

Quali sono le soft skill più richieste dalle imprese? Quelle più difficili da trovare?

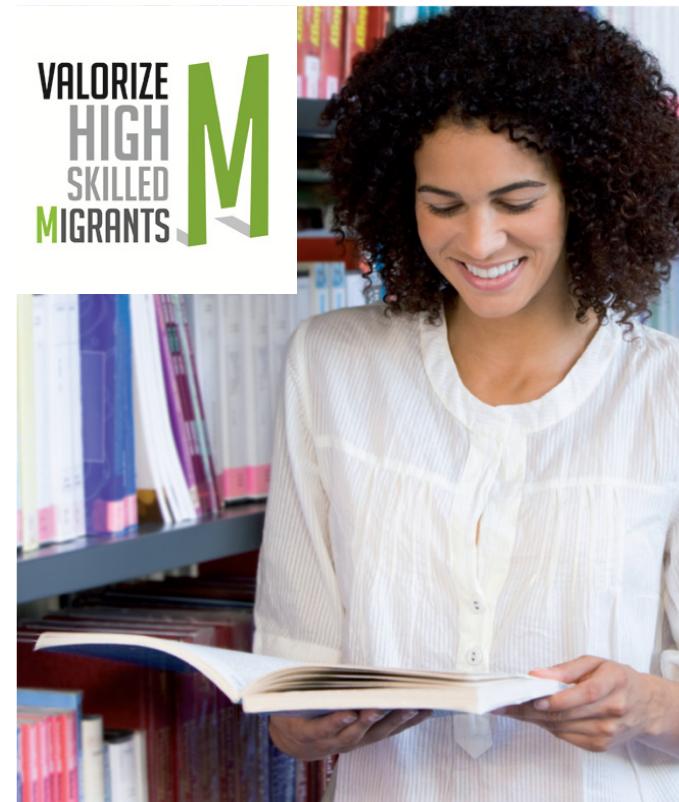
*Risultati dell'indagine
svolta in sei paesi europei
e della sperimentazione di
progetto*

Elena Dall'Amico, Ceipiemonte Scpa

Torino, 20 giugno 2016



Co-funded by
Erasmus + Programme
of the European Union



Changing lives,
opening minds.



Indagine qualitativa transnazionale su mondo del lavoro e soft skill

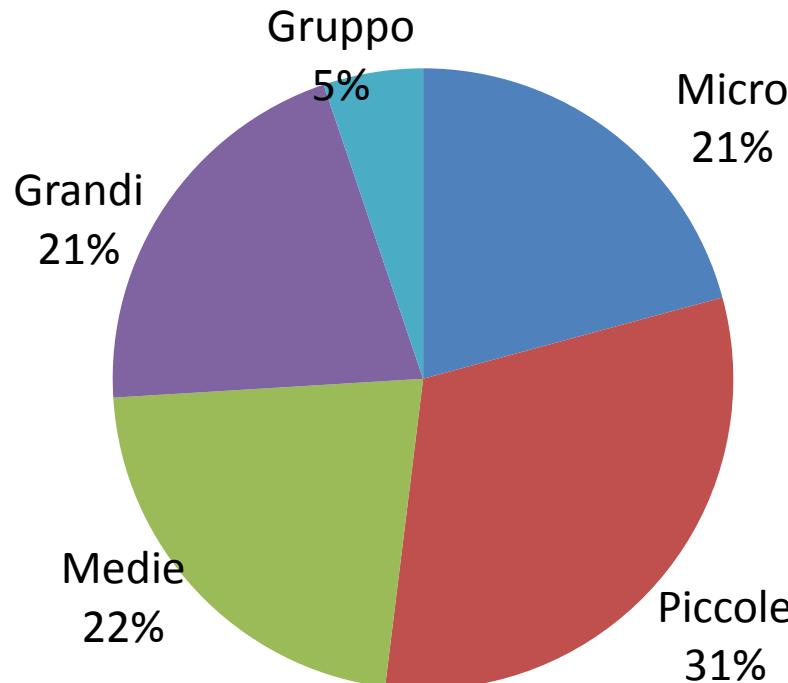
Obiettivi

- Intercettare le percezioni e credenze sul **grado di importanza** di **21 Soft Skill** nei luoghi lavorativi
- Raccogliere l'esperienza di reclutatori e imprese su:
 - **modalità di selezione e formazione** del personale
 - **facilità o difficoltà** incontrate nel reclutare candidati già i possesso di queste skill
- Comprendere le percezioni e credenze sul **valore** che **candidati stranieri residenti** sul territorio possano offrire al contesto imprenditoriale



Metodo

- **Interviste con questionario strutturato** con domande chiuse, a risposta multipla e aperte (in due versioni)
- **Tempo:** 45 – 60 minuti
- **77** interviste realizzate a soggetti in Austria, Bulgaria, Francia, Germania, Italia, Svezia

