SoCrATest

HANDBOOK

Valutazione e Verifica delle Competenze Trasversali e della Creatività
per i **Volontari** in Tempi di Crisi

A cura di **Sonja Bercko Eisenreich** e **Wolfgang Eisenreich**

ES

Cofinanziato dal
Programma Erasmus+
dell'Unione Europea

SoCrATest

HANDBOOK

Valutazione e Verifica delle Competenze Trasversali e della Creatività
per i **Volontari** in Tempi di Crisi

A cura di **Sonja Bercko Eisenreich** e **Wolfgang Eisenreich**

ES

Cofinanziato dal
Programma Erasmus+
dell'Unione Europea

Edizioni Sindacali s.r.l.
Via Nomentana, 26 00161 Roma
P.I. 05295731003
info@edizionisindacali.it

Copia esclusa dalla vendita

ISBN 979-12-81070-10-3

Copyright 2023 by Edizioni Sindacali, Roma.

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte del testo o della grafica di questo libro può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, elettronico o meccanico, reprografico o digitale, se non nei termini previsti dalla legge che tutela il Diritto d'Autore.

Impaginazione grafica:
REWOLUTION Graphic Design web di Stefania Serrago

Credits: istockphoto.com/melitas

Sommario

Prefazione 9

Parte 1 10

1.1 Le competenze trasversali sono alla base di una società dell'apprendimento 10

1.2 La mancanza di competenze trasversali ed educazione alla creatività nell'apprendimento formale 12

1.3 Il volontariato come base dell'apprendimento non formale e informale 15

1.4 Volontariato di risposta alle crisi 17

1.5 L'importanza della valutazione delle competenze trasversali 20

1.6 La crescente importanza delle competenze trasversali e della creatività per il successo professionale e l'occupabilità 21

1.7 Il sito SOCRATEST come risorsa web del progetto 24

1.8 La piattaforma di e-learning SOCRATEST 28

1.9 Strumento di autovalutazione delle competenze trasversali SOCRATEST 35

1.10 SOCRATEST Alexa e app mobili 40

Parte 2 46

2.1 Introduzione 46

2.2 Creatività 47

2.2.1 Descrizione dell'area 47

2.2.2 Pensiero Creativo 48

2.2.3 Innovazione 49

2.2.4 Capacità analitiche 50

2.2.5 Curiosità 52
2.2.6 Pensiero logico 53
2.2.7 Apertura mentale 54
2.2.8 Sperimentazione 56
2.2.9 Brainstorming 57
2.2.10 Gestione del tempo 59
2.2.11 Abilità interpersonali 60
2.2.12 Abilità non-cognitive 62
2.2.13 Networking 63
2.3 Abilità di leadership 65
2.3.1 Descrizione dell'area 65
2.3.2 Onestà 66
2.3.3 Fiducia 68
2.3.4 Integrità 70
2.3.5 Risolutezza 72
2.3.6 Perseveranza 74
2.3.7 Visione avvincente 76
2.3.8 Trasparenza 78
2.3.9 Abilità di influenza 80
2.3.10 Apprendimento continuo 81
2.3.11 Relazione 83
2.3.12 Coaching 85
2.4 Abilità di gestione 88
2.4.1 Descrizione dell'area 88
2.4.2 Gestione del conflitto 89
2.4.3 Delega 91
2.4.4 Processo decisionale 93
2.4.5 Comunicazione 95
2.4.6 Integrità 97
2.4.7 Motivazione 99
2.4.8 Negoziazione 101
2.4.9 Presentazione 103
2.4.10 Risoluzione dei problemi 105
2.4.11 Gestione dello stress 107
2.4.12 Lavoro di squadra 109
2.4.13 Competenze tecniche 111
2.4.14 Analisi dei problemi 113
2.5 Abilità organizzative 115
2.5.1 Descrizione dell'area 115
2.5.2 Adattabilità e flessibilità 116
2.5.3 Cooperazione 118
2.5.4 Pianificazione e valutazione della situazione 121
2.5.5 Definizione delle priorità ed efficacia 126
2.5.6 Gestione del tempo 128
2.6 Abilità personali 131
2.6.1 Descrizione dell'area 131
2.6.2 Pensiero critico 132
2.6.3 Positività e ottimismo 137
2.6.4 Autocoscienza 141
2.6.5 Auto-motivazione 145
2.7 Abilità sociali 149
2.7.1 Descrizione dell'area 149
2.7.2 Comunicazione 151
2.7.3 Intelligenza emotiva 157
2.7.4 Resilienza 161
2.7.5 Intelligenza sociale 165
2.7.6 Asservità 168

Parte 3 171
3.1 Glossario 171
3.1.1 Introduzione 171
3.1.2 Termini del Glossario 172
3.2 Bibliografia 196

SoCrATest

Soft Skills & Creativity Assessment and Testing for Volunteers in Times of Crisis

Prefazione

Simona Stefani, WIDE

L'epidemia di Covid-19 del 2020 ha posto enormi difficoltà alla medicina e all'economia, nonché alle capacità mentali, comportamentali e fisiche delle persone. La sigla VUCA riassume le caratteristiche di questa "nuova normalità": rapidità, imprevedibilità, complessità e ambiguità. Nuove modalità di pensiero e nuove capacità individuali e organizzative sono necessarie per affrontare i problemi posti dall'odierno contesto di continui, inaspettati e ampi cambiamenti.

La crisi del coronavirus ha anche stimolato innovazioni nel campo del volontariato che prima erano inimmaginabili, in particolare durante il blocco e nei luoghi più colpiti dalla pandemia: la società civile ha sviluppato un ritrovato rispetto per il volontariato e le responsabilità che esso comporta. Le persone non solo aiutano gratuitamente i loro vicini, o passano il tempo a parlare con chi non può uscire, o fanno la spesa per loro.A causa dell'impatto finanziario ed economico dell'epidemia di Covid-19, molte persone stanno intraprendendo progetti collaterali non correlati per aiutare coloro che si occupano di assistenza, agricoltura, economia della mobilità e settore creativo.

