento una sorta di obiettivo generale (es. gestire il proprio lavoro nell'ambito del servizio in cui si opera; gestire la privacy in ambito sanitario)
- le Competenze vere e proprie (es. ottimizzare le risorse e le attività per il raggiungimento degli obiettivi…)

L'elenco di competenze che afferiscono ad un'area di riferimento costituisce il fulcro del lavoro svolto.

IL PROFESSIONISTA

COMPETENZE TRASVERSALI

- AREA GESTIONALE
  - Diagnosticare le proprie competenze
  - Affrontare e risolvere i problemi
  - Orientare al risultato
  - Organizzare le proprie attività
- AREA RELAZIONALE
  - Comunicare
  - Lavorare in gruppo
  - Negoziare
- AREA INNOVATIVA
  - Sviluppare soluzioni creative
  - Potenziare l'autoapprendimento

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- FUNZIONI/ADA CHE CARATTERIZZANO LA FIGURA PROFESSIONALE

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI TRASVERSALI AL SETTORE SANITARIO

- GESTIONE
  - Effettuare diagnosi organizzative
  - Gestire il proprio lavoro nell'ambito del servizio in cui si opera
  - Gestire la privacy in ambito sanitario
  - Gestire il rischio clinico
  - Operare in qaulità
- FORMAZIONE
  - Progettare programmi di formazione
  - Erogare programmi di formazione
  - Monitorare programmi di formazione
- RICERCA
  - Sviluppare progetti di ricerca mirati alla promozione della salute in collaborazione con altri profili
- CONSULENZA
  - Fornire un parere tecnico esperto

COMPETENZE DI BASE

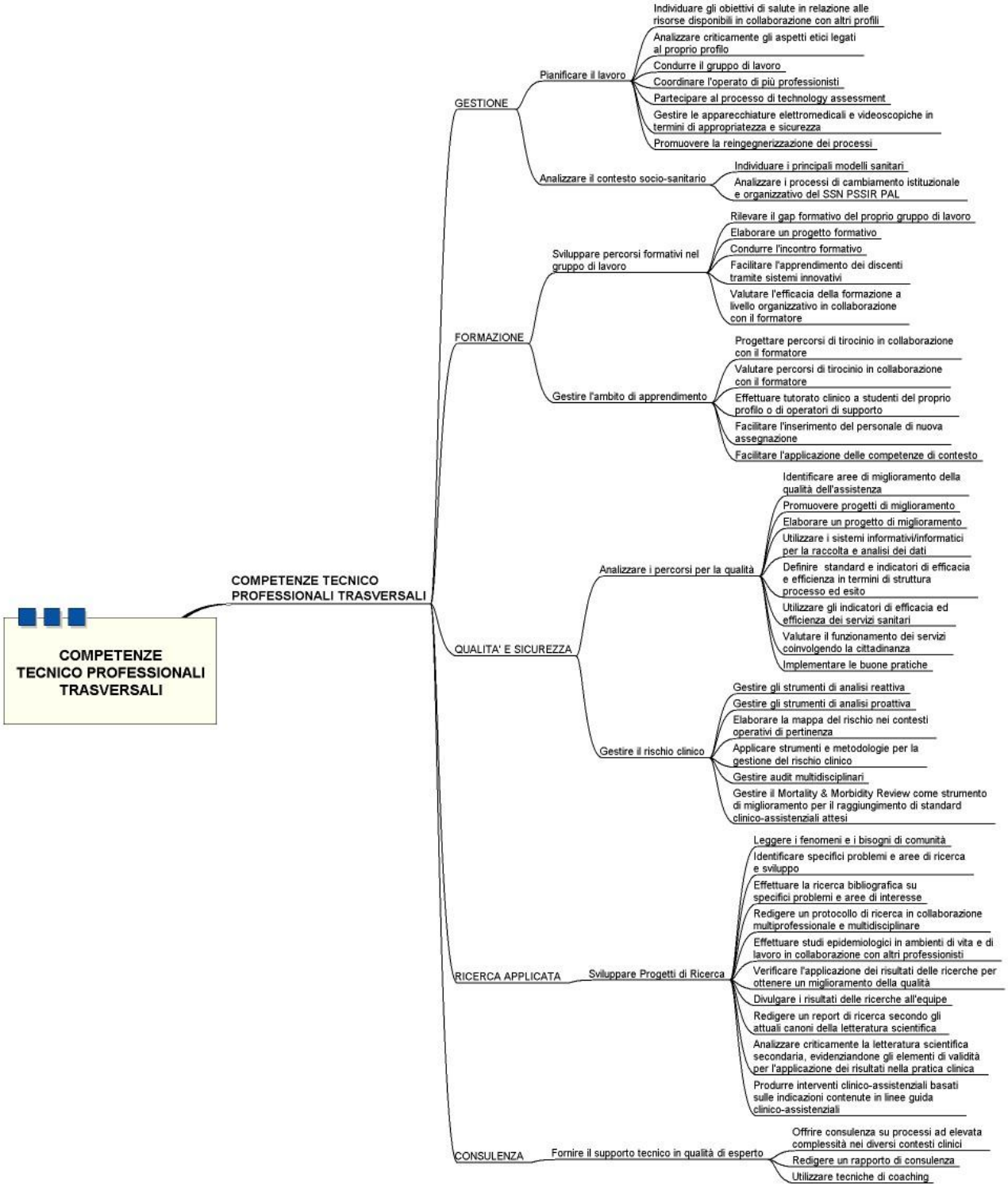
- INGLESE
  - Basic 1
  - Basic 2
  - Basic 3
  - Intermediate 1
  - Intermediate 2
  - Intermediate 3
- INFORMATICA
  - Concetti di base
  - Uso del pc e gestione dei file
  - Elaborazione testi
  - Fogli elettronici
  - Il database
  - Presentazioni
  - Internet e posta elettronica
- DIRITTO DEL LAVORO
  - Il contratto di lavoro
  - Informazioni e regole di accesso al lavoro
  - Tecniche di ricerca attiva del lavoro
  - La sicurezza sul lavoro
- ORGANIZZAZIONE AZIENDALE
  - Definire un'organizzazione
  - Livello macro: la struttura
  - Livello micro: ruoli e compiti
  - L'ambiente in riferimento all'organizzazione
  - La strategia organizzativa
  - Privacy

