

“Soft skills: *saper stare* nei luoghi di lavoro.
Tra percezioni, abilità sociali e lavoro di gruppo

Stefano Bonometti
Università del Molise

XVIII WORKSHOP ON THE
DEVELOPMENTS IN THE ITALIAN PHD
RESEARCH ON FOOD SCIENCE
TECHNOLOGY AND BIOTECHNOLOGY



OBIETTIVO

Focalizzare l'attenzione sulle *soft skill* più richieste nel mondo del lavoro e sul percorso necessario per apprenderle

Sezioni dell'intervento

- I limiti della formazione tradizionale e le attese del mondo lavorativo
- Le abilità necessarie per lavorare in gruppo
- Le competenze comunicative
- Il processo decisionale



I limiti della formazione tradizionale e le attese del mondo lavorativo





Campi di esperienza
Integrazione età

Scuola dell'infanzia

Divisione per età

Scuola Primaria Integrazione discipline

Scuola Secondaria di
primo grado

Segmentazione discipline
Separazione didattica

Scuola
Secondaria
secondo grado

Discipline
Autonomia

Università

Separazione
Indipendenza



Mondo del lavoro

- Capacità di **lavorare in gruppo**
- Capacità di **pensiero divergente**
- Capacità di **fare sintesi**
- Capacità di **risolvere problemi**
- Capacità di **interdisciplinarietà**

SAPERE PRATICO



Lavorare e
apprendere
in gruppo



Saper lavorare in gruppo

- È una **competenza** che si apprende, non solo una buona intenzione
- Presuppone un **percorso di sviluppo** che segue specifiche fasi
- È in rapporto diretto con il **contesto** di lavoro
- Implica aspetti **psicologici, relazionali e cognitivi**

- Presuppone un **sistema** di risorse (conoscenze, capacità, motivazioni, significati, schemi interpretativi, etc.) e quelle esterne disponibili nel contesto per far fronte ad un compito o ad una situazione sfidante in maniera valida e produttiva.
- Richiede una **visione metodologica** che permetta di capitalizzare e replicare le esperienze
- Implica la capacità di **capitalizzare e replicare le esperienze**
- È un “**campo di forze**” (dinamiche)

