

Qualità e certificazione professionale dei formatori

di Pier Sergio Caltabiano*

Il progressivo riconoscimento della Persona quale variabile strategica per lo sviluppo dell'organizzazione di appartenenza ha determinato in coloro che ricoprono ruoli direzionali nel sistema delle imprese, siano esse pubbliche o private, *profit* o *non profit*, la consapevolezza di dover riconoscere alla formazione una funzione centrale per creare, affinare, mantenere ed evolvere le competenze necessarie per il consolidamento del proprio ruolo competitivo sui mercati di riferimento.

In questo scenario diventa centrale quindi sviluppare la cultura della qualità della formazione sensibilizzando gli attori sull'importanza dei sistemi ad essa funzionali quali la certificazione e l'accreditamento.

Perché questo si verifichi occorre sicuramente sviluppare e verificare le capacità gestionali e logistiche dei centri di formazione erogatori, la loro affidabilità economica, i livelli di efficacia ed efficienza nelle attività precedentemente realizzate, le relazioni attivate nel sistema socio-economico di riferimento, ma anche e soprattutto occorre sviluppare sistematicamente le competenze professionali di coloro che nel processo formativo devono analizzare, interpretare i bisogni/desideri di apprendimento, progettando in modo congruente, efficace ed efficiente gli interventi conseguenti, gestendo organizzativamente e metodologicamente i contenuti, valutandone gli effetti e la ricaduta rispetto agli obiettivi aziendali predeterminati, dirigendo e coordinando in modo globale, i sistemi e i processi di erogazione dei servizi formativi.

Da tale considerazione si evince come la qualità dei processi di apprendimento debba essere quindi perseguita non solo a livello di sistema di erogazione, di procedimenti attivati, di prodotto/servizio

* Presidente Nazionale AIF – Direttore Generale CTC – Professore a Contratto presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Bologna – Trainer di Programmazione Neurolinguistica – Presidente della Società Italiana di PNL – presidenza.aif@aifonline.it

erogato ma anche di competenze dei *professional* coinvolti nella globalità del processo formativo.

La formazione è un'attività *human resources based* e pertanto la qualità dei processi che ad essa attengono si persegue e si diffonde non solo accreditando le strutture ed i sistemi erogatori, ma anche e soprattutto le risorse umane impiegate.

A tale proposito la normativa esistente in materia è al momento, e non solo con riferimento alla certificazione delle competenze professionali dei formatori, assolutamente inadeguata.

In ogni caso da qualunque prospettiva si osservi il processo formativo e le sue diverse configurazioni, i *professional* della formazione ricoprono un ruolo

fondamentale per lo sviluppo della qualità della formazione stessa. Pertanto la valutazione e la certificazione delle competenze dei formatori costituiscono la condizione necessaria per garantire una formazione di qualità, pur nella consapevolezza che è possibile erogare servizi formativi qualitativamente efficaci senza che siano stati attivati sistemi di certificazione.

La finalità principale anche nei processi di certificazione delle competenze professionali dei formatori, come nei procedimenti di accreditamento o di certificazione secondo la normativa Iso, è di garantire al sistema cliente una qualità minima standardizzata secondo parametri condivisi che elevino in modo globale l'apprezzamento dell'intero sistema, non quindi di assicurare l'eccellenza, che può paradossalmente essere percepita a prescindere da qualunque sistema di controllo, anche se in maniera molto meno diffusa.

A tale proposito l'AIF, da oltre trent'anni impegnata per l'evoluzione qualitativa e scientifica della professione del formatore, ha costituito un'apposita commissione nazionale per la certificazione e la deontologia, commissione che dopo aver analizzato e confrontato le esperienze di altri Paesi europei e aver coinvolto in più occasioni i consigli direttivi, la consulta scientifica, enti ed istituzioni pubbliche e private ha elaborato e attivato il primo sistema in Italia di *certificazione dei profili professionali della formazione*.

Le finalità perseguite da questo processo di certificazione, che ha visto parallelamente l'adozione del primo codice deontologico dei

formatori italiani, definito “Carta dei valori e dei comportamenti AIF” sono identificabili nella volontà di:

- migliorare la qualità della formazione in Italia, sino ad oggi limitata all'accREDITAMENTO dei sistemi e dei prodotti;

- tutelare i destinatari delle azioni formative, organismi committenti e partecipanti diretti, dall'intervento di formatori non rispondenti a livelli qualitativi minimali in termini di specializzazione nei contenuti affrontati e di esperienza sui processi di apprendimento;

- definire formalmente modelli e profili professionali riconoscibili e valutabili

- in termini di competenze;

- individuare e diffondere criteri deontologici certi per una vision etica della professione.

Il processo di certificazione professionale AIF è quindi un sistema di parte prima caratterizzato da una dichiarata finalità inclusiva e non esclusiva, orientata al riconoscimento delle competenze dei formatori qualificati, aderenti e non ad AIF e non necessariamente impegnati *full time* nella formazione.

Essendo l'AIF un'associazione che vede l'adesione dei formatori appartenenti ai diversi contesti organizzativi e quindi non solo di coloro che sono inseriti nei sistemi tradizionali della formazione professionale, sono stati individuati cinque profili, che per la loro connaturale definizione sono in grado di rappresentare le figure professionali che operano nei macrosistemi formativi ed hanno parallelamente come ruolo e come funzione un corrispondente riconoscimento economico.

I cinque profili individuati, che riguardano formatori non di primo ingresso, ovvero con un'esperienza nel settore di almeno 5 anni, sono il progettista di formazione, il formatore docente, il responsabile di progetto, il responsabile di centro o servizio di formazione e il *tutor E-learning*.

Per ottenere la certificazione relativamente ad uno o più dei profili previsti dal sistema AIF è necessario rispondere positivamente agli indicatori e ai parametri richiesti, sia in ambito quantitativo che qualitativo, dimostrando, in modo particolarmente articolato per ogni profilo il possesso delle competenze di riferimento.

La *commissione nazionale di verifica* ha il compito sia di accertare la corrispondenza di tutta la documentazione prodotta con quanto richiesto in termini di curriculum, titoli e attestati professionali, esperienza sul campo in ore/formazione e numero di progetti gestiti, sia di attivare eventuali colloqui di approfondimento e verifica a campione non solo con i candidati alla certificazione ma anche con i loro diretti committenti e clienti destinatari delle prestazioni professionali erogate, committenti e clienti diversi la cui dichiarazione formale di piena soddisfazione rispetto agli obiettivi formativi predefiniti rappresenta una delle principali condizioni per ottenere la certificazione.

In conclusione, è presumibile che l'evoluzione ed il miglioramento complessivo dei processi di verifica, certificazione e accreditamento dovranno trovare le proprie basi in una logica di simultanea attenzione a variabili critiche differenziate collegate all'auto e all'etero valutazione, nella consapevolezza che la complessità di tale approccio potrà essere positivamente affrontata solo se i soggetti coinvolti nella *learning community* si sentiranno responsabilmente chiamati a portare il proprio contributo per migliorare la qualità percepita della propria professione.