



ReSeCo

RETAIL SECTOR COMPETENCIES

Working Paper 6

ReSeCo - Retail Sector Competencies

Sviluppare competenze sociali nelle scuole professionali per il settore delle vendite al dettaglio

Università degli Studi di Bergamo
Dipartimento di Scienze della Persona
Piazza Sant'Agostino 1
24124 BERGAMO

Editor:

Michele Brunelli
Dipartimento di Scienza della Persona
Università degli Studi di Bergamo
Via Pignolo 123, 24124 Bergamo – ITALY
Tel: +39-035-205-2971
michele.brunelli @unibg.it

Riassunto

In molti paesi dell'Unione Europea si possono constatare diversi problemi nel passaggio dei giovani dalla scuola professionale al mondo del lavoro. Tali problemi riguardano in particolar modo gli studenti con un basso livello di competenze, che si apprestano ad affrontare la loro prima esperienza lavorativa. I potenziali datori di lavoro lamentano una carenza di preparazione data dalla scuola professionale, sia in termini di capacità tecniche, sia in termini di doti personali che di competenze sociali. Ciò porta ad una situazione nella quale gli studenti che hanno la possibilità di effettuare un tirocinio presso imprese o negozi non siano in seguito assunti a tempo indeterminato al termine del loro tirocinio e/o del loro percorso scolastico, nonostante vi sia una grande richiesta di personale da parte delle imprese.

Alla luce della difficile situazione economica in tutta Europa, questo progetto intende proprio dare un suo contributo per migliorare la formazione in uno specifico settore del mondo del lavoro: quello delle vendite (*retail*). Secondo il gruppo di ricerca che ha elaborato il progetto, attraverso un'adeguata preparazione ed un sostegno alle competenze personali e sociali, si può, o meglio si deve, iniziare a puntare ad ottenere un miglior adeguamento della formazione professionale dei giovani in materia di competenze chiave, per poter rispondere alle attuali esigenze del mercato del lavoro, non solo quale risposta ad una crisi che va via via trasformandosi in una profonda modificazione del mercato stesso del lavoro, ma anche e soprattutto per dare ai giovani una serie di strumenti che possano migliorare le loro competenze sociali. Il progetto ReSeCo (*Retail Sector Competencies – Sviluppare competenze sociali nelle scuole professionali per il settore delle vendite al dettaglio*), che fa parte del programma europeo *innovation transfer projet* (progetto per il trasferimento delle innovazioni), si basa sulle risultanti di un precedente progetto sviluppato nel durante lo scorso biennio (*Projekt zur Förderung von Selbst- und Sozialkompetenzen an Hauptschulen zur Verbesserung der Ausbildungsreife*, SeSoko-fit) per le scuole secondarie di primo grado (in particolare per le terze medie) ed intende applicare il modello alle scuole professionali appartenenti a quattro paesi europei (Germania, Italia, Polonia, Gran Bretagna).

Al fine di promuovere le competenze personali e sociali dei ragazzi, sono stati elaborati quattro strumenti o unità di insegnamento/apprendimento (*TLA Teaching-learning arrangements*):

- i) autovalutazione dei punti di forza e delle debolezze (*self-evaluation of strengths and weaknesses*),
- ii) senso critico (*criticism*),
- iii) organizzazione del tempo (*time management*),
- iv) capacità di lavorare in gruppo (*team competencies*).

I quattro TLA si realizzano attraverso una serie di attività gestite da insegnanti ed elaborate espressamente per le classi della scuola professionale.

Retail Sector Competencies - Sviluppare competenze sociali nelle scuole professionali per il settore delle vendite al dettaglio

1. Le problematiche ed il tentativo di risposta

Alla luce della difficile situazione economica in tutta Europa, questo progetto intende dare un suo contributo per migliorare la formazione in uno specifico settore del mondo del lavoro: quello delle vendite (*retail*).

