



Competenze socio-emotive: Fabbisogno formativo dei professionisti della carriera

Johannes Katsarov

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



This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



Competenze socio-emotive: fabbisogno formativo dei professionisti della carriera

Johannes Katsarov

Fondazione NICE

Aerdenhout, Paesi Bassi



Katsarov, Johannes (2020). Competenze socio-emotive: fabbisogno formativo dei professionisti della carriera. Aerdenhout: Fondazione NICE.

Questa pubblicazione del progetto STRENGTH (2019-1-RO01-KA202-063198) è stata finanziata con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Erasmus +. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Competenze socio-emotive: fabbisogno formativo dei professionisti della carriera di Johannes Katsarov è sotto licenza CC BY-SA 4.0. Per visualizzare una copia di questa licenza, visitare <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>



Pubblicato da

Fondazione NICE

Burg Bas Backerhof 20

2111TD Aerdenhout

Paesi Bassi

Impaginazione: João Constâncio (União das Freguesias de Gondomar Valbom e Jovim)

Revisione etica: approvata dal Comitato Etico della Fondazione NICE

Genera DOI tramite ResearchGate o Zenodo



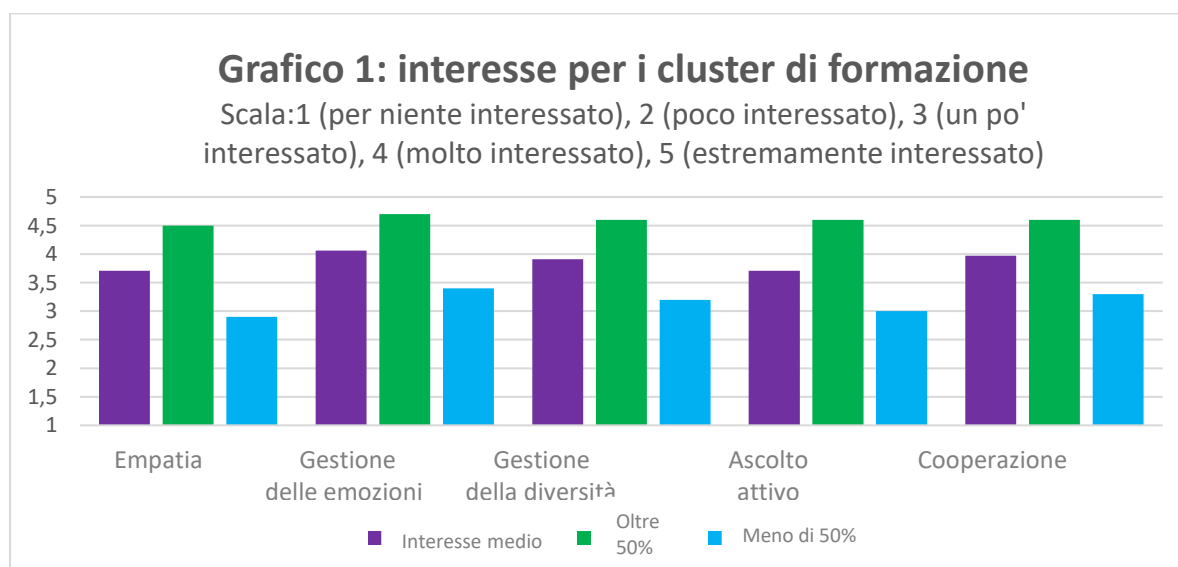
1. SINTESI	5
2. FIGURA 1: CINQUE CLUSTER DI COMPETENZE SOCIO-EMOTIVE	8
3. OSSERVAZIONI SPECIFICHE PER PAESE	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
4. SEZIONE INCIDENTE CRITICO (RANDOMIZZATO)	12

1. Sintesi

Questo rapporto riassume i risultati di un'indagine a metodo misto sui fabbisogni degli operatori professionali per lo sviluppo delle competenze socio-emotive, condotta nell'ambito del progetto STRENGTH. L'indagine è stata realizzata nell'anno 2020 focalizzando l'attenzione principalmente sui sei paesi partner del progetto STRENGTH, Finlandia, Germania, Grecia, Italia, Portogallo e Romania.