Il volontariato è un ottimo approccio per apprendere nuove "competenze trasversali" tra cui lavoro di squadra, empatia cognitiva, abilità comunicative, competenza interculturale, gestione dello stress, disciplina e fiducia in se stessi, indipendentemente dal background professionale dei volontari. Il volontariato è un ottimo modo per acquisire esperienza e conoscenza, soprattutto per le persone che hanno fatto i conti con il fatto che il loro lavoro professionale è irrilevante per il più ampio sistema di gestione delle crisi. A rigor di termini, il volontariato è una fantastica opportunità, ovvero la possibilità di sviluppare e verificare competenze trasversali che possano essere utilizzate come risorsa in futuri contesti professionali.

Ma come fa un volontario a stabilire che le capacità acquisite sono legittime? Come puoi convincere un potenziale datore di lavoro che la tua capacità di pensare in modo creativo e culturale ti aiuterà ad avere successo in circostanze ad alta pressione, quando formi nuovi team e quando affronti progetti multiculturali? Pertanto, la convalida di queste "competenze trasversali", o competenze acquisite, è della massima importanza. Nonostante il titolo fuorviante, le "competenze trasversali" fanno una differenza significativa sul posto di lavoro e aiutano i giovani e gli adulti a trovare soluzioni creative e innovative per affrontare rischi, sfide sociali e opportunità senza precedenti.

Pertanto, l'obiettivo di questo progetto del Manuale SOCRATEST è aiutare le organizzazioni che si affidano ai volontari fornendo loro risorse e guida per implementare sistemi interni di riconoscimento delle competenze trasversali e del potenziale creativo. Ciò consentirà ai volontari di migliorare le proprie capacità e competenze, rafforzando così la loro capacità di essere creativi e adattabili in ambienti di lavoro ad alto stress, ad alta posta in gioco ed incerti.

Parte 1

1.1 Le competenze trasversali sono alla base di una società dell'apprendimento

Susana Moreira Bastos, ISCAP.IPP

L'apprendimento di una soft skill è alla base di una cultura dell'apprendimento durante la vita?

La competenza si riferisce a varie capacità e abilità cognitive necessarie per agire, nel senso di mobilitare risorse per far fronte a diverse situazioni che richiedono risultati. La competenza è la capacità di svolgere un lavoro essendo composta da un insieme di abilità.

Il concetto di competenza implica più della semplice acquisizione di conoscenze e abilità; comporta la mobilitazione di conoscenze, abilità, attitudini e valori per soddisfare esigenze complesse. L'acquisizione di queste competenze porta allo sviluppo e al benessere individuali desiderabili e al fiorire di culture e società.

Le competenze trasversali sono un insieme di abilità intrapersonali e interpersonali che includono il buon senso, la capacità di trattare con le persone e un atteggiamento flessibile positivo.

Come sottolinea Robles (2012), le competenze trasversali possono essere il punto di congiunzione di: abilità personali, abilità sociali e attributi personali di carriera.

I vantaggi delle competenze trasversali risiedono nel fatto che non sono limitate a un campo specifico, possono essere trasferite a contesti diversi.

Gli studi dello Stanford Research Institute e della Carnegie Mellon Foundation tra i CEO di Fortune 500 hanno stabilito che il 75% del successo lavorativo a lungo termine deriva dalla padronanza delle competenze trasversali e solo il 25% dalle competenze tecniche. I ricercatori della Ross School of Business dell'Università di Boston, Università del Michigan, hanno scoperto che i lavoratori con una formazione sulle competenze trasversali sono il 12% più produttivi di quelli che ne sono sprovvisti. L'Università di Harvard ha riferito che l'85% del successo sul posto di lavoro è attribuito alle competenze trasversali e solo il 15% alle competenze tecniche.

Nel contesto dell'OCSE Learning Compass 2030, l'**agentività studentesca** implica un senso di responsabilità mentre gli studenti partecipano alla società e mirano a influenzare le persone, gli eventi e le circostanze in meglio. L'agentività richiede la capacità di inquadrare uno scopo guida e identificare le azioni per raggiungere un obiettivo. Si tratta di agire piuttosto che subire; modellare piuttosto che essere modellato; e prendere decisioni e scelte responsabili piuttosto che accettare quelle determinate da altri. L'agentività studentesca non è un tratto della personalità; è qualcosa di malleabile e apprendibile. Il termine "agentività studentesca" è spesso usato erroneamente come sinonimo di "autonomia dello studente", "voce dello studente" e "scelta dello studente"; ma è molto più di questi concetti. Agire in modo autonomo non significa funzionare in isolamento sociale, né significa agire esclusivamente nell'interesse personale. Allo stesso modo, l'agentività studentesca non significa che gli studenti possono esprimere ciò che vogliono o possono scegliere qualunque materia desiderino imparare.

Lo sviluppo delle competenze e l'apprendimento permanente sono fattori chiave per il lavoro dignitoso, la produttività e la sostenibilità che possono aumentare il valore e le prestazioni del lavoro, potenziare la vita dei lavoratori e arricchire le società.

Per gli individui, forniscono la chiave per perseguire i propri interessi e le proprie aspirazioni, accedere al mercato del lavoro, sfuggire alla povertà e all'esclusione sociale e adattarsi al mondo del lavoro in evoluzione. Per le imprese, forniscono un vantaggio competitivo strategico per la produttività e l'innovazione. Per le società, creano opportunità di trasformazione economica, creazione di posti di lavoro, inclusività, democrazia, cittadinanza attiva e crescita sostenibile.

Il rinnovato imperativo dell'apprendimento permanente mira a preparare meglio le persone, le imprese e la società per il futuro, soddisfacendo le esigenze di apprendimento sia dei giovani che degli adulti in tutti i settori dell'economia e in tutti i rami dell'attività economica ea tutti i livelli di competenza e responsabilità. La riqualificazione e il miglioramento delle competenze sono diventate una priorità urgente per molti lavoratori che cercano di mantenere o trovare un lavoro.

L'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) riconosce che "l'istruzione, la formazione e l'apprendimento permanente contribuiscono in modo significativo a promuovere gli interessi degli individui, delle imprese, dell'economia e della società nel suo insieme, soprattutto considerando la sfida cruciale del raggiungimento della piena occupazione, dell'eliminazione della povertà, dell'inclusione sociale e una crescita economica sostenuta nell'economia globale". Le competenze trasversali supportano una cultura dell'apprendimento permanente.