Secondo il gruppo di ricerca che ha elaborato il progetto, attraverso un'adeguata preparazione ed un sostegno alle competenze personali e sociali, si può iniziare a puntare al miglior adeguamento possibile della formazione professionale dei giovani in materia di competenze chiave, per poter rispondere alle attuali esigenze del mercato del lavoro, non solo quale risposta ad una crisi che va via via trasformandosi in una profonda modificazione del mercato stesso del lavoro, ma anche e soprattutto per dare ai giovani una serie di strumenti che possano migliorare le loro competenze sociali. Il progetto ReSeCo (*Retail Sector Competencies – Sviluppare competenze sociali nelle scuole professionali per il settore delle vendite al dettaglio*), che fa parte del programma europeo *Innovation Transfer Projet* (progetto per il trasferimento delle innovazioni), si basa sulle risultanze di un precedente progetto sviluppato nel durante lo scorso biennio (*Projekt zur Förderung von Selbst- und Sozialkompetenzen an Hauptschulen zur Verbesserung der Ausbildungsreife, SeSoko-fit*) per le scuole secondarie di primo grado (in particolare per le terze medie) ed intende applicare il modello alle scuole professionali appartenenti a 4 paesi europei:

- Universität zu Köln, Germania
- Università degli Studi di Bergamo, Italia
- Università Pedagogica di Cracovia, Polonia
- University of Westminster, Gran Bretagna

Il progetto è rivolto agli studenti che frequentano istituti professionali.

Il settore del commercio al dettaglio, che è caratterizzato da aspetti di comunicazione e di contatto con il cliente, rappresenta il focus del progetto. In questo settore, le competenze-chiave, come quelle sociali, svolgono un ruolo di primo piano e un deficit in materia di sviluppo di tali competenze risulterà essere particolarmente evidente nelle professioni oggetto di formazione.

Sulla base della *Terza Priorità dell'Unione Europea per l'Istruzione* (promozione dell'acquisizione delle competenze-chiave in materia di istruzione e formazione professionale), che consente di valutare i risultati dell'applicazione di un modello unico in contesti diversi, fornisce il quadro del progetto.

Scopo del progetto è quindi quello di fornire una preparazione concreta ai giovani in termini di competenze personali e sociali, che possa rispondere alle esigenze concrete delle imprese. Il progetto ReSeCo vuole costruire un ponte concreto tra l'offerta formativa delle scuole professionali e le esigenze attuali e moderne delle imprese, che si trovano oggi a dover affrontare situazioni sempre più critiche e globalizzate.

A tal fine, i materiali a disposizione, descritti all'interno delle singole unità di insegnamento/apprendimento, che si basano su un'analisi della domanda specifica per ogni paese partner del progetto, cercheranno di coinvolgere più livelli dell'istruzione, toccando:

- un **livello sovranazionale** nel contesto professionale, in modo che il progetto possa basarsi in parte su una analisi comparata e transnazionale della risoluzione delle problematiche riscontrate nell'istruzione professionale,

- un **livello nazionale**, per cercare di soddisfare i requisiti locali specifici per paese.

L'*obiettivo a breve termine* consiste nel presentare un'efficace attuazione dei moduli di insegnamento-apprendimento in istituzioni educative o scuole di formazione professionale nei paesi partner.

L'*obiettivo a lungo termine* è la creazione di moduli di insegnamento-apprendimento per gli insegnanti che si occupano della formazione professionale; il target sono gli studenti, i quali dovrebbero essere in grado di utilizzare le capacità acquisite per un ingresso di successo nella vita professionale.

Possedere tali competenze sociali e personali può contribuire al successo di lungo termine nella vita lavorativa e può inoltre essere un vantaggio per le aziende, le quali possono contare su personale sempre più qualificato e capace di rispondere attivamente alle esigenze di un mercato sempre più esigente ed in continua evoluzione.

2. La metodologia e le tappe del progetto

Il Progetto RESECO (REtail SEctor COmpetencies) è un programma di trasferimento dell'innovazione previsti dal Programma Leonardo (<http://www.programmaleonardo.net/llp/home.asp>), del *Lifelong Learning Programme* (http://www.programmallp.it/llp_home.php?id_cnt=1), piano d'azione comunitaria nel campo dell'apprendimento permanente dell'Unione Europea.

Lo scopo strategico del progetto è di contribuire a migliorare la qualità dell'educazione e della formazione dei futuri addetti del settore delle vendite. L'attenzione si concentra sulle competenze personali e sociali, considerate un valore aggiunto se non indispensabile, per operare in questo settore.

Come già accennato in precedenza, il progetto si avvale dell'applicazione di unità didattiche, già sperimentate e testate nel corso di precedenti ricerche, che saranno adattate alle esigenze operative di ciascun paese ed applicate in alcune scuole professionali, partner del progetto.