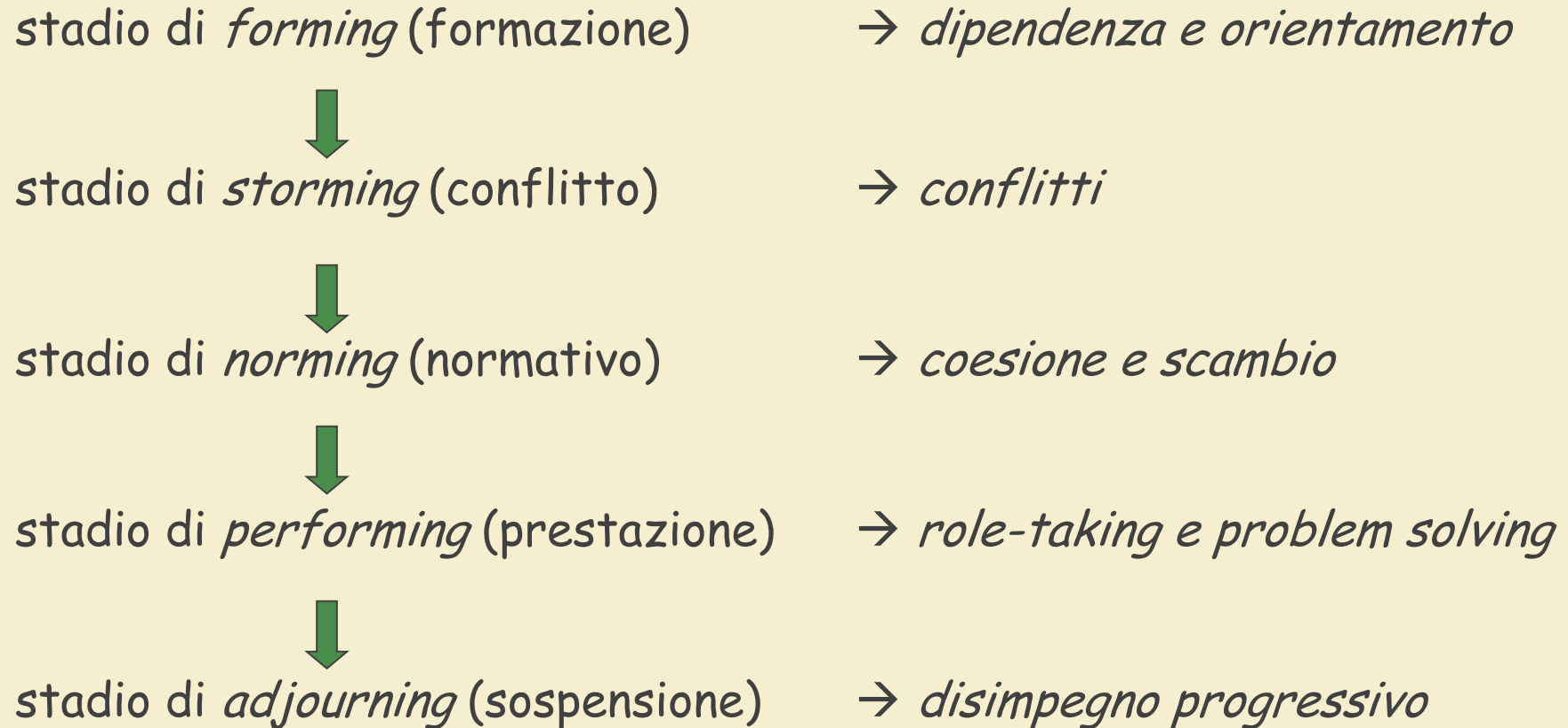
Le 5 fasi di sviluppo di un gruppo

Fase di sviluppo del gruppo	Fase costituente	Fase di identificazione	Fase di coagulo	Fase di maturità	Fase di distacco
<i>Stati soggettivi preminenti</i>	Insicurezza	Esposizione	Confronto	Appartenenza	Separazione
<i>Tensioni principali del gruppo</i>	Appropriazione del "territorio"	Censimento delle risorse	Gestione delle risorse e dei conflitti	Gestione del potere	Convivialità
<i>Tipi di processo prevalente</i>	Informazione comprensione Ricerca di ciò che accomuna	Elaborazione valutazione, Emersione delle differenze	Decisione Condivisone e negoziazione	Progetto Virtualizzazione delle differenze	Trasferimento in altri gruppi e contesti

