CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

Piazza dei Mestieri

Job Skills Care

educare i giovani al lavoro

JOB –CARE: Educare i giovani al lavoro

A cura di: Fondazione Piazza dei Mestieri
Redatto da: Giuseppina Traversa

Torino, Dicembre 2021

Si ringraziano per i contributi ad integrazione del Report:

Gli allievi della classe terza dei percorsi triennali 2020 – 2021 **Operatore delle produzioni alimentari indirizzo lavorazione e produzione di pasticceria, pasta e prodotti da forno** dell'Agenzia Formativa Immaginazione e Lavoro.

INDICE

1. INTRODUZIONE 4

2. IL PROGETTO 6

2.1 Il colloquio job care: cura e presa in carico 8

2.2 Job on tour 9

2.3 Edu-social for job 12

2.4 Project work: curriculum infografico 14

2.5 Bilanciamento post qualifica 17

3. METODOLOGIA 19

4. CONCLUSIONI 23

1. INTRODUZIONE

Sebbene il quadro socio-economico locale presenti timidi segnali di ripresa, il numero degli inattivi, ovvero di coloro che non lavorano e non cercano lavoro, non appare ancora in diminuzione. Le difficoltà del mercato del lavoro italiano sono cresciute anche nel primo trimestre del 2021 con la coda lunga dei lockdown; infatti, dai dati Istat emerge che il numero di occupati è calato ancora di 243mila unità (-1,1%) rispetto al trimestre precedente. Nonostante le varie misure di incentivazione all'occupazione messe in atto da attori, istituzionali e privati, continuano a permanere delle criticità connesse all'inserimento al lavoro soprattutto di alcune fasce di popolazione, quali ad esempio i giovani, gli adulti da lungo tempo lontani dal mercato del lavoro, le persone con disabilità di vario grado e gli immigrati.

In tale scenario l'azione della Piazza dei Mestieri opera su diverse direzioni:

- colmare il gap di competenze professionali e relazionali nei giovani;
- rispondere alle reali necessità delle imprese adottando, con flessibilità, sia percorsi di alternanza scuola –lavoro, sia percorsi formativi coerenti con la rapida evoluzione del mondo del lavoro.

In questa cornice di riferimento il progetto "Job-care: educare i giovani al lavoro" si è facilmente inserito nelle azioni già collaudate della Piazza dei Mestieri, per proporre direttamente alle Scuole e ai centri di Formazione professionale della Città Metropolitana di Torino attività modulari, flessibili e personalizzabili che incentivino la consapevolezza e la conoscenza del mondo del lavoro in continua evoluzione che necessita di competenze "altre" in aggiunta a quelle tecnico specifiche fornite dai contesti formativi.

Per poter attivare le azioni di progetto è stato necessario tener conto dell'anno scolastico 2020-'21 molto differente dalle annualità precedenti. Non solo per la diversa organizzazione dello spazio e del tempo scolastico, dovuto alle procedure necessarie a ridurre i rischi di contagio, ma anche per l'impatto emotivo che la pandemia, il lockdown, le incertezze sul futuro hanno avuto e avranno per gli studenti.

Per questi motivi quest'anno la proposta progettuale per il presente anno scolastico si è rivolta ad un gruppo classe della Formazione Professionale che nonostante la pandemia, aveva la possibilità

di accedere ai laboratori professionali e di semplificare, dunque, lo svolgimento delle azioni di progetto.

I beneficiari coinvolti erano iscritti al terzo anno del percorso Operatore delle produzioni alimentari indirizzo lavorazione e produzione di pasticceria, pasta e prodotti da forno di Immaginazione e Lavoro. La scelta si è rivolta a tale gruppo di beneficiari per la necessità ed urgenza di trovare strategie di intervento efficaci per un loro futuro prossimo inserimento lavorativo dopo il conseguimento della qualifica.

Proprio in un periodo così delicato di post pandemia, l'obiettivo è stato sostenere questi giovani lavoratori attraverso lo sviluppo di competenze e una formazione mirata alla persona, in modo da soddisfare i fabbisogni emergenti delle imprese. Sono le professionalità adeguate che potranno invertire la produttività delle nostre imprese e per far questo si è cercato di dare il giusto valore e il giusto peso agli aspetti relazionali e che riguardano la messa in gioco di una responsabilità personale e sociale attraverso una maggiore attenzione alle soft skills. Purtroppo, lavorare sulla commistione tra le hard e soft skills è veramente minimale: queste abilità già a partire dalla loro definizione sembrano di difficile identificazione soprattutto nel renderle concrete in termini formativi e valutativi. Lo documenta lo stile e l'approccio ancora prevalente dei docenti, il modello che essi mettono in atto, che i ragazzi vedono agito e in cui sono implicati nella realtà di tutti i giorni, che non è certo quello di un team in azione, che collabora e discute, che affronta problemi e sfide nuove, che rischia, si pone domande senza la paura di nascondere il proprio "non sapere".

2. IL PROGETTO

Il progetto Job Care: educare i giovani al lavoro è stato promosso dalla Camera di Commercio di Torino e dalla Fondazione Piazza dei Mestieri in continuità con altre progettualità avviate con successo negli scorsi anni, nell'ottica di incentivare i giovani e l'inserimento lavorativo sui seguenti filoni:

- valorizzazione delle eccellenze del territorio favorendo l'incontro dei Maestri artigiani con i giovani allievi in attività di laboratorio e presentazione di prodotti in momenti pubblici, (*Maestri del Gusto*)
- Orientamento, accompagnamento all'alternanza scuola-lavoro, facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro (*Job Center della Piazza dei Mestieri*).
- Mappatura e implementazione delle Soft Skills di allievi delle scuole superiori (*Soft Skills in Azione)*
- Azioni di Capacity Building con insegnanti sul tema delle Soft Skills (*Soft Skills – Formazione docenti)*

Tenendo presente il valore aggiunto di tali progettualità si è pensato di operare con il progetto Job Care partendo da quattro parole chiavi *(Figura 1)* : lavoro, soft skills, comunicazione, bilanciamento, che hanno rappresentato il filo conduttore di tutte le azioni.

