



INCLUSIVE+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

CARTE PER LA VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE DI ADULTI SCARSAMENTE QUALIFICATI



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Inclusive+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

2018-1-ES01-KA204-050779

Carte per la valutazione delle competenze degli adulti scarsamente qualificati

Luglio 2019

Il materiale è stato sviluppato nell'ambito del progetto "Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners - 2018-1-ES01-KA204-050779". Lo strumento è destinato a tutti i soggetti interessati.

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.



Autrici:

Amandine Bonnel (CESIE)

Rosina Ulokamma Ndukwe (CESIE)

Collaboratrici:

Viorica Ghinea, (Asociatia Consultantilor si Expertilor in Economie Sociala Romania)

Michaela Bacskorova, (Europersonal)

Maria Rubio, (Fundación Coremsa)

Babett Csokán, (Inova Consultancy LTD)

Petra Sulovska, (Europersonal)

Progetto grafico:

Alessandro Leto (CESIE)

Claudia Marsili (CESIE)



Indice

Introduzione	Error! Bookmark not defined.
Carte per gli adulti scarsamente qualificati	
Carte per i consulenti di orientamento	
Strumenti aggiuntivi	
Portfolio delle competenze	
Il metodo STAR	
Bibliografia e sitografia	



Introduzione

Queste carte sono state ideate per aiutare i consulenti di orientamento a individuare le competenze dei loro clienti al fine di creare un approccio personalizzato, attento ed efficace nell'ambito delle strategie di selezione del personale e del *counselling*. Al fine di raggiungere tale obiettivo, sono stati messi a punto due mazzi di carte: uno per adulti scarsamente qualificati, l'altro per i consulenti di orientamento. Mediante le immagini, descrizioni delle competenze prese in esame e scenari realistici, i clienti riceveranno tutto il supporto di cui hanno bisogno al fine di valutare le proprie competenze. Mentre la guida per i professionisti, arricchita con domande basate sul metodo STAR, li aiuterà questi ultimi a risparmiare tempo e a formulare delle valutazioni realistiche sulle competenze dei loro clienti.

A chi è rivolto lo strumento?

Lo strumento è stato sviluppato al fine di aiutare i consulenti di orientamento e i selezionatori nelle loro attività quotidiane a fianco di adulti scarsamente qualificati. Pertanto, è stato creato sulla base di una serie di interviste condotte con i soggetti interessati in modo da individuare le sfide da loro affrontate. Inoltre, le carte sono state testate da dei professionisti che hanno fornito dei suggerimenti che sono poi stati utilizzati per rendere le carte ancora più vicine alle loro esigenze.

In che modo sono state selezionate le competenze da prendere in esame?

Le competenze riportate sulle carte sono state selezionate dopo un attento lavoro di ricerca condotto a livello locale nei cinque Paesi partner del progetto (Regno Unito, Italia, Romania, Slovacchia e Spagna) e confluito, in un secondo momento, in un rapporto transnazionale. Esse costituiscono le competenze di cui gli adulti scarsamente qualificati dovrebbero dotarsi al fine di trovare un lavoro. Lo studio è stato condotto da professionisti che hanno maturato una certa esperienza nel settore membri delle seguenti organizzazioni: Asociația Consultanților și Expertilor în Economie Sociale Romania (Romania), CESIE (Italia), Europersonal (Slovacchia), Fundación Coremsa (Spagna) e Inova (Regno Unito). Hanno preso parte alla ricerca docenti universitari, educatori, dipendenti, dirigenti, *project manager*, volontari e tirocinanti che operano all'interno di ONG e di centri che si occupano di orientamento professionale, consulenti, psicologi e responsabili del processo di selezione del personale (attivi in diversi settori come quello del catering, dell'industria manifatturiera, dell'agricoltura, dell'edilizia, della distribuzione di attrezzature, dello stoccaggio e delle consegne), tecnici per l'inserimento socio-lavorativo, assistenti sociali, formatori, consulenti di orientamento e *coach*. La diversità dei profili dei soggetti intervistati ci ha permesso di raccogliere informazioni fra due categorie professionali con diversi punti di vista per quanto attiene alle competenze necessarie agli adulti scarsamente qualificati: da una parte, coloro che aiutano questi ultimi a redigere un curriculum, trovare un lavoro e sviluppare competenze di base; dall'altra i selezionatori che cercano di valutare le competenze dei candidati nel corso del processo di selezione.