Nella prima fase dell'indagine, in ciascuno dei paesi partner, i professionisti della carriera sono stati intervistati durante focus group online. I partecipanti hanno condiviso 50 situazioni socialmente ed emotivamente difficili (incidenti critici) dalla loro pratica personale. Questi quindici incidenti critici sono stati esaminati in dettaglio durante le interviste dei focus group. Ciascuno degli incidenti critici è stato considerato da tutti i partecipanti al focus group relativamente impegnativo e molto comune ed è stato difficile fornire raccomandazioni su come affrontare le situazioni in oggetto in modo professionale. Gli incidenti critici possono essere utilizzati per scopi di riflessione, formazione e valutazione sulle competenze sociali ed emotive necessarie ai professionisti della carriera.

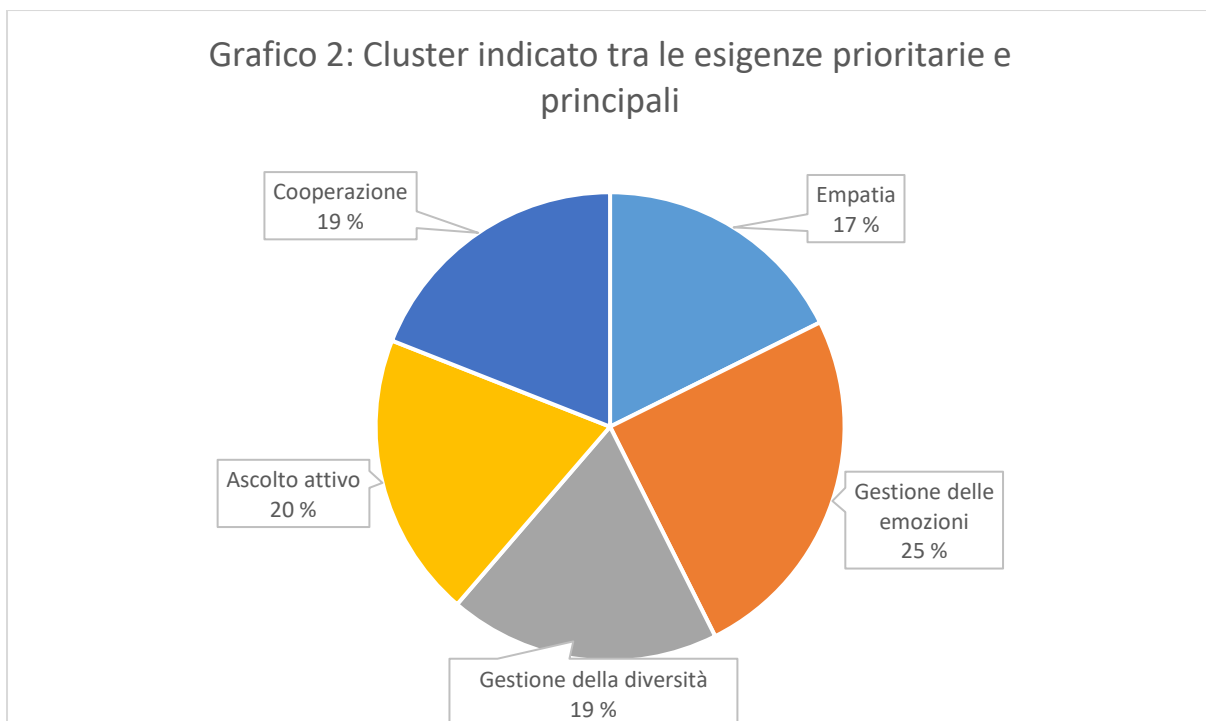
Nella seconda fase dell'indagine, abbiamo condotto un'indagine internazionale sulle competenze socio-emotive necessarie ai professionisti della carriera. Il sondaggio è stato condotto simultaneamente in inglese, finlandese, tedesco, greco, italiano, portoghese e rumeno. L'indagine includeva diverse misure per ridurre il rischio di comportamenti di risposta distorti. Nel complesso, hanno partecipato all'indagine 477 professionisti della carriera provenienti da 27 paesi, con un numero sufficiente di partecipanti per trarre alcune conclusioni generali per ognuno dei paesi partner. Nonostante l'elevato numero di partecipanti, il sondaggio non può pretendere di essere rappresentativo di tutti i professionisti della carriera nei paesi partner, quindi i risultati non possono comunque essere generalizzati.