Figura 1

Queste quattro parole chiavi intese come:

- Il lavoro in continua evoluzione, in uno scenario completamente diverso caratterizzato dai segni della pandemia;
- Le soft skills, richieste necessariamente a completamento della propria formazione nei contesti lavorativi;
- La comunicazione, ormai diversa e sempre più digitale che necessita di nuovi strumenti;
- Il bilanciamento, dopo un periodo condiviso con i beneficiari, per verificare gli obiettivi e le scelte formative professionali successive.

sono state tenute come punti di attenzione sempre aperti e da approfondire affinché i giovani beneficiari iniziassero a farli propri nella ricerca attiva del lavoro.

Di seguito il flusso del progetto *(Figura 2)*:

Figura 2

Vista la situazione pandemica e le continue interruzioni e/o quarantene per intere classi presso i diversi istituti scolastici di secondo grado, l'attività progettuale per procedere con le tempistiche, come stato detto in precedenza, è stata rivolta ad un gruppo classe presso l'Agenzia di formazione professionale Immaginazione Lavoro. Inoltre, nella scelta del corso si è valutato un gruppo classe che fosse al termine del percorso formativo, per poter effettuare successivamente un bilanciamento post qualifica e potesse sperimentare l'attività di job on tour in un laboratorio professionale con professionisti del settore, evitando le visite in azienda viste le restrizioni sanitare dovute alla pandemia. La scelta del percorso si è rivolta ad un corso di qualifica triennale quale l'Operatore delle produzioni alimentari indirizzo lavorazione e produzione di pasticceria, pasta e prodotti da forno che oltre a fornire le competenze tecniche di preparazione dei prodotti da forno, di pasticceria e di pasta

ha permesso grazie al laboratorio di panificazione e pasticceria di sperimentare il lavoro manuale con un'attenzione particolare alle soft skills richieste dal profilo professionale in uscita.
Le azioni di progetto hanno avuto uno svolgimento temporale dal mese di maggio al mese di dicembre 2021.

2.1 Il colloquio job care: cura e presa in carico

La primissima attività progettuale è stata il coinvolgimento del referente/responsabile del gruppo classe cercando di individuare dei momenti on line e in presenza per calendarizzare il progetto. Sono stati coinvolti 15 ragazzi e con loro condiviso il flusso temporale del progetto.

L'obiettivo di un primo colloquio è stato innanzitutto la cura di ogni singolo ragazzo e successivamente la formulazione della presa in carico. Durante i colloqui è emersa da parte di ogni ragazzo l'esigenza di essere da una parte oggetto della cura: essere guardati ed ascoltati in un periodo storico fatto di restrizioni, confusione, paura per poter ripensare un futuro e in particolare il proprio futuro formativo/lavorativo. Dall'altra parte i beneficiari hanno espresso la necessità di essere soggetti della cura, protagonisti, diventare adulti essendo in grado di essere responsabili di sé, delle proprie azioni, di sé nei confronti degli altri, e di sé nei confronti del mondo lavorativo.

Nella seconda fase del colloquio si è proceduto alla formulazione della presa in carico sul progetto con la compilazione della documentazione e con la corresponsabilità nelle diverse fasi di progetto definendo tempi e modalità.

Con la presa in carico l'operatore di progetto ha definito la modalità di presa in carico sottolineando alcuni aspetti necessari e fondamentali quali:

- La sospensione di giudizio, ogni giovane durante l'osservazione nello svolgere le attività e nella fase del bilanciamento post qualifica non è stato giudicato ma aiutato a consapevolizzare le proprie sfumature in termini di competenze tecniche e trasversali;
- L'onestà reciproca nel rapporto, il progetto non prevede una risposta ma una rilevazione di elementi in una situazione formativa professionale ben circoscritta;

- L'affidabilità professionale, come "protezione dall'imprevedibilità" richiesta dai ragazzi soprattutto per il periodo pandemico vissuto, intesa come possibilità di ritornare ad essere soggetti, come parte attiva con possibilità di scelta.

Il colloquio è servito inoltre, per dare un carattere personalizzato al progetto, cercando di avere dunque "cura" delle caratteristiche personali, formative e professionali degli allievi.
L'incontro con un operatore professionista, ha permesso di identificare un profilo di ogni beneficiario per poter in seguito, con il bilanciamento post qualifica, rafforzare le capacità personali e la riattivazione del tessuto sociale: analisi del contesto e della domanda per l'orientamento al lavoro; la progettazione di un percorso di sviluppo individuale di inclusione per sostenere il ragazzo nel processo di scelta formativa e/o professionale durante la fase di transizione (da studio a studio, da studio a lavoro e da lavoro a lavoro) tramite l'acquisizione di consapevolezza riguardo le proprie abilità, interessi, propensioni, punti di forza, valori e motivazioni al fine di inserirsi o reinserirsi con successo nel mercato del lavoro.

2.2 Job on tour

L'azione di job on tour è stata organizzata come laboratorio pratico per un totale di 16 ore coinvolgendo tutti gli allievi e due figure professionali *(Figura 3)*: il job planner specialistico del mestiere e il job coach come osservatore delle soft skills e mediatore tra i ragazzi e l'attività propriamente lavorativa. Lo spazio identificato per l'attività ha riprodotto il contesto ideale per la didattica con quanto necessario per osservare le competenze trasversali e tecniche e per riprodurre un ambiente realistico di situazione lavorativa specifica per l'arte bianca. È lo spazio deputato allo studio della panificazione e della pasticceria: due laboratori interni alla Piazza dei Mestieri attrezzati con la strumentazione specifica che hanno facilitato lo studio e la

Figura 3

pratica della tecnica manuale. La metodologia utilizzata è stata quella del metodo duale che ha consistito nell'affiancare al docente, durante le lezioni, un professionista del settore. Questo ha permesso di capire meglio la commessa data ai ragazzi e di apprendere immediatamente gli aspetti pratici applicativi. Con i ragazzi si è riflettuto tanto su come nell'esigente mercato della ristorazione anche l'operatore di panificazione richiede competenze specifiche su cui costruire una solida professionalità. Lavorare il pane è un'arte antica, millenaria, ma quanto mai contemporanea: il comparto dell'arte bianca ha registrato una crescita costante, trainata anche dalle attuali tendenze del fine dining nella ristorazione e nell'hotellerie. Nel laboratorio i ragazzi si sono sperimentati come "Bakery Chef" *(Figura 4)*: professionisti di lievitazione, rigorosi nella ricerca delle farine, attenti nell'uso della tecnica e nella cura del prodotto finale della sua comunicazione e proposta al cliente.