- i) autovalutazione dei punti di forza e delle carenze (*self-evaluation of strengths and weaknesses*),
- ii) senso critico (*criticism*),
- iii) organizzazione del tempo (*time management*),
- iv) capacità di lavorare in gruppo (*team competencies*).

Nello specifico:

Autovalutazione dei punti di forza e delle carenze

Questo strumento insegnamento/apprendimento si prefigge di promuovere alcune tra le principali competenze degli studenti che riguardano il processo di autovalutazione: valutare da sé le proprie *performances*; le proprie qualità ovvero i punti di forza, ma anche le proprie carenze e debolezze. Attraverso una serie di esercizi fatti, sia a livello di classe che a livello di singolo studente, questa unità cerca di spingere lo studente a saper elaborare una propria valutazione interna circa le proprie qualità e competenze, ma anche di saper accettare una valutazione esterna, fatta da terzi, sulla base di constatazioni oggettive ed analitiche del lavoro dello studente stesso.

Tre i diversi ambiti promossi da questo TLA:

- i) **percezione**, cioè l'abilità di percepire se stessi e gli altri;
- ii) **memorizzazione**, sempre soggettiva e selettiva, che al fine di valutare realisticamente le proprie abilità, richiede un allineamento di pensiero con l'ambiente (la scuola) e la valutazione di altre persone (i compagni di classe);
- iii) **pensare e parlare**, ovvero pensare ad astrarre il concetto di sé e riferirlo verbalmente agli altri, una tappa fondamentale del giovane, che migliorerà la propria capacità di giudizio e auto-riflessione grazie al confronto con le valutazioni dei compagni.

Senso critico

L'unità didattica del "senso critico" mira a sviluppare e/o migliorare la capacità degli studenti nel saper gestire le critiche verso i propri comportamenti e quelli altrui e di rispondervi in modo adeguato. Il focus è rivolto principalmente alle situazioni nelle quali predominano strutture asimmetriche di comunicazione (es. tra insegnante e studente; supervisore e tirocinante). In questa TLA vengono fornite all'insegnante utili indicazioni per affrontare ed implementare questo tipo di approccio. Gli esercizi proposti in classe fanno riferimento ai fondamenti teorici della comunicazione. Qui si pone l'attenzione sull'acquisizione delle conoscenze basilari della comunicazione e delle relative competenze riguardanti la gestione degli aspetti critici. Per attuare

questa prima fase si suggerisce di introdurre una sequenza di immagini che riproduca una situazione di comunicazione asimmetrica (es. tra caposquadra / supervisore e stagista / tirocinante) e di evidenziarne gli aspetti critici. Sulla base di queste immagini gli studenti sono poi chiamati ad esporre quella che invece è la loro esperienza. In questa fase iniziale lo studente sa e comprende che una situazione di comunicazione include entrambi gli attori (mittente e destinatario dei messaggi); comprende inoltre che questi messaggi possono essere comunicati sia verbalmente che non verbalmente e che la qualità della comunicazione dipende dalle abilità dei due soggetti.

Organizzazione del tempo

L'approccio insegnamento/apprendimento include lo sviluppo di competenze legate all'organizzazione/gestione del tempo ha quale obiettivo la promozione della capacità di svolgere determinati compiti all'interno di uno spazio di tempo che viene loro agli studenti.

Il *time management* consta di due componenti: sviluppo di un metodo di gestione del tempo (A) e gestione personale del tempo (B). Esso ha l'obiettivo di insegnare agli studenti come affrontare la gestione del proprio tempo sia a scuola che nella vita quotidiana. La realizzazione della componente A si suddivide in una fase motivazionale in cui il concetto di gestione del tempo è spiegato agli studenti; questa fase avviene proponendo loro un fumetto che racconta la giornata tipo di Marco per stimolare una discussione ed un confronto sull'importanza di organizzare il tempo. A questa fase ne segue un'altra durante la quale gli studenti, suddivisi in piccoli gruppi, hanno la possibilità di acquisire maggiore consapevolezza riguardo ai concetti di pausa, compito e impegno al fine di elaborare un metodo per la gestione del tempo dandone una rappresentazione grafica da esporre in classe.