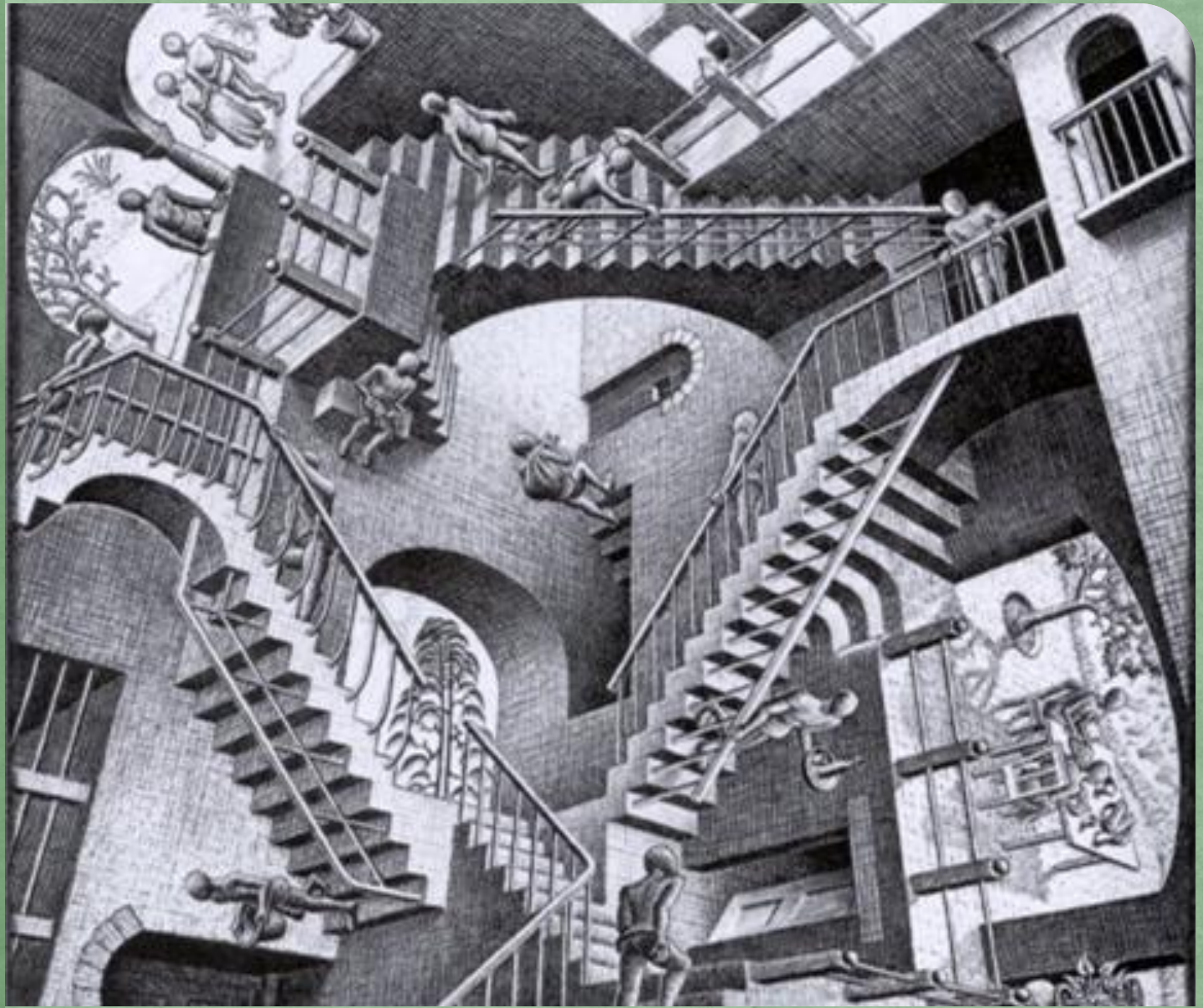
Lo sviluppo di gruppo (Tuckman & Jensen 1977)

(piccoli gruppi)

La vita dei gruppi passa attraverso 5 stadi:



Il processo della comunicazione



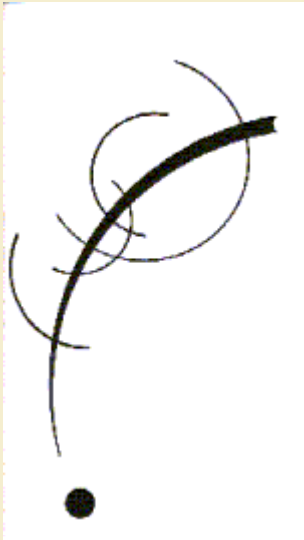
DIMENSIONE PRAGMATICA

- La comunicazione è comportamento.
- Fra gli attori si instaura una relazione che va al di là della semplice trasmissione di messaggi
- La comunicazione si articola in quattro livelli:
 - Informativo, relazionale, partecipativo, esplorativo



*P. Watzlawick e gli
assiomi della
comunicazione*

Multidimensionalità della comunicazione



" La linea geometrica è la traccia del punto in movimento, dunque un suo prodotto. Si compie il salto dallo statico al dinamico. La linea è la massima antitesi del punto, rappresenta la forma più concisa dell'infinita possibilità di movimento" (tratto da W. Kandinsky, *Punto linea superficie*, Adelphi, Milano, 1968)