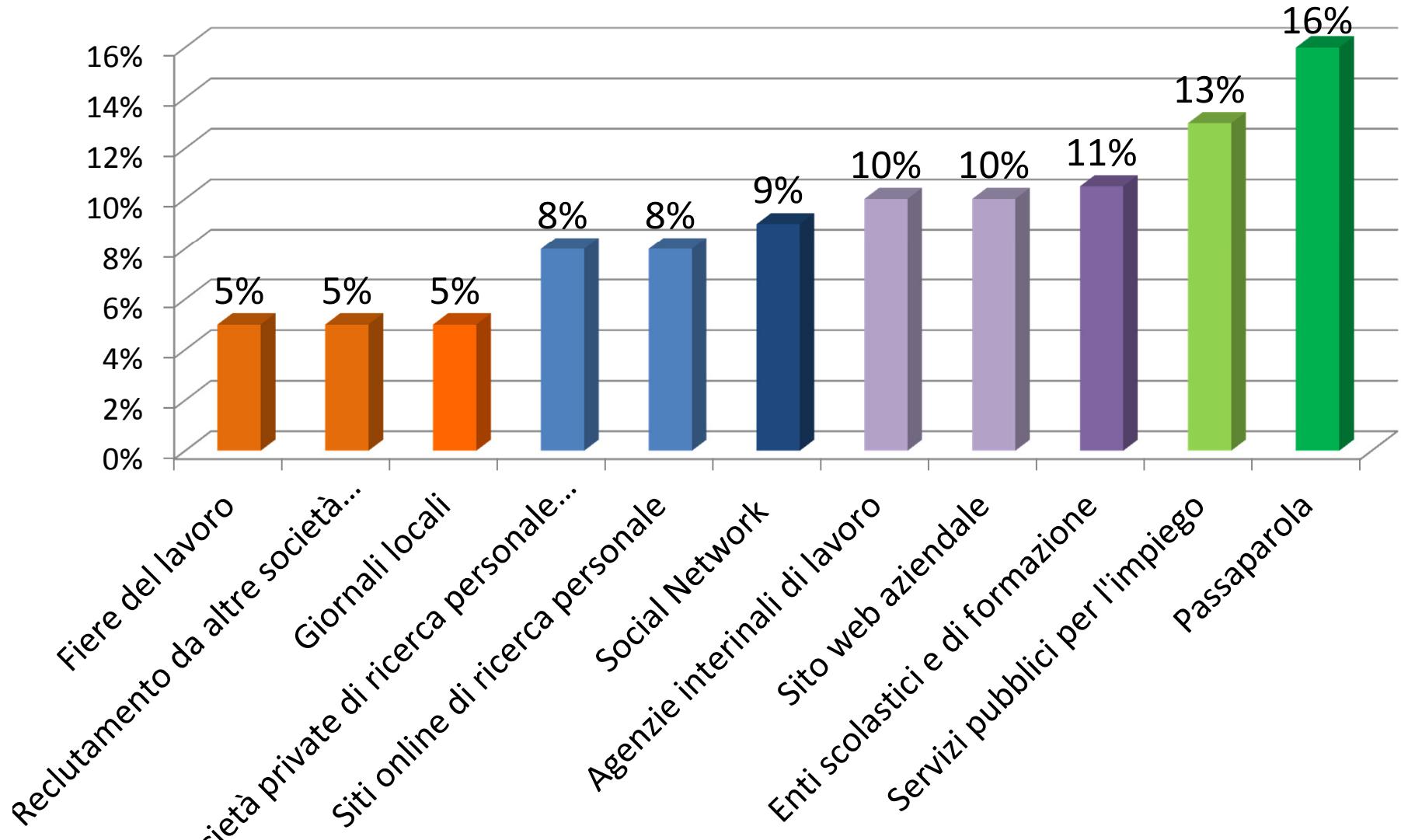


Stakeholder coinvolti

- **58%** aziende
- **42%** altri stakeholders (pubblici o privati)
- **62%** profit
- **38%** non-profit

