



Soft Skills inAction

FORMAZIONE ESPERIENZIALE PER LO SVILUPPO DI COMPETENZE TRASVERSALI

Premessa

La "grande trasformazione", che questi lunghi anni di crisi sta producendo, evidenzia diverse emergenze: le imprese che cambiano pelle; i giovani che faticano ad entrare nella sfera del lavoro.

La globalizzazione sta infatti ridisegnando non solo i mercati, ma le "mappe industriali" mondiali, comprese quelle che un tempo venivano definite le diverse "ragioni di scambio" e la "divisione internazionale del lavoro".

La principale sfida delle imprese e delle organizzazioni sta nella loro capacità di "riposizionamento strategico" nei mercati dei beni e dei servizi, mercati sempre meno locali, sempre più internazionali.

La trasformazione delle imprese si compie positivamente ed in modo particolare, grazie all'evoluzione delle competenze; grazie cioè all'apporto del capitale umano, che è proprio il principale "fattore abilitante" l'innovazione e la competitività.

L'human asset è ritornato strategico.

L'iniezione di capitale umano qualificato nei processi organizzativi è la condizione essenziale affinché le imprese riescano a competere sullo scenario globale con prodotti sempre più ricchi di tecnologia, innovazione, design e qualità. In quest'ottica sono decisive le competenze che il nostro paese è in grado di formare.

Obiettivi

L'importanza dello sviluppo delle competenze trasversali, Soft Skills, è oggi fortemente al centro dell'attenzione della formazione professionale e dell'organizzazione aziendale. Le competenze trasversali - intese come l'insieme di conoscenze, capacità e abilità di un individuo - diventano oggi il vero valore aggiunto che lo stesso può esprimere, sia nel contesto lavorativo, che nella pratica di ogni aspetto che la vita implica. Sono competenze direttamente correlate al modo di essere con sé stessi e con gli altri, e consentono di valorizzare le proprie capacità tecniche e la propria persona, sia in contesti sociali sia in contesti lavorativi.

L'obiettivo formativo del percorso Soft Skills In Action è lo sviluppo di competenze complementari a quelle tecnico/professionali sviluppate durante il percorso scolastico o accademico, offrendo la possibilità di disporre di conoscenza teoriche e strumenti pratici, che consentano al giovane di sapersi adattare pienamente all'ambiente professionale e ai cambiamenti che lo caratterizzano. In tal senso il giovane disporrà di competenze utili a gestire ed affrontare il proprio lavoro e i propri rapporti in maniera ottimale, affrontare situazioni di stress, e supportare il gruppo nel divenire più produttivo e creativo, anche attraverso una migliorare capacità comunicativa e di gestione delle situazioni critiche.

Non un corso sulle soft skills, ma un'esperienza di apprendimento per acquisire consapevolezza e approfondire, riconoscere e valorizzare le proprie conoscenze e capacità.

Destinatari

Studenti

Formatori

I docenti provengono dal mondo dell'impresa e delle professioni. Tutti sono accomunati da un'approfondita conoscenza nell'ambito delle Soft Skills e della gestione dei gruppi. Sono in possesso di certificazioni nazionali e internazionali per l'abilitazione a specifiche professioni e alla formazione: ICF (International Coach Federation), Training Experiential Trainer (Scuola di formazione per formatori che utilizzano metodologie esperienziali), Coach accreditati da SixSeconds (strumenti SEI e Vital Signs), il più importante network internazionale nell'ambito dell'Intelligenza Emotiva.

Struttura del corso

Il percorso prevede 30 ore totali di didattica che saranno svolte attraverso l'utilizzo della metodologia formativa esperienziale o Experiential Learning.

Tale metodologia rappresenta un approccio all'apprendimento che considera l'esperienza come fattore significativo di sviluppo, sempre seguita da uno spazio dedicato alla riflessione sull'esperienza stessa.

L'esperienza avviene attraverso l'uso della metafora: uno strumento che rompe gli schemi e coinvolge i partecipanti in situazioni sfidanti, caratterizzate da azione, partecipazione diretta e coinvolgimento emotivo.

Il gruppo di partecipanti è suddiviso in sottogruppi con formatori dedicati. E' previsto che ciascun gruppo di lavoro non superi le 20 persone e non sia inferiore a 6.

Questo a garanzia della buona riuscita del processo di apprendimento.