La realizzazione della componente B avviene grazie al sussidio di una serie di esercizi in cui gli studenti devono organizzare gli impegni pomeridiani di uno studente (Marco) in funzione della loro importanza, scadenza e durata. Questa esercitazione mira a promuovere negli studenti la capacità di organizzare il proprio tempo.

Capacità di lavorare in gruppo

L'unità didattica di capacità di lavorare in gruppo include lo sviluppo di competenze legate al *team management* ed alle *team competencies*, che mirano a sviluppare negli studenti la capacità di comunicare e cooperare gli uni con gli altri per il raggiungimento di obiettivi condivisi all'interno di un gruppo.

Un gruppo presenta una pluralità di dimensioni, interconnesse le une con le altre, che possono essere distinte a seconda che siano definite dall'esterno del gruppo (dimensioni del gruppo, uguaglianza fra i suoi membri, composizione del gruppo in relazione alle abilità dei suoi membri, complessità del problema da risolvere, responsabilità condivisa tra i membri del gruppo) o all'interno (armonia tra gli obiettivi dei singoli membri del gruppo e l'obiettivo del gruppo, coerenza tra i membri del gruppo, fiducia fra i membri, mantenimento della concentrazione, scambio tra i membri del gruppo).

La ricerca evidenzia la possibilità di implementare il team management proponendo agli studenti di una classe una esercitazione.

In una prima fase è necessario che essi discutano insieme per definire, utilizzando il metodo del brainstorming, gli elementi che permettono di creare un buon team.

In una fase successiva, la classe è suddivisa in piccoli gruppi, ciascuno dei quali ha a disposizione dei fogli con cui deve realizzare un ponte che poi dovrà presentare agli altri gruppi per dimostrarne l'effettiva stabilità. Durante lo svolgimento del lavoro di gruppo, l'insegnante ha il compito di controllare che ogni gruppo rispetti i principi che disciplinano le dimensioni definite dall'esterno; all'interno di ogni gruppo vi è poi uno studente (il c.d. osservatore) incarico di osservare e annotare le attività del gruppo e le dinamiche che si vengono a creare tra i suoi membri.

Al termine del lavoro di gruppo segue una fase di discussione e riflessione in cui l'insegnante discute, prima con il solo osservatore e poi con l'intero gruppo, per individuare i problemi che sono sorti durante il lavoro di gruppo e per permettere, in tal modo, al gruppo stesso di elaborare delle soluzioni a tali problemi e di individuare i principi che dovrebbero essere alla base di un buon lavoro in team.

I principi elaborati da ogni gruppo vengono infine condivisi all'interno di tutta la classe e posti a confronto con le regole che la classe aveva individuato prima di svolgere l'esercitazione.

Questa strategia risulta particolarmente utile poiché permette di giungere all'elaborazione di principi di team management che la classe stessa ha elaborato in astratto e successivamente applicato in concreto.

Il ruolo del professore è spiegare e partecipare ai vari esercizi, fungendo da moderatore nelle dinamiche di gruppo e nel lavoro individuale. L'ambiente di svolgimento di tali esercizi non può che essere la scuola, poiché la fiducia e il rispetto fra i compagni sono fondamentali per il loro svolgimento.

In Italia gli enti formativi che hanno accettato di inserire nel loro percorso formativo i moduli qui proposti sono:

1. Ente di Formazione Sacra Famiglia, Comonte, Seriate (BG)
2. Centro di Formazione Professionale Patronato San Vincenzo, Bergamo
3. ABF Azienda Bergamasca Formazione – Centro Formazione Professionale, Bergamo
4. CFP Centro Formazione Professionale Francesco Lonati, Brescia
5. Istituto Tecnico Superiore MACHINA Lonati Fashion and Design Institute, Brescia

Le tappe del progetto ReSeCo

Il progetto, nel suo complesso si sviluppa sull'arco di 24 mesi e può essere suddiviso in 4 fasi.

La **prima fase** prevede l'implementazione delle condizioni di base da parte dei quattro membri del partenariato europeo, una prima analisi dell'importanza delle attività proposte a livello nazionale e la traduzione dal tedesco all'inglese dello studio tedesco condotto in precedenza.