Ovviamente in questa sede per il mandato ricevuto e per i successivi fini formativi sono sviluppate unicamente le competenze tecnico professionali e quelle tecnico professionali trasversali. E' importante sottolineare che il punto di partenza è quanto previsto nel "profilo giuridico" della professione sanitaria analizzata, nell'ambito del quale si individuano le attività significative e caratterizzanti che vengono poi trasformate e classificate in competenze.

La rappresentazione grafica della mappatura delle competenze è costituita da una mappa mentale. La scelta deriva dalla necessità di dare un forte impatto visivo alla complessità delle figure professionali.

Di seguito, vengono riportate le competenze tecnico professionali trasversali e le mappe delle cinque aree descritte negli allegati tecnici. Come si evince dalle rappresentazioni grafiche questo lavoro va ad analizzare solo due dei quattro gruppi di competenze, in quanto le restanti, come specificato sopra, risultano costituire la base di riferimento del professionista.

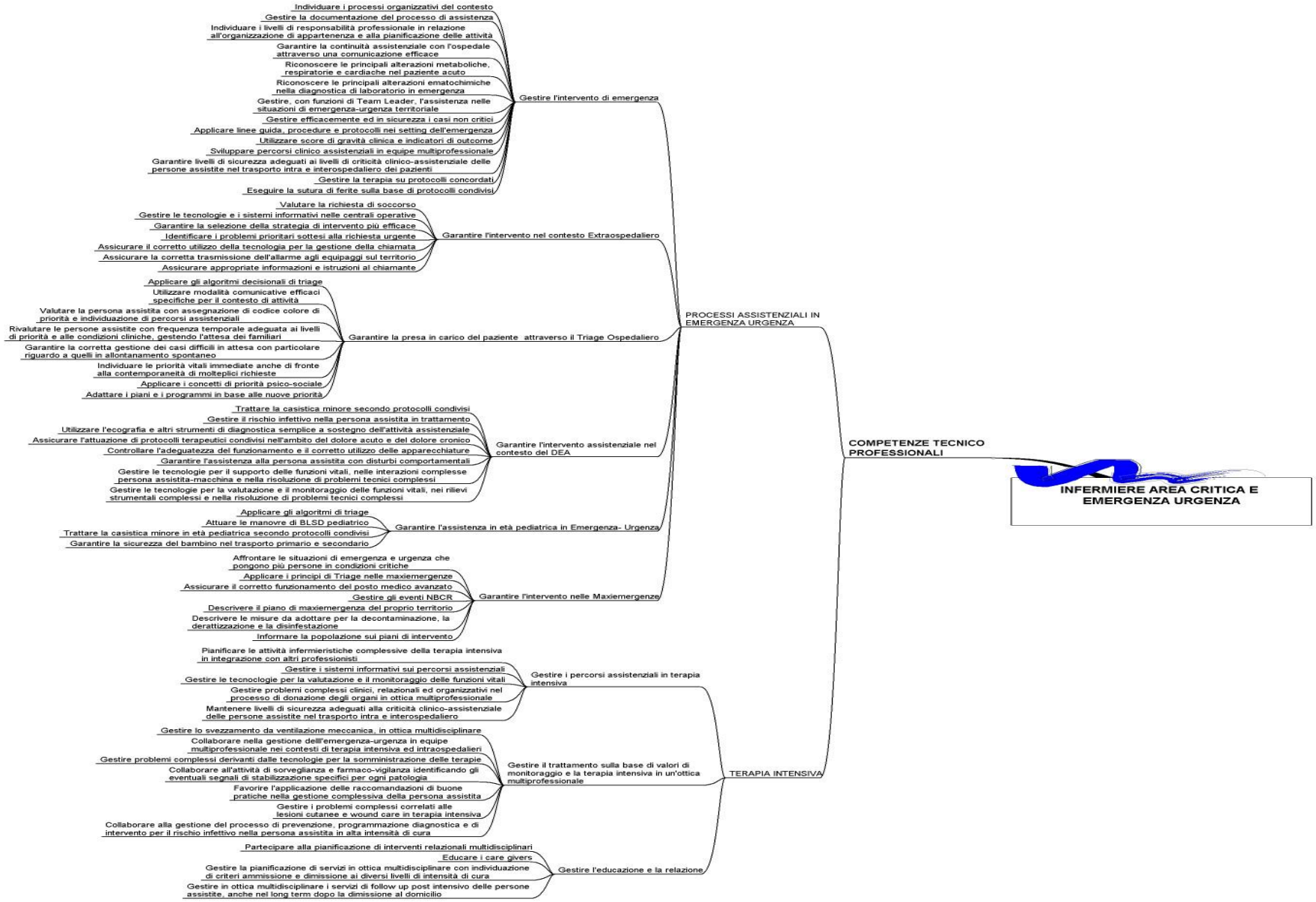
COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI TRASVERSALI



COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI AREA CHIRURGICA

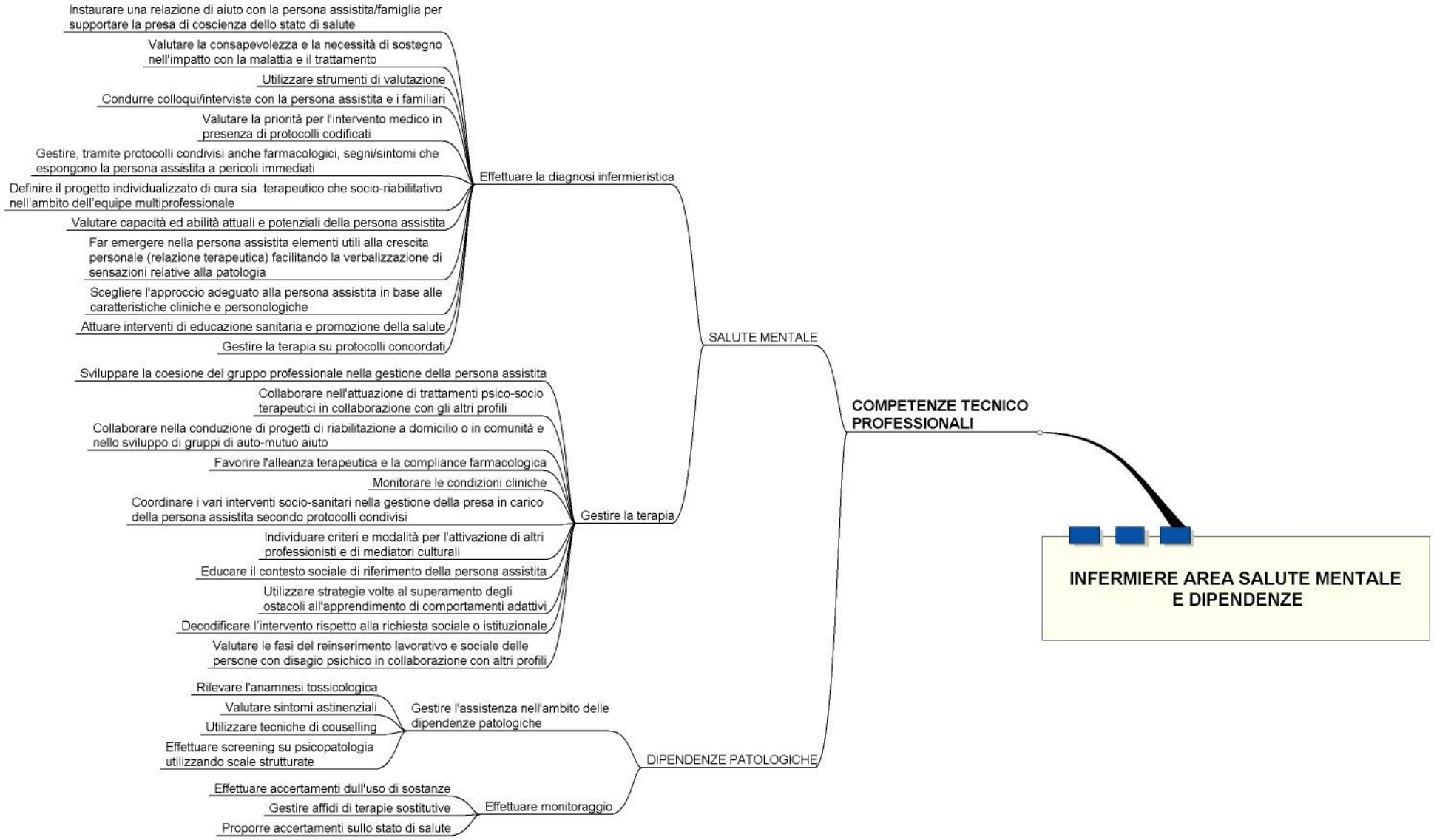
COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI AREA CURE PRIMARIE