Il corso è strutturato in 12 incontri da due ore e mezza cadauno e si sviluppa come da dettagli di seguito:

- Incontro di apertura in plenaria per illustrare la metodologia e introdurre il tema oggetto del percorso.
 - Cosa sono le "Soft Skills": le competenze trasversali di tipo personale, cognitivo, relazionale e organizzativo.
 - Formazione dei sottogruppi secondo il "Social Style Model": stili comunicativi e di apprendimento.
- n° 8 incontri in piccoli gruppi per approfondimento e sviluppo delle competenze target e individuate con il gruppo di partecipanti nel primo incontro tra le seguenti:
 - Competenze comportamentali di tipo Personale: Intelligenza emotiva, Gestione del tempo, Orientamento all'obiettivo.
 - Competenze comportamentali di tipo Relazionale: Negoziazione e gestione dei conflitti, Comunicazione, Public Speaking, Gestione delle riunioni, Teamwork e Teambuilding, Leadership.
 - Competenze comportamentali di tipo Cognitivo: Analisi e sintesi, Problemsolving, Decisionmaking, Creatività.
 - Competenze comportamentali di tipo Organizzativo: Project management, Controllo, Pianificazione, Goal setting.

La gestione di tutti gli incontri, in sottogruppo, seguirà l'applicazione della metodologia esperienziale, nello specifico l'applicazione del "Ciclo di Kolb" (ciclo dell'apprendimento) ¹

- Seminari in plenaria di approfondimento con la partecipazione di esperti aziendali (ad es.)
 - La voce delle imprese: Il valore delle competenze trasversali in azienda
 - Lavorare con Intelligenza Emotiva: la ricerca dell'equilibrio tra la mente razionale e quella emozionale e i segreti per evitare che l'una sovrasti l'altra
- Incontro conclusivo (plenaria e piccoli gruppi) per verifica e valutazione finale

Modalità di verifica e valutazione

Per una più completa valutazione del percorso e dell'apprendimento, sono previste le seguenti modalità e strumenti:

- **Peer Coaching:** all'interno dei sottogruppi saranno formate delle coppie di lavoro sull'obiettivo di apprendimento con lo strumento del Miracle Scale. A ciascuna coppia, periodicamente, sarà chiesto di verificare reciprocamente le azioni effettivamente svolte nella direzione del proprio obiettivo ed analizzare le risorse attivate o necessarie per raggiungerlo. Al termine, ciascun partecipante, disporrà di un feedback individuale rispetto al proprio percorso di apprendimento.

¹ Il "Ciclo di Kolb" (o ciclo dell'apprendimento) prevede le seguenti differenti fasi: 1)Attività / Esperienza: i partecipanti vengono ingaggiati in attività formative, pratiche, dette "Small Techniques". Sono attività prese da ambiti diversi (gioco, sport, computer, simulazioni) e ridisegnate per essere utilizzate come veicolo per l'apprendimento: ai partecipanti vengono dati dei compiti che richiedono un problem solving di gruppo in situazioni "complesse" e con "limitazioni" (qualcuno o tutti ad occhi chiusi, o da svolgere in silenzio o entro tempi e regole definite, ecc...). Le Small Techniques per poter essere completate con successo richiedono un certo grado di pianificazione, una buona comunicazione, la capacità di risolvere insieme agli altri un problema, la ricerca di soluzioni innovative e creative. Possono essere utilizzate con diversi obiettivi formativi: leadership, comunicazione, coesione e senso di appartenenza del team, iniziativa, decision making, gestire risorse, gestire il tempo, darsi feedback. 2)Riflession /Debriefing: Attraverso momenti strutturati i partecipanti rifletteranno sui comportamenti e le dinamiche emerse rispetto alle competenze che sono state individuate come obiettivo formativo: il debriefing è un processo di analisi post-esperienza con la finalità di sviluppare e potenziare l'apprendimento. Il formatore - attraverso l'utilizzo di specifici modelli e strumenti dedicati - guida il processo, e facilita l'acquisizione di una maggiore consapevolezza di quanto si è realmente appreso durante le attività. 3)Concettualizzazione: Quanto emerge dal momento di riflessione, in termini di fatti accaduti e di analisi dei comportamenti agiti, verranno sintetizzati in concetti chiave: il formatore - attraverso l'utilizzo di specifici modelli e strumenti dedicati - guida il processo, e facilita l'apprendimento dei contenuti oggetto dell'attività formativa. 4) Sperimentazione: L'ultima fase delle attività è dedicata al processo di sperimentazione: in questa fase il gruppo sarà chiamato alla proiezione dei concetti appresi e all'applicazione di questi nella realtà lavorativa quotidiana e/o dell'organizzazione di appartenenza. Il formatore, attraverso specifiche domande, innesca un processo di "proiezione futura", per cui i partecipanti progettano l'applicazione - in specifici contesti e situazioni - dei contenuti appresi.