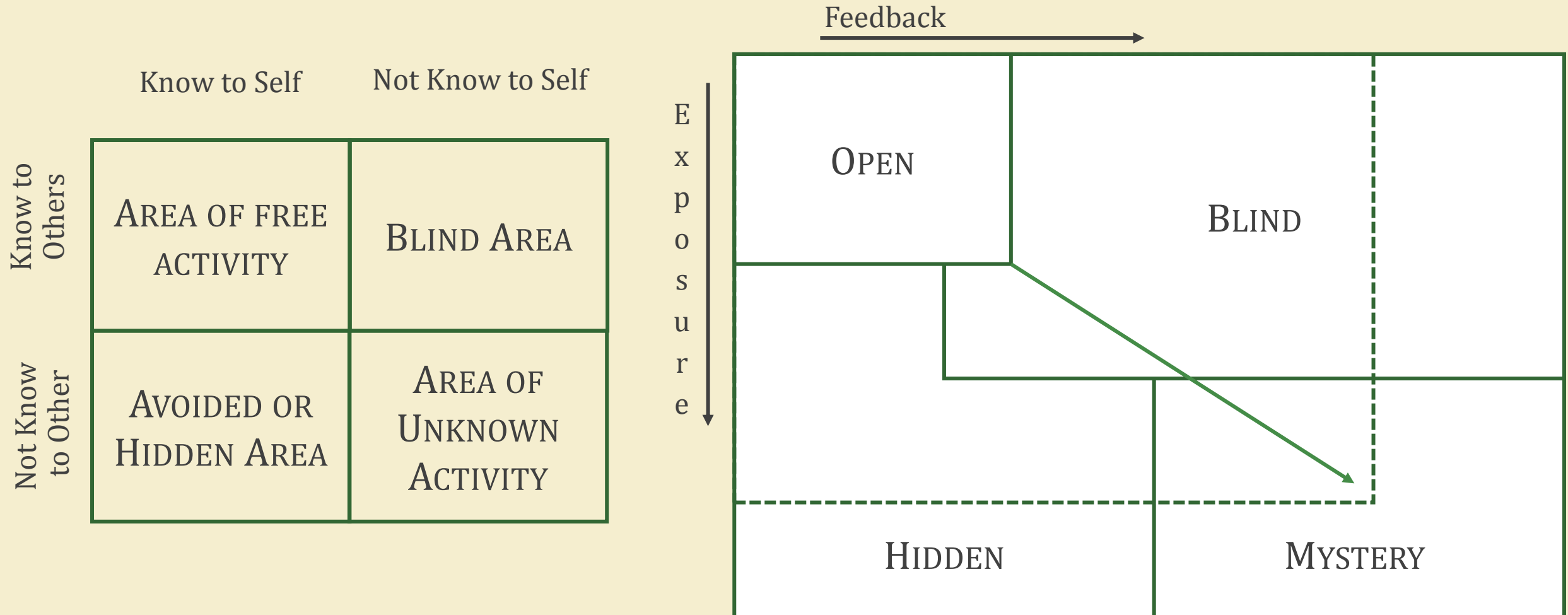
L'evento comunicativo: il piano della relazione tra soggetti
Si esprime nel qui e ora, nell'incontro

E' l'evento distribuito nel tempo che crea il piano dell'azione, del percorso, della relazione nel tempo, prospettiva di cambiamento

La tridimensionalità della comunicazione, l'intreccio, l'interconnessione nel tempo e nello spazio dell'esperienza dello scambio

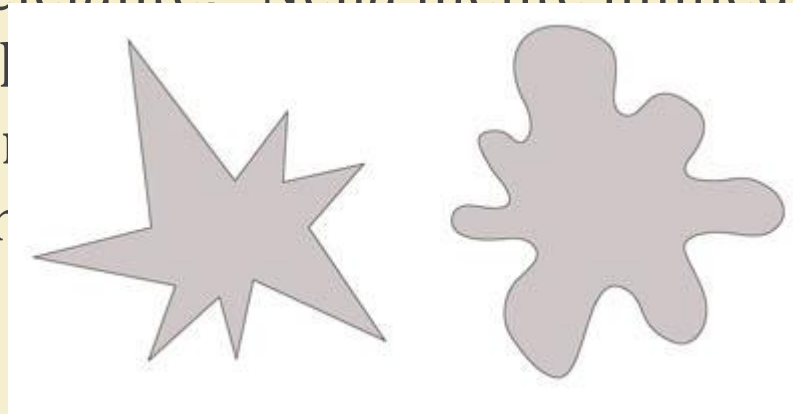
La finestra di Johari (J. Luft e H. Ingham)