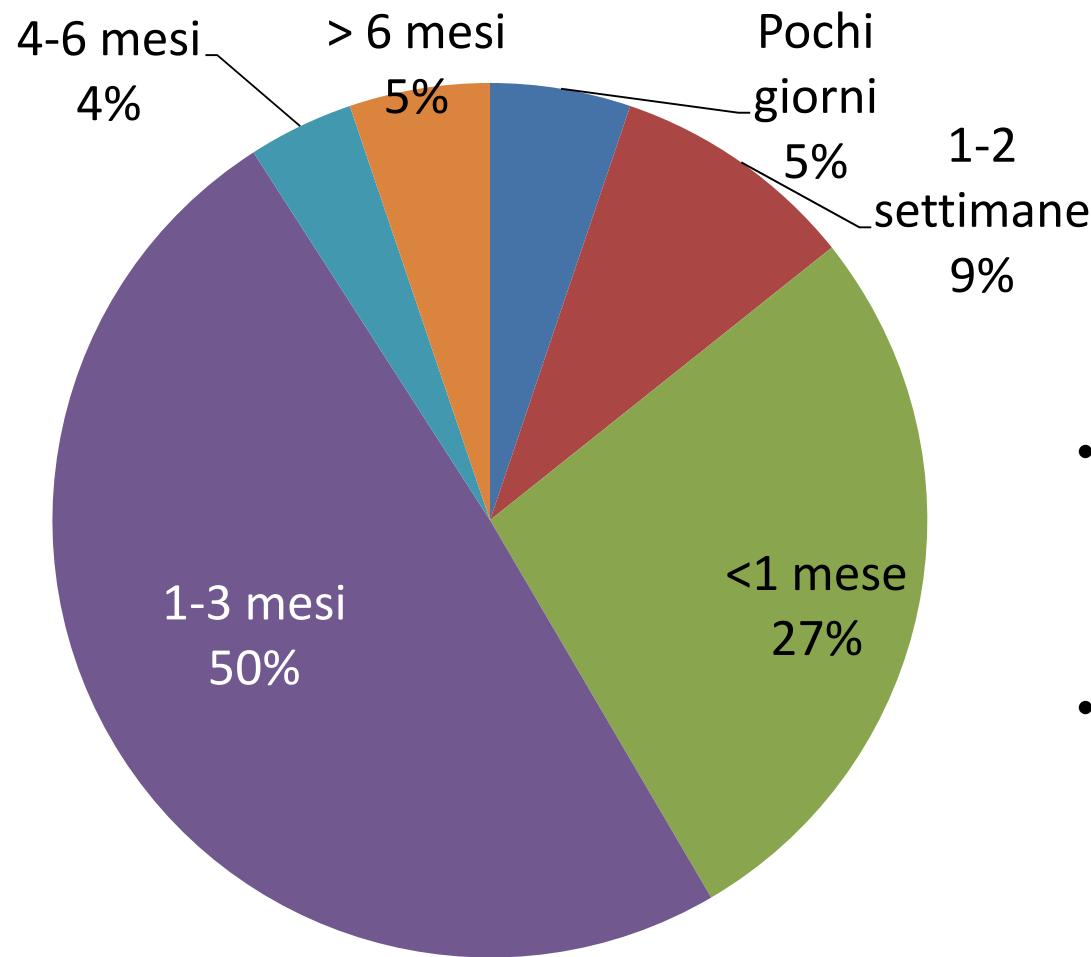


Modalità di inserimento lavorativo





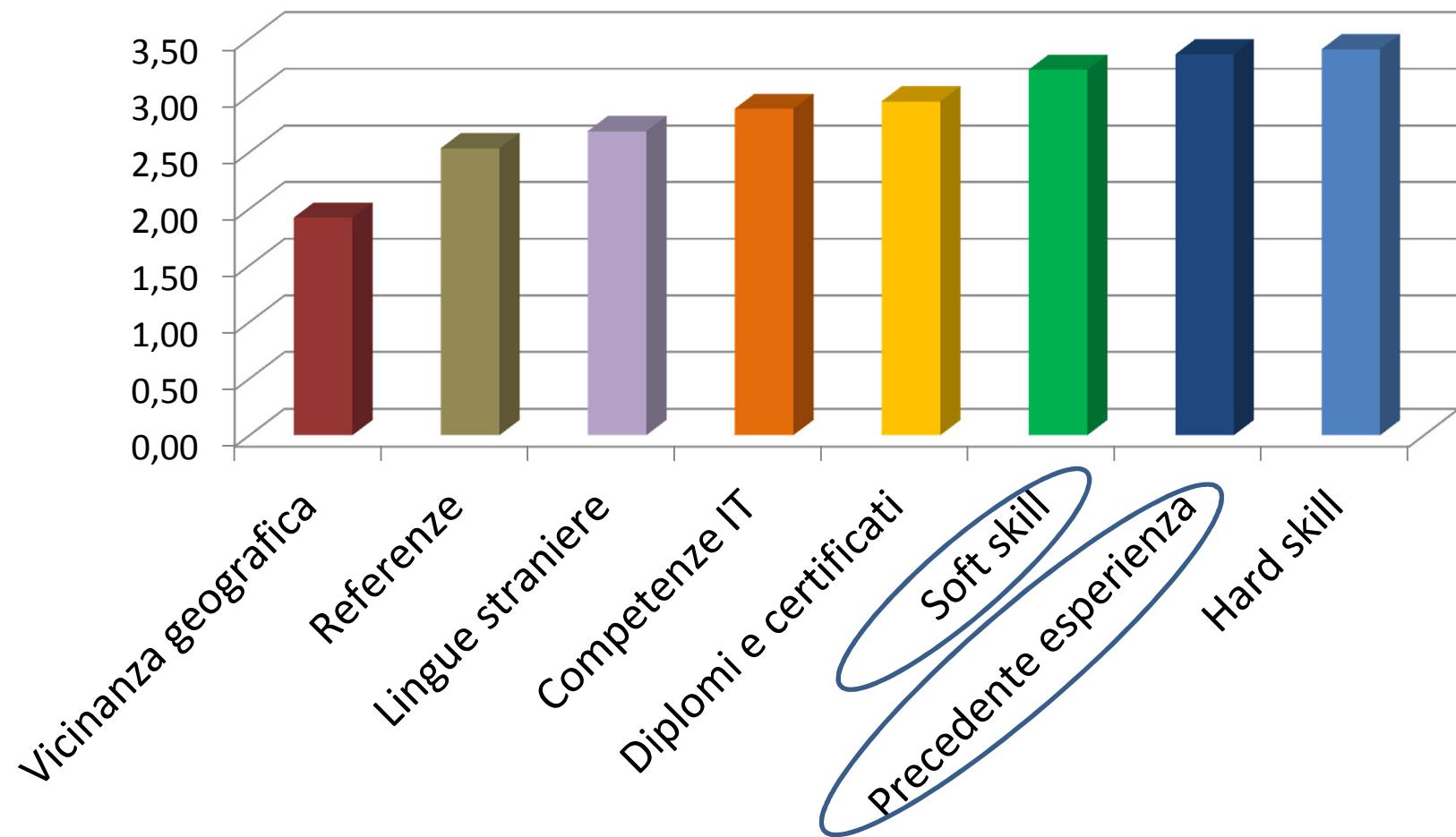
Tempi della selezione per nuovi inserimenti



- **91%** dei casi il processo dura da zero a tre mesi
- Solo nel **9%** il processo dura più di 4 mesi