Figura 4

L'esperienza e il know-how del job planner - "maestro dell'arte bianca" ha facilitato il livello di apprendimento dei ragazzi delle competenze richieste a chi sceglie questo mestiere, capace di rispondere a quanto richiesto dal mercato del lavoro contemporaneo *(Figura 5).*

Figura 5

Alle competenze tecniche e culturali necessarie per apprendere la professione i ragazzi hanno potuto acquisire e consapevolizzare le soft skills utili nel proprio lavoro. Su quest'ultimo punto fondamentale è stata l'osservazione del job coach che ha concentrato l'osservazione su otto soft skills *(Figura 6)* quali:

Figura 6

Tutto il percorso di 16 ore è stato monitorato in termini di competenze tecnico specifiche e trasversali utilizzando una scheda di osservazione che declinasse ogni soft skill per azioni comportamentali replicabili nello specifico contesto professionale creato. Ogni considerazione e soft skills emersa è stata poi condivisa con il singolo beneficiario durante i successivi colloqui di approfondimento previsti dal progetto. Una maggiore consapevolezza di questo ultimo argomento

ha permesso agli allievi di riflettere come non sia più sufficiente avere delle buone hard skills (ovvero tutte quelle competenze che possono essere valutate rapidamente, come il titolo di studio o il livello di conoscenza di una determinata lingua) ma come sia necessario soffermarsi anche sulle soft skills per capire se un candidato può essere una potenziale risorsa per un datore di lavoro. Con i beneficiari del progetto ci si è soffermati su questo aspetto, sulle soft skills che la persona sviluppa nella sua totalità e non solo grazie a un percorso di formazione e professionale. Inoltre, aver analizzato e identificato 8 competenze trasversali specifiche in uno specifico contesto lavorativo, ha permesso ai ragazzi di fare un ragionamento più ampio e generalizzato di come alcune soft skills siano fondamentali quali:

- **Risolvere problemi complessi**: come la capacità di identificare i problemi complessi e focalizzarsi sulle possibili soluzioni.
- **Apprendimento attivo** (abilità di base): riuscire a comprendere le conseguenze delle informazioni e a sfruttarle per la risoluzione di problematiche presenti.
- **Adattabilità** (abilità sociali): come la capacità di coordinare le proprie azioni a quelle degli altri.
- **Ascoltare attivamente** (abilità di base): fare attenzione agli altri, alle loro reazioni per non risultare inopportuni.

In quest'ottica di cambiamento, anche la formazione e la ricerca attiva del lavoro in futuro dovrà essere ripensata da parte dei giovani proprio focalizzandosi sull'acquisizione di capacità dinamiche, da aggiornare nel tempo.

2.3 Edu-social for job

Negli ultimi anni con l'introduzione del digitale e la diffusione delle tecnologie lo scenario del mondo del lavoro si è notevolmente modificato. Dal 2020, la pandemia ha dato un'ulteriore accelerazione alla necessità di puntare sulla trasformazione digitale e su modalità di lavoro agili e flessibili. Il lockdown ha messo in discussione le modalità tradizionali, perché ci si è resi conto che qualsiasi obiettivo può essere pensato e raggiunto con modalità differenti e strumenti innovativi. Ed è questo

il punto di partenza che ha determinato un momento di svolta nelle competenze, necessarie non solo per accedere al mondo del lavoro ma anche per far fronte alla formazione professionale specialistica. Nell'attraversare questa nuova fase, in cui si intersecano diverse dinamiche: l'innovazione tecnologica, la trasformazione dei modelli di occupazione, sempre in evoluzione e le nuove istanze sanitarie, è stato importante proporre ai beneficiari un modulo come educazione ai social.

Il focus del modulo è stato partire dalla comprensione dei diversi media e le varie tipologie di messaggi con l'analisi del profilo professionale scelto come spunto per riflettere sul messaggio che tale professione veicola; dall'identificazione del messaggio che si vuole inviare in modo corretto utilizzando in maniera propositiva i media.

Anche le metodologie di lavoro sono cambiate: emerge così la necessità di "imparare a disimparare", ovvero mettersi in gioco, distaccarsi dalle abitudini e dai concetti già acquisiti per lasciare spazio al nuovo. Se il mondo del lavoro si trasforma e si lascia alle spalle i vecchi schemi, anche gli strumenti e le metodologie vanno aggiornate per stare al passo con le nuove esigenze. Con i beneficiari abbiamo dovuto ripensare la gestione del loro lavoro inserendo elementi di grafica attinenti alla professione per migliorare la comunicazione esterna: nell'ultimo anno, tutte le attività hanno potuto verificare quanto la presenza sui canali digital sia ormai fondamentale e vada integrata all'interno di ogni modello di business.

Inoltre, ci si è concentrati sul riscrivere e reinterpretare alla luce delle nuove indicazioni la propria lettera di presentazione *(Figura 7)* e la redazione del proprio curriculum in modo infografico coerente con le proprie ambizioni professionali e la valorizzazione delle proprie life skills emerse durante la fase di osservazione del job on tour.

Figura 7

Per questa fase sono stati strutturati due laboratori: il primo dedicato alle differenti forme di comunicazione utilizzate nell'ambito lavorativo con una particolare attenzione ai social più diffusi e un secondo laboratorio specifico per la comunicazione scritta per aiutare i ragazzi a identificare quali elementi di scrittura più efficaci si possano utilizzare per proporre la propria candidatura in una prospettiva di inserimento lavorativo.