Il risultato più importante del nostro sondaggio è sicuramente che i nostri intervistati erano - in media - “molto interessati” a tutti e cinque i cluster di formazione sulle competenze socio-emotive (M = 3,9, SD = 0,8). Gli intervistati più interessati (oltre 50%) erano in media addirittura “estremamente interessati”, mentre il valore medio delle persone meno interessate (meno del 50%) era “un po' interessato” (grafico 1). Nel complesso, il maggiore interesse è stato espresso per la gestione delle emozioni e per la formazione sulla cooperazione. Tuttavia, l'interesse per gli altri tre cluster non è stato particolarmente più basso degli altri.

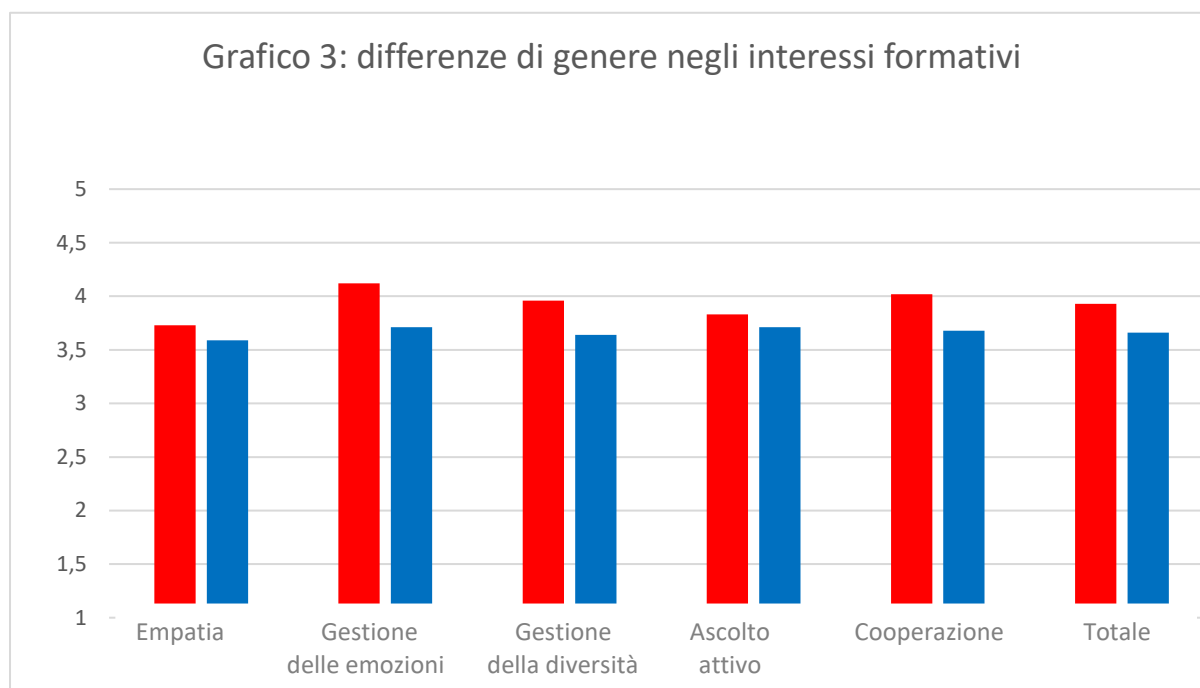
Inoltre, quando è stato chiesto di identificare i due più importanti fabbisogni formativi dei professionisti (scegliendoli tra i cinque cluster di competenze), tutti e cinque i cluster sono stati indicati relativamente spesso (grafico 2). Solo un cluster, gestione delle emozioni, è stato nominato più frequentemente rispetto agli altri. Sulla base di questi risultati, possiamo affermare con sicurezza che ha senso per il progetto STRENGTH sviluppare e diffondere moduli di formazione innovativi per tutti e cinque i cluster di competenze socio-emotive. Particolare attenzione dovrebbe essere data alla gestione delle emozioni, ma anche gli altri gruppi sembrano essere importanti.



