



SOFTSKILLS ASSESSMENT: il razionale e il costruito.

Premessa

Nell'accingerci a proporre un prototipo sperimentale di verifica e valutazione delle cosiddette soft skills, è necessario comprenderne il razionale, definire e dettagliare cosa si intenda per soft skills, in generale e all'interno di questo specifico progetto di Ateneo.

In particolare, e in termini di realizzazione del processo valutativo alla base della predisposizione del prototipo, è necessario definire il costrutto che verrà poi verificato, riferendolo ad una ben determinata popolazione. Andranno poi definiti i metodi attraverso i quali verrà condotta la verifica.

La ricerca sulla valutazione delle soft skills è ancora agli inizi: manca infatti a monte un quadro condiviso, su basi teoriche ed empiriche, da parte di studiosi e ricercatori, di quali siano le soft skills da considerare determinanti, in quale misura possano essere considerate trasversali a contesti e individui e quindi generalizzabili.

E' inoltre difficile avere certezza della loro stabilità, anche relativamente allo stesso individuo, in contesti diversi.

Di conseguenza, ipotizzare delle prove standardizzate per la valutazione delle soft skills è al momento molto problematico, se non impossibile.

La valutazione delle soft skills viene ancora oggi generalmente affidata, in contesto educativo, ad autovalutazioni e a questionari, utili senza dubbio come feedback per gli insegnanti, ma ben poco affidabili in termini di risultati validi e predittivi di comportamenti reali nella vita e nel mondo del lavoro.

Quanto verrà qui di seguito proposto, in termini di modello di verifica, intende limitarsi ad un campione e ad un contesto specifici. La sperimentazione del modello consentirà di raccogliere ed analizzare i risultati preliminari, rivedendo, laddove se ne evidenzia la necessità, l'impianto stesso della verifica.

Si intende quindi offrire un primo, sperimentale modello di valutazione di soft skills, relativamente ad un contesto e a una popolazione specifica, da implementare, migliorare e ampliare in fasi successive, sulla base delle evidenze raccolte.

Il contesto e il razionale in sintesi



La ricerca in ambito psicologico ed economico, già dalla seconda metà del secolo scorso, ha messo ben in evidenza l'importanza di tratti diversi dalla cosiddetta 'intelligenza generale' nel determinare il successo degli individui nel percorso formativo e nel mondo del lavoro.

E' dagli studi condotti dallo psicologo statunitense David McClelland (1917-1998) su modelli teorici relativi a motivazione e successo (McClelland, 1971: *The Achieving Society*) che si inizia a considerare il successo nel lavoro come dipendente da una varietà di componenti: al famoso QI (quoziente intellettivo), misurato sistematicamente all'interno del sistema educativo d'oltre oceano e alle conoscenze acquisite nel corso degli studi, si vanno ad aggiungere conoscenze pratiche, capacità di tipo tecnico, aspetti del carattere, caratteristiche fisiche.

Già fra la fine degli anni '60 e i primi anni '70, del resto, la psicologia umanista (Abraham Maslow, Carl Rogers e Fritz Perls, per citare alcuni dei suoi massimi rappresentanti) affermava la necessità per ogni individuo di fare pieno uso delle proprie capacità personali per giungere all'autorealizzazione. Concetto che ancora oggi è alla base dell'attenzione che viene posta sulle cosiddette soft skills o competenze trasversali.

Negli anni '80 è il concetto stesso di intelligenza, intesa come monodimensionale a essere messo in discussione (Sternberg 1985, Gardner 1983, Goleman 1995). Ed è proprio Goleman a proporre una distinzione fra abilità cognitive e abilità non cognitive. Come tali vengono considerate le soft skills, definibili come le capacità necessarie a ogni individuo per gestire la propria vita in modo efficace, ottenendo risultati in linea con i propri obiettivi. (Covey 1989).

Anche uno dei massimi esponenti del nostro secolo nel settore dell'economia, quale James Hackman, premio Nobel nel 2000, ha sottolineato l'importanza delle abilità non cognitive, denominate soft skills e ha portato come esempio le abilità sociali, comunicative, la capacità di lavorare con gli altri, di avere autocontrollo.

Interessanti, come contributo alla definizione di un più compiuto framework teorico sulle soft skills, sono gli studi dello psicologo statunitense Robert Sternberg, uno dei più influenti studiosi attuali sull'intelligenza e lo sviluppo cognitivo che si è, fra l'altro, occupato di misurare con test appropriati il potenziale d'intelligenza pratica e creativa degli studenti iscritti alla School of Arts and Sciences della Tufts University di Boston (Massachusetts).

Sternberg (1987) considera l'intelligenza come un'attività mentale, la definisce "un autogoverno della mente", analiticamente rivolta da un lato all'adattamento, dall'altro alla selezione o creazione di condizioni ambientali rilevanti e utili per la propria vita, attribuendo quindi un'importanza decisiva alle abilità non cognitive, soft skills, più genericamente definite in lingua italiana, come competenze trasversali.

La loro importanza, sempre più riconosciuta fra studiosi e ricercatori, ha acceso un dibattito, non nuovo in ambito psicologico, se esse siano da considerarsi innate o se siano piuttosto determinate dall'ambiente, o se invece, attraverso l'educazione, possa essere superata ogni forma di determinismo biologico o ambientale.