Di quali elementi si compone lo strumento?

Lo strumento si compone da due mazzi di carte che consentono di trattare cinque temi differenti:

1. Competenze personali



2. Competenze sociali
3. Competenze digitali
4. Competenze professionali
5. Hobby

Tali temi sono stati scelti al fine di includere le competenze maggiormente richieste agli adulti scarsamente qualificati e fanno riferimento sia competenze tecniche che competenze trasversali. Al fine di aiutare i consulenti di orientamento a scoprire le capacità nascoste dei loro clienti, sono state incluse anche delle carte dedicate agli hobby che permettono di saperne di più sulle attività normalmente svolte dagli utenti nel loro tempo libero che potrebbero aiutarli a sviluppare delle competenze utili a svolgere una determinata professione. Lo strumento è stato, dunque, pensato per semplificare la valutazione delle competenze in contesti di apprendimento sia informali sia non formali. In tutto, si contano 53 carte delle competenze e 12 carte degli hobby.

Oltre alle carte, è stata messa a punto anche una guida per i consulenti che fornirà loro delle indicazioni circa le modalità di utilizzo delle carte: servirà loro per imparare come utilizzare le carte insieme ai loro clienti. Inoltre, li supporterà nella valutazione delle competenze degli adulti e permetterà loro di preparare i clienti al colloquio di lavoro usando domande comportamentali simili a quelle cui fanno ricorso i datori di lavoro nel corso del processo di selezione. Il portfolio delle competenze, invece, servirà a sostenere gli adulti impegnati nel loro percorso di apprendimento in quanto li aiuterà a rendere più convincenti le loro candidature.

Caratteristiche delle carte

Le carte sono uno strumento estremamente flessibile. Riguardano un ampio ventaglio di competenze che possono essere utilizzate in vari settori in base al profilo professionale dell'adulto. Inoltre, la varietà degli hobby consente ai consulenti di orientamento di mettere in relazione gli interessi personali dei clienti con le loro competenze tecniche per rispondere a esigenze individuali. Le carte porteranno, così, a diversi percorsi di valutazione! I legami suggeriti con altre competenze rendono l'utilizzo delle carte più semplice, veloce e adattabile ai limiti di tempo della sessione. Sono facili da usare grazie alle immagini e agli scenari presentati sotto forma di mini quiz.

La composizione delle carte

La dicitura in merito all'utente tipo (adulto/professionista) è indicata su ciascuna carta. Sul retro della carta sono riportati elementi diversi a seconda del tipo di utente cui si rivolgono. Quelle destinate agli adulti contengono:

- una descrizione delle caratteristiche di cui bisogna essere in possesso per poter dire di essere dotati di una determinata competenza;
- una situazione-tipo sottoforma di quiz.

Le carte destinate ai professionisti contengono:

- una descrizione delle caratteristiche di cui i clienti dovrebbero essere in possesso al fine di poter dire di essere dotati di una determinata competenza;
- un questionario basato sul metodo STAR al fine di aiutare il cliente a comprendere se è in possesso di quella competenza o meno;
- una lista delle altre competenze legate a quella prese in esame.



Modalità di utilizzo delle carte

Il cliente potrebbe cominciare col leggere le caratteristiche che definiscono le competenze necessarie per comprendere se ne è in possesso o meno. Qualora l'utente ritenga di possedere una determinata caratteristica o non ne sia certo, potrà procedere con la lettura dello scenario così da immaginare il comportamento che adotterebbe in una determinata situazione. Potrà, dunque, condividere il comportamento che pensa di adottare con i consulenti che lo/la aiuteranno ad interpretare i risultati.

Anche le carte destinate ai professionisti contengono una definizione della competenza, al fine di permettere loro di seguire al meglio gli utenti. Le carte sono corredate di una serie di domande basate sul metodo STAR di cui i consulenti potranno servirsi per comprendere se i clienti sono dotati o meno di una determinata competenza. Tale procedura costituisce una sorta di preparazione al colloquio di lavoro vero e proprio. Tuttavia, nel caso in cui i clienti necessitino di essere guidati un po' di più, i consulenti potranno servirsi delle altre domande organizzate in base ai criteri della metodo STAR. A tal proposito, le organizzazioni partner hanno creato uno strumento specifico che illustra nei dettagli questa particolare tecnica.