Una scoperta inaspettata è stata che le donne intervistate hanno espresso un interesse maggiore per la formazione sulle competenze socio-emotive rispetto ai professionisti uomini (grafico 3). Questa differenza di interesse riguardava principalmente tre dei cinque cluster di competenze, vale a dire la gestione delle emozioni, la gestione della diversità e la cooperazione. Questa scoperta probabilmente implica che le professioniste donne a volte avvertono una mancanza di rispetto nella loro pratica, ad esempio, da parte di clienti sciovinisti - a cui i colleghi uomini non sono soggetti. Dato che la maggior parte della forza lavoro nel settore è rappresentata da donne, la formazione sulle competenze socio-emotive dovrebbe pertanto concentrarsi



esplicitamente su modi costruttivi per stabilire l'autorità di una professionista femminile.



Infine, abbiamo osservato alcune differenze specifiche per paese, sia negli interessi e nelle esigenze formative espresse, che nella percezione degli incidenti critici. In generale, sembra che i programmi formativi esistenti in Europa si occupino già dello sviluppo di diverse competenze socio-emotive. Pertanto, raccomandiamo che l'uso dei moduli di formazione innovativi, che devono essere sviluppati nell'ambito del progetto STRENGTH, sia adattato agli interessi e alle esigenze formative locali.



Figura 1: Cinque cluster di competenze socio-emotive

1. Abilità empatiche

L'obiettivo è aumentare l'empatia affettiva dei partecipanti e le capacità di presa di prospettiva. **L'empatia affettiva** è la capacità di una persona di percepire ed esprimere correttamente le emozioni degli altri, attingendo a segnali verbali e non verbali, e comprendere e immaginare i sentimenti e le intenzioni degli altri (anche nel passato e nel futuro). **La presa di prospettiva** (empatia cognitiva) è la capacità di una persona di assumere la prospettiva degli altri, ad esempio immaginando ciò che ruoli e circostanze potrebbero richiedere loro ed essendo in grado di immaginare come gli altri ne saranno influenzati.

2. Capacità di gestione emotiva

L'obiettivo è aumentare nei partecipanti la comprensione e la consapevolezza delle **proprie emozioni** e delle emozioni delle altre persone e aiutarli a gestire meglio le proprie emozioni. Da un lato, i partecipanti saranno formati sulla comprensione delle emozioni, del loro valore e della natura. Inoltre, la formazione promuoverà **l'autoconsapevolezza emotiva**, ovvero la capacità di percepire ed esprimere correttamente le proprie emozioni, di sapere cosa si prova in un dato momento e come le proprie emozioni possono influenzare le altre persone. Infine, la formazione mira a promuovere l'autocontrollo emotivo: regolare e influenzare le proprie emozioni per motivarsi, raggiungere obiettivi e affrontare lo stress, controllare o reindirizzare le proprie emozioni e gli impulsi e perseverare di fronte a ostacoli e battute d'arresto.