Modello grafico per comprendere le relazioni interpersonali



Dimensione evocativa della comunicazione

- Se dico: “Non pensare ad un elefante!” Nella mente immediatamente prende forma l’immagine dell’elefante
- La parola crea delle rappresentazioni
- Le parole **evocano**: richiamano immagini (takete e maluma)



“Dott. Rossi, l’ho fatta chiamare perché **di lei non ci si può fidare**. Le cose non vanno come dovrebbero. **Non ha ancora raggiunto** gli obiettivi che ci siamo prefissati”

oppure

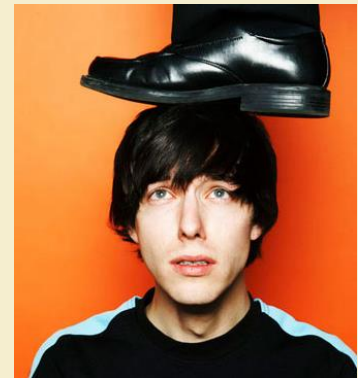
“Dott. Rossi, l’ho fatta chiamare per discutere e **trovare insieme** tutte le **possibili soluzioni** che ci permetteranno superare il problema e di **raggiungere**, come concordato, **gli obiettivi prefissati**”.



La comunicazione assertiva

La comunicazione assertiva è un metodo di interazione con gli altri fondato su alcuni elementi quali:

- Un comportamento **partecipe attivo** e non "reattivo"
- Un **atteggiamento responsabile**, caratterizzato da piena fiducia in sé e negli altri
- Una **piena e completa manifestazione di sé stessi**, funzionale all'affermazione dei propri diritti senza la negazione di quelli altrui e senza ansie o sensi di colpa
- Un **atteggiamento non censorio** avulso dall'uso di etichette, stereotipi e pregiudizi
- La **capacità di comunicare i propri sentimenti** in maniera chiara e diretta ma non minacciosa o aggressiva.





Ascolto attivo

Comunicazione
assertiva

Critica costruttiva

Autostima



Il processo decisionale: limiti e risorse



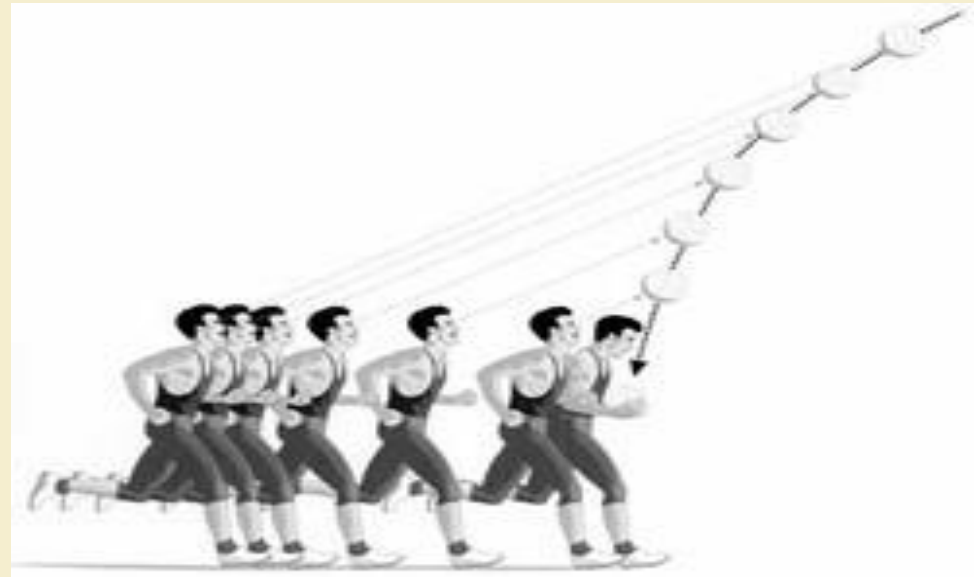
Il processo decisionale: le euristiche

Le euristiche sono semplici ed efficienti regole che sono state proposte per spiegare come le persone risolvono problemi, danno giudizi, prendono decisioni di fronte a situazioni complesse