Ciascuna carta è contrassegnata da un numero al fine di permettere gli utenti di passare con maggiore facilità da una competenza all'altra.

Istruzioni per l'uso

Dopo aver letto l'introduzione e le indicazioni inerenti al metodo STAR, i consulenti sono chiamati a seguire scrupolosamente i seguenti passaggi:

1. Leggere con attenzione il curriculum vitae del proprio cliente
2. Cercare di individuare le principali caratteristiche inerenti al tipo di lavoro per il quale si candida.
3. Selezionare le carte più appropriate sulla base delle informazioni inserite nel curriculum a partire da quelle inerenti alle competenze professionali. Qualora si riscontrino delle difficoltà nell'individuare le competenze professionali o si preferisca indagare in merito alle competenze sviluppate in un contesto informale, suggeriamo di ricorrere alle carte degli hobby.
4. Distribuire le carte all'utente e illustrargli/le gli obiettivi, l'approccio e le modalità di utilizzo delle stesse.
5. Lasciare che l'utente legga le varie componenti che definiscono la competenza e fornire dei chiarimenti, se necessario.
6. Chiedere al cliente di leggere lo scenario e di parlare di come si comporterebbe in quella situazione.
7. Se il cliente risponde utilizzando un esempio tratto dalla sua esperienza, allora non ci sarà bisogno di servirsi delle domande comportamentali. In caso contrario, sarà necessario porgli/le queste domande al fine di valutarne le competenze.
8. Dopo aver completato i passaggi n. 5 e 7, è possibile passare alla competenza successiva servendosi dei suggerimenti riportati sulla carta utilizzata oppure proseguire con un'altra competenza individuata al passaggio di cui al punto 2.
9. Al termine della valutazione compilare l'apposita tabella insieme al proprio cliente.
10. Aiutare il proprio cliente a completare la tabella inerente al percorso di apprendimento al fine di individuare le attività cui può prendere parte per sviluppare le competenze individuate.

N.B.:



- Bisogna portare a termine le azioni descritte nei passaggi 1 e 3 prima o durante le sessioni di valutazione.
- Non bisogna dimenticare di prendere appunti, necessari ai fini della compilazione del portfolio delle competenze al termine della sessione.
- È essenziale cercare di ridurre al minimo il numero di carte utilizzate nel corso della sessione (ad es., fino a un massimo di 10 in base al tempo a disposizione) così da concentrarsi sulle competenze più importanti;
- Per quanto concerne il passaggio n. 10, l'utente può continuare da solo a compilare la sua tabella.
- La presente guida è volta ad aiutare i consulenti a servirsi delle carte. Tuttavia, dal momento che il principale scopo dello strumento è quello di supportarli nella loro attività quotidiana, li invitiamo ad adattarli alle loro esigenze specifiche.

Competenze inserite nello strumento

Numero	Competenze
Competenze personali	
N°1	Conoscenza delle proprie strategie di apprendimento preferite
N°2	Perseveranza
N°3	Autonomia
N°4	Autodisciplina
N°5	Flessibilità e adattamento
N°6	Abilità nel seguire regole e istruzioni
N°7	Capacità di affrontare lo stress e la frustrazione e di esprimerli in modo costruttivo
N°8	Capacità di giudicare e individuare i propri punti di forza e i propri punti deboli
N°9	Capacità di risolvere i problemi
N°10	Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi
N°11	Puntualità
N°12	Capacità di accettare dei feedback
N°13	Essere organizzato/a
N°14	Voglia di scoprire ed imparare
N°15	Precisione e attenzione per i dettagli
N°16	Senso di responsabilità
N°17	Professionalità
N°18	Pazienza
N°19	Autostima
N°20	Capacità di rispettare un programma
N°21	Operosità
Competenze sociali	
N°1	Capacità di espressione orale e scritta
N°2	Interesse per le relazioni interpersonali
N°3	Comprensione dei codici di comportamento accettati in diverse società e ambienti
N°4	Conoscenza dei concetti elementari in materia di gestione della diversità
N°5	Tolleranza
N°6	Esprimere e capire diversi punti di vista
N°7	Negoziare e creare fiducia
N°8	Empatia