3. Capacità di gestione della diversità

L'obiettivo è aumentare la **preoccupazione dei partecipanti** nei confronti di tutti i tipi di persone, la loro tolleranza verso valori diversi e la loro capacità di cooperare con persone diverse. Un obiettivo sarà quello di aumentare la **tolleranza** dei partecipanti, ovvero la loro capacità di comprendere e accettare le diverse prospettive, valori e stili di vita degli altri. Un altro obiettivo sarà quello di aumentare la **diversità e la competenza interculturale dei partecipanti** così che possano comprendere l'influenza della cultura, dell'età, del genere, della religione e della classe sociale sull'identità, sui bisogni e sulle emozioni e collaborare meglio con persone diverse. Nel complesso, il corso consentirà ai professionisti di sentirsi impegnati e preoccupati nei confronti di tutti i tipi di cittadini.

4. Capacità di ascolto attivo

L'obiettivo è aumentare le capacità dei partecipanti di frequentare altre persone. Da un lato, aumenterà **l'attenzione** dei partecipanti, vale a dire la loro capacità di indirizzare la propria attenzione sui bisogni, sentimenti e cognizioni degli altri e di rimanere attenti anche quando ci si sente angosciati personalmente. D'altra parte, la formazione deve fornire ai partecipanti le capacità di ascoltare e concentrarsi sulle persone in modo comprensivo e non giudicante, così da consentire agli altri di **riflettere apertamente su idee e sentimenti**.



5. Abilità di cooperazione

L'obiettivo è aumentare l'abilità dei partecipanti di gestire le relazioni in modo efficace. La formazione sulla **Collaborazione** deve promuovere l'abilità dei discenti di costruire e gestire relazioni, dando e accettando aiuto, fino a stipulare accordi per la cooperazione. La formazione sulla **risoluzione dei conflitti e sulla negoziazione** deve supportare i partecipanti a gestire i fraintendimenti, i valori e tutte le risorse che un conflitto genera. La formazione sull'influenza deve promuovere la consapevolezza dei partecipanti dei loro punti di forza e dei valori e supportarli nel **convincere/persuadere** altre persone.

3. Osservazioni – Specifiche per paese

In questa sezione, esaminiamo i risultati specifici per ciascun Paese partner del progetto STRENGTH: Finlandia, Germania, Grecia, Italia, Portogallo e Romania. Non discutiamo i risultati specifici per Irlanda e Svizzera, perché nessun partner di questi paesi è stato coinvolto nel nostro team.

Finlandia: Gli intervistati finlandesi hanno espresso un fabbisogno formativo sulla gestione delle emozioni significativamente inferiore rispetto agli intervistati di altri paesi, mentre il loro interesse personale in questo campo non è inferiore a quello dei colleghi di altri paesi. Una possibile spiegazione è che il tutoraggio reciproco e l'intervisione sono stati istituiti in Finlandia da più di un decennio. Inoltre, il lavoro di squadra, ad esempio in coppia, è molto comune nella pratica professionale. Per questi motivi, i professionisti sono soliti condividere informazioni tra loro, inclusa la divulgazione di situazioni emotive. Inoltre, la gestione emotiva è inclusa esplicitamente nei curricula dei programmi di formazione pertinenti. Gli intervistati finlandesi tendono anche a trovare due degli incidenti critici piuttosto rari, cioè, "Filippo l'Agitatore" e "Maria la madre Litigiosa". In Finlandia, i professionisti della carriera lavorano raramente con grandi gruppi come nello scenario di Filippo e si concentrano sul lavoro con individui o in gruppi di piccole o medie dimensioni.

Germania: In Germania, riscontriamo un interesse relativamente debole per la formazione socio-emotiva in generale. Ciò potrebbe significare che alcuni professionisti del nostro campione sono già soddisfatti della formazione ricevuta. D'altra parte, potrebbe anche indicare che essi non credono particolarmente nella rilevanza delle competenze socio-emotive per la loro pratica professionale. Uno sguardo ai risultati di un altro recente sondaggio tra i professionisti tedeschi (Kleeberg, 2020) può aiutare a interpretare i nostri risultati. Kleeberg (2020) ha esaminato le competenze, le abilità e le conoscenze richieste, per le quali i professionisti si sentivano alquanto insicuri. Tra i primi 5 bisogni formativi espressi in questo senso (per quanto riguarda le relazioni con il cliente e la comunicazione), c'erano la consapevolezza, la competenza interculturale e la capacità di affrontare situazioni critiche di consulenza. Ciascuno di questi bisogni di competenza è stato espresso da circa il 30% degli intervistati. La consapevolezza corrisponde al nostro cluster di



