

Linee guida per la progettazione di un percorso formativo per il trasferimento delle competenze distintive dell'operatore di prossimità

1. I contenuti del percorso formativo

Alla luce delle considerazioni svolte nei capitoli precedenti si ritiene che i contenuti dei processi formativi che si andranno a progettare e a sperimentare nel corso del progetto POLIFORME debbano essere elaborati nell'ambito delle seguenti aree di competenza e negli specifici ambiti disciplinari indicati nelle tabelle che seguono.

Diritto privato
Diritto commerciale
Diritto amministrativo
Diritto pubblico
Diritto e procedura penale
Diritto dell'ambiente
Diritto del lavoro e relazioni sindacali
Protezione civile
Commerciale
Ruolo Polizia locale e Ordinamento comunale
Polizia giudiziaria
Pubblica sicurezza
Edilizia
Beni monumentali
Ecologia e ambiente

Competenze economico-manageriali

Economia aziendale
Economia del crimine
Sociologia
Statistica
Project management
Economia e gestione
Organizzazione
Comportamento organizzativo
Urbanistica

Competenze tecnico-professionali

Informatica
Sistemi informativi territoriali
Lingua inglese Codice della strada
Tecnica del traffico
Infortunistica stradale

Competenze relazionali

Sociologia della comunicazione
Sociologia della devianza
Interculturalità
Comunicazione e Gestione dei conflitti

2. Le caratteristiche del processo formativo

Ai fini della realizzazione della seconda fase del progetto POLIFORME, focalizzata sulla progettazione di dettaglio e sulla sperimentazione ad opera dei singoli paesi partner dell'iniziativa dei percorsi formativi si ritiene necessario specificare alcune caratteristiche generali e comuni che si ritiene occorra rispettare per la migliore corrispondenza dei processi formativi stessi ai contenuti tipiche e alle peculiarità operative della figura dell'operatore di prossimità che ha ispirato il modello formativo presentato in questa sede.

In particolare i principi di progettazione consigliati sono i seguenti:

1. Coinvolgimento nella fase progettuale delle istituzioni locali;
2. Coinvolgimento nella fase progettuale e in quella dell'erogazione delle agenzie formative e degli altri enti specializzati nella formazione degli operatori pubblici locali e degli operatori della polizia locale;
3. Coinvolgimento nella fase di progettazione e nei percorsi formativi stessi di operatori rappresentanti delle diverse istituzioni locali che operano per la strutturazione e gestione della rete sociale dei servizi di prossimità (scuole, associazioni, servizi sociali, club sportivi);
4. Articolazione dei percorsi formativi in due fasi propedeutiche; nella prima si concentrerà la presentazione strutturata degli argomenti da approfondire tramite analisi di testi e lezioni frontali; nella seconda si svilupperanno le competenze operative connesse a quei contenuti attraverso project work, simulazioni e sperimentazioni progettuali;
5. Inclusione nel percorso formativo di iniziative di benchmarking o di analisi sul campo di esperienze tecniche e progettuali di successo tratte dal mondo istituzionale della polizia stessa o da altri contesti ad essa estranei.

REGIONE CAMPANIA
ASSESSORATO ALLA SICUREZZA DELLE CITTÀ
SCUOLA REGIONALE DI POLIZIA LOCALE
Via Santa Colomba - Piazza E. Gramazio, 4
82100 BENEVENTO - ITALY
Tel. +39 082464811 - Fax +39082464019
www.scuolaregionalepolizialocale.it

MODELLIZZAZIONE E COSTRUZIONE DELL'ALBERO DELLE COMPETENZE DELL'AGENTE DI PROSSIMITÀ



1.1 riferimenti teorici Da ridefinire

Le competenze distintive di un ruolo professionale sono l'insieme delle capacità tecniche e relazionali cui sono associati comportamenti e performance ritenute di qualità o in generale superiore alla media dei comportamenti agiti in merito allo stesso

problema lavorativo (Boyatzis).

Specifiche metodologie sono state messe a punto nel quadro della teoria organizzativa per la definizione delle competenze distintive di un ruolo organizzativo; in questa sede, tuttavia si ritiene importante evidenziare una soluzione metodologica generale che si colloca, in generale, a monte di tali interventi di analisi; ossia l'idea di far scaturire le competenze distintive di un ruolo organizzativo dall'analisi dei principali processi di lavoro (Hammer e Champy) cui tale ruolo è coinvolto (piuttosto che dalla definizione delle responsabilità che giuridicamente possono essere ad esso

attribuite.

Ciò allo scopo di meglio comprendere le condizioni organizzative di contesto che caratterizzano una specifica prestazione di lavoro che richiede le competenze oggetto di analisi.

Allo scopo di procedere alla definizione delle linee guida per la progettazione di modelli generali e comuni di formazione per lo sviluppo delle competenze distintive dell'operatore di prossimità, appare necessario, dunque, nel quadro teorico-metodologico adottato in questa sede, procedere alla specificazione dei processi di lavoro che caratterizzano un operatore di polizia di prossimità.

Alla luce delle considerazioni fatte nella prima parte del presente lavoro e, dunque, sulla base della stretta connessione che è emersa dall'analisi dei diversi contesti normativi dei paesi membri tra i servizi di polizia locale e quelli di polizia di prossimità si propone dunque, una rilettura dei principali processi organizzativi di un'unità locale di polizia in cui si inseriscono i servizi di polizia di prossimità.