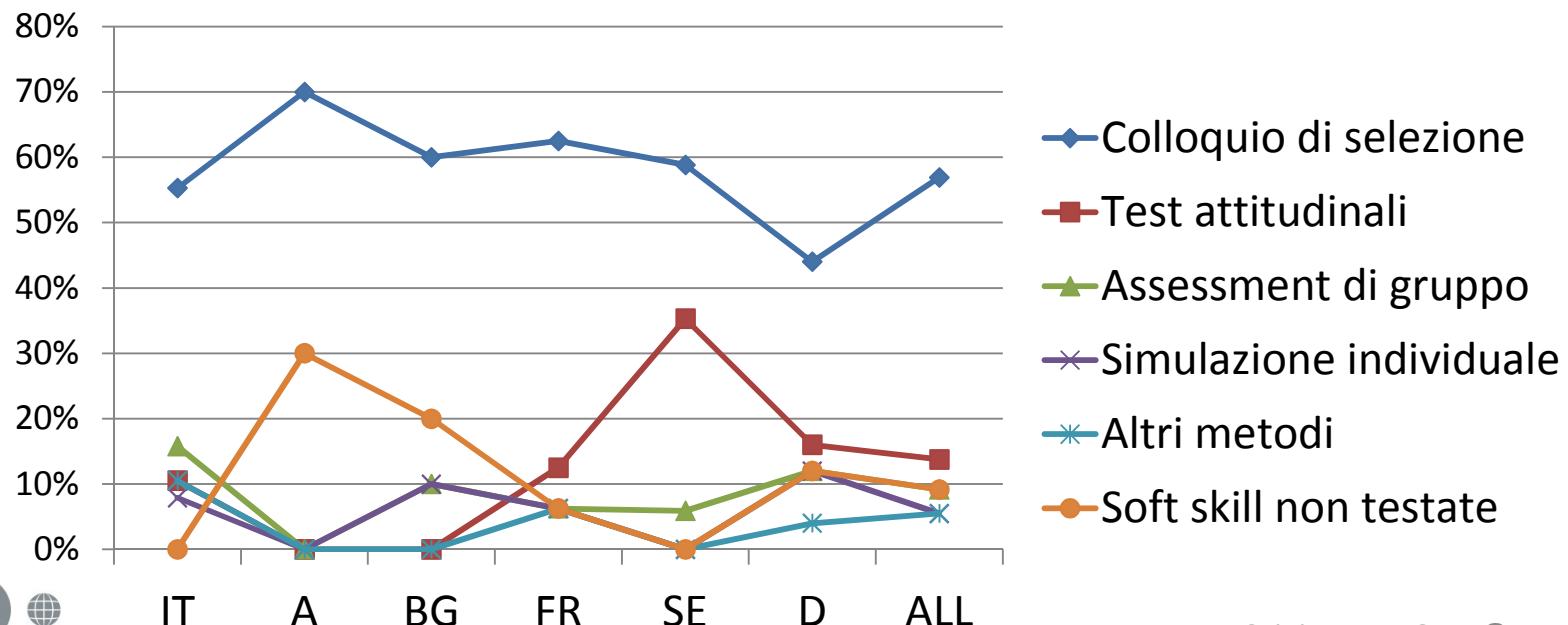
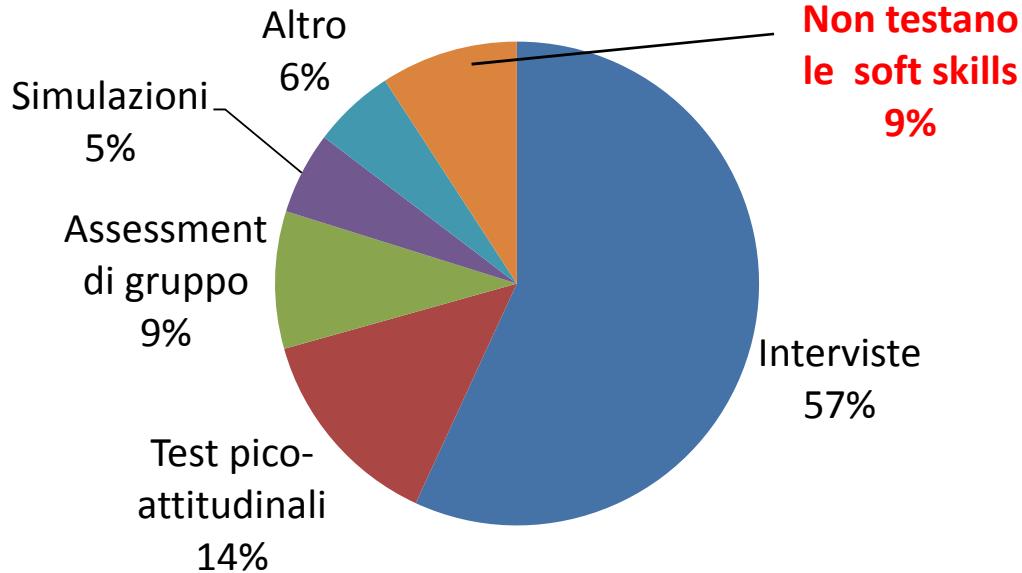