gestione emotiva, la competenza interculturale fa parte del nostro cluster di gestione della diversità e la capacità di affrontare situazioni critiche di consulenza può essere facilmente associata alla necessità di competenze di gestione dei conflitti (cluster di cooperazione) e gestione emotiva. Alla luce delle scoperte di Kleeberg, sembra esserci un bisogno sufficientemente ampio di formazione sulle competenze socio-emotive in Germania, anche se alcuni professionisti potrebbero non essere interessati (per qualsiasi motivo). In un'altra nota, lo scenario "Haldi il Migrante Disperato" è risultato essere più frequente in Germania che in molti altri paesi: questo è probabilmente dovuto alla recente accettazione di un numero elevato di migranti provenienti da paesi come Afghanistan e Siria e a causa della grande migrazione correlata al lavoro proveniente che ha caratterizzato la Germania negli ultimi anni.

Grecia: I nostri intervistati greci hanno espresso un interesse e un bisogno di formazione sull'empatia decisamente più alto che in altri paesi. Inoltre, lo scenario di Maria è stato indicato come più frequente che in altri paesi e questo può essere spiegato con il ruolo tradizionale della famiglia greca. Il ruolo della famiglia nelle decisioni dei bambini è sempre stato importante in Grecia (Πρεσβέλου & Ρήγα, 2013). Ovviamente, soprattutto negli ultimi anni della crisi, abbiamo notato che importanti valori familiari, come le relazioni familiari e gli obblighi dei figli verso la famiglia e i parenti, si applicano ancora anche alle giovani generazioni. I genitori greci sono in molti casi iperprotettivi e tendono ad interferire nelle decisioni importanti dei bambini, come la scelta di una professione, poiché credono di poterli proteggere dalle scelte sbagliate.

Italia: I nostri intervistati italiani hanno espresso un forte interesse per la formazione sulle competenze socio-emotive. Come nel caso della Grecia, abbiamo riscontrato un interesse relativamente ampio per la formazione all'empatia (a differenza di molti altri paesi). In termini di bisogni, la formazione sulla gestione emotiva è stata la prima scelta. Affrontare lo scenario "Filippo l'Agitatore" è stato considerato più rilevante e frequente che in altri paesi.

Portogallo: I nostri intervistati portoghesi hanno espresso un forte interesse per la formazione sulle competenze socio-emotive in generale. In termini di bisogni, la formazione sulla gestione emotiva è stata la prima scelta. Gli scenari "Rosie soffre di attacchi di panico" e "Maria, la madre litigiosa" sono stati considerati meno rilevanti degli altri. Allo stesso tempo, tutte e sei le sfide professionali sono state considerate abbastanza frequenti nella pratica professionale.

Romania: Tra i nostri intervistati rumeni, abbiamo riscontrato un maggiore interesse e bisogno di formazione sulla gestione emotiva e sulla cooperazione. Di solito, le capacità di gestione emotiva fanno parte di una formazione psicologica iniziale dei consulenti scolastici in Romania, ma non c'è abbastanza enfasi sull'esercizio pratico delle capacità di gestione emotiva e sull'uso di metodi di apprendimento basati sulla cooperazione. La cooperazione è un tema caldo poiché gli operatori e i servizi rumeni nell'area dell'orientamento professionale sono focalizzati sui propri beneficiari, in



qualche modo scollegati e non coprono le transizioni da un livello di istruzione a un altro o dall'istruzione al mercato del lavoro. Inoltre, non esiste un coordinamento a livello nazionale per assicurare un quadro comune e linee guida per la comunicazione e la collaborazione. Per quanto riguarda la necessità di formazione sulle capacità di cooperazione, un aspetto sottolineato da David (2015) è la mancanza di fiducia nelle altre persone, che sono viste come potenziali concorrenti. Questa mancanza di apertura è probabilmente uno strascico della storia della Romania Paese comunista (1945-1989) e il modo in cui ciò ha influenzato il pensiero e il comportamento nella società rumena.