Il focus dei laboratori è stato partire dalla comprensione dei diversi media e le varie tipologie di messaggi con l'analisi dei profili aziendali di alcuni professionisti come spunto per riflettere sul messaggio che essi veicolano; dall'identificazione del messaggio che si vuole inviare in modo corretto utilizzando in maniera propositiva i media.

Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn hanno cambiato molte delle nostre abitudini e anche la ricerca di un lavoro non manca fra le novità delle nuove "abitudini digitali". Per trovare un lavoro oggi, i social media sono infatti sempre più importanti. Inoltre, ci si è concentrati sul riscrivere e reinterpretare alla luce delle nuove indicazioni la propria lettera di presentazione e la redazione del proprio curriculum in modo accattivante e coerente con le proprie ambizioni professionali e la valorizzazione delle proprie life skills per presentarsi evidenziando le competenze, cercando di recuperare da ogni evento formativo e professionale, anche apparentemente poco importante, il "saper fare", le caratteristiche personali e le capacità concrete che si ritiene di aver acquisito o migliorato.

2.4 Project work: curriculum infografico

Alla fine del percorso di osservazione e sperimentazione i ragazzi hanno avuto un momento per dedicarsi all'elaborazione di un progetto professionale futuro.

Con ogni allievo si è cercato di fare sintesi dei tre aspetti messi in atto durante tutto l'iter del progetto:

- il profilo professionale scelto;
- le competenze tecniche acquisite e valutate durante il loro percorso formativo di tre anni;
- le soft skills emerse durante l'osservazione in laboratorio.

Questi tre aspetti hanno dovuto tener conto della passione professionale di ognuno affinché si possa parlare realmente di un “lavoro da attuare in futuro”.
Con questa attività i ragazzi hanno avuto lo spazio per organizzare un progetto di lavoro o di scelta formativa post qualifica individuando obiettivi e strategie per poterli raggiungere.

Riflettere sugli obiettivi da porsi ha necessariamente portato gli allievi a riflettere su obiettivi il più realistici possibile senza puntare troppo in alto in quanto assolutamente irrealizzabili, ma neppure troppo in basso perché ognuno di loro ha avuto la necessità di essere motivato *(Figura 8).*

Figura 8

In generale il project work di ognuno ha avuto la caratteristica di essere: concreto, positivo, temporale.

Inoltre, gli obiettivi sono stati discussi e organizzati secondo due grandi categorie:

1) obiettivi a lungo termine

2) obiettivi a breve termine

Questa suddivisione ha facilitato i ragazzi per una maggiore comprensione in quanto dagli obiettivi a lungo termine si è individuata poi la strategia che si è portata avanti nel progetto personale, mentre dagli obiettivi a breve termine si sono individuati tutti i vari strumenti che sono stati concretamente utilizzati.

Tra i diversi strumenti il progetto ha promosso la sperimentazione di un curriculum in una formula differente: infografico.

L'obiettivo è stato cercare di accattivare l'attenzione di un futuro datore di lavoro attraverso un curriculum più snello, pulito immediato ed efficace. Questo lavoro ha richiesto da parte degli allievi di identificare con maggior precisione possibile il target a cui ci si riferisce mentre si scrive. È stato quindi necessario dedicare parte del tempo per "conoscere" le persone a cui ci si voleva rivolgere, in primis navigando nella rete: studiando la lista dei vari professionisti del settore e relative imprese, leggendo i vari forum dove fossero presenti pasticceri e/o panificatori famosi e riconosciuti e analizzando i social attinenti. Al termine di questo percorso si è potuto quindi tracciare le caratteristiche del "datore di lavoro tipo" avendo chiare alcune informazioni per orientare la grafica o il contenuto del proprio curriculum.

Lo scopo del curriculum infografico è stato come fidelizzare un possibile datore di lavoro che leggerà il proprio curriculum così come si vuole portare il lettore a leggere un eventuale post con curriculum inserito nella rete, perché chi utilizza l'eventuale servizio deve avere la netta impressione che sia stato fatto appositamente per lui, per le sue esigenze. Nel marketing oggi si parla di personas: personaggi fittizi, immaginari, che vengono sviluppati per individuare quelle principali caratteristiche che sono proprie del potenziale lettore/cliente/compratore. Solo nel momento in cui i beneficiari hanno avuto un quadro più o meno chiaro delle personas si è potuto ideare il curriculum, che ha avuto uno stile linguistico e iconografico ben definito: le immagini inserite, i contenuti scritti di volta in volta hanno avuto linguaggi diversi *(Figura 9)* a seconda del pubblico.

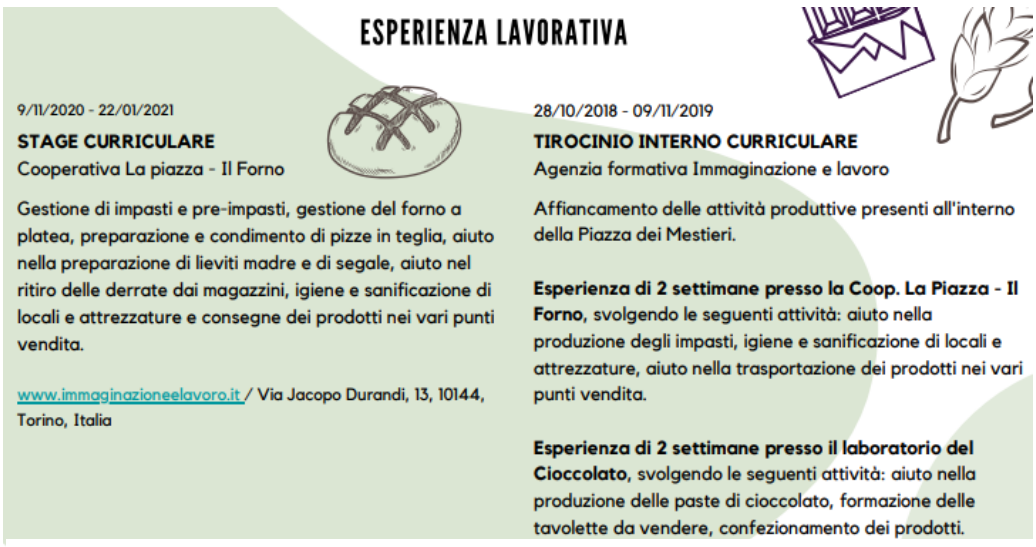

Figura 9

I ragazzi hanno capito che è necessario avere una mente elastica perché il target è in continuo movimento e cambiamento ed è necessario adattare il proprio curriculum a seconda delle proprie esigenze.