1.2 La mancanza di competenze trasversali ed educazione alla creatività nell'apprendimento formale

Alenka Valjašková, QUALED

L'apprendimento formale offre un'educazione sistematica intenzionale, che è strutturata, orientata agli obiettivi e guidata da un istruttore o da un insegnante. Copre l'istruzione nelle scuole e nelle università, ma anche corsi, webinar, seminari o coaching. Stanno offrendo livelli di istruzione di base e avanzati in una vasta gamma di materie, che è il loro ruolo principale. Oltre alle conoscenze in diversi ambiti, anche le competenze trasversali1 sono importanti per le persone e il loro sviluppo.

Diverse ricerche confermano che l'importanza delle competenze trasversali per il successo lavorativo e organizzativo è in aumento. Un alto livello di abilità e competenze trasversali è essenziale per il successo professionale, ma anche personale. Il mercato del lavoro sta cambiando con un enorme cambiamento tecnologico e scientifico, che sta aumentando la necessità di lavoratori qualificati e la capacità di essere creativi e in grado di gestire qualsiasi ostacolo.

Nel 2020, il World Economic Forum ha pubblicato un elenco delle dieci competenze più importanti fino al 2025 per entrare nel mercato del lavoro. Le competenze erano le seguenti: pensiero analitico e innovazione; apprendimento attivo e strategie di apprendimento; risoluzione di problemi complessi; pensiero critico e analisi; creatività, originalità e iniziativa; leadership e influenza sociale; utilizzo, monitoraggio e controllo della tecnologia; progettazione e programmazione della tecnologia; resilienza, tolleranza allo stress e flessibilità; ragionamento, risoluzione di problemi e ideazione; intelligenza emotiva; risoluzione dei problemi ed esperienza utente; orientamento al servizio; analisi e valutazione dei sistemi; persuasione e negoziazione.

Tuttavia, esiste una discrepanza tra le competenze trasversali tra le aspettative e l'effettivo livello reale di competenze trasversali dei laureati. Secondo le ricerche il divario è visibile soprattutto in aree come la leadership, la collaborazione, il lavoro di squadra, la comunicazione, la risoluzione dei problemi, ma anche la creatività o il pensiero critico. Altre aree con competenze mancanti tra i dipendenti erano la connessione umana, l'empatia o l'intelligenza emotiva.
Le lacune mancanti nelle competenze trasversali dovrebbero essere coperte da diversi aggiustamenti nell'apprendimento formale. Il più importante è aumentare la consapevolezza dell'elevata domanda di competenze trasversali almeno dignitose tra i dipendenti.

Le scuole sono spesso criticate per essersi concentrate troppo sulla conoscenza e sui test. Pertanto, si consiglia alle scuole di collaborare e integrare l'educazione alle competenze trasversali e alla creatività nel loro curriculum. Secondo l'indagine sugli insegnanti in Europa condotta dalla Commissione europea nel 2010, seguita dal Rapporto sull'apprendimento creativo e l'insegnamento innovativo nel 2011, esistono diversi ostacoli per affrontare la creatività all'interno del curriculum.

Tra i più importanti individuati c'erano il fatto che le materie siano affrontate separatamente o che il curriculum sia sovraccaricato di contenuti che non consentono di essere flessibili o innovativi in classe. Da quel momento la maggior parte dei paesi dell'UE ha subito riforme del proprio curriculum, ma c'è ancora un problema con la frequenza con cui queste riforme avvengono e se sono abbastanza flessibili da adattarsi ai rapidi sviluppi nella società.
La soluzione, avere una scuola che educhi i giovani in modo olistico, collegando le loro menti e i loro cuori, al fine di sviluppare le competenze umane di base, è quindi impegnativa.

Per quanto importanti siano le scuole, le competenze trasversali o le attività di potenziamento della creatività di solito non sono incluse abbastanza nei programmi scolastici come sarebbe vantaggioso per i futuri dipendenti.
Il rapido spostamento verso un'Europa climaticamente neutra e la trasformazione digitale stanno cambiando il modo in cui lavoriamo, apprendiamo, prendiamo parte alla società o stanno cambiando il modo in cui conduciamo la nostra vita quotidiana. Anche la pandemia e il conflitto in Ucraina hanno avuto un profondo impatto su milioni di persone nell'UE. Molti avevano bisogno o avranno bisogno di acquisire nuove competenze e passare a nuovi posti di lavoro in un diverso settore dell'economia. Più avranno bisogno di migliorare le proprie competenze per mantenere il proprio lavoro in un nuovo ambiente di lavoro. Per i giovani, l'ingresso nel mercato del lavoro potrebbe essere molto impegnativo. Questa è la ragione per indirizzare la questione a livello non formale o informale e l'importanza dell'apprendimento permanente.

Nel modo non formale di acquisire competenze trasversali, si distinguono due categorie: la prima categoria è l'istruzione e la formazione fornite attraverso brevi programmi - corsi, come seminari, workshop, conferenze, con l'obiettivo di migliorare lo sviluppo delle competenze per l'occupazione e vita di ogni giorno. Fanno parte della categoria dell'apprendimento non formale anche altri programmi mirati come tavole rotonde, conferenze, presentazioni di libri, incontri con esperti, laboratori

artistici e creativi e attività sociali, tutoraggio tra pari e collaborazione interna, scambi internazionali, assegnazione di ruoli e responsabilità. per lo sviluppo delle competenze trasversali dei giovani adulti. La formazione in uno specifico contesto organizzativo, tra i dipendenti di un'azienda o all'interno di un gruppo sociale, rappresenta un'esperienza 'profonda' e un'opportunità per migliorare o sviluppare competenze trasversali legate a diversi ambiti e alla creatività.

Nella seconda categoria non formale, le competenze trasversali e la creatività vengono sviluppate frequentando corsi di formazione speciali organizzati come l'istruzione supportata dall'ufficio del lavoro o dai centri di carriera.
Nella modalità informale, l'acquisizione di competenze trasversali e creatività è più generale rispetto alla modalità formale e non formale perché deriva dalle attività della vita quotidiana di una persona, sia come individuo che come membro di un gruppo. Come individuo, puoi sviluppare determinati tratti personali, caratteristiche e intelligenza emotiva attraverso l'autoapprendimento e la scoperta delle tue competenze e con sforzi continui puoi sviluppare un livello più elevato di tali abilità. Attraverso l'apprendimento personale puoi lavorare sull'assertività, l'agilità mentale o il rispetto per gli altri.