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI AREA CRITICA E EMERGENZA URGENZA



COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI AREA PEDIATRICA

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI AREA SALUTE MENTALE E DIPENDENZE



GLOSSARIO

Aree di attività (ADA)/funzione: insieme significativo di attività specifiche, omogenee e integrate, orientate alla produzione di un risultato ed identificabili all'interno di uno specifico processo.

Attività: termine generale che designa un lavoro svolto dal personale per raggiungere un determinato obiettivo/funzione composto da un insieme di atti e compiti.

Capacità: insieme dei comportamenti e della componente pratica, acquisita sia in processi d'apprendimento formali, sia nell'esperienza pratica.

Competenza: applicazione di conoscenze, abilità e comportamenti nelle prestazioni. Insieme delle capacità professionali richieste per svolgere un compito o funzione, risiede nella mobilizzazione dei saperi che si sono saputi selezionare, integrare e combinare in un contesto e per un obiettivo specifico e non nelle risorse da mobilitare.

Competenze di base: fondamenta su cui costruire lo sviluppo personale e professionale, uguali per tutti i profili e costituiscono il prerequisito per l'ingresso nel mondo del lavoro.

Competenze essenziali: rappresentano le competenze che costituiscono le fondamenta della figura professionale.

Competenze trasversali: legate all'immagine di sé, individuano le capacità di agire proprie di un individuo consapevole che, di fronte a situazioni fuori dalla sua portata, mobiliterà le energie necessarie all'elaborazione del problema.

Competenze tecnico professionali: caratteristiche di ogni figura professionale, definiscono le aree di attività in cui un professionista si identifica come esperto.

Competenze tecnico professionali trasversali al settore socio sanitario: si indicano come tecnico professionali in quanto delineano le caratteristiche della figura professionale, trasversali perché riguardano più profili inseriti nello stesso contesto.

Comportamento: insieme delle reazioni accessibili all'osservazione esterna.

Conoscenza: dati e informazioni già strutturate e/o strutturabili secondo una logica di contenuti ovvero una finalizzazione ad obiettivi determinabili.

Funzione: insieme di attività che una persona compie per svolgere il proprio ruolo sociale/professionale.

Job description: esposizione scritta e analitica dei compiti, metodi, attrezzature, collegamenti, responsabilità di ogni posizione.

Potenziale: insieme delle capacità di un individuo non ancora utilizzate, in quanto non richieste dal ruolo che sta ricoprendo.

Profilo professionale: un profilo professionale può essere descritto in termini di attività da svolgere e/o di competenze da possedere. Il profilo presenta caratteristiche di elevata aderenza alla realtà e dunque di notevole variabilità locale.

Ruolo: sistema di norme e aspettative che convergono su una persona in quanto occupa una determinata posizione all'interno di una rete di relazioni sociali.

Ruolo organizzativo: spazio di attività affidato ad una persona che occupa una determinata posizione all'interno del sistema organizzativo e definito da un obiettivo fondamentale.

Ruolo professionale: Spazio di attività, competenze e responsabilità di un professionista che è strumentale alle necessità dell'organizzazione e ai bisogni dei cittadini