Di seguito un esempio proposto *(Figura 10)* che permette la visualizzazione dei dati informativi, delle hard skills e delle relative soft skills indagate ed osservate:

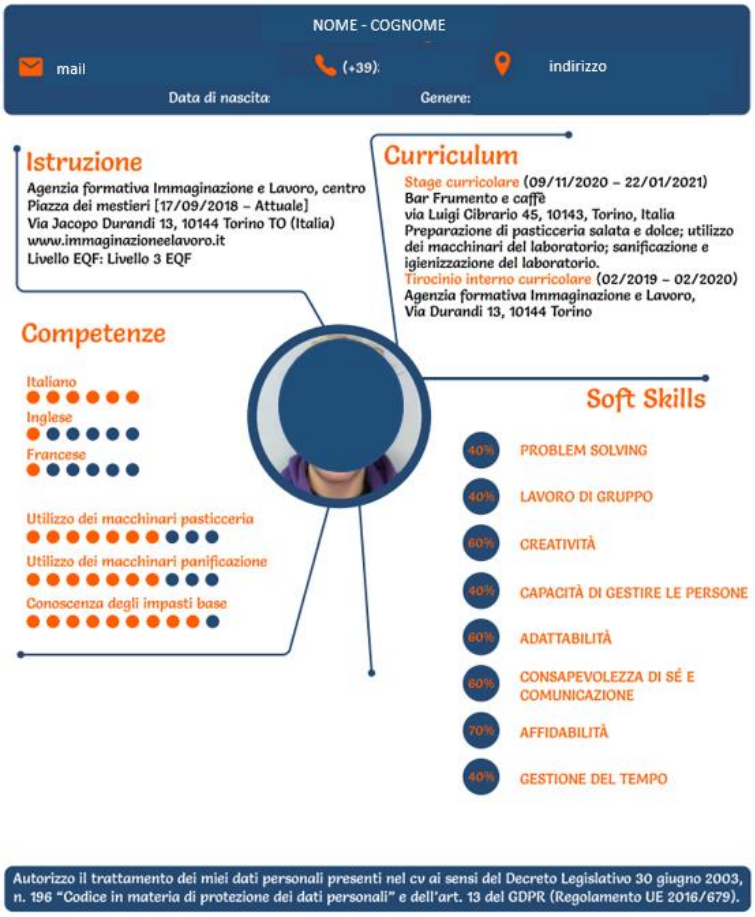

Figura 10

2.5 Bilanciamento post qualifica

Il progetto job care ha avuto una tempistica di realizzazione abbastanza lunga da comprendere la fase di transizione che ha portato i ragazzi dalla formazione professionale all'esame di qualifica e al loro successivo inserimento lavorativo e/o formativo.

Nel mese di ottobre sono stati realizzati dei colloqui di bilanciamento post qualifica per verificare se gli obiettivi dei ragazzi sono stati perseguiti o variati e se avessero necessità di maggiori informazioni di tipo orientativo. In tale occasione sono stati consegnati i curriculum infografici, elaborati durante il percorso in un'ottica di integrazione e/o conferma delle informazioni inserite durante l'iter del progetto job care.

Lo scopo del colloquio di bilanciamento è stato aiutare i beneficiari del progetto in fase di transizione professionale, verso la ricerca di una nuova opportunità di lavoro (subordinato o autonomo) e /o valutare un inserimento nei percorsi formativi post qualifica.

L'intervento ha avuto carattere di orientamento informativo e di formazione specialistica curati da un orientatore che ha trasferito informazioni/conoscenze, sviluppando capacità orientative. Gli argomenti trattati e le metodologie affrontate hanno messo i partecipanti nelle condizioni di capire meglio le logiche sottese ad una efficace ricerca del lavoro e di inserimento su corsi di formazione per il conseguimento del diploma, specialmente nello scenario post-Covid 19, andando oltre generalizzazioni e stereotipi.

Sono stati messi al centro i beneficiari, le dinamiche di attivazione personale, di analisi del proprio bagaglio di capacità e attitudini, di definizione di obiettivi e del project work; sono state utilizzate prioritariamente logiche di promozione di sé e di personal branding per intercettare il mondo della panificazione e pasticceria in termini formativi e di ricerca attiva in modo efficace. L'azione di bilanciamento, in questa accezione, ha promosso anche la strutturazione di capacità di ogni singolo ragazzo di decodificare e intercettare le esigenze del mercato del lavoro e di comunicare se stesso/a: competenze che si integrano con le soft skills e con quelle digitali, come da indicazioni emerse durante tutto lo sviluppo del progetto. Inoltre, aiutare i ragazzi a fare sintesi sul percorso effettuato è stato importante ad integrare ed evolvere un'idea di consapevolezza su sé stessi per facilitare il processo di match fra le caratteristiche personali e le richieste dei contesti lavorativi. Il bilanciamento post qualifica proposto ha dunque rimesso al centro l'allievo e il rafforzamento delle sue capacità, punto prioritario da cui partire a fronte di un mercato del lavoro in veloce e sorprendente evoluzione, su cui occorre incidere innanzitutto partendo da sé stessi e da un aumento di competenza sia in termini di hard skills che in termini di soft skills.