Il principio base

*Il principio che giustifica l'esistenza di euristiche è quello secondo cui il **sistema cognitivo** umano è un **sistema a risorse limitate**, non potendo risolvere problemi tramite processi algoritmici, fa uso di efficienti strategie per semplificare, non sempre in modo consapevole, decisioni e problemi*



Euristica della *rappresentatività*

- è la scorciatoia utilizzata per classificare oggetti, individui, eventi. Essa impiega gli stereotipi e il criterio della somiglianza, mentre trascura il calcolo delle probabilità.
- si tende ad attribuire caratteristiche simili a oggetti simili, spesso ignorando informazioni che dovrebbero far pensare il contrario



“Jack ha 45 anni, è sposato e ha 4 figli. E’ di tendenze piuttosto conservatrici ed è molto accorto e ambizioso. Non ha interessi nel campo politico o sociale e passa la maggior parte del suo tempo libero in attività come il bricolage, la vela e i giochi matematici”.

Euristica della disponibilità

Si tende a stimare la probabilità di un evento in futuro sulla base della vividezza e dell'impatto emotivo di un ricordo, piuttosto che sulla probabilità oggettiva.

- L'immediata disponibilità (familiarità) alla mente di fatti o eventi costituisce un buon indizio per stimarne la frequenza, la disponibilità di casi o eventi è influenzata anche da altri fattori quali la somiglianza, errori percettivi, selettività della memoria

I soggetti ritengono più probabile o più frequente le cause di morte più evidenziate dai mass media, come gli incidenti di aerei, piuttosto che quelle meno evidenziate perché “di minore impatto emotivo e quindi meno interessanti”, come bicicletta o ciclomotore.

Calcolo del tempo medio di parcheggio

Euristica dell'ancoraggio

Se si deve dare una stima di probabilità in particolare nel calcolo, essa è sistematicamente influenzata da un termine di paragone

Dovendo emettere dei risultati o dei giudizi in condizioni di incertezza, le persone riducono l'ambiguità ancorandosi ad un punto di riferimento stabile per poi operare degli aggiustamenti ed infine raggiungere una decisione finale