Le esigenze di formazione sull'empatia, la formazione all'ascolto attivo e alla gestione della diversità sono relativamente basse. Supponiamo che l'esigenza di sviluppare le competenze di empatia correlata e ascolto attivo sia emersa anche in progetti precedenti che pongono un forte accento su queste abilità in Romania. Ad esempio, l'empatia è stata affrontata da diversi progetti Erasmus+ che hanno offerto corsi di formazione sull'empatia (progetto EMPAQT 2015-2018, progetto RESCUR 2012-2015) e che si sono rivelati vincenti, secondo le risposte della valutazione. Inoltre, i corsi di formazione sono stati replicati a livello locale, quindi è stato coinvolto un gran numero di professionisti, e alcuni di loro hanno anche partecipato all'indagine STRENGTH. L'ascolto attivo e le capacità di comunicazione sono aspetti tecnici ben affrontati nella preparazione iniziale e continua di consulenti scolastici / professionisti dell'orientamento professionale rumeni, il che potrebbe spiegare l'interesse relativamente basso per il loro sviluppo.

La bassa valutazione dei bisogni nella gestione della diversità potrebbe essere spiegata dal fatto che la Romania non è un paese con molti migranti in arrivo (da nessuna parte lo scenario "Haldi il migrante disperato" era considerato raro come in Romania). La Romania è un paese che principalmente "invia" persone all'estero (per studio, lavoro o soggiorno), quindi i beneficiari dei servizi di orientamento professionale e consulenza sono raramente immigrati. Sfortunatamente, la descrizione del cluster di diversità e gestione interculturale non faceva un riferimento esplicito al lavoro con persone di sottoculture, gruppi minoritari e popolazioni vulnerabili, motivo per cui molti intervistati potrebbero aver dedotto che questo cluster si riferisse principalmente al lavoro con persone di altri paesi.

È interessante notare che lo scenario "Filippo l'agitatore" è stato visto come meno impegnativo in Romania. Gli studi qualitativi dovrebbero esplorare i motivi per cui questo scenario è stato percepito in questo modo. Si possono fare alcune ipotesi relative alla cultura relativamente autoritaria del rumeno, il che implica che le persone non socializzano per evitare di disturbare gli altri e fare domande (che è percepito come scortese). Questa cultura consente anche ai professionisti di fare uso dell'autorità quando si tratta di situazioni difficili. Ciò non costituisce necessariamente una buona pratica, ma è un modo efficace per gestire situazioni difficili e ripristinare la pace per il bene di organizzare un grande evento senza intoppi.



4. Sezione Incidente Critico (Randomizzato)

Nella prossima sezione del nostro sondaggio, vogliamo dare un'occhiata alle sei situazioni critiche che si possono verificare nella pratica del consulente di carriera. Leggi attentamente le descrizioni di queste situazioni prima di rispondere alle seguenti domande.

Non è un test. Ci interessa solo conoscere la tua opinione.

Alcune situazioni possono essere atipiche per la tua area di competenza, ad esempio se riguardano i bambini ma tu lavori solo con gli adulti. Se ti trovi in questa situazione, prova ad immaginare uno scenario simile nel tuo contesto lavorativo. Fondamentalmente, siamo interessati alla tua opinione su situazioni simili allo scenario fornito, non necessariamente rispetto allo scenario stesso.

Dopo ogni vignetta, agli intervistati è stato chiesto di effettuare le seguenti valutazioni:

Indicate quanto siete d'accordo con le seguenti frasi, in una scala da (1) "totalmente in disaccordo" a (7) "totalmente d'accordo":

- Ogni professionista della carriera dovrebbe essere in grado di gestire situazioni come questa.
- Situazioni come questa sono rare nella consulenza di carriera e nell'orientamento.
- Molti professionisti della carriera avrebbero difficoltà ad affrontare questa situazione in modo efficace.

