

Talenti di Cura cercansi: valorizzare le competenze acquisite dall'esperienza delle assistenti familiari

La validazione delle competenze derivanti dall'esperienza è un punto chiave delle politiche europee di valorizzazione delle risorse umane e di qualificazione professionale

FEDERICO BOCCALETTI *

La locandina mostra una serie disparata di oltre 30 oggetti: strumenti del lavoro assistenziale e attrezzi d'uso domestico - dalla carrozzina all'aspirapolvere, dai cerotti al ferro da stiro, "Indovina il mestiere" - chiede il claim sovrastante - "c'è una sola professione che utilizza tutti questi strumenti: puoi scegliere fra parucchiera, cuoca, donna delle pulizie, lavandaia, dama di compagnia, infermiera, segretaria e assistente familiare. L'assistente familiare o badante fa "sette mestieri in uno" sembra gridare la locandina.

Sono proprio le assistenti familiari a caratterizzare il welfare assistenziale nel nostro Paese che - a causa dell'incremento del numero di anziani fragili e non autosufficienti - si basa su una domanda elevata d'assistenza e cura e su un'offerta di lavoro costituita da manodopera immigrata (ma ora anche con significative presenze italiane), con elevato *turn over*, con forme d'irregolarità diffusa e in genere non in possesso di qualifiche formali nel settore assistenziale.

Al tempo stesso però, grazie al lavoro svolto quotidianamente e all'apprendimento informale che l'esperienza genera, potremmo dire che le assistenti familiari in Italia hanno sviluppato una "miniera" di competenza dimensionabile in 4/5 milioni di anni/lavoro (800.000 badanti con 2,5 anni d'esperienza media su 2 assistiti) che ha consentito di sviluppare competenze non mediate anche con gli aspetti culturali del territorio nel quale si svolge la propria attività. Rispetto a questa situazione quali obiettivi si è posto il progetto?

Coerentemente con le finalità del Programma europeo Leonardo Da Vinci, nel cui ambito è stato finanziato, l'obiettivo di Talenti di Cura è stato di trasferire, adattare, integrare e sperimentare nel contesto italiano il sistema d'individuazione, riconoscimento e validazione delle competenze acquisite sul lavoro degli operatori addetti all'assistenza ad anziani e disabili utilizzato in Francia (il cosiddetto VAE).

Il progetto, durato 24 mesi, iniziato nel novembre 2007 e oggi in fase conclusiva, è stato realizzato in partenariato tra organizzazioni italiane e straniere: il Consorzio Anziani e Non Solo, promotore e coordi-

Al tempo stesso però, grazie al lavoro svolto quotidianamente e all'apprendimento informale che l'esperienza genera, potremmo dire che le assistenti familiari in Italia hanno sviluppato una "miniera" di competenza dimensionabile in 4/5 milioni di anni/lavoro (800.000 badanti con 2,5 anni d'esperienza media su 2 assistiti) che ha consentito di sviluppare competenze non mediate anche con gli aspetti culturali del territorio nel quale si svolge la propria attività. Rispetto a questa situazione quali obiettivi si è posto il progetto?

Coerentemente con le finalità del Programma europeo Leonardo Da Vinci, nel cui ambito è stato finanziato, l'obiettivo di Talenti di Cura è stato di trasferire, adattare, integrare e sperimentare nel contesto italiano il sistema d'individuazione, riconoscimento e validazione delle competenze acquisite sul lavoro degli operatori addetti all'assistenza ad anziani e disabili utilizzato in Francia (il cosiddetto VAE).



effettivamente agite, trasmesse in modo non formale, trasferendo conoscenze acquisite in mestieri precedenti e nella cura familiare,

clusiva, è stato realizzato in partenariato tra organizzazioni italiane e straniere: il Consorzio Anziani e Non Solo, promotore e coordi-

* Presidente di Consorzio Anziani e Non Solo

natore del progetto, che dal 2004 opera in attività di ricerca e progettazione sociale, animazione di comunità e sviluppo locale; l'ente di formazione francese *Interfor-Sia* che ha trasferito il modello francese della VAE; *BalkanPlan Ltd*, una società di consulenza con sede a Sofia, Bulgaria che si è occupata di valutare l'utilizzo del modello nel contesto Bulgaro e *Enfap Emilia Romagna* che ha approfondito l'utilizzabilità della validazione delle competenze per il conseguimento di UFC per i profili professionali di OSS.