- **Elaborato finale:** ogni partecipante è tenuto a predisporre un elaborato – su format predefinito - relativo al programma svolto durante l'intero percorso. Gli elaborati vengono condivisi e discussi in occasione dell'ultimo incontro.
- **Questionario di valutazione:** in occasione dell'ultimo incontro ciascun partecipante compilerà un questionario di soddisfazione sul percorso svolto.

Requisiti di ammissione e partecipazione

La partecipazione al corso è gratuita.

Sono ammessi gli studenti di tutti i corsi di laurea previa pre-iscrizione. Possono partecipare al corso un numero massimo di 60 studenti. In caso di sovrannumero delle richieste di ammissione verrà determinata una graduatoria di merito sulla base di un punteggio personale calcolato sulla base di: anno di corso frequentato, CFU già maturati all'atto dell'iscrizione

Ai fini dell'ottenimento dell'attestato e acquisizione dei CFU – se previsti - è obbligatoria la frequenza di almeno l'80% del percorso. L'attestato da presentare presso le Segreterie Studenti, al fine del riconoscimento dei CFU da parte dei Consigli di corso di studio, sarà consegnato agli studenti a seguito del rilascio dei documenti di verifica e valutazione richiesti, e del compimento della frequenza minima al corso.

Oneri

Lo svolgimento del corso non prevede nessun onere economico o organizzativo a carico dell'Università e delle strutture didattiche accreditanti l'attività formativa esclusi gli adempimenti necessari per il riconoscimento e la registrazione dell'attività didattica nei sistemi informativi di gestione della carriera accademica degli studenti.

L'esperienza con gli studenti dell'Università di Padova (A.A 2015-2016)

La prima edizione - sperimentale – del percorso formativo *Soft Skills in Action* si è svolta tra marzo e giugno 2016 presso la sede del Collegio Universitario Don Nicola Mazza a Padova.

La proposta è stata rivolta a studenti di tutti i corsi di laurea con un numero massimo di partecipanti inizialmente fissato a 60; i criteri fissati per la selezione hanno inteso privilegiare gli studenti più maturi e più vicini all'ingresso nel mondo del lavoro o in percorsi di studio superiori.

Molti corsi di laurea dell'Ateneo di Padova – Scuole di Scienze e Ingegneria ed i corsi di studio di Storia (triennale e magistrale) e di Comunicazione - hanno riconosciuto il valore della proposta con il riconoscimento di Crediti Formativi agli studenti partecipanti a fronte della frequenza di almeno 80% delle ore ed una verifica conclusiva.

Le richieste di iscrizione sono state 105 complessivamente, ben distribuiti tra aree umanistica (44), tecnico/scientifico (45) ed economica (16) e livello di corso di studi triennale (58) e magistrale (47).

Molto interessante il dato che circa 1/3 degli iscritti appartiene a corsi di laurea che non hanno previsto il riconoscimento di crediti. Questo aspetto è rilevante anche al fine dell'efficace partecipazione attiva al percorso formativo dove è preferibile che le persone siano consapevoli ed interessate piuttosto che frequentino per il mero numero di crediti attribuiti.

Gli effettivi partecipanti si sono attestati a 82 studenti, suddivisi in 4 sottogruppi; il percorso formativo è stato portato a completamento da 62 studenti che hanno partecipato ad almeno 10 incontri, consegnato l'elaborato finale e compilato il questionario di valutazione.

La soddisfazione generale si è attestata al punteggio di 8 (su scala 1-10). Il 96% dei partecipanti consiglierebbe il corso ad un proprio collega perché ritenuto ricco di spunti di riflessione su se stessi, utile per valutare e sviluppare le proprie capacità, un'opportunità di apprendimento ed un'esperienza formativa stimolante.

Molto interessanti i contenuti degli elaborati finali in cui ogni partecipante ha potuto delineare le competenze sulle quali ha sentito di aver lavorato maggiormente a livello personale e di gruppo evidenziando elementi riguardanti la propria consapevolezza e possibili strategie per migliorare le competenze individuate come più deboli.

"Esco di qui sono una persona completamente diversa": l'analisi e rielaborazione delle relazioni ha confermato gli obiettivi di partenza; il percorso formativo ha permesso ai partecipanti di acquisire maggiore consapevolezza sulle proprie competenze, sui propri punti di forza e debolezza nonché la capacità di elaborare metodi efficaci per migliorare nelle competenze che hanno sentito come meno vicine ma che sono riconosciute essere fondamentali in ambito universitario e lavorativo.