In secondo luogo, le **competenze trasversali** si sviluppano attraverso la vita quotidiana nella società. In questa categoria, lo sviluppo delle competenze trasversali si realizza attraverso varie attività socio-culturali. Gli individui sviluppano abilità sociali osservando amici e familiari, frequentando religiosi o partecipando ad attività comunitarie e incontri sociali. La modalità informale di acquisizione delle competenze trasversali è caratterizzata da un modo casuale e spontaneo, non pianificato. I futuri lavoratori dovrebbero essere consapevoli dell'importanza delle competenze trasversali e della creatività e se non hanno acquisito livelli adeguati di competenze trasversali durante gli anni scolastici, dovrebbero cercare queste opportunità informali e non formali per migliorarle.

Il volontariato come base dell'apprendimento non formale e informale

Alenka Valjašková, QUALED

L'unico ambiente che non è stato menzionato nel capitolo precedente era il volontariato. Il volontariato e il lavoro sociale sono strettamente correlati, condividendo un comune background storico, culturale ed etico. Ci sono sforzi significativi per coinvolgere i non professionisti nell'affrontare molti problemi sociali o comunitari. Il Centro Europeo per il Volontariato (CEV) distingue tra volontariato formale e informale, e allo stesso tempo vediamo che il volontariato virtuale è una nuova area del volontariato che si è sviluppata negli ultimi anni. Il Consiglio d'Europa raccomanda che i singoli paesi definiscano il servizio volontario a livello nazionale, ponendo l'accento sull'aspetto educativo.

Il ruolo dei volontari dovrebbe essere di supporto, complementare al lavoro dei professionisti e migliorare la qualità della vita dei clienti e della comunità. Il volontariato è stato a lungo considerato solo come una forma alternativa di trascorrere il tempo libero ed è rimasto poco apprezzato.

Oggi è insostituibile in diversi ambiti e servizi e svolge importanti funzioni:

- Rafforza la partecipazione civica,
- Contribuisce a una migliore autodeterminazione dei gruppi di popolazione esclusi,
- Compensa i servizi sociali mancanti,
- Si tratta di un efficace strumento di politica pubblica,
- Contribuisce alla democratizzazione della società.

Porta anche grandi benefici educativi a un volontario come persona.

Usare il tuo tempo libero per essere coinvolto in un progetto comunitario a cui tieni è una grande opportunità per incontrare nuove persone con interessi condivisi e passioni simili. Spesso incontrerai persone con cui altrimenti non potresti trovarti in contatto. Questo può portare a nuove amicizie e una rete sociale più ampia che può diventare una parte arricchente della tua vita, che potrebbe avere un impatto sul livello delle tue abilità trasversali e creatività.

Il volontariato è una relazione reciproca che esprime non solo ciò che ciascuna parte può offrire, ma anche ciò che entrambe le parti possono ottenere. Il destinatario non accetta l'aiuto passivamente; è in grado di dare qualcosa, anche se spesso non se ne rende conto, che potrebbe essere un grande vantaggio per il volontariato.

Spesso tendiamo a collegare la creatività con l'artista, lo pensiamo come un dono, il che è parzialmente corretto, ma non è la definizione completa. La creatività è aprire le nostre menti e trovare modi per raggiungere obiettivi o risolvere problemi con una prospettiva innovativa. La cosa più importante è un'abilità che possiamo apprendere e migliorare in essa, poiché possiamo farlo con le competenze trasversali.

La creatività e le competenze trasversali richiedono un po' di pratica; potrebbe essere addestrato durante il volontariato. Di sicuro, il volontariato deve essere fatto per il bene degli altri, ma ha effetti collaterali e potrebbe essere un'esperienza che arricchisce personalmente.

Quando fai volontariato ti esponi contemporaneamente a diversi tipi di diversità: umane, professionali, culturali, organizzative. Questa esposizione alla diversità rafforza la tua capacità di lavorare con persone diverse in futuro, quindi stai migliorando il tuo lavoro di squadra e le tue capacità di collaborazione.
Inoltre, quando fai volontariato devi imparare cose nuove, che ti danno l'opportunità di mettere in pratica le tue capacità di apprendimento, perché più impari, meglio ci riesci.

Di solito il volontariato ti porta esperienza con diversi problemi sociali o comunitari e, mentre aiuti a risolverli, crei un legame sociale con altri volontari o clienti. Questo potrebbe migliorare e costruire la tua empatia.

L'esperienza nell'aiutare gli altri con problemi finanziari, familiari o sociali è un'esperienza umiliante, che può darti l'opportunità di apprezzare più profondamente ciò che hai. Ma d'altra parte, può darti esperienza e realizzazione, che esiste più di un modo per risolvere i problemi, che allena le tue capacità di innovazione e creatività. Il volontariato è e sarà uno degli ambienti più profondi per l'apprendimento delle competenze trasversali e l'acquisizione della creatività.

1.4 Volontariato di risposta alle crisi

Sonja Bercko Eisenreich, INTEGRA

I volontari svolgono un ruolo cruciale nell'aiutare le comunità a riprendersi dopo calamità come il terremoto in Turchia della primavera del 2023, l'epidemia di Covid-19 e altre crisi umanitarie. Il bilancio umano, la distruzione fisica e la rottura della coesione sociale che derivano da queste crisi sono devastanti per le comunità colpite. Il volontariato, l'atto disinteressato di persone che donano liberamente il proprio tempo, talenti e risorse per aiutare gli altri, è diventato parte integrante delle operazioni di soccorso e ripristino in caso di calamità.

I volontari svolgono un ruolo importante nelle situazioni di crisi perché sono in grado di rispondere rapidamente e adattarsi alle mutevoli circostanze, spesso colmando le lacune lasciate dai sistemi di risposta alle emergenze consolidati. I volontari diventano una risorsa inestimabile quando la necessità di aiuto supera le capacità dei meccanismi di risposta stabiliti. Possono rispondere rapidamente, adattarsi a nuove circostanze e integrare le iniziative ufficiali.

Partecipazione volontaria:

Molti dei motivi più importanti per cui i volontari sono così importanti durante i periodi di calamità verranno affrontati di seguito.
Impiego rapido: i volontari sono in una posizione unica per rispondere rapidamente ed efficacemente alle emergenze. Hanno un forte senso di responsabilità civica e la volontà di dare una mano a chi è nel bisogno nelle loro comunità. I volontari possono schierarsi autonomamente e raggiungere le zone disastrate in poche ore, mentre i sistemi convenzionali di risposta alle emergenze possono richiedere giorni o settimane a causa di processi burocratici e altri ostacoli. Questa rapida organizzazione riduce al minimo il tempo necessario per aiutare le persone bisognose, il che può salvare vite umane.