La validazione delle competenze prodotte dall'esperienza è un approccio - assai diffuso in molti Paesi Europei ma pressoché sconosciuto in Italia - che consiste nel processo in grado di far valutare e poi validare le competenze di un operatore da parte di un soggetto terzo che

attesta per iscritto la loro conformità rispetto ad un risultato atteso. La competenza viene definita come "la messa in opera in una situazione professionale delle capacità che consentono di esercitare convenientemente una funzione o un'attività". L'Unione Europea in diverse deliberazioni, a partire dal 2000, pone nella sua agenda il valore delle competenze per lo sviluppo, la competitività dei sistemi, l'occupabilità, il riconoscimento del valore delle occasioni d'apprendimento non formale, lo sviluppo di una fiducia condivisa a livello transnazionale fra tutti i soggetti coinvolti in un sistema per favorire la mobilità professionale.

In Italia gli Accordi per il Lavoro del 1996 e del 2000 riconoscono come l'introduzione di un sistema di cer-

tificazione dei percorsi formativi e delle competenze acquisite sia un obiettivo strategico ed essenziale per il Paese.

Il decreto n. 174 del 2001 definisce il quadro nazionale del riconoscimento della certificazione delle esperienze uno strumento "per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro".

Affrontare in Italia il tema della valorizzazione e della validazione delle competenze delle assistenti familiari deve fare i conti con una serie di criticità: (1) l'assenza di un

a domicilio. Se la Francia possiede uno specifico profilo professionale nazionale per lo svolgimento del lavoro di cura a domicilio (*Auxiliaire de vie sociale*), lo stesso non si può dire per l'Italia che - priva di un profilo nazionale - ha normato a livello regionale profili diversi per durata e contenuti.

La varietà di profili e percorsi formativi deliberati dalle Regioni rende difficile l'opera di confronto con la realtà francese. Per stabilire un riferimento si è ritenuto di utilizzare il profilo professionale

dell'assistente familiare sviluppato e sperimentato nell'ambito del PIC Equal Aspasia (2005-2007), trovando così il minimo comun denominatore fra i diversi profili regionali.

Le competenze identificate dal confronto sono state sottoposte all'analisi di un *panel* di quattro esperti, al fine di consentire un più puntuale adattamento alle peculiarità del contesto italiano.

Si è ottenuta così la descrizione di una figura professionale articolata su **6 aree, 26 attività e 85 indicatori di competenza**.

Modello di validazione

Per costruire il sistema delle prove si è partiti dagli indicatori di competenza contenuti nella descrizione/repertorio della figura professionale precedentemente riportata. Gli indicatori sono articolati in elementi che possono essere attribuiti a: conoscenze tecnico professionali, comportamenti pratici operativi e



L'assistente familiare, o badante, fa sette mestieri in uno.

Una professionalità difficile da dimostrare con un "pezzo di carta", ma che richiede diverse competenze delicate e complesse, acquisite con tempo, impegno ed esperienza.

- chiedile la sua formazione
- chiedile cosa sa fare
- chiedile di documentare la sua esperienza

merita riconoscimento, combatti lo sfruttamento!

dispositivo nazionale e il rimando alle Regioni per l'attuazione dei dispositivi (ad oggi, attuati compiutamente solo da Emilia Romagna e Toscana); (2) l'assenza di un profilo consolidato, unitario, condiviso, articolato e comprensivo del ruolo dell'assistente familiare; (3) la condizione non dichiarata e non visibile della prestazione professionale, che fa pensare ad una difficoltà di documentazione oggettiva dei contenuti professionali e delle competenze agite socialmente validabili.

Di quale figura professionale stiamo trattando ?

Per iniziare sono stati messi a confronto profili professionali francesi di attività affini con quelli presenti in diverse regioni italiane nell'ambito dei servizi di cura per anziani

funzionali, comportamenti organizzativi e relazionali.