Criteri di selezione delle risorse umane: importanza percepita





Valutazione delle soft skill





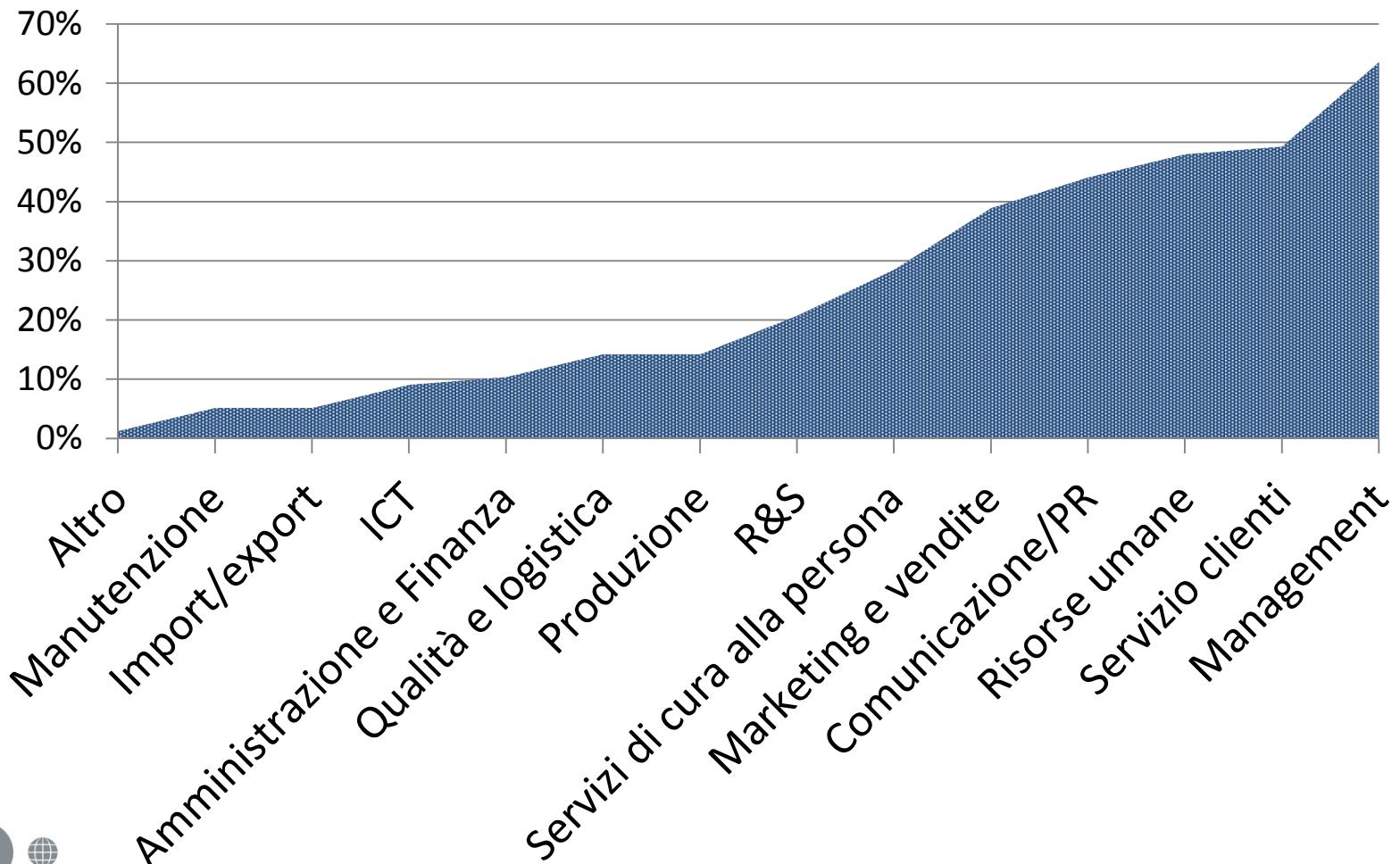
Nel colloquio di lavoro cosa chiedono le imprese al candidato?

1.
 - Che tipo è il candidato?
 - Che stile lavorativo ha?
 - Che tipo di problemi potrebbe saper risolvere in azienda?
 - Cosa sa fare?
 2.
 - Che esperienze ha fatto?
 - Dove ha lavorato prima? (se ha precedenti esperienze)
 3.
 - Cosa sa il candidato?
 - Che studi ha fatto?
- Soft skill**
- Hard skill**
- Saperi**





Aree aziendali in cui le soft skill sono considerate estremamente importanti per lavoratori a professionalità medio-alta