N°9	Capacità di apprezzare la diversità e rispettare gli altri
N°10	Affidabilità
N°11	Capacità di lavorare all'interno di un gruppo
N°12	Positività
N°13	Cortesia
N°14	Ascolto attivo
N°15	Competenze di servizio al cliente
Competenze professionali	
N°1	Abilità manuali
N°2	Conoscenze meccaniche generali
N°3	Competenze di base nel campo delle vendite
N°4	Gestione di un deposito
N°5	Competenze matematiche di base
N°6	Conoscenza delle principali norme per la sicurezza alimentare
N°7	Nozioni di pronto soccorso
N°8	Conoscenza dei sistemi di stoccaggio
N°9	Conoscenza del catalogo
N°10	Capacità di lavorare seguendo dei turni
Competenze digitali	
N°1	Fare una ricerca su Internet
N°2	Usare il cellulare
N°3	Usare un account di posta elettronica
N°4	Usare i social network
N°5	Utilizzo delle funzioni elementari del computer
N°6	Redigere un curriculum
N°7	Capacità di imparare come utilizzare software di base
Hobby	
N°1	Sport/Giochi di squadra
N°2	Attività manuali creative ed artistiche, artigianato
N°3	Attività artistiche
N°4	Social network
N°5	Interesse per le lingue straniere
N°6	Cura degli animali e giardinaggio
N°7	Leggere
N°8	Cucina e pasticceria
N°9	Volontariato
N°10	Giochi al computer
N°11	Giochi di società
N°12	Attività all'aria aperta (al mare, in montagna)

Istruzioni per stampare le carte

Le carte sono semplici da stampare e utilizzare. Per ottenere un risultato ottimale, è necessario selezionare l'opzione "Stampa su entrambi i lati" e stampare le carte su cartoncino.



Bibliografia e sitografia :

Carte per la valutazione delle competenze:

Autonomie [disponibile online]. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. [Data ultimo accesso 17/04/2019]. <<http://www.cnrtl.fr/definition/autonomie>>

Autonomie [disponibile online]. Larousse. [Data ultimo accesso 26/04/2019]. <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/autonomie/6779>>

Alison Doyle. *Important Skills for Customer Service Jobs* [disponibile online]. The balance careers. [Data ultimo accesso 11/04/2019]. <<https://www.thebalancecareers.com/customer-service-skills-list-2062380>>

Axel, *Apprendre à avoir confiance en soi* [disponibile online]. Réussite personnelle, 29 novembre 2017. [Data ultimo accesso 10/04/2019]. <<https://www.reussite-personnelle.fr/apprendre-a-avoir-confiance-en-soi/>>

Bérangère Touchemann. *Comment être super-organisé(e) au travail ?* [disponibile online]. Coaching de carrière. [Data ultimo accesso 28/03/2019]. <<https://www.coachingdecARRIERE.com/comment-etre-super-organisee/>>

Bruno Lallement. *La gestion du stress : indispensable pour vivre sereinement* [disponibile online]. [Data ultimo accesso 28/03/2019]. <<https://www.ressources-actualisation.com/stress/la-gestion-du-stress/>>

Challenge Action [disponibile online]. [data ultimo accesso 11/04/2019]. <<https://www.challenge-action.com/formation-vente/formation-service-a-la-clientele/>>

Collège Lionel-Groulx. *La motivation* [disponibile online]. [Data ultimo accesso 28/03/2019]. <http://www.clg.qc.ca/fileadmin/clg/etudiant/pdf/Feuille_t - La_Motivation_01.pdf>

Comment être patient [disponibile online]. Techniques de méditation. [Data ultimo accesso 10/04/2019]. <<https://www.techniquesdemeditation.com/comment-etre-patient/>>

Des choses à savoir sur les systèmes d'entreposage [disponibile online]. Kardex Remstar. [Data ultimo accesso 11/04/2019]. <<https://www.kardex-remstar.fr/fr/soulevez-systemes-de-stockage-presentation/systeme-dentreposage-dentrepot.html>>

Erin Leonard, translated by Morgane Costaire. *Accepter le feedback : le positif, le négatif, et le reste (première partie)* [disponibile online]. Magic Judge. [Data ultimo accesso 28/03/2019]. <<https://blogs.mtjudge.cn/feedback/2017/10/12/accepter-le-feedback/>>

eSoft Skills Team. *Adaptability & Flexibility* [disponibile online]. Soft Skills Training. [Data ultimo accesso 27/03/2019]. <<https://www.esoftskills.com/10-soft-skills-you-need-adaptability-and-flexibility-7/>>

Josselin. *Qu'est-ce que la pensée positive ?* [disponibile online]. Réussite personnelle, 10 février 2016. [Data ultimo accesso 05/04/2019]. <<https://www.reussite-personnelle.fr/est-ce-que-la-pensee-positive/>>

Julien, *La relation de confiance au travail : comment la mettre en œuvre solidement et durablement ?* [disponibile online]. Réussir son management. [Data ultimo accesso 11/04/2019]. <<https://reussir-son-management.com/la-relation-de-confiance/>>

Les différentes familles de jeux vidéo [disponibile online]. Grosbill. [Data ultimo accesso 10/04/2019]. <https://www.grosbill.com/3-guide_achat_gaming-gamer_familles_jeux_video-cat-guides_achat>

Problem Solving [disponibile online]. Skills you need. [Data ultimo accesso 28/03/2019]. <<https://www.skillsyouneed.com/ips/problem-solving.html>>

Patience [disponibile online]. Larousse. [Data ultimo accesso 10/04/2019]. <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/patience/58653?q=patience#58296>>

Précision [disponibile online]. Larousse. [Data ultimo accesso 10/04/2019]. <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pr%C3%A9cision/63354?q=pr%C3%A9cision#62645>>

Que signifie être responsable ? [disponibile online]. Cafés philo, 11 février 2011. [Data ultimo accesso 10/04/2019]. <<http://cafes-philos.org/2011/02/que-signifie-etre-responsable/>>

Remez Sasson. *What Is Self-Discipline – Definitions* [disponibile online]. Success Consciousness. [Data ultimo accesso 23/04/2019]. <<https://www.successconsciousness.com/what-is-self-discipline.html>>

Respect [disponibile online]. La Toupie. [Data ultimo accesso 04/10/2019]. <<http://www.toupie.org/Dictionnaire/Respect.htm>>

Responsable [disponibile online]. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. [Data ultimo accesso 17/04/2019]. <<http://www.cnrtl.fr/definition/responsable>>

Styles d'apprentissage et stratégies associées [disponibile online]. [data ultimo accesso 15/04/2019]. <http://crif.csvdc.qc.ca/wp-content/uploads/sites/47/2015/04/style_apprentissage_strategies.pdf>

Il metodo STAR per la selezione del personale:

Alison Doyle. *How to Use the STAR Interview Response Technique* [disponibile online]. The balance careers, updated on 24/02/2019. [Data ultimo accesso 02/05/2019]. <<https://www.thebalancecareers.com/what-is-the-star-interview-response-technique-2061629>>

Lily Zhang. *30 Behavioral Interview Questions You Should Be Ready to Answer* [disponibile online]. The Muse. [Data ultimo accesso 02/05/2019]. <<https://www.themuse.com/advice/30-behavioral-interview-questions-you-should-be-ready-to-answer>>

Michael Higgins. *Using the Star technique to shine at job interviews: a how-to guide* [disponibile online]. The Guardian. [Data ultimo accesso 02/05/2019]. <<https://www.theguardian.com/careers/careers-blog/star-technique-competency-based-interview>>

Tips on using the STAR technique to answer job interview questions [disponibile online]. Enterprise Holdings. [Data ultimo accesso 02/05/2019]. <<https://careersblog.enterprise.co.uk/tips-on-using-the-star-technique-to-answer-job-interview-questions/>>

Portofolio delle competenze:

Employability skills portfolio [disponibile online]. [Data ultimo accesso 19/04/2019]. <<http://www.youvillecentre.org/Dnlds/Asst7.Portfolio.pdf>>

Job Yes consortium, *The Knowledge portfolio* [disponibile online]. [Data ultimo accesso 21/04/2019]. <<http://job-yes.eu/en-gb/node/46>>

PARTNERS



COORDINATORE

FUNDACIÓN COREMSA

www.fundacioncoremsa.org



Asociația Consultanților și Experților
în Economie Socială

ACE-ES

www.ace-economiesociala.ro



EUROPERSONAL

www.skolenievzv.eu



INOVA

www.inovaconsult.com



CESIE

cesie.org



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.