Gli elementi di competenza codificati e attribuiti alle tre aree sono stati esaminati per verificare le modalità attraverso le quali più facilmente potesse essere verificato il possesso di quello specifico elemento di competenza.

Ovvero attraverso: test di verifica d'apprendimento di informazioni e nozioni su conoscenze tecniche connesse a principi e basi tecniche e professionali verificabili; prove standardizzate rilevabili in situazioni simulate che rappresentino sequenze di azioni, scelte, movimenti e opzioni alternative ecc. su competenze pratiche; individuazione di comportamenti organizzativi e relazionali.

Complessivamente il corpo delle prove è composto da **369 opzioni articolate in: 16 esercitazioni, 8 batterie di test, 6 case histories.**

Requisiti e condizioni di accesso

Sulla base delle difficoltà rilevate in Francia per assicurare l'accesso al percorso di validazione dei soggetti più fragili, è stata posta come pre-condizione da verificare nei soggetti non la semplice capacità di lettura e scrittura ma la capacità di dire e di concettualizzare, cioè: di ritrovarsi nel tempo, di distinguere essenziale da secondario, di rappresentarsi i compiti da svolgere, di manifestare il proprio progetto.

Si è scelto poi di vincolare l'ammissione al processo di validazione a coloro che potessero dimostrare direttamente o tramite terzi (o almeno descrivere dettagliatamente) un'esperienza lavorativa di almeno 2 anni (in Francia sono 3) maturata nell'attività d'assistenza familiare o in attività "affini" di cura a soggetti non autosufficienti.

Le tappe del processo di validazione

È importante che il percorso per la validazione venga percepito dall'utente non come un adempimento burocratico ma come un vero e proprio processo in grado di per sé di produrre utili risultati per il partecipante.

Il primo incontro è finalizzato alla presentazione del percorso anche attraverso un insieme strutturato di argomentazioni che si concentrano su alcuni punti di fondo che rispondono a attese e valori per l'utente. Il secondo incontro è dedicato all'accertamento dell'esistenza delle condizioni per la partecipazione efficace al percorso e alla ricostruzione del percorso professionale del partecipante.

Una volta accolto definitivamente l'utente nel percorso si avvia l'effettuazione delle prove.

Qualora una o più delle prove non vengano superate, al candidato è data la possibilità - in base alla lacuna dimostrata - di approfondire le proprie conoscenze attraverso lo studio dei corrispondenti moduli formativi contenuti nel percorso di autoformazione sviluppato nell'ambito del progetto Equal Aspasia, oppure, di partecipare a laboratori pratici o di essere accompagnato in una sorta di tutoraggio comportamentale.

A questo punto sarebbe possibile per il partecipante sottoporsi ad un esame, in base ai dispositivi regionali dove esistenti, che certifichi l'acquisizione delle competenze relative al profilo dell'assistente familiare.

La durata complessiva del percorso si traduce quindi in un impiego di **minimo 12 ore ad un massimo 116**. Il candidato con gravi lacune in partenza può completare quindi il percorso in un tempo affine alla durata media dei principali percorsi formativi per assistenti familiari proposti dalle Regioni Italiane.

Da Assistente familiare ad Operatore Socio Sanitario

Al fine di offrire all'Assistente familiare che ha maturato competenze derivanti dall'esperienza di lavoro opportunità di qualificazione e crescita professionale, prioritariamente nel settore della professionalità socio sanitaria, una specifica azione del progetto è stata quella di proporre il riconoscimento delle competenze dell'Assistente familiare in vista dell'accesso al percorso formativo per la Qualifica dell'Operatore Socio Sanitario (OSS).

È, infatti, necessario offrire un percorso di sviluppo per le persone impegnate in un lavoro che può essere usurante e stressante, senza fare perdere al sistema le competenze derivanti da una preziosa esperienza di lavoro in campo assistenziale.

Per fare ciò è necessario predisporre in modo chiaro le equipollenze, cioè le Unità formative capitalizzabili (UFC) riconoscibili come crediti agli AF che dovessero fare richiesta d'accesso al percorso per OSS. L'analisi effettuata evidenzia la possibilità di ottenere crediti fino ad un massimo di **360 ore** per l'accesso al percorso formativo di Qualifica di OSS.