Vi è oggi una diffusa convinzione fra studiosi, ricercatori, operatori del mondo della scuola, che sia compito dell'intero percorso formativo, comprendendo anche la formazione universitaria, formare degli individui che possano contribuire con il proprio successo personale e professionale allo sviluppo e alla crescita delle società in cui operano, garantendo, inoltre, un effettivo collegamento fra sistema educativo, nel suo insieme, e mondo del lavoro.



Questo Progetto di Ateneo, e la stessa verifica di una serie di soft skills, che si intende predisporre all'interno dei moduli on line su quattro insegnamenti curricolari delle 4 lauree magistrali dell'Università per Stranieri di Perugia, intende rispondere a questo preciso intento.

Il costruito

Primo fase di ogni processo valutativo è la definizione della popolazione di riferimento e di cosa verrà verificato e valutato, intendendo la verifica e la valutazione come due diversi, complementari momenti del processo valutativo nel suo complesso.

La popolazione di riferimento, nel caso specifico del Progetto di Ateneo, finalizzato al raggiungimento dell'indicatore in PRO3, all'interno del quale ci proponiamo di valutare una serie di soft skills, sono gli studenti di 4 lauree magistrali attualmente in corso all'Università per Stranieri di Perugia: ITAS (insegnamento dell'Italiano a Stranieri) RICS (Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo) COMPSI (Comunicazione Pubblicitaria, Storytelling e Cultura d'Immagine) TRIN (Traduzione e Interpretariato per l'Impresa).

In particolare il progetto si rivolge agli studenti non frequentanti ma la possibilità di accesso ai moduli on line che verranno predisposti è aperta a tutti gli studenti.

Considerando le soft skills come caratteristiche personali, che il percorso formativo può tuttavia contribuire a rafforzare, raffinare ed ampliare e tenendo conto della sempre maggiore importanza che viene loro attribuita da molti datori di lavoro al momento dell'assegnazione di una posizione lavorativa ad un giovane laureato, è importante provare a individuarne e selezionarne alcune, che vengono considerate importanti e determinanti all'interno dei corsi di laurea individuati e dei rispettivi insegnamenti, tenendo soprattutto presente il profilo di competenze professionali che i Corsi di Laurea Magistrale dell'Università per Stranieri di Perugia, tendono a formare

Un'altra distinzione di cui tenere conto nell'individuare le soft skills oggetto di verifica, è fra soft skills interne ed esterne. Intendendo come interne quelle più focalizzate sull'individuo, quali il controllo che si riesce ad avere su fattori di stress esterni o come ci si presenta e si parla di sé, mentre le esterne sono più focalizzate sulla gestione dei rapporti con la realtà esterna: relazioni con gli altri, gestione e risoluzione di conflitti e di rapporti interpersonali. Entrambe dovranno essere prese in considerazione, tenendo presente la loro complementarietà.

Queste le soft skills individuate ai fini di questo progetto di Ateneo:

1. Problem solving. E' una delle soft skills più note e citate. Può essere variamente interpretata a seconda del contesto in cui viene applicata. Implica tuttavia una capacità logica e di pensiero critico, spesso non sufficientemente evidenziata. L'aspetto della risoluzione del problema è infatti conseguente a quello, ancora più importante, dell'impostazione del problema stesso.



Esempi possono essere: scrivere un progetto in tempi stretti o trovare il modo di conciliare opinioni diverse su uno stesso tema/progetto.

2. Adattabilità. E' la capacità di cambiare riuscendo ugualmente in quello che si sta facendo e avendo ugualmente successo. Vi si fa ricorso qualora ci si trovi nella condizione di dover cambiare, funzione, ruolo o ambiente di lavoro. E' legata alla versatilità e alla mentalità dello studente che deve essere disposto e pronto ad apprendere nuove capacità o a continuare ad ampliare ed approfondire le capacità già acquisite per allargare la propria conoscenza.

3. Lavorare in gruppo in modo collaborativo (Collaborative teamwork). E' andare oltre la pura capacità di lavorare in gruppo, si intende la capacità di condivisione e scambio continui all'interno del gruppo di lavoro, sollecitando le opinioni degli altri su quanto si sta facendo e ascoltandoli.

4. Fare rete (Networking). Al di là dell'interpretazione tradizionale legata all'idea di stabilire contatti multipli di lavoro, per realizzare progetti o semplicemente trovare lavoro, è la capacità di promuovere all'interno del proprio ambiente di lavoro, un continuo scambio di informazioni che possa consentire un apprendimento reciproco: imparare dagli altri, raccogliendo spunti e suggerimenti da diversi punti di vista. Fare rete nel proprio luogo di lavoro vuol dire stabilire relazioni professionali interne che possono consentire a medio termine di collaborare a nuovi progetti e iniziative.

5. Multitasking. E' una capacità oggi molto spesso menzionata, a volte superficialmente. Include e richiede una importante capacità di gestione del proprio tempo, che può essere considerata una soft skill interna.

6. Accettare critiche. E' una soft skill di grande importanza nel lavoro, come nella vita. E' necessario ribadire che esiste una grande differenza fra ascoltare critiche e accettarle. Accettare feedback negativi al proprio operato ci permette spesso di imparare e di crescere professionalmente nel proprio lavoro.