

Le future impiegate e i futuri impiegati del commercio al dettaglio apprendono la loro professione in modo creativo

L'autonomia promuove al contempo creatività e identificazione

A cura di **Kerstin Duemmler**, senior researcher, **Alexandra Felder**, senior researcher, e **Isabelle Caprani**, responsabile asse prioritario di ricerca, IUFFP Losanna

Nel commercio al dettaglio sembra vi siano meno opportunità di svolgere la professione con creatività, poiché il lavoro è caratterizzato soprattutto da compiti ripetitivi ed esecutivi. Uno studio dello IUFFP sull'identità professionale delle persone in formazione mette tuttavia in discussione quest'immagine: le future impiegate e i futuri impiegati del commercio al dettaglio esprimono la loro creatività se possono apprendere personalmente la loro professione. Questo promuove al contempo anche il loro processo d'identificazione professionale.

Vale la pena promuovere le basi della creatività nella formazione: a questa conclusione è giunto uno studio qualitativo dello IUFFP, condotto su oltre 65 apprendiste e apprendisti di tre scuole professionali germanofone e francofone di commercio al dettaglio. Per questo studio sono state realizzate osservazioni e condotte discussioni e interviste.

«Lo sviluppo dell'identità professionale»: formazione continua il 16 maggio 2017 e il 7 novembre 2017

Il 16 maggio 2017 allo IUFFP di Losanna si tiene una formazione continua in lingua francese dal titolo «Entre élève et travailleur, entre apprenti-e et professionnel-le: comment développer une identité professionnelle» («Da allievi a lavoratori, da apprendiste e apprendisti a professioniste e professionisti: come sviluppare un'identità professionale»). Si rivolge ai e alle docenti, ai formatori e alle formatrici professionali. Iscrizione entro il 16 aprile 2017 (Ref. 26649) per e-mail a sybille.cuche@iffp.swiss.

Il 7 novembre 2017 allo IUFFP di Losanna si tiene la stessa formazione continua; iscrizione per e-mail a sybille.cuche@iffp.swiss.

dotti, oppure dove può disporre autonomamente la merce. La sua identità professionale prende forma tramite il lavoro quotidiano:

«Il reparto frutta e verdura mi ha permesso di imparare il mio mestiere. Perché in quel settore si ha a che fare con prodotti vivaci e colorati, è divertente giocare con i colori e con la disposizione della merce. Si possono fare veramente delle belle cose.»

Amandine si appropria della sua professione in modo personale: «gioca» con la merce, assumendo ciononostante anche la responsabilità delle sue decisioni. Racconta che una volta ha organizzato una degustazione di un prodotto poco popolare. Gli ha trovato una miglior collocazione e questo ha ottenuto successo, i dati di vendita l'hanno dimostrato. Nel suo luogo di formazione fino a poco tempo fa è stata sostenuta. Il suo nuovo capo, invece, le dà meno autonomia e libertà. D'altra parte, Amandine è abituata ad essere sottovalutata, ma non per questo perde la motivazione, anche per dimostrare che è una professionista competente.

La sua creatività si esprime soprattutto tramite un approccio positivo. All'inizio della sua formazione è stata spesso impiegata come «tappabuchi» e inviata da un reparto all'altro a seconda delle esigenze del momento. Ma anche in questo Amandine individua qualcosa di positivo per la sua formazione professionale: ritiene che grazie al suo «nomadismo» ha potuto diventare polivalente, e di conoscere il suo supermercato come nessun altro.

Le basi per la creatività risiedono nel processo di apprendimento

Durante la formazione, le apprendiste e gli apprendisti familiarizzano non solo con un sapere tecnico, teorico e pratico, con codici di condotta impliciti e con competenze professionali: durante la stessa interpretano anche le loro diverse esperienze al fine di trovare un significato individuale della professione scelta. Queste esperienze caratterizzano la loro identità professionale e creano anche le basi per la loro creatività professionale.

La creatività sul posto di lavoro viene spesso intesa come un prodotto individuale o collettivo che si defini-



sce per la sua originalità e utilità e in un dato contesto di lavoro. Le basi per tale creatività risiedono tuttavia nei processi di apprendimento quotidiani: è importante che le situazioni, gli eventi, le azioni e il sapere vengano acquisiti personalmente e interpretati in modo originale. Anche se inizialmente il risultato e i benefici sono secondari, è fondamentale che le apprendiste e gli apprendisti siano aperti a nuove esperienze, che possano osservare attivamente, abbiano immaginazione e un pensiero non convenzionale o che siano disponibili a lasciarsi sor-

Alle apprendiste e agli apprendisti deve essere concessa una certa dose di autonomia, affinché possano sviluppare la loro energia creativa.

prendere. Da questo punto di vista, anche i e le principianti sanno essere creativi quando possono accedere alla professione a modo loro, rimettere in discussione l'ordine stabilito e innovare. Come mostra l'esempio iniziale, non dipende soltanto dalla persona stessa: anche il contesto di formazione può promuovere la creatività o ostacolarla.

«Mi faccia vedere come lo fa lei»

Sandra, che ha svolto la formazione in un negozio specializzato per motociclette, ha potuto seguire la propria strada. Essendo la prima apprendista nel negozio, il suo campo d'azione era poco definito. Inoltre è stata messa ai margini di attività importanti. La sua responsabile si occupava pressoché da sola della vendita delle motociclette, essendo questa un'attività più complessa rispetto alla sola vendita degli accessori. Grazie alla propria crea-

tività però, Sandra ha trovato una via per accedere ai settori a lei sconosciuti: è così riuscita a migliorare le condizioni della sua formazione e tramite ciò a migliorare il suo processo d'apprendimento. Ha preso dell'iniziativa di fronte alla sua responsabile e ha sviluppato i propri metodi di lavoro:

«Un giorno le ho detto: «Mi faccia un po' vedere come lo fa lei», [...] e poi ho preso nota della procedura completa e di tutto ciò che non va dimenticato. [...] Lei ha visto che sono in grado di farlo e ora svolgo questo incarico sempre autonomamente. Col passare del tempo ho scritto molti foglietti di promemoria, per avere sempre tutto con me in caso debba colmare una lacuna.»

L'autonomia promuove la creatività

Come si evince dai due esempi, alle apprendiste e agli apprendisti deve essere concessa una certa dose di autonomia, affinché possano sviluppare la loro energia creativa. Essere costantemente impiegati sotto pressione per mancanza di tempo non permette quasi mai di trovare e scegliere nuove strade. I contesti lavorativi in cui le nuove idee sono sistematicamente bloccate o criticate non favoriscono un clima favorevole per le idee creative. Per essere innovativi è necessario avere apertura di spirito, coraggio e volontà – anche se ciò rappresenta un certo rischio. Queste premesse promuovono la creatività e al contempo l'identificazione con la professione.

- ▶ www.iuffp.swiss/project/identificazione-professionale
- ▶ isabelle.caprani@iuffp.swiss / kerstin.duemmler@iuffp.swiss