3. METODOLOGIA

Il progetto Job Care ha richiesto per lo svolgimento delle sue azioni, un approccio metodologico flessibile attraverso l'integrazione di tre modalità:

- La consulenza orientativa con approccio di empowerment;
- Il metodo duale con approccio di alternanza scuola-lavoro;
- L'analisi delle soft skills con l'osservazione specialistica delle competenze trasversali.

Tutte le fasi del progetto hanno visto la presenza di un operatore di orientamento che ha monitorato il percorso dei singoli beneficiari partendo dal primo colloquio job care in cui è avvenuta la presa in carico. Già dal primissimo contatto ci si è mossi cercando la valorizzazione degli allievi, incrementando la motivazione, la partecipazione e la proattività del singolo attraverso l'attività di empowerment. l'operatore ha aiutato ogni beneficiario a capire meglio aspirazioni, emozioni riguardo al tema del progetto di formazione o lavoro e ha cercato di rendere capace i ragazzi di gestire in maniera il più possibile autonoma il proprio percorso formativo e professionale.

In letteratura le pratiche di orientamento si distinguono nell'approccio vocazionale e nell'approccio esistenziale (Isfol). La consulenza vocazionale ricostruisce, attraverso una relazione di aiuto personalizzata le fasi di maturazione delle scelte che una persona potrebbe elaborare anche da sola o attraverso il supporto di altre azioni di orientamento (informazione, ecc.). La consulenza che fa riferimento ad un approccio esistenziale invece è centrata sul colloquio non direttivo di Rogers (1951, 1997), attraverso il quale il consulente si pone in modo empatico con il cliente ai fini di instaurare una relazione autentica.

Per il progetto si è utilizzato un approccio vocazionale perché il primissimo obiettivo è stato incentivare i giovani verso le loro passioni formative lavorative. Inoltre, nell'azione di job on tour ci si è riferiti alla metodologia duale mutuata dalla cultura tedesca e diffusa in molti altri Paesi nordeuropei. Il metodo duale è nato come necessità di contrastare la disoccupazione giovanile e di frenare la dispersione scolastica creando un ponte più solido per la transizione tra sistemi di istruzione e formazione e mondo del lavoro. Con il progetto lo si è messo in atto inserendo all'interno del laboratorio job on tour, oltre al docente professionista del settore, un maestro di mestiere (job planner) per poter fornire ai giovani competenze meglio ancorate alle esigenze produttive, avvicinandoli al mondo del lavoro durante il loro percorso di istruzione e formazione,

aumentando le loro chances di occupazione e fornendo al contempo una possibilità di sperimentare non solo le hard skills acquisite ma soprattutto le soft skills.

Anche per questo progetto sono state osservate le soft skills attraverso la modalità di osservazione proposta 'Understanding My Journey' , progetto europeo sviluppato da organizzazioni che operano a sostegno dei giovani in 7 paesi (Repubblica d'Irlanda, Regno Unito, Portogallo, Italia, Grecia, Croazia, Polonia). Tale Progetto finanziato da Erasmus +, l'agenzia europea che promuove la cooperazione tra i paesi in Europa in materia di istruzione, formazione, volontariato giovanile, cultura e sport. Tale scelta è stata determinata da una condivisione in più paesi nell'identificare gli indicatori di prestazione per ogni soft skill. L'ipotesi di partenza è stato integrare lo strumento di osservazione utilizzato in tale progetto con le ricerche ed osservazioni metodologiche messe a punto dalla Piazza dei Mestieri in questi ultimi anni sulla tematica delle soft skills. Quello che è risultato necessario e utile è stato trovare un linguaggio comune sugli indicatori delle soft skills e dare ai giovani nonché docenti di riferimento un'ipotesi di lavoro ad ampio raggio ed ampio respiro, questo perché non si può pensare alle proprie competenze hard e soft limitate al proprio contesto ma avere un'idea di loro possibile implicazione in un'ottica europea.

Per propria natura, le soft skills sono difficili da misurare, e si è utilizzato nell'osservazione un approccio alquanto semplice su tre diversi livelli:

Emergenti: le competenze e risorse soft iniziano a svilupparsi; ***in via di sviluppo***: le soft skills si mettono in atto anche in modo inconsapevole; ***consolidate***: le competenze e risorse soft sono ben sviluppate e fanno parte del nostro modo di fare le cose. Tale osservazione ha inoltre previsto l'uso di grafici a ragnatela per offrire una visione d'insieme sui risultati della valutazione delle soft skills. Il grafico somiglia ad una ragnatela con una serie di linee o raggi che, prolungandosi dal centro verso l'esterno con punteggi da 1 a 5, rappresentano ciascuno dei dieci indicatori per competenza osservata. Di seguito, ne riportiamo un esempio *(Figura 11)*:

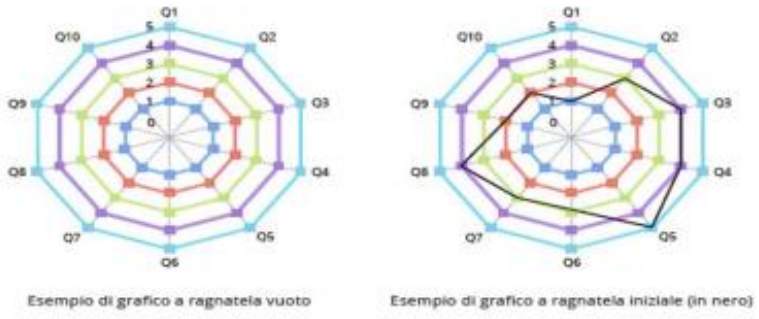

Figura 11

Q1 - Q10 rappresentano le domande. Per ogni domanda, se il punteggio corrispondente è 5, si cerchia la croce azzurra; se il punteggio è 4, si cerchia la croce viola, se il punteggio è 3, si cerchia la croce verde; se il punteggio è 2, si cerchia la croce rossa e se il punteggio è 1, si cerchia la croce blu.