Rispondere con successo alle mutevoli condizioni nel periodo successivo a una catastrofe richiede un grande grado di flessibilità e adattamento, entrambi aspetti che i volontari dimostrano in grande quantità. Sono in grado di modificare rapidamente le loro attività e servizi per soddisfare nuove esigenze e cambiamenti di enfasi. Possono colmare importanti lacune nei sistemi di risposta formale che potrebbero avere difficoltà ad adattarsi rapidamente a scenari imprevisti a causa della loro capacità di pensare in piedi e adattare i loro talenti alle esigenze del momento.

Sostegno alla risposta ufficiale:
I volontari assistono le agenzie ufficiali di risposta alle emergenze integrando e

aumentando le capacità di queste ultime. I volontari integrano i sistemi ufficiali fornendo manodopera, competenze e conoscenze che altrimenti mancherebbero. Il loro aiuto può arrivare sotto forma di qualsiasi cosa, dalle cure mediche e ricerca e salvataggio alla gestione della logistica e supporto emotivo e persino al coinvolgimento della comunità. I volontari migliorano la risposta complessiva alle emergenze lavorando in tandem con meccanismi consolidati.

Riduzione delle lacune nei servizi e nel supporto: in tempi di crisi, i sistemi di risposta alle emergenze consolidati potrebbero rivelarsi insufficienti. Per colmare queste lacune nella disponibilità, i volontari sono fondamentali. Possono integrare i sistemi formali contribuendo con persone, materiali e conoscenze extra. I volontari con esperienza medica o ingegneristica, ad esempio, possono dare una mano in luoghi in cui i sistemi sanitari o infrastrutturali formali sono sovraccarichi. I volontari sono fondamentali per garantire che queste lacune nelle risorse siano colmate e che le comunità colpite ricevano l'aiuto di cui hanno bisogno.

I volontari provengono spesso dalle città colpite o dalle regioni limitrofe, quindi hanno legami personali e una profonda conoscenza del background, della cultura e della lingua locali. Sono maggiormente in grado di affrontare i problemi specifici dell'area colpita grazie alla loro familiarità con il terreno. Aiutando a individuare le comunità a rischio, le norme culturali e i requisiti specifici della comunità, i volontari possono dirigere meglio gli sforzi di soccorso. A causa delle loro vaste reti sociali, sono in una posizione privilegiata per promuovere la fiducia, stabilire canali di comunicazione aperti e offrire supporto emotivo a coloro che ne hanno più bisogno.

Le competenze dei volontari:
Esistono diversi modi in cui i volontari possono migliorare l'efficacia della risposta alle crisi integrando la capacità delle agenzie di risposta consolidate.
La conoscenza e l'esperienza specialistica dei volontari possono essere preziose nei momenti di bisogno. Queste abilità possono essere apprese e includono cose come la formazione medica, le conoscenze ingegneristiche, le abilità linguistiche, la comprensione tecnologica e il coordinamento e l'esperienza logistica. I volontari possono rispondere al meglio alle esigenze delle persone colpite da una crisi attingendo alle competenze che hanno sviluppato nei campi prescelti. Ad esempio, il personale medico può fornire cure mediche essenziali, gli ingegneri possono valutare e riparare i danni alle infrastrutture e gli specialisti linguistici possono aiutare persone di ogni estrazione sociale a comunicare tra loro.

Competenza nel settore:
Ci sono molti volontari con una vasta esperienza professionale. Sono tutti possibili background in medicina, insegnamento, assistenza sociale, ingegneria o gestione di progetti. Sono in grado di fornire preziose conoscenze e competenze dalle loro professioni alla risposta alla crisi grazie ai loro anni di esperienza professionale. Questa conoscenza garantisce che gli sforzi di reazione siano coerenti con le norme e gli standard del settore, aumenta l'efficienza del processo decisionale e migliora la qualità del servizio.

I volontari della comunità colpita o quelli con una notevole esperienza nella regione hanno un'esperienza locale inestimabile e una visione contestuale. Sono esperti della topografia, delle norme culturali, delle dinamiche sociali e delle risorse disponibili della regione. A causa della loro familiarità con l'area, sono maggiormente in grado di valutare la situazione, determinare i requisiti della comunità e implementare soluzioni. Le interazioni tra le agenzie di risposta formale e la comunità possono essere migliorate con il supporto di volontari che hanno una conoscenza approfondita dell'ambiente locale.

Essere bilingue e biculturale:
I volontari bilingue o culturalmente competenti sono preziosi in situazioni che richiedono comunicazione o comprensione interculturale, come quelle che coinvolgono una comunità multiculturale o un disastro internazionale. Possono fungere da traduttori o interpreti per aiutare i team di risposta a comunicare con coloro che non parlano la lingua comune. Inoltre, i volontari che sono esperti in una varietà di pratiche e norme culturali sarebbero meglio attrezzati per garantire che le usanze locali siano rispettate e incluse nelle attività di risposta, proteggendo da eventuali malintesi o danni non intenzionali che potrebbero sorgere.

Capacità di cambiare e risolvere i problemi:
I volontari in genere hanno un'eccellente flessibilità e la capacità di pensare in modo creativo sotto pressione, entrambi essenziali in situazioni di crisi. Possono gestire l'ambiguità, creare soluzioni praticabili in movimento e rispettare facilmente scadenze ravvicinate. I volontari hanno la capacità unica di analizzare rapidamente nuove richieste, individuare le lacune del servizio e fornire soluzioni creative. La risposta alla crisi beneficia della loro capacità di pensare in modo rapido e creativo e di adattarsi alle nuove situazioni man mano che si presentano.
I volontari che hanno già costruito la fiducia e il rapporto all'interno della comunità sono in grado di rispondere alle emergenze in modo più efficace. Possono entrare in contatto con la gente del posto, stabilire relazioni di fiducia e ottenere dati utili sulle difficoltà uniche degli individui e delle comunità. Le persone nelle aree colpite hanno maggiori probabilità di lavorare insieme e cooperare con le operazioni di risposta quando vedono coinvolti volti amichevoli e persone che conoscono e di cui si fidano.