La sperimentazione del modello e degli strumenti

La sperimentazione applicativa si è svolta in sei differenti realtà territoriali italiane di due Regioni.

La sperimentazione è stata realizzata in quattro casi nell'ambito delle attività dei Centri Servizio Aspasia (sportelli per l'incontro domanda offerta di lavoro) operanti all'interno dei servizi sociali comunali e in due casi nell'ambito delle attività di sportelli per le pari opportunità.

I risultati delle prove sono stati comunicati ai partecipanti dagli

operatori degli sportelli che hanno collaborato alla sperimentazione, sulla base di un attestato e di un *report* dove sono indicati, in modo personalizzato, risultati e suggerimenti per coprire i *gap*.

Alle partecipanti è stato anche chiesto di compilare una scheda di valutazione e monitoraggio dell'esperienza alla quale hanno partecipato.

Viene giudicata "molto positiva" la disponibilità e l'accoglienza degli operatori, "positiva" l'accessibilità e la fruibilità dei servizi, mentre si registra un dato di "abbastanza soddisfacente" per la comprensibilità dell'insieme delle prove: dato sostanzialmente omogeneo sia per i test, che per gli esercizi e i casi.

Il risultato più significativo è considerato dalle partecipanti il fatto di aver imparato "cose nuove".

Trasferibilità e diffusione

I risultati della sperimentazione pilota hanno portato ad una revisione del sistema delle prove in termini sia di linguaggi utilizzati, sia di struttura delle esercitazioni al fine di mantenere l'approccio logico ai processi e la richiesta di gestione di schemi ma di facilitare al contempo la comprensione con esempi.

Per tale motivo si è ritenuto utile anche sviluppare un applicativo telematico multimediale per la realizzazione delle prove "on line", così da consentire: una più agevole raccolta ed elaborazione dati, l'attenua-

zione di vincoli di comprensione attraverso l'utilizzo del parlato per specifiche prove, il superamento di distorsioni espressive attraverso l'utilizzo di menu a tendina, spostamenti di oggetti ecc; immagini e grafica per renderle più accattivanti e trasparenti e per ridurre ambiguità dovute al possesso di abilità



linguistiche.

È stato messo a punto un modulo di formazione (in presenza e a distanza *on line*) per gli operatori locali addetti al supporto e all'accompagnamento al processo di validazione.

Per concludere

Il modello per la validazione delle competenze si è mostrato nel suo insieme valido ed efficace per cogliere la dimensione dell'esperienza, più dell'esclusivo utilizzo di un dossier di evidenze basato soltanto sul racconto di esperienze lavorative.

La scelta di connettere strettamente la validazione delle competenze alla formazione si è rivelata una scelta utile per rendere ancora più efficace, finalizzata, accessibile e fruibile

la crescita delle competenze.

Il sistema risponde ai diversi requisiti di qualità.

È *accessibile*: l'approccio proposto trasferisce il percorso d'individuazione di evidenze d'esperienza su un sistema di test, esercizi e prove che riproducono, in modo articolato e completo, le competenze

attivate dalla vita professionale.

È *fruibile* in quanto riduce in modo significativo i tempi d'impegno richiesti per le fasi di preparazione e accertamento preventivo ed è risolvibile mediamente nell'arco di 4/6 settimane.

È *appropriato*: il modello proposto risponde ai requisiti di prova validabile richiesti da diversi dispositivi regionali.

È *replicabile* in quanto si avvale di strumentazione testata e misurata specificamente sul profilo, non richiede significativi investimenti, non richiede una preparazione assistenziale degli operatori che svolgono attività di supporto.

È completamente *documentabile* sia nei contenuti che nelle modalità d'effettuazione.

Per tornare alla nostra locandina l'appello si conclude esortando i datori di lavoro, cioè le famiglie, a dare valore a queste competenze così complesse e delicate

perché l'assistente familiare "merita riconoscimento", via maestra per "combattere lo sfruttamento".

Link d'approfondimento:

www.talentedicura.it