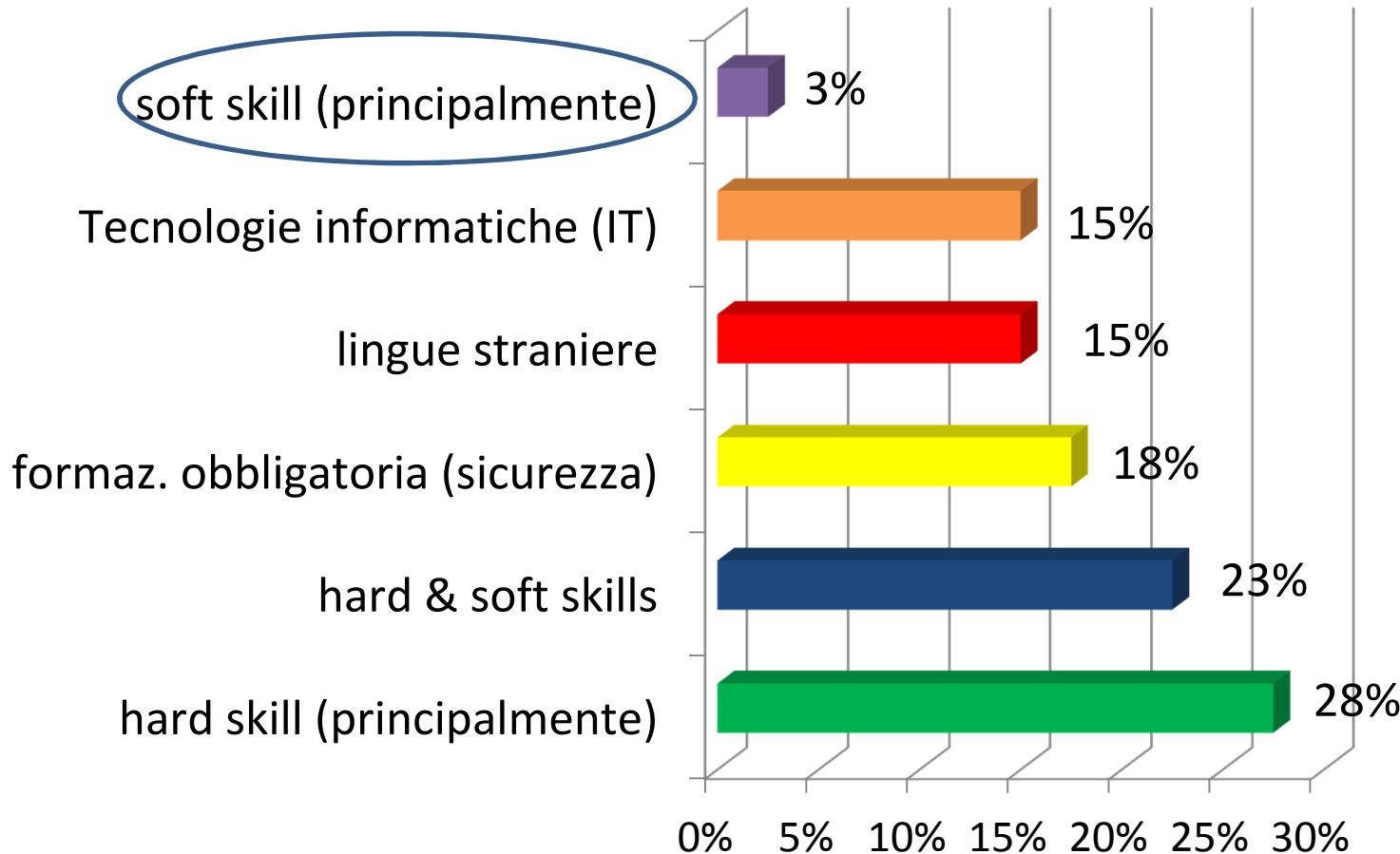


Aree più coinvolte nella formazione aziendale





Focus tematiche della formazione aziendale (3 anni precedenti)





21 Soft Skill oggetto di indagine

Cluster A – farsi strada nel mondo del lavoro

1. Identificare obiettivi di lavoro
2. Imparare ad imparare
3. Adattabilità & flessibilità
4. Motivazione
5. Riconoscere e applicare regole e valori sul lavoro
6. Rispettare regole e livelli gerarchici
7. Gestire responsabilità
8. Gestire il tempo
9. Gestire il processo digitale

Cluster B – capacità sociali

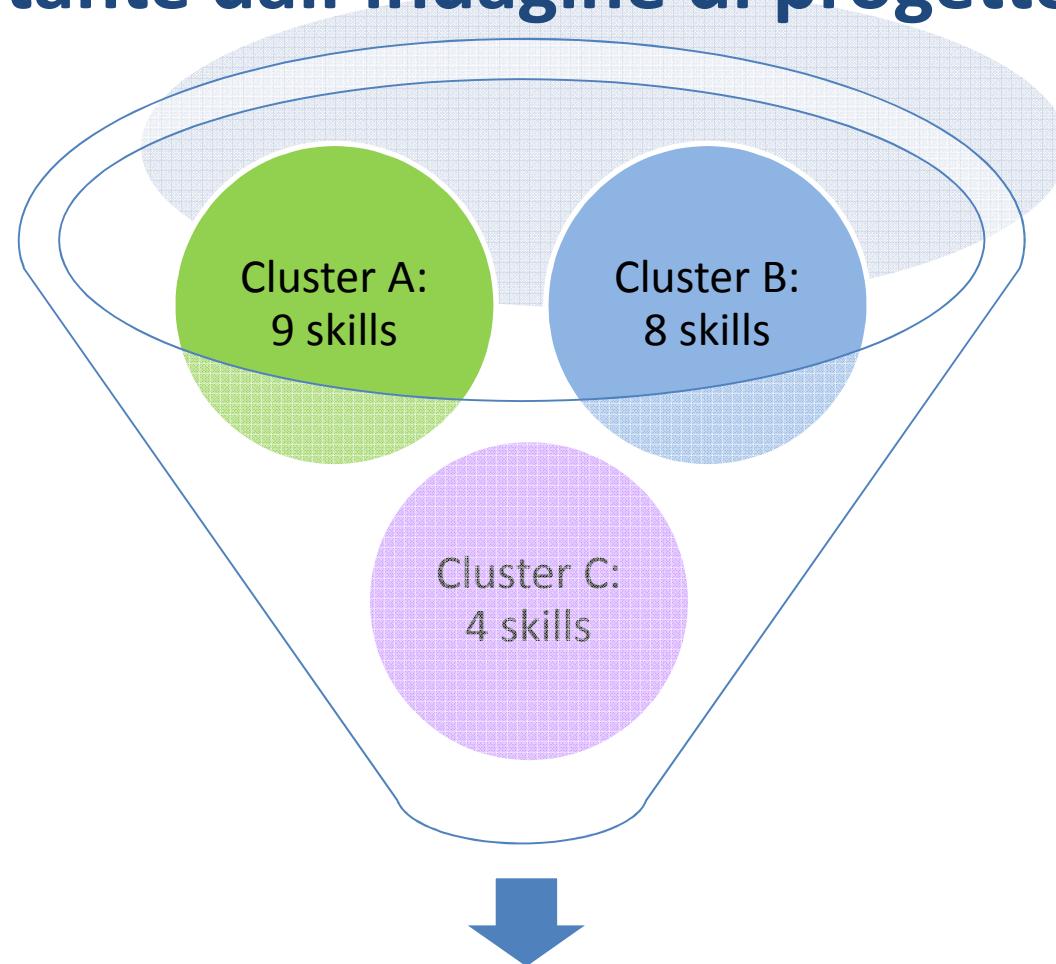
1. Abilità comunicative
2. Gestire il processo di comunicazione
3. Autocontrollo e integrità (gestire lo stress)
4. Lavorare in gruppo
5. Orientamento al servizio (comprendere i bisogni altrui)
6. Leadership
7. Gestire conflitti
8. Consapevolezza interculturale (riconoscere e usare prospettive diverse)

Cluster C – raggiungere risultati (capacità manageriali)

1. Prendere decisioni
2. Risolvere problemi
3. Creatività & innovazione
4. Pensiero critico



Qual è la top 12 delle Soft Skill risultante dall'indagine di progetto?



le **12 Skill** più richieste in fase di selezione
(tra le **21 Soft Skill** predefinite).