1.5 L'importanza della valutazione delle competenze trasversali

Susana Moreira Bastos, ISCAP.IPP

Le abilità possono essere ampiamente definite come "azione nel contesto" e possono essere apprese e sviluppate. Le abilità, infatti, sono strettamente legate al comportamento e al contesto che le circonda che ne influenza il potenziale di attivazione e il potere di transfert. Più specificamente, le competenze trasversali sono viste come un insieme di abilità personali e interpersonali – generalmente chiamate "soft skills" – ma anche come abilità tecniche che possono essere utilizzate e che sono importanti per le prestazioni sul posto di lavoro in più professioni, indipendentemente dall'area disciplinare accademica.

L'approccio per competenze nell'apprendimento ha come scopo principale quello di sviluppare negli individui il pensiero critico riflessivo, rendendoli capaci di analizzare, decidere, progettare e comunicare le proprie idee. In tal senso, è fondamentale lo sviluppo di strategie di insegnamento-apprendimento e valutazione che favoriscano il raggiungimento dei risultati di apprendimento desiderati.
Lo dicevano e lo ripetevano i "grandi pensatori classici che hanno studiato i problemi dell'educazione: spetta all'insegnante trasmettere allo studente ciò che l'uomo ha già appreso di se stessa e della natura, tutto ciò che ha creato e inventato di essenziale" (…) una delle principali carte riservate all'educazione consiste, anzitutto, nel dotare l'Umanità della capacità di dominare il proprio sviluppo.

La valutazione delle competenze trasversali è necessaria per valorizzare il processo di apprendimento e la crescita personale e l'empowerment.
La percezione che individui e datori di lavoro hanno dell'acquisizione e del rafforzamento delle loro soft skill genererà in loro l'auto-consapevolezza del proprio livello di sviluppo cognitivo in ciascuna soft skill. Pertanto, l'apprezzamento e il riconoscimento da parte dei datori di lavoro rafforzeranno la promozione della persona e del professionista.

La valutazione delle competenze trasversali considera e valorizza l'esperienza della persona, come processo di apprendimento e crescita personale, soprattutto nell'acquisizione e rafforzamento di quelle competenze trasversali ricercate dalle aziende, favorendone così il riconoscimento, la valorizzazione e la promozione.
L'uso dello strumento di valutazione per un insieme specifico di competenze genera un impatto piuttosto diretto sulle persone. Sono gli stakeholder primari a comprendere l'usabilità dello strumento e ad avere la percezione della necessità di potenziare e sviluppare tali competenze trasversali.

1.6 La crescente importanza delle competenze trasversali e della creatività per il successo professionale e l'occupabilità

Wolfgang Eisenreich, ECC

L'importanza delle competenze trasversali e della capacità creativa di una persona nel determinare la propria occupabilità si è notevolmente ampliata a seguito del mercato del lavoro in rapida evoluzione su scala mondiale. I datori di lavoro pongono una maggiore attenzione sulla capacità di un individuo di comunicare in modo efficace, interagire in modo efficace, adattarsi a nuove situazioni e pensare in modo creativo.

Questo nonostante il fatto che le competenze tecniche siano ancora necessarie. I datori di lavoro stanno iniziando a vedere la necessità di una forza lavoro che possegga non solo competenze tecniche ma anche un'ampia gamma di competenze trasversali e creatività mentre l'automazione e le scoperte tecnologiche continuano a trasformare le industrie. Questa esigenza è un risultato diretto del fatto che le industrie vengono rimodellate dall'automazione e dai progressi tecnologici.
I candidati per posti di lavoro che hanno sviluppato le proprie competenze creative e trasversali ad un livello elevato hanno un vantaggio competitivo nel mercato del lavoro. Queste competenze distinguono gli individui dai loro coetanei e aumentano la loro occupabilità in un'ampia gamma di settori e funzioni lavorative.

Gli individui che possono assumere ruoli di leadership, articolare efficacemente le proprie idee e affrontare con successo sfide complicate hanno maggiori opportunità di avanzamento di carriera e successo professionale. Le competenze trasversali e l'inventiva sono due fattori che contribuiscono all'avanzamento di carriera e al successo professionale. La coltivazione delle competenze trasversali e del potenziale creativo non solo aumenta l'occupabilità, ma porta anche a un senso di realizzazione personale per l'individuo. Queste capacità danno alle persone il potere di esprimere i loro talenti unici, di prendere parte a un lavoro che ha significato per loro e di sperimentare la realizzazione nelle loro attività professionali.

Lo strumento di valutazione SOCRATEST presenta quattro diversi gruppi di competenze trasversali con un totale di 18 competenze trasversali critiche e abilità creative che sono molto apprezzate dai datori di lavoro. L'acquisizione di una preziosa esperienza attraverso il volontariato aumenta la propria occupabilità e rende una persona più commerciabile per i potenziali datori di lavoro.

Le seguenti sono le abilità più essenziali:

- **Capacità di comunicazione e interazione efficaci con gli altri:** la capacità di

comunicazione e interazione efficaci con gli altri è cruciale negli ambienti di lavoro in rete e collaborativi di oggi. I datori di lavoro di ogni settore attribuiscono un'elevata importanza ai candidati che possono comunicare efficacemente i propri pensieri, prestare attenzione a ciò che viene loro detto, coltivare relazioni significative e collaborare con gli altri.

- **Capacità di pensiero critico e di risoluzione dei problemi:** gli individui che possiedono la "soft skill" di risoluzione dei problemi e di pensiero critico sono in grado di valutare circostanze difficili, giungere a conclusioni ben informate e ideare soluzioni originali. Queste abilità stanno diventando sempre più richieste mentre le aziende cercano persone in grado di gestire l'ambiguità, rimanere flessibili di fronte al cambiamento e dare un contributo prezioso ai tentativi di risolvere i problemi.
- **Flessibilità e resilienza:** in un ambiente di lavoro in continua evoluzione, flessibilità e resilienza sono assolutamente necessarie. Le persone che possono adattarsi rapidamente a nuove situazioni, accettare le difficoltà e mostrare perseveranza di fronte ai fallimenti sono molto apprezzate dai datori di lavoro.
- **Le capacità di leadership e di lavoro di squadra** sono molto ricercate nei luoghi di lavoro di oggi poiché sempre più aziende pongono l'accento sul lavoro collaborativo e sulla capacità di collaborare efficacemente con membri di una vasta gamma di background. Le persone che hanno la capacità di guidare, incoraggiare, ispirare e influenzare in altro modo gli altri sono considerate risorse preziose nel processo di raggiungimento degli obiettivi organizzativi.