La **seconda fase** prevede l'adattamento dei documenti di base del progetto alle singole realtà locali. Questa fase ha comportato l'organizzazione di una serie di incontri con i principali attori di area (*stakeholders* o *social partners*) del settore *retail*, durante i quali sono stati descritte le unità didattiche, le competenze che si intendono sviluppare, chiedendo agli attori di area di formulare opinioni, critiche e consigli su quanto proposto. Tutto ciò ha poi costituito la base per l'adattamento delle attività alle esigenze dei mercati del lavoro locali.

I partner sociali coinvolti in questo progetto attraverso interviste dirette o raggiunti per mezzo di questionari sono stati:

1. Orio Center Shopping Mall, (Bergamo)
2. IPER Supermarket, (Seriate, Bergamo)
3. SEPHORA SpA LWHM - Italia
4. Confederazione Italiana Sindacati dei Lavoratori (CISL), sezione di Bergamo

Il loro contributo è stato fondamentale per meglio comprendere le esigenze di un mercato in continua evoluzione. La scelta è ricaduta su questi attori poiché sia a livello locale che nazionale sono tra i grandi collettori degli studenti delle scuole professionali.

I TLA verranno tradotti nelle singole lingue nazionali per poter essere più facilmente applicati nelle scuole professionali che hanno aderito al progetto ReSeCo.

La **terza fase** prevede l'applicazione del TLA nelle scuole che hanno aderito al progetto. In seguito verranno raccolti, attraverso un questionario *ad hoc* per gli studenti ed un'intervista con i docenti, i commenti, le critiche, le difficoltà incontrate durante le attività condotte in classe. Tutto questo materiale servirà quale *lessons learned* e potrà essere impiegata per apportare miglioramenti alla metodologia, alle unità di insegnamento ed agli esercizi in esse contenuti.

La **quarta** ed ultima **fase** prevede la valutazione e l'ottimizzazione del progetto, unitamente alle attività di disseminazione dei risultati.

3. Attività di disseminazione previste alla fine del progetto

Una volta conseguiti i primi risultati nelle scuole, il progetto, nella sua interezza, ovvero nella sua

- i) parte metodologica,
- ii) parte di ricerca applicata e di
- iii) risultati ottenuti

potrebbe essere presentato attraverso la rete di Cattedre UNESCO con le quali quella di Bergamo abitualmente lavora. Si tratta di un network che vede la stretta collaborazione della Cattedra UNESCO de La Rioja (Spagna), e di Friburgo (Svizzera), ma anche di alcune cattedre extra-europee, come quella di Cuba, di Città del Messico e di Tehran, tutte operanti nel settore dei diritti umani e nell'educazione.

Le risultati del progetto RESECO potranno altresì costituire l'oggetto di un numero speciale della Newsletter della Cattedra UNESCO di Bergamo. Pubblicata in quattro diverse lingue (inglese, francese, spagnolo e italiano) raggiunge oggi oltre 500 persone ed istituzioni.

Visto anche l'impatto a livello locale che il progetto si prefigge di avere, i risultati potranno altresì essere presentati sul territorio attraverso la realizzazione di un seminario che coinvolga gli organi collegiali degli istituti scolastici, i genitori degli studenti coinvolti nell'applicazione dei moduli, spesso loro stessi interessati a ché i loro figli trovino una professionalità adeguata a proseguire le attività di famiglia, gli amministratori locali ed i partner sociali (le grandi catene di commercio e distribuzione intervistate) che sono stati coinvolti sin dalle primissime fasi del progetto.

Le attese per le risultanti di questo progetto sono elevate, sia per l'approccio innovativo intrapreso, sia per la possibilità di misurare, attraverso una analisi

comparata, i diversi impatti che l'applicazione dei TLA possono avere a livello europeo.

Una volta analizzate le risultanti ed apportate gli inevitabili e necessari correttivi, sulla base anche dei suggerimenti che proverranno dagli attori coinvolti, la metodologia sarà rielaborata e, in un secondo futuro progetto, sarà applicata ad un corpus più vasto, che, negli intento del team di ricerca potrebbe andare anche oltre il mero ambito specifico delle scuole professionali.



ReSeCo

RETAIL SECTOR COMPETENCIES

Working Paper Series

Author: Michele Brunelli

Contact: michele.brunelli@unibg.it

Published by

Universität zu Köln
Lehrstuhl für Wirtschafts- und Sozialpädagogik
Venloer Straße 151-153
D-50672 Köln