Il grafico è stato un utile strumento sia per l'osservatore durante l'attività che per l'allievo durante il colloquio di approfondimento. Infatti, dalla visualizzazione del grafico è stato in grado di mostrare chiaramente quali aspetti delle soft skills non sono stati pienamente sviluppati, e aiutare i ragazzi o eventualmente i docenti di riferimento a decidere su come poterli incrementare in futuro o a prenderne consapevolezza. Nell'esempio riportato, gli aspetti n. 1, 9 e 10 rappresentano i principali punti deboli, che probabilmente bisogna migliorare (Analizzare a fondo le idee; Comprendere le istruzioni; Riconoscere quando chiedere aiuto). L'aspetto n. 5 indica, invece, che si hanno ottime competenze di ascolto e prenderne consapevolezza aiuta i giovani ad affrontare meglio le possibili situazioni future sia nel contesto scolastico sia nel contesto lavorativo.

La fase di Job on tour, della durata di 16 ore, possiamo considerarla come *una palestra per i ragazzi* perché ha permesso loro di sperimentarsi e mettere *le mani in pasta* con la propria professione. Oltre al maestro di mestiere nel laboratorio è stato presente un osservatore delle soft skills, che attraverso l'osservazione e l'azione di coaching ha aiutato i ragazzi ad apprendere, invitandoli ad assumersi la responsabilità delle proprie azioni, a riflettere sui risultati delle azioni, a adottare nuovi comportamenti o atteggiamenti se quelli iniziali non hanno dato risultati.

Il job coach ha avuto la funzione di facilitatore, aiutando a ridurre o rimuovere gli ostacoli, a superare i blocchi interiori che a volte si manifestano in un contesto lavorativo. L'obiettivo è stato supportare

i ragazzi perché facciano crescere sé stessi e le proprie performance, chiariscano il loro scopo e la loro vision, raggiungano i propri obiettivi e realizzino il proprio potenziale.

Con il bilanciamento, l'operatore di orientamento ha ricostruito il percorso di ogni beneficiario del progetto utilizzando abilità di counseling, il cui approccio è ispirato alle tecniche di interazione con l'utente riprese da quelle messe a punto dallo psicologo americano Carl Rogers (1902-1987).
È stata utilizzata la tecnica di riformulazione alla base del colloquio di aiuto, che costituisce una modalità comunicativa di ascolto e di relazione che consiste nel ridire e rioffrire all'emittente la sua comunicazione utilizzando le sue stesse parole, oppure restituendola in maniera più concisa o più chiara (Consolini, Pombeni, 2000).
Il bilanciamento post qualifica ha dunque utilizzato principalmente le tecniche della riformulazione, attraverso il colloquio interpersonale e arricchendosi delle informazioni ricavate dagli strumenti di autoriflessione e osservazione utilizzati durante tutto l'iter progettuale. L'aiuto agli allievi è consistito nel rendere possibile una riattivazione o riorganizzazione delle loro energie, partendo dal presupposto che in ogni persona ci sono delle potenzialità che gli permettono di sfruttare l'aiuto ricevuto e farlo diventare una propria risorsa (Pombeni, 1996). Il colloquio finale ha offerto ai beneficiari l'opportunità di esplorare, scoprire e rendere chiari gli schemi di pensiero e di azione per vivere più congruentemente, aumentando il proprio livello di consapevolezza (Di Fabio, 1999).

4. CONCLUSIONI

L'idea progettuale di aver conciliato concetti chiave come il lavoro, le soft skills, le nuove forme di comunicazione con il bilanciamento post qualifica dopo la scelta, è stato importante perché ha sicuramente permesso di avere uno spazio di tempo sufficientemente lungo per monitorare l'efficacia del progetto Job Care nella sua totalità. Inoltre in tal senso, possiamo ritenere altrettanto importante aver scelto come beneficiari del progetto ragazzi iscritti al terzo anno della formazione professionale: allievi che hanno dovuto affrontare e superare gli esami di qualifica il cui titolo ha certificato la conoscenza di un mestiere dal punto di vista teorico e pratico (hard skills) e ha aperto le porte all'ingresso nel mondo del lavoro nella professione prescelta o di proseguire gli studi presso istituti scolastici superiori o ottenere un diploma quadriennale.

Il momento di transizione, dall'esame di qualifica al primo inserimento lavorativo e/o inserimento in formazione specialistica, è un momento importante, che va curato, preparato e sostenuto. Per questo, l'aspetto più importante del progetto Job care: educare al lavoro è stato prendere in carico ogni beneficiario affinché avesse la possibilità di scegliere il proprio percorso avendo come obiettivo la realizzazione di un progetto che lo potesse rendere soddisfatto.

Figura 12

I ragazzi hanno avuto la possibilità di imparare *(Figura 12)* attraverso il laboratorio job on tour svolto dal docente di corso in collaborazione con un esperto della professione, 16 ore di attività pratiche e attività di apprendimento e osservazione delle soft skills in un contesto tipicamente lavorativo

La finalità perseguita dal progetto è stata basarsi principalmente sull'assunto dell'imparare facendo, combinando formazione disciplinare, ricerca e sperimentazione in laboratorio, esperienza sul campo, incrociando la formazione professionale con un'esperienza tipica lavorativa. Inoltre, è stato esplorato un nuovo modo di insegnare attraverso la combinazione e osservazione delle hard e soft skills messe in atto dai ragazzi, utile per prepararsi alla professione specifica e per creare le nuove imprese del futuro.

Nell'arco di circa un anno, il percorso job care ha portato risultati molto positivi con un matching di circa il 70% per i ragazzi che hanno trovato un'opportunità corrispondente alle loro aspettative. Dopo il job on tour e la formulazione del project work tutti i beneficiari sono stati ricontattati e seguiti con incontri di bilanciamento post qualifica che li ha aiutati a mettere a frutto gli insegnamenti appresi durante il progetto. Dai colloqui è emerso come le azioni di progetto abbiano favorito nei partecipanti la consapevolezza delle proprie capacità e risorse, potenziandone, così, l'autostima. Direttamente collegata all'autostima si è favorita anche l'autoefficacia: quando i giovani che elaborano o ridefiniscono la propria identità professionale e personale sono esposte ad una moltitudine di sfide e opportunità, una risorsa fondamentale è che si sentano capaci di produrre determinati risultati grazie alle proprie azioni.