Gli sforzi compiuti per risolvere i problemi dimostrano l'importanza della creatività in termini di occupabilità. I datori di lavoro sono alla ricerca di personale capace di pensare in modo creativo, proporre nuove idee e affrontare i problemi da diverse angolazioni. Prodotti, servizi e procedure innovativi sono sviluppati in gran parte grazie al contributo di menti creative, che danno alle loro aziende un vantaggio competitivo. Le persone creative tendono ad essere più flessibili di fronte ai cambiamenti nel loro ambiente perché sono abituate a indagare su nuove vie d'azione e ad accogliere strategie non ortodosse.

La loro capacità di pensare in modo creativo e di adattare il proprio comportamento in risposta alle mutevoli condizioni è molto apprezzata nel frenetico e mutevole ambiente di lavoro di oggi. Gli individui sono incoraggiati a mescolare una varietà di punti di vista, aree di competenza e set di abilità quando sono incoraggiati a essere creativi perché questo favorisce anche il lavoro di squadra e il lavoro interdisciplinare. I dipendenti in grado di produrre idee interfunzionali, promuovere una cultura della creatività e collegare le discipline sono molto apprezzati dalle organizzazioni per la loro capacità di collegare le discipline.

Il rapido sviluppo della tecnologia dell'intelligenza artificiale (AI) ha stimolato una conversazione sul futuro dell'occupazione e sulle competenze che saranno richieste. Un argomento che è stato sollevato è la crescente importanza delle competenze trasversali, che includono la creatività e la capacità di pensare in modo creativo. Poiché le tecnologie di intelligenza artificiale continuano a sconvolgere interi settori e ridefinire la forza lavoro, l'importanza di possedere queste competenze trasversali e di essere creativi sta diventando sempre più evidente.

I sistemi di intelligenza artificiale (AI) eccellono nell'analisi dei dati, nell'automazione e nel riconoscimento di modelli, che consente loro di svolgere attività in modo rapido e preciso. D'altra parte, hanno spesso difficoltà con attività che richiedono conoscenza contestuale, intelligenza emotiva e risoluzione creativa dei problemi. I sistemi di intelligenza artificiale non sono in grado di impegnarsi in complicate interazioni umane, cogliere indizi non verbali o dimostrare empatia.

È ancora necessario avere forti capacità comunicative e interpersonali per formare con successo relazioni, lavorare insieme e soddisfare le esigenze umane. Gli individui che possiedono altre competenze trasversali, come l'intelligenza emotiva e l'empatia, sono maggiormente in grado di connettersi con gli altri, comprendere le prospettive degli altri e rispondere di conseguenza. Queste abilità sono essenziali per i lavori che richiedono impegno con altre persone, fornire servizi ai clienti, essere un leader o lavorare insieme in un gruppo.
I sistemi di intelligenza artificiale sono in grado di produrre risposte basate su dati già esistenti, ma gli esseri umani sono gli unici che possono essere davvero creativi.

La risoluzione dei problemi, l'innovazione e l'identificazione di opportunità che i sistemi di intelligenza artificiale potrebbero perdere richiedono pensiero creativo, immaginazione e capacità di proporre nuove idee. Le preoccupazioni di natura etica relative ai sistemi di intelligenza artificiale includono privacy, pregiudizi e responsabilità. Gli individui che possiedono la capacità di pensare in modo critico sono meglio attrezzati per valutare le ripercussioni dei sistemi di IA, arrivare a conclusioni morali e supervisionare il dispiegamento responsabile dell'IA.
Lo sviluppo di queste "competenze trasversali" offre agli individui la possibilità di sopravvivere insieme alle tecnologie di intelligenza artificiale, il che garantisce il loro impiego e guida la creazione di valore incentrata sull'uomo.

1.7 Il sito SOCRATEST come risorsa web del progetto

Gabriele Campanino, WIDE

I partner di SOCRATEST, che hanno creato insieme il sito web del progetto, hanno lavorato per dare vita a un'esperienza utente coinvolgente e interattiva, al fine di garantire numerosi benefici e non solo la diffusione delle informazioni sul progetto. Sono stati implementati diversi strumenti per la raccolta dei dati e dei feedback degli utenti, come il form di contatto, per meglio comprendere i bisogni e le aspettative della grande community. Inoltre, sono stati integrati dei moduli per favorire la partecipazione attiva al progetto, per coinvolgere gli utenti e renderli parte attiva del processo decisionale.

Sono stati inoltre sviluppati strumenti di monitoraggio e analisi del traffico dei siti web per valutare l'impatto e l'efficacia delle attività di comunicazione e promozione. Grazie a questi strumenti, il sito web è diventato uno strumento di interazione e coinvolgimento della comunità, capace di generare valore aggiunto per il progetto e i suoi obiettivi.

Aspetti tecnologici

Il sito Web utilizza WordPress come piattaforma principale poiché offre un'ampia gamma di possibilità di integrazione ed espansione delle funzionalità. Grazie alla numerosa community di sviluppatori e agli strumenti messi a disposizione dalla piattaforma, è possibile avere plugin personalizzati, temi grafici e widget che permettono di arricchire l'esperienza dell'utente. Inoltre, WordPress offre un'interfaccia intuitiva che consente ai gestori del sito di aggiornare facilmente i contenuti, creare pagine e post, modificare le impostazioni e monitorare le statistiche. Grazie alla flessibilità e alla scalabilità della piattaforma, il sito web può crescere insieme all'attività che rappresenta, garantendo una presenza online sempre più professionale e attrattiva per gli utenti.

La fruizione mobile del sito web rappresenta un'importante opportunità per garantire l'accessibilità e la fruibilità dei contenuti attraverso dispositivi mobili quali smartphone e tablet. Grazie alla progettazione e allo sviluppo di un'interfaccia mobile-friendly, il sito web diventa più accessibile e facilmente navigabile sui dispositivi mobili, migliorando l'esperienza dell'utente e aumentando la possibilità di raggiungere un pubblico più ampio e diversificato. Inoltre, grazie alla presenza mobile del sito web, gli utenti possono accedere ai contenuti ovunque si trovino, senza dover utilizzare un computer desktop. Ciò aumenta l'interazione dell'utente con il sito Web e consente alla partnership di progetto di fornire informazioni in tempo reale, garantendo un'esperienza utente completa e sempre più personalizzata. Inoltre, l'utilizzo mobile del sito web offre la possibilità di utilizzare specifiche funzionalità dei dispositivi mobili, come la geo-localizzazione e la possibilità di condividere contenuti sui social network, per arricchire l'esperienza dell'utente e migliorare l'interazione con il pubblico.