Ricorre spesso il richiamo all'opportunità offerta da questo percorso per fare un'importante lavoro di riflessione personale, e di quanto questo sia utile per lo sviluppo generale delle proprie competenze rappresentando un

elemento di grande ricchezza da utilizzare in futuro per affrontare diversamente le problematiche della vita quotidiana e lavorativa.

Con il percorso i giovani hanno compreso inoltre come e quanto sia necessario dedicarsi anche a quelle competenze che si ritiene di possedere, non considerandole solo come già facenti parti del proprio bagaglio ma come un qualcosa che può essere ulteriormente sviluppato attraverso differenti modalità di azione e sperimentazione.

Un tema emerso è infatti quello delle "credenze" relative alle soft skills che ognuno riteneva di possedere prima dell'inizio del percorso e non confermate dall'esperienza formativa; false credenze su cosa si intendesse per un tipo di competenza, ritenendo di possederla o di conoscerne il significato. È il caso di una studentessa che afferma come *"Prima del corso quando scrivevo sul curriculum "capacità a lavorare in team" in realtà non sapevo nemmeno di cosa stavo parlando...ma in realtà grazie a questo corso ho capito che c'è davvero un mondo dietro questa frase"* oppure *"Convinta di essere sempre stata brava a gestire il mio tempo, dopo questo corso ho capito che in realtà ho ancora parecchia strada da fare per migliorare"*.

Prendere consapevolezza delle proprie debolezze in diversi casi ha portato a riflessioni profonde della persona come nel caso della studentessa che dichiara come *"questo corso ha eliminato quelle che potevano rappresentare delle quasi sicurezze in merito ad alcune mie competenze e mi ha fatto scoprire alcune mie debolezze sulle quali dovrò lavorare e una volta affrontate sarò agevolata nel far fronte alle più diverse situazioni"*.

Complessivamente dunque sembra esserci stata una presa di coscienza generale dei propri punti di forza e di debolezza, da cui ripartire grazie a questo nuovo insieme di esperienze e di informazioni riguardanti le soft skills per accrescere o costruire le proprie competenze avendo un nuovo punto di vista sull'argomento.

La dimensione del **gruppo**, in particolare, è stata considerata da molti come un contesto nuovo, che ha fornito un'esperienza concreta su come interfacciarsi con il mondo lavorativo e ha permesso di comprendere le potenzialità che da questo possono derivare se vi è una collaborazione positiva e vivace tra i membri. Il gruppo è stato inteso in un'ottica relazionale ma al tempo stesso anche come un mezzo utile ed efficace per prendere consapevolezza di sé stessi; grazie ai momenti di condivisione e discussione, gli aspetti più teorici hanno acquisito concretezza e permesso di ristrutturare le idee e di comprendere punti di forza e debolezza della persona.

Complessivamente gli studenti hanno considerato utile e proficuo il metodo utilizzato per la realizzazione del corso che è stato descritto come improntato su un'analisi delle competenze *"a tre binari distinti che alla fine però venivano in contatto"*.

Ogni competenza infatti è stata affrontata e trattata anzitutto attraverso un'analisi a priori su sé stessi, successivamente tramite l'esperienza con il gruppo e infine con un momento di condivisione finale, in cui sono stati ricevuti dei feedback sull'esperienza fatta. In definitiva i partecipanti hanno potuto confrontarsi su alcuni aspetti chiave che hanno fatto da sfondo a tutto il percorso: la consapevolezza di sé e degli altri, il gruppo, le esperienze pratiche e le spiegazioni teoriche.

Le tre competenze su cui gli studenti ritengono di aver *"lavorato"* maggiormente, sono: **comunicazione**, **gestione del tempo** e **teamwork**.

La comunicazione è stata considerata come una competenza *"onnipresente"* a cui è stata riconosciuta l'importanza fondamentale, in quanto è tramite essa che si possono ottenere grandi risultati, riuscendo ad esprimersi efficacemente ed al tempo stesso sapendo ascoltare punti di vista diversi dal proprio.

Anche il teamwork è considerato come un *"denominatore comune"* e *"trait d'union"* che ha riguardato tutte le attività; molti studenti l'hanno indicata come la competenza in cui si sentono più forti, insieme alla gestione del tempo, la comunicazione e l'ascolto.

Ad esempio una studentessa ha raccontato così le sue impressioni riguardo al corso e di come questo abbia cambiato il suo punto di vista: *"Ho imparato che per svolgere al meglio i compiti è giusto affidare parte del lavoro anche ai compagni. Può sembrare scontato, ma non per tutti. "Chi fa da sé, fa per tre" è sempre stato il mio modo di pensare, ma questo corso mi ha insegnato diversamente. Nessuna sfida sarebbe stata completata se non ci fosse stato spazio per tutti di agire, ed essendo ancora studentessa e non avendo avuto bene o male nessuna vera esperienza lavorativa, non avevo ancora avuto la possibilità di rendermene conto"*.