Il laboratorio ha dunque stimolato nei partecipanti la presa di consapevolezza della propria modalità di esercitare l'efficacia personale.

In termini di risultati raggiunti, al termine del progetto i beneficiari sono stati in grado di:

- valutare le informazioni contenute nel concetto di sé in termini di soft e hard skills rapportate alle diverse dimensioni: sociale, lavorativa, familiare;
- riconoscere realisticamente le proprie carenze e difetti;
- essere consapevoli dei propri punti di forza;
- avere un atteggiamento proattivo verso azioni di miglioramento delle proprie aree di debolezza;
- riconoscere i propri bisogni e trovare strategie per affrontare ostacoli e difficoltà.

Rinforzare l'autostima attraverso la valorizzazione delle proprie competenze ed esperienze è risultata una buona strategia del progetto per rendere i giovani, alla ricerca di prima occupazione o alla ricerca di nuovi percorsi formativi, più consapevoli del loro valore e della loro possibilità di

decidere ed incidere (autoefficacia) positivamente al fine di raggiungere obiettivi professionali e personali. Nell'ultima azione di bilanciamento si è evidenziato come i beneficiari abbiano rivisto ed analizzato le tappe più significative dell'esperienza job care e come siano stati supportati ad attribuire adeguatamente cause ed effetti degli avvenimenti e ad attribuire loro il giusto valore.

Ogni azione progettuale è risultata utile per la costruzione di un progetto personale dall'analisi delle motivazioni per perseguire il lavoro scelto, dall'attivazione nella ricerca dei contatti, dalla riflessione sui modi di comunicare sé stessi, tramite la descrizione dei vari tipi di curriculum (tradizionale, Europass, creativo, multimediale) e degli strumenti di autopromozione (lettera di presentazione).

Riflessione attiva sul ruolo dei propri atteggiamenti, sempre importanti nelle diverse azioni per sviluppare competenze e avvicinarsi concretamente all'innovazione attraverso la pratica, per migliorare le proprie «condizioni di occupabilità». In riferimento alla promozione per l'occupabilità dei giovani, possiamo ritenere il progetto Job Care: educazione al lavoro una buona prassi applicabile ad altri contesti e profili professionali differenti ed un utile strategia di educazione al lavoro per i giovani nella fase di transizione scuola-lavoro.

BIBLIOGRAFIA

- Anna Grimaldi, Alessia Rossi, Rita Porcelli, Emanuela Silvi e Maria Antonietta Bosca, Il questionario Isfol AVO Giovani. Studio di validazione, "Osservatorio Isfol", V (2015), n. 4, pp. 173-205.
- Anna Grimaldi, Chiara Ghislieri, IO DI FRONTE ALLE SITUAZIONI. Uno strumento Isfol per l'orientamento. Collana Isfol 2004
- Maria Rosaria Mancinelli 2013, TECNICHE D'IMMAGINAZIONE PER L'ORIENTAMENTO E LA FORMAZIONE. Franco Angeli editore
- Emanuela Del Pianto 4a edizione, ampliata 2004, ASSESSMENT CENTER. Tecniche e strumenti per il valutatore Franco Angeli editore
- Maria Rosaria Mancinelli 2014, L COLLOQUIO COME STRUMENTO D'ORIENTAMENTO. Franco Angeli editore
- V D'Amato, D Mazzara, E Tosca – 2019. Competenze trasversali per il management. Elementi essenziali per affrontare le nuove sfide
- M Vigini - Networking e lavoro, 2016. Networking e lavoro: come valorizzare le relazioni professionali
- Argentin, G. (2018). Gli insegnanti nella scuola italiana. Ricerche e prospettive di intervento. Bologna: il Mulino
- Mirabella Aurora, Paragano Carmine 2019. Come l'intelligenza artificiale cambierà il Project Management - Franco Angeli 33-36 pag.
- SA Scandurra 2020. Occupazione, Occupabilità e Sistema Duale: il valore pedagogico e formativo del lavoro - Società di Politica Educazione e Storia, - spes.cloud
- I CASO, P L'AZIENDA. Affrontare il cambiamento: la struttura duale - tecnaeditrice.com
- Boyatzis, R.E., 1982. *The competent manager: a model for effective performance*. Chichester, England: John Wiley & Sons.
- Busana, C. e Banterle, A., 2008. Capacità trasversali: elemento cruciale nel profilo di competenze per la ricerca. *In* S. Zaccarin e I. Silvestri (a cura di). *Competenze per la ricerca: esigenze delle imprese innovative e profili formativi*. Padova, Italia: Cleup, 67-94.
- Busana, C. e Banterle, A., 2008. Capacità trasversali: elemento cruciale nel profilo di competenze per la ricerca. *In* S. Zaccarin e I. Silvestri (a cura di). *Competenze per la ricerca: esigenze delle imprese innovative e profili formativi*. Padova, Italia: Cleup, 67-94.
- Goleman, D., 1998. *Working with emotional intelligence*. New York, NY: Bantam Books.
- Goleman, D., Boyatzis, R.E. e McKee, A., 2002. *Primal leadership: realizing the power of emotional intelligence*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Leoni, R. e Mazzoni, N., 2006. Competenze richieste dal mercato e competenze possedute dai laureati. *In* R. Leoni (a cura di). *Competenze acquisite, competenze richieste e competenze espresse*. Milano, Italia: Franco Angeli.
- Maccarini, A. M. (2016). On Character Education: Self-Formation and Forms of Life in a Morphogenic Society. Italian Journal of Sociology of Education, 8(1), 31-55. doi: 10.14658/pupjijse-2016-1-3

Orientare/educare al lavoro ponendo l'individuo nella condizione di **prendere coscienza di sé e del suo potenziale**, tramite un processo di **apprendimento in situazione** e per fare **esperienza diretta** nel **mondo del lavoro**.