Criteri impiegati nella selezione delle 12 Soft Skill

- **Significatività:** livello di importanza assegnato dagli intervistati a ciascuna abilità (punteggio da 1 a 4):
1 = non importante, 2 = poco importante,
3 = importante, 4 = molto importante
- **Difficoltà nel trovare la skill:**
molto elevata (>50%), elevata (40-50%), media (30-30%), bassa (0-29%)
- Percezione di **impatto negativo** all'organizzazione **in caso di assenza di skill:**
molto elevato, elevato, medio, basso
- **Focus target-group:** risorse a scolarizzazione medio-alta
- Confronto con **altri studi e indagini** a livello internazionale

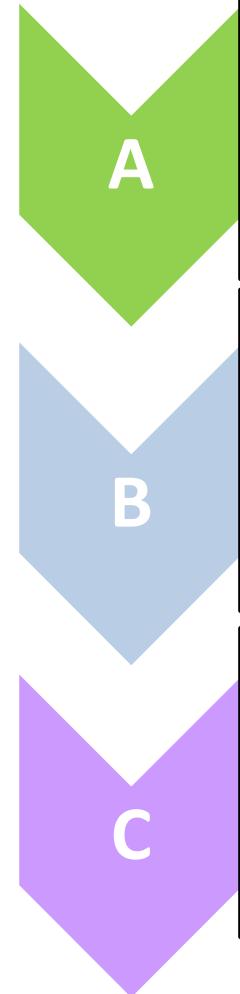


Le percezioni degli intervistati rispetto a:

Grado di importanza percepito delle skill	Grado di difficoltà di reperimento delle skill sul MdL	Skill del proprio organico da sviluppare	Maggior impatto negativo se mancanti
<ol style="list-style-type: none">1. Orientamento al servizio2. Team working3. Gestire il tempo4. Problem solving5. Motivazione/ Adattabilità & Flessibilità6. Abilità comunicative	<ol style="list-style-type: none">1. Gestire conflitti2. Pensiero critico3. Creatività & Innovazione4. Adattabilità & Flessibilità5. Leadership6. Motivazione/ problem solving	<ol style="list-style-type: none">1. Creatività & Innovazione2. Gestire il tempo3. Team working4. Problem solving5. Adattabilità & Flessibilità6. Motivazione	<ol style="list-style-type: none">1. Motivazione2. Prendere decisioni3. Problem solving4. Creatività & Innovazione5. Team workingGestire conflitti/ Abilità comunicative/ Gestire il tempo



Le 12 Soft Skill più richieste, inserite in VHSM



- Gestire il tempo
- Motivazione
- Adattabilità & flessibilità
- Gestire responsabilità (ingloba «definire obiettivi di lavoro»)

- Lavorare in gruppo
- Orientamento al servizio (comprendere i bisogni altrui)
- Gestire i conflitti
- Abilità comunicative – gestire ciclo comunicativo

- Risolvere problemi
- Creatività & Innovazione
- Pensiero critico
- Prendere decisioni

- Imparare a imparare (*)

- Autocontrollo e integrità
- Abilità trans-culturali
- Leadership

(*) responsabilità per la propria crescita



Skill selezionate per MOSSA – MOSSE - MOSP

Cluster A: Farsi strada nel mondo del lavoro	Descrizione
A.8. Gestire il tempo	Programmare le azioni rispetto alle scadenze ed essere puntuali
A.4. Motivazione	Tendenza ad essere energico ed entusiasta e capacità di auto-motivarsi e motivare gli altri
A.3. Adattabilità & Flessibilità	<ul style="list-style-type: none">• accettare i cambiamenti come nuova sfida;• adattarsi a nuove situazioni e modificare il proprio approccio se richiesto dal contesto
A.7. Gestire responsabilità (connessa a A.1. Identificare obiettivi di lavoro (*)	<ul style="list-style-type: none">• verificare di aver capito il compito assegnato e chiedere aiuto in caso di necessità ,• assumersi la responsabilità delle proprie azioni senza accusare nessun altro per qualcosa di cui si è responsabili

(*) **A.1. Identificare obiettivi di lavoro:** Capacità di prendere decisioni su come, quando, dove lavorare; trasformare intuizioni personali in obiettivi