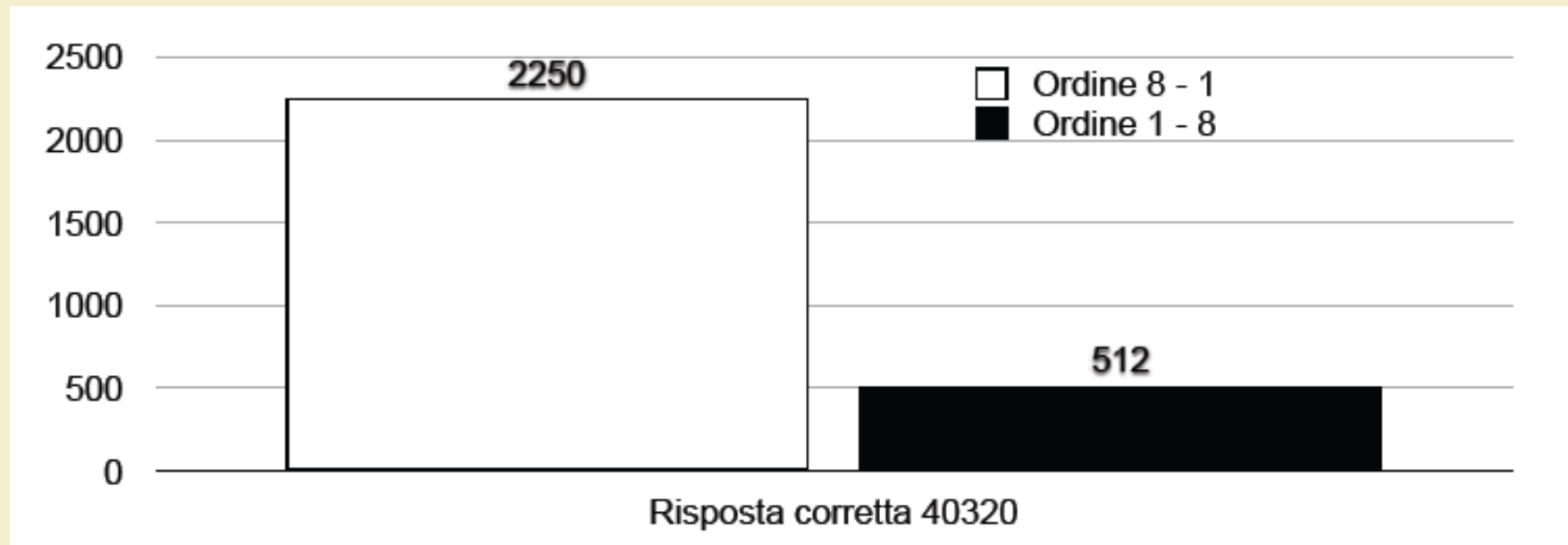
ESEMPIO: Provate ad eseguire, in 5 secondi, le seguenti operazioni di calcolo nell'ordine in cui sono presentate:

$8 \times 7 \times 6 \times 5 \times 4 \times 3 \times 2 \times 1$

Immaginate ora di dover eseguire, sempre in 5 secondi, le stesse operazioni di calcolo con questi numeri

$1 \times 2 \times 3 \times 4 \times 5 \times 6 \times 7 \times 8$

Soluzione



Quando le persone rispondono non riescono ad eseguire mentalmente tutte le operazioni in 5 secondi, ma devono approssimare. In entrambi i casi, l'approssimazione è decisamente insufficiente.

Nel primo caso, però, partono da un valore più alto e questo influenza la loro risposta.

Conclusioni

Dalla logica del
trasferimento dei
saperi...

a quella della trasformazione ed
elaborazione delle competenze

Dall'idea di spazio
di lavoro come un
luogo in cui si
esercita e si fa...

all'idea di uno spazio di lavoro come
un sistema relazionale multifattoriale

Da un'identità
lavorativa
considerata come
monolitica e
immodificabile...

ad un'identità lavorativa che è la
mediazione fra la dim. personale
(affettiva, cognitiva, attitudinale) e il
contesto socio-culturale e
professionale



Grazie per l'attenzione

Bibliografia di riferimento

- S. Bonometti (2013), *Lavorando s'impara. Riflessioni didattiche sull'apprendimento esperienziale*, PensaMultimedia, Lecce.
- S. Bonometti (2012), "Apprendere nel gruppo di lavoro", *Educational Reflective Practices Journal*, 2, pp. 127-142.
- P.S. Goodman, L.A. Dabbish (2011), "Methodological Issues in Measuring Group Learning", *Small Group Research*, 42, 4, pp. 379-404.
- J. Luft (1969), *Of Human Interaction*, Palo Alto, National Press Book
- G.P. Quaglino (1992), *Gruppo di lavoro, lavoro di gruppo*, Milano, Cortina Editori.
- R. Vaccani (1991), "Le fasi di sviluppo del gruppo e la progettazione didattica", in M. Castagna, *Progettare la formazione. Guida metodologia per la progettazione del lavoro in aula*, Milano, FrancoAngeli.
- T. Tuomi-Gröhn, Y. Engeström (Eds.) (2003), *Between School and Work: New Perspectives on Transfer and Boundary Crossing*, Amsterdam, Pergamon.
- P. Watzlawick, J. H. Beavin, D. D. Jackson (1978), *La pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio.
- S. Wheelan (2005), *Group processes: A Developmental Perspective*, Edinburgh Gate Harlow, Pearson.