Rispetto alla gestione del tempo, con l'esperienza svolta nel percorso formativo, i partecipanti hanno potuto constatare che *"non è possibile gestire il tempo, ma possiamo solamente gestirci nel tempo"*. La capacità di ascolto si afferma ed è *"scoperta"* come la capacità di accogliere l'altro, di essere empatico nei suoi confronti e di essere disposto ad accettare punti di vista diversi.

Enti Promotori

Niuko Innovation and Knowledge S.r.l.

società nata nel 2014 dall'esperienza di **Fòrema**, società di formazione di **Confindustria Padova** e di **Risorse In Crescita** società di **Confindustria Vicenza**, ed è uno dei principali poli italiani per la formazione in ambito confindustriale con 62.000 ore di formazione erogata annualmente, 23.800 persone e 1.670 aziende coinvolte ogni anno in attività di formazione e consulenza, 390 trainer e 86 collaboratori.

La società è in prima linea sul fronte della formazione esperienziale: una nuova modalità di apprendimento in un ambiente didattico che facilita percorsi di creazione, approfondimento, valorizzazione delle conoscenze e delle capacità manageriali in ambito aziendale.

La società è accreditata come ente di formazione presso la Regione Veneto e certificata UNI EN ISO 9001:2008. Attraverso la propria area dedicata al Lavoro, offre servizi di ricerca, selezione e gestione del personale in collaborazione con Unimpiego, società di intermediazione tra domanda ed offerta di lavoro del Sistema Confindustriale.

Promuove il centro di formazione "Il Cubo Rosso", completamente dedicato alla formazione esperienziale, per offrire modalità innovative di crescita professionale e "imparare facendo". Uno spazio aperto dove teoria e pratica possono fondersi in un unicum di formazione, dove trovare chiavi nuove per trasformare la propria impresa e adattarla alle esigenze che il contesto internazionale impone.

Collegio Universitario Don Nicola Mazza

Il Collegio Mazza è una fondazione privata senza scopi di lucro. È l'unico Collegio di Merito titolare di Riconoscimento da parte del MIUR Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca, nell'ambito del sistema universitario triveneto. I Collegi Universitari di merito si distinguono da qualsiasi altra struttura residenziale per l'ampiezza e la qualità dei servizi formativi offerti ad integrazione dei percorsi didattici delle università.

La collaborazione con gli atenei ha portato alla sottoscrizione di un Protocollo di intesa tra la CRUI (Conferenza dei Rettori delle Università Italiane) e la Conferenza Collegi Universitari di Merito al fine di incrementare l'offerta di attività formative qualificate e idonee a soddisfare le crescenti e differenziate esigenze degli studenti universitari. A questo scopo la Conferenza dei Rettori si impegna a favorire presso le diverse Università il riconoscimento dei crediti formativi derivanti dall'aver seguito (superando i relativi esami) i corsi organizzati dai Collegi Legalmente Riconosciuti. Il Collegio Don Mazza nel 2014/2015 ha gestito corsi accreditati dalle Università di Padova, Verona e LUISS di Roma.

Il Collegio svolge un ruolo attivo come centro di cultura e formazione sul territorio collaborando anche con le associazioni di categoria, le aziende e con altre istituzioni di espressione della società civile. Promuove qualificanti percorsi di formazione professionale di natura specialistica o manageriale e attività di sostegno all'innovazione e all'imprenditorialità. Svolge un ruolo propositivo nella sperimentazione di metodologie formative attive capaci di collegare in modo efficace il mondo dei laureati con il mondo delle aziende. Le attività formative del Collegio vengono supportate dalla direzione scientifica di docenti universitari e professionisti senior e sviluppate a partire da una continua lettura dei bisogni formativi e di sviluppo di una rete di allievi e di laureati di almeno 5000 persone. È Ente Accreditato dalla Regione del Veneto al n.A0549 per la Formazione Superiore e l'Orientamento e organizzazione con Sistema di gestione della Qualità certificato ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2008.

Info

Web. <http://www.collegiomazza.it/cultura-e-formazione/corsi-universitari/soft-skills-in-action/>

Mirco Paoletto
Responsabile innovazione e sviluppo Collegio Mazza
mirco.paoletto@collegiomazza.it

Cristina Felicioni
Area Università-Impresa Niuko Innovation & Knowledge, Confindustria Padova
felicioni@confindustria.pd.it