Skill selezionate per MOSSA – MOSSE - MOSP

Cluster B: Abilità sociali	Descrizione
B.4. Lavorare in gruppo	Saper cogliere i vantaggi del lavorare in gruppo e attuare modalità collaborative con altri per il raggiungimento degli obiettivi
B.5. Orientamento ai servizi	<ul style="list-style-type: none">• comprendere i bisogni altrui e offrire sostegno agli altri quando richiesto• cogliere i bisogni del cliente (interno/esterno) e offrire la risposta più appropriata, gestendo eventuali situazioni problematiche in modo educato (orientamento al cliente)
B.7. Gestire i conflitti	<ul style="list-style-type: none">• individuare la presenza di un conflitto nelle sue fasi iniziali, senza aver paura di chiamarlo "conflitto"• gestire situazioni conflittuali con la consapevolezza che non tutti i conflitti possono essere risolti• mediare e negoziare cercando di massimizzare i risultati per ambo le parti (approccio WIN-WIN)
B.1. Abilità comunicativa (*)	<ul style="list-style-type: none">• Parlare in modo chiaro e cortese con ogni tipologia di soggetti• Utilizzare il LNV e PV adeguatamente rispetto ai diversi contesti• Scegliere i mezzi di comunicazione più adatti ai contesti di riferimento• Utilizzare l'ascolto attivo, raccogliere il messaggio, riformulare, interpretare, avere consapevolezza dei sentimenti altrui (empatia) e dare riscontri (feedback)



Skill selezionate per MOSSA – MOSSE - MOSP

Cluster C: Achieving results	Description
C.2. Risolvere problemi	<ul style="list-style-type: none">• Cogliere e risolvere problemi di routine e nuovi per raggiungere gli obiettivi di lavoro;• prevedere problemi che posano verificarsi in futuro• riflettere sui risultati ottenuti dalla loro risoluzione.
C.3. Creatività & Innovazione	Elaborare nuove soluzioni, approcci, etc. e di pensare al di fuori degli schemi
C.4. pensiero critico e strutturato	Analizzare e valorizzare le informazioni, ripensandole, e capacità di fare/accettare critiche costruttive
C.1. Prendere decisioni	Saper scegliere tra un'ampia gamma di possibilità (stabilendo priorità) e utilizzare diversi approcci decisionali, sapendo anche riflettere sulle conseguenze e sul risultato della decisione.



Livelli di competenza delle skill

5 stadi di competenza per ciascuna skill, con livello crescente di:

- **consapevolezza** della propria competenza
- **autonomia** nella prestazione dell'abilità
- **responsabilità** e assunzione dei rischi delle proprie azioni

0	NOVICE
1	BEGINNER PERFORMER
2	CAPABLE PERFORMER
3	PROFICIENT PERFORMER
4	EXPERT

Regole esplicite
(istruzioni, procedure,
manuali, modelli...)

Regole implicite
(non dette/non
scritte, aspetti
culturali, esperienze
personalì/interazioni,
intuizioni...)



Quanto sono difficili da trovare sul mercato del lavoro le soft skill?

Molto difficile



1. Gestire i conflitti
2. Pensiero critico
3. Creatività & innovazione
4. Adattabilità e flessibilità
5. Leadership
6. Motivazione

Abbastanza difficile

1. Risolvere problemi
2. Imparare ad imparare
3. Gestire responsabilità
4. Autocontrollo (gestire lo stress)
5. Prendere decisioni
6. Gestire il processo comunicativo
7. Abilità (consapevolezza) trans-culturale





Facile

1. Gestire il tempo
2. Identificare obiettivi
3. Applicare regole & valori
4. Rispettare gerarchie
5. Gestire il processo digitale
6. Lavorare in gruppo
7. Orientamento al servizio (riconoscere i bisogni altrui)
8. Abilità comunicativa





Skill indispensabili e a maggior vantaggio competitivo

Il candidato per essere assunto	A. Farsi strada nel mondo del lavoro	B. Abilità sociali	C. Raggiungere risultati
...deve avere la soft skill 	<ol style="list-style-type: none">1. Gestione del tempo2. Motivazione	<ol style="list-style-type: none">1. Lavorare in gruppo2. Orientamento al servizio	<ol style="list-style-type: none">1. Problem Solving
...è preferibile che abbia la soft skill 	<ol style="list-style-type: none">1. Adattabilità & Flessibilità2. Gestire responsabilità3. Imparare a imparare4. Identificare obiettivi di lavoro5. Riconoscere e applicare regole e valori sul lavoro	<ol style="list-style-type: none">1. Gestire conflitti2. Gestire il ciclo della comunicazione3. Abilità comunicative4. Autocontrollo & Integrità (gestione dello stress)	<ol style="list-style-type: none">1. Creatività & Innovazione2. Prendere decisioni3. Pensiero critico



Skill ritenute acquisibili sul luogo di lavoro

Il candidato per essere assunto	A. Farsi strada nel mondo del lavoro	B. Abilità sociali	C. Raggiungere risultati
<p>...può non avere la soft skill / la può apprendere in azienda dopo l'assunzione</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. Rispettare regole e livelli gerarchici2. Gestire il processo digitale	<ol style="list-style-type: none">1. Leadership2. Abilità transculturali	/



Cosa possono fare i percorsi educativi e formativi?

- Come **riconoscere** e **(auto)-valutare** le soft skill già possedute e quelle da rinforzare?
 - Come aiutare l'individuo nella **conoscenza di sé**, delle proprie **risorse e capacità** possedute?
 - Con quali **strumenti e metodi**?
 - **Quando** attivare questo processo di (auto)-valutazione?
Prima si comincia meglio è!
-
- Come **rafforzare** le soft skill mancanti o deboli?
 - Quali **metodi e strumenti di apprendimento** utilizzare?
 - Cosa può fare l'**educazione formale**?
 - L'**ASL** come mezzo di apprendimento, sperimentazione e valutazione delle soft skill?
-
- Come **mettere in luce** le proprie soft skill nel **candidarsi** ad un posto di lavoro? Nel sostenere il **colloquio di lavoro**?
 - Quali **strumenti** possono essere più adatti ad evidenziare le proprie soft skill?

MOSSA

MOSSE

MOSP



Grazie!



Elena Dall'Amico
VHSM Team
Ceipiemonte Scpa

elena.dallamico@centroestero.org