Vignetta 1: Filippo l'agitatore

Audrey sta facilitando una sessione sulle pratiche di ricerca di lavoro per più di 100 persone provenienti da diversi background educativi e professionali presso un centro per l'impiego. Durante la sessione, Audrey viene spesso interrotta da Filippo. Filippo sembra avere un'opinione su ogni argomento e finisce sempre per incolpare il governo, il sistema politico o le grandi aziende capitaliste. Le osservazioni apparentemente innocenti di Filippo provocano risposte di approvazione e disapprovazione da parte del resto del gruppo, generando chiacchiere tra le persone e ulteriori osservazioni pubbliche. Per Audrey, diventa sempre più difficile mantenere l'obiettivo della sessione e coprire tutti i contenuti previsti nel tempo a disposizione.

Vignetta 2: Emma la Teenager in fuga

Emma (13 anni, adottata) visita il 7° grado. Emma è molto introversa e mostra i sintomi di una possibile depressione. Ultimamente è assente regolarmente da scuola ed è scappata di casa più volte. Ha preso molto peso e le manca la motivazione per imparare. La madre adottiva non accetta il crescente bisogno di libertà di Emma e cerca di controllare sua figlia. In una sessione di consulenza professionale, la madre di Emma interrompe ripetutamente la sessione e non collabora con Maya, la consulente



Vignetta 3: Haldi il Migrante Disperato

Haldi, un giovane ingegnere, ha bisogno di trovare lavoro. Se non riesce a trovare un lavoro presto, le autorità lo costringeranno a lasciare il Paese. Haldi ha provato a trovare lavoro per due mesi ma finora non ci è riuscito, motivo per cui sta diventando sempre più disperato. Nella sessione di consulenza di Ruth, esprime rabbia, delusione e mancanza di fiducia nei confronti dei datori di lavoro che non vogliono assumere migranti nelle loro attività. Sente che tutti nel paese sono ostili e prevenuti nei suoi confronti perché è un migrante.

Vignetta 4: Rosie soffre di Attacchi di Panico

Rosie, una ragazza di 18 anni all'ultimo anno di liceo, si distingue a scuola e ha ottimi voti in tutte le materie. Con gli esami finali in arrivo, è però molto ansiosa. Per paura degli esami orali, soffre di attacchi di panico e incubi. Durante un colloquio di orientamento sulla sua scelta universitaria, Rosie dice a Keith che non può decidere sul suo futuro, perché tutto ciò a cui ora può pensare è superare gli esami finali con il miglior voto possibile.

Vignetta 5: Tim Non è interessato a niente

Tim è uno studente che ha bisogno di assistenza speciale. In una discussione sulla pianificazione dello studio che coinvolge Tony (il consigliere), Tim e i suoi genitori, Tim non mostra alcun interesse per alcun tipo di istruzione o aspirazione. Niente sembra motivarlo. È anche estremamente difficile identificare i suoi punti di forza. I genitori di Tim sono sconvolti. Cominciano a mostrare la loro rabbia e impazienza sempre più apertamente. Verso la fine della seduta, il padre interrompe con rabbia Tony e gli dice di risolvere velocemente il problema.

Vignetta 6: Mary la Madre Litigiosa

Helen, una studentessa, frequenta un programma di consulenza professionale insieme a sua madre, Mary. Mary è un'analista finanziario ed è un'imprenditrice. Vuole che Helen studi economia per poter rilevare l'azienda in futuro. Quando Robert, il consulente, annuncia che in un questionario sugli interessi professionali Helen ha espresso il suo interesse a diventare un'insegnante, Mary si arrabbia e inizia a urlare a Robert. Afferma che il questionario sulla carriera non è valido perché lei conosce sua figlia meglio di chiunque altro e sa cosa si adatta meglio a sua figlia.