0.L'analisi dei processi che caratterizzano la polizia di prossimità

I processi di lavoro di un comando di polizia amministrativa locale possono essere raggruppati nelle seguenti 5 macro famiglie di attività che rimandano all'insieme delle competenze istituzionali descritte in precedenza:

Attività direzionali (manageriali, organizzativi interni)

Attività di polizia amministrativa

Attività di polizia giudiziaria e di pubblica sicurezza

Attività di polizia stradale

5. Attività di polizia di prossimità

3. Il modello delle competenze distintive dell'operatore di prossimità

Nella definizione del quadro teorico di riferimento dei processi di programmazione della formazione spesso ci si imbatte nella distinzione tra tre tipologie di conoscenze:

- il sapere (conoscenze codificate, attinenti a discipline per le quali esistono comunità di studiosi e di esperti);

- il saper fare (conoscenza operativa e procedurale, abilità pratiche, esperienza professionale specifica, capacità di gestione dei problemi che si incontrano nella prassi lavorativa);

- il saper essere (capacità di comprendere il contesto in cui si opera, di gestire le interazioni con gli altri attori sociali presenti nel contesto, di adottare i comportamenti appropriati).

Se si adotta tale distinzione, si può rilevare come il termine conoscenza (know how) sia quello che si collega più direttamente al termine saper fare e rimanda alle competenze che si applicano nello svolgimento dei vari compiti lavorativi e che si basano sull'esperienza.

In una parte della pubblicistica anglosassone, si parla di propositional knowledge contrapposto a procedural knowledge (inteso come sinonimo di know how), distinzione che corre parallela a quella sopra citata tra sapere e saper fare, o più semplicemente tra conoscenze teoriche e pratiche. Un secondo e diverso riferimento concettuale si fonda sulla distinzione introdotta dal filosofo inglese della conoscenza Gilbert Ryle nel testo *The Concept of Mind* (1949), tra know how e know that, essendo il primo fondato sulla esperienza ed il secondo su regole e procedure operative. L'abilità di un Operatore di Polizia Municipale, per fare un esempio, non si fonda solo sulla (necessaria) conoscenza di regole e di procedure operative, ma sulla capacità di adozione di strategie di azione che chiamano in causa capacità cognitive complesse, (frutto di esperienza, di capacità di riflessione critica sulle esperienze effettuate, di intuizione, di comprensione della specificità dei contesti, ecc.) non facili da verbalizzare e trasmettere ad altri.

3.1 Le competenze tecniche

Rientrano in tale categoria di competenza tutte le conoscenze e le abilità connesse alla funzione principale di un operatore di prossimità che riguarda in generale la gestione di servizi di accoglienza e di inclusione dei cittadini nelle funzioni di coordinamento con altri operatori istituzionali e non per la creazione di una rete di protezione e di spazi di cittadinanza attiva.

In tal senso è possibile affermare che le competenze tecniche distintive del ruolo di operatore di prossimità, in generale, si assommano e si affiancano a quelle tecniche tipiche dell'operatore di polizia di prossimità appartenenti in sintesi all'area delle competenze giuridiche, alle conoscenze sui fenomeni criminali tipici di un contesto (sociologiche) e a quelle psicologiche necessarie per poter svolgere al meglio interventi di contrasto dei comportamenti devianti e di accoglienza ed inclusione di soggetti svantaggiati o di vittime.

In particolare tuttavia all'operatore di prossimità sembra essere richiesta una capacità programmatica (manageriale) necessaria sia per meglio definire specifici piani di attività e di lavoro che definiscono il contenuto dei servizi di prossimità, sia per gestire le relazioni di confine e il coordinamento (progettazione e gestione del network) con tutti gli altri attori della rete attraverso cui è necessario pervenire alla costruzione delle condizioni di sicurezza in cui si traduce il livello di qualità della vita che caratterizza una collettività.

3.2 Le competenze relazionali

Rientrano in tale categoria di competenze, tutte le abilità connesse alla funzione di accoglienza, di inclusione dei cittadini svantaggiati e di gestione dei conflitti che possono contraddistinguere una situazione in cui si manifesta un comportamento deviante ai danni di una vittima. Si tratta di competenze di tipo psico-attitudinali e relazionali connesse alla capacità di intervento in una situazione o in una dinamica di conflitto o di potenziale conflitto in cui l'intervento dell'operatore di prossimità mira ad eliminare o contenere i fattori scatenanti il comportamento deviante o conflittuale. In altre situazioni le capacità di ascolto, di dialogo di comunicazione possono invece essere funzionali alla migliore realizzazione di performance lavorative finalizzate all'inclusione di soggetti in attività sociali e istituzionali, consentendo così all'operatore di prossimità di contribuire direttamente alla creazione di quelle percezioni di sicurezza che definiscono i livelli qualitativi della vita in una collettività. E' evidente che si tratta di competenze e abilità strettamente dipendenti dal contesto sociale in cui esse vengono apprese e praticate; tuttavia appare rilevante il ruolo che nell'ambito di tale famiglia di competenze svolgono le abilità di diagnosi delle caratteristiche di un evento comunicativo e conflittuale, di ascolto e di comunicazione e di gestione dell'aggressività e del conflitto.