Aspetti relativi al contenuto

Il sito offre accesso diretto a tutti i prodotti informativi del progetto, consentendo a chiunque di fruire delle informazioni e dei risultati ottenuti. Grazie alla sezione documentazione, gli utenti possono accedere a una vasta gamma di prodotti informativi, come prodotti di progetto, report, documenti di sintesi, presentazioni di eventi, manuali e altro ancora. Questi prodotti sono disponibili in più lingue e sono organizzati per temi, per facilitare la ricerca e la consultazione. Inoltre, il sito offre anche la possibilità di scaricare i prodotti informativi, per poterli utilizzare offline o condividerli con altri interessati.

Questa caratteristica rappresenta un importante valore aggiunto per il progetto perché consente di diffondere le informazioni in modo efficace e di raggiungere un pubblico sempre più ampio. Grazie alla disponibilità di prodotti informativi, il sito web diventa uno strumento di divulgazione e sensibilizzazione, che contribuisce alla diffusione di conoscenze e buone pratiche in ambito internazionale.

La quantità di informazioni dettagliate sugli incontri di progetto sul sito Web è un importante strumento di comunicazione e formazione per la comunità. Grazie alla pubblicazione di informazioni dettagliate sulle varie fasi di sviluppo del progetto, i partecipanti possono avere una visione completa e aggiornata sullo stato di avanzamento delle attività e sui risultati raggiunti. Inoltre, il sito offre informazioni sui metodi di lavoro adottati, sulle modalità di coordinamento e sulle strategie di comunicazione, che rappresentano un valido modello formativo per chiunque voglia approfondire le metodologie di sviluppo di un progetto in Europa.

Grazie alla trasparenza e completezza delle informazioni, il sito diventa uno strumento di apprendimento e condivisione di buone pratiche, applicabili anche in altri contesti progettuali. Inoltre, la presenza di una sezione dedicata ai contatti e al supporto, rende il sito un punto di riferimento per la comunità, che può trovare risposte alle proprie esigenze e soluzioni ai propri problemi con riferimento al tema del progetto.

Aspetti metodologici

Lo strumento essenziale per il lavoro e lo scambio di informazioni tra i partner del progetto è rappresentato dal sito web, grazie alla sua funzione di riportare in modo chiaro e preciso tutte le fasi del progetto. Grazie alla sezione dedicata alle attività e alle fasi del progetto, è stato possibile avere un'idea precisa dello stato di avanzamento delle attività e dei risultati raggiunti, facilitando la condivisione delle informazioni e la collaborazione tra i diversi partner. Il sito Web offriva anche funzionalità di comunicazione avanzate che consentivano ai partner di interagire e scambiare informazioni. Pertanto, il sito web del progetto ha svolto un ruolo fondamentale nella gestione e nel coordinamento delle attività, rendendolo uno strumento indispensabile per il lavoro e lo scambio di informazioni tra i partner e contribuendo al successo del progetto.

È importante aggiungere che le principali informazioni di processo contenute nel sito Web hanno costituito materiale importante attraverso il quale sono state sviluppate newsletter periodiche e successivamente inoltrate a un gran numero di destinatari da tutti i paesi coinvolti nel progetto. In generale, le liste di utenti a cui inviare newsletter possono essere uno strumento utile per mantenere un rapporto diretto con il proprio target di riferimento, promuovendo l'immagine dell'organizzazione e favorendo la partecipazione, attraverso la comunicazione diretta con il proprio pubblico, e la fidelizzazione dei propri utenti .

Il sito web è multilingue: questo è un elemento fondamentale per garantire l'accessibilità e la fruibilità dei contenuti da parte di un pubblico internazionale. Grazie alla disponibilità in più lingue, il sito web diventa uno strumento di comunicazione efficace e di facile utilizzo per il pubblico di tutta Europa. Questa funzionalità è particolarmente importante in Europa, dove la diversità linguistica è un ostacolo alla comunicazione e alla condivisione delle informazioni.

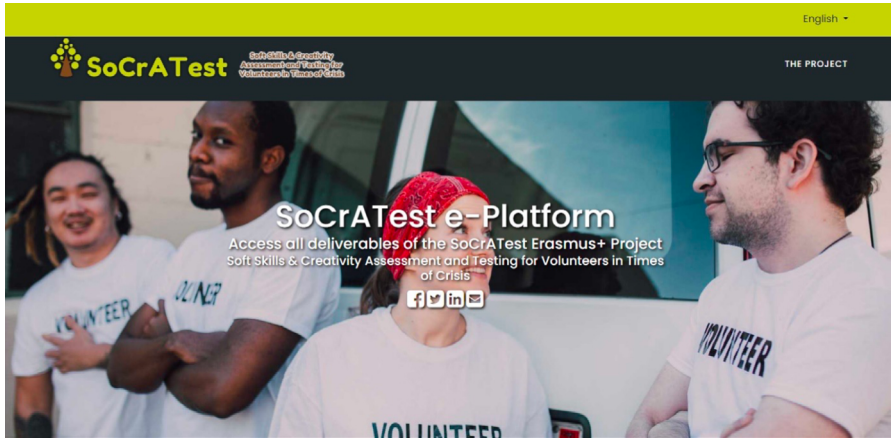
L'UE ha 24 lingue ufficiali, e il multilinguismo presente sul sito SOCRATEST (disponibile in italiano, inglese, tedesco, portoghese, greco, slovacco e sloveno) consente al consorzio del progetto di avere la possibilità di raggiungere linguisticamente un numero potenziale di circa 295 milioni di individui , che garantisce di ottenere una percentuale importante di utenti.

Grazie al sito Web multilingue, tutti i partner del progetto e gli utenti interessati possono accedere ai contenuti e alle informazioni del progetto nella loro lingua madre, facilitando la comprensione e la diffusione delle informazioni. Inoltre, questo rende il sito web un importante strumento di promozione del progetto, in quanto la disponibilità in più lingue consente di raggiungere un pubblico sempre più ampio e di coