



INCLUSIVE+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

ADDITIONAL TOOLS



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



Portfolio delle competenze

Il **portfolio delle competenze** è volto a facilitare il tuo percorso di apprendimento. Lo strumento si rivelerà particolarmente utile se continuerai ad utilizzarlo e ad arricchirlo di nuove informazioni legate alle esperienze che maturerai. Inoltre, potrai servirtene per redigere o adattare il tuo curriculum sulla base delle esperienze e delle competenze che hai potenziato o acquisito.

La *Tabella di valutazione delle competenze e dei progressi compiuti* ti permetterà di **analizzare con chiarezza le tue competenze, ciò che fai meglio e gli aspetti su cui dovrai lavorare**. La sezione dedicata alle osservazioni ti darà l'opportunità di ricevere dei **consigli da parte dei professionisti** che ti assistono e di aiutarti a comprendere i **progressi da te compiuti** nel corso degli incontri. In questo modo, sarà più semplice per te **concentrarti sulle competenze da migliorare e stabilire degli obiettivi concreti da raggiungere**.

Quindi, la *tabella inerente al percorso di apprendimento* ti darà l'**opportunità di programmare e seguire il tuo percorso passo dopo passo**. Inoltre, ti consentirà di **individuare quali attività svolgere al fine di potenziare ciascuna competenza**. Potrai trovare da solo queste attività o chiedere dei consigli all'educatore che ti assiste, il quale potrà anche scegliere **le attività più adatte** fra quelle da te proposte. Fra queste ricordiamo la partecipazione a corsi di formazione e MOOC, opportunità di tirocinio, letture di approfondimento, ecc. Avrai anche il compito di riflettere sui **documenti che possano attestare la tua partecipazione a tali attività**, quali certificazioni, programmi dei corsi frequentati, lettere di referenze redatte da datori di lavoro/tutor (precedente lavoro, esperienze di volontariato e di tirocinio), titoli dei libri letti (ai quali potrai anche aggiungere un breve commento personale), ecc.

Infine ti suggeriamo di allegare le certificazioni, le lettere e documenti raccolti al portfolio delle competenze al fine di registrare il tuo percorso di apprendimento che **costituirà anche una prova della tua motivazione, della tua determinazione e della tua perseveranza nel raggiungere gli obiettivi che hai stabilito, nonché del tuo desiderio di imparare e migliorarti** – qualità molto apprezzate dai datori di lavoro. In questo modo potrai presentarli nel corso dei colloqui di lavoro al fine di **rendere ancora più convincente la tua candidatura**.

Tabella di valutazione delle competenze e dei progressi compiuti

Data dell'incontro	I miei punti di forza	Aspetti su cui lavorare	Osservazioni (commenti ed opinioni espresse dall'educatore e volte ad aiutare il discente adulto)

Tabella inerente al percorso di apprendimento

Competenze su cui lavorare	Attività volte a potenziare le competenze	Attività svolte al fine di potenziare le competenze (tipo, luogo, durata, organizzazione, ecc.)	Descrizione delle attività svolte (contenuti e procedure)	Certificati o prove che attestano la partecipazione alle attività

Il metodo STAR

Per quale ragione ricorrere al metodo STAR?

Nel corso dei colloqui di lavoro, i selezionatori pongono delle domande comportamentali al fine di comprendere se il candidato è dotato o meno delle competenze che dichiara di avere. Tali domande invitano quest'ultimo a riflettere su un'esperienza specifica per spingerlo a riportare le strategie adottate e i risultati ottenuti. In alcuni casi, però i candidati perdono di vista l'obiettivo e cominciano a raccontare delle storie infarcite di dettagli irrilevanti che non forniscono informazioni utili al selezionatore. Eppure, il metodo è perfetto per valutare le competenze degli adulti scarsamente qualificati in quanto consente di saperne di più sul loro comportamento in situazioni specifiche nelle quali sono stati costretti a servirsene.

Istruzioni per l'uso

È possibile adottare due diverse strategie per aiutare i clienti a prepararsi al meglio ed evitare ogni rischio connesso alle domande comportamentali:

1. Ponendo domande dello stesso tipo o in maniera strutturata al fine di insegnare loro a come costruire le loro risposte, facendo pratica.

Esempio n.1: Il selezionatore potrebbe chiedere al candidato: "Parlami del tuo primo giorno di lavoro presso il magazzino di stoccaggio. In che modo sei riuscito/a a gestire il primo compito che ti è stato affidato?"

Al fine di preparare il tuo cliente, potresti fornirgli/le delle indicazioni circa le possibili risposte da fornire:

Esempio n.2: "Parlami del primo compito che hai svolto nel corso del tuo primo giorno di lavoro (COMPITO):

Descrivi il contesto (SITUAZIONE)

Quali strategie hai adottato per portare a termine questo compito? (AZIONI)

Alla fine, sei riuscito/a ad ottenere il risultato atteso/ che tipo di risultato hai ottenuto? (RISULTATI)".

Il primo e il secondo caso vanno di pari passo. Il secondo esempio mostra i passaggi che l'utente dovrebbe seguire al fine di fornire una risposta completa e soddisfacente al selezionatore. Per questo, ponendo ai clienti delle domande comportamentali, come mostrato nel secondo esempio, potrai aiutarli a prepararsi a rispondere in base a uno schema che saranno sempre in grado di replicare.

2. È possibile, inoltre, presentare ai propri utenti il metodo partendo da presupposti teorici:

✚ **S**= *Situation* (contesto): il tuo cliente deve spiegare con precisione il contesto in cui ha vissuto l'esperienza che racconterà. Pertanto, dovrà descrivere l'ambito professionale o il momento della vita privata in cui si è verificata la circostanza raccontata, l'identità delle persone coinvolte e i rapporti che intercorrevano fra loro

(se queste avevano un qualche potere su di lui/lei, se si trattava di familiari o coppie, ecc.).

- ✚ **T = Task** (compito): il tuo cliente dovrà spiegare con chiarezza e precisione il compito che si preparava a svolgere (digitare un documento? aggiustare un'auto? servire un cliente speciale).
- ✚ **A = Action** (azione): il tuo cliente non dovrà spiegare il compito che doveva svolgere, ma concentrarsi sulle strategie cui è ricorso per portarlo al termine.
- ✚ **R = Result**, (risultato): il tuo cliente dovrebbe parlare dei risultati che ha raggiunto mediante l'azione che ha svolto. Potrebbe dire se ha ricevuto dei complimenti o meno.

Prenderemo in considerazione in quesito presentato in precedenza, per analizzare un modello di risposta:

Esempio: "Parlami del tuo primo giorno di lavoro in un nuovo magazzino di stoccaggio. In che modo sei riuscito/a a portare a termine il compito che ti era stato assegnato?"

S= Avevo appena cominciato a lavorare in un nuovo magazzino, anche se lo avevo già fatto in passato. Si trattava della seconda volta che incontravo il responsabile ed i miei colleghi avevano già cominciato a lavorare.

T= Mi ha chiesto di usare il montacarichi al fine di trasportare dei pacchi sul camion in attesa sul retro.

A= Mi sono seduto e ho cominciato a far muovere il montacarichi. Ho guidato con perizia, prestando attenzione a cosa accadeva intorno a me, perché si trattava di una situazione piuttosto concitata. Ho spostato i pacchi uno per uno.

R= Ho portato a termine il mio compito alla perfezione e non ho creato alcun incidente, né fatto cadere dei pacchi per terra. Il responsabile si è congratulato con me, mi ha detto che sono stato piuttosto veloce e di continuare così.

Ulteriori suggerimenti

Dunque, per prepararsi a un colloquio di lavoro, bisogna prima riflettere sulle precedenti esperienze lavorative. Il tuo cliente potrebbe prepararsi stilando un elenco di situazioni facendo riferimento alle domande che vengono di solito poste dai datori di lavoro, quali:

- ✚ una difficoltà affrontata e risolta sul lavoro;
- ✚ un traguardo di cui va fiero/a;
- ✚ un'occasione in cui un cliente si è comportato in maniera maleducata ed è riuscito/a a mantenere la calma e a soddisfare le sue richieste;
- ✚ un'occasione in cui ha perso la sua motivazione ed è riuscito a riguadagnarla;
- ✚ un'occasione in cui si è trovato/a a fare i conti con una situazione nuova, ma è riuscito/a ad adattarsi rapidamente;
- ✚ un'occasione in cui ha dovuto cambiare i propri programmi, ma lo ha fatto senza problemi;
- ✚ un'occasione in cui è riuscito/a a portare a termine con successo un lavoro di gruppo;

- ✚ un'occasione in cui è riuscito a soddisfare le richieste dei clienti;
- ✚ un'occasione in cui ha dovuto lavorare rispettando le scadenze ed è riuscito/a a fare tutto in tempo;
- ✚ un compito che ha dovuto portare a termine in un ambiente particolarmente stressante;
- ✚ un'occasione che gli ha permesso di incontrare persone nuove in un contesto lavorativo ed è riuscito/a a creare dei rapporti positivi.

Il tipo di situazioni su cui riflettere varia di settore in settore e dipende dalle competenze e dalle qualità richieste da quella posizione specifica. Pertanto, bisognerebbe fare riferimento alla posizione lavorativa offerta al fine di stilare un elenco delle possibili situazioni su cui prepararsi. Ad esempio, se il tuo cliente è alla ricerca di un posto di cameriere/a, dovrà concentrarsi sulle competenze di servizio alla clientela e gestione dello stress, mentre per professioni come quella del meccanico, gli/le saranno poste domande in merito alla capacità di risolvere problemi o di lavorare rispettando le scadenze. Per questa ragione, è importante basarsi sempre su quanto riportato nell'annuncio di lavoro!

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/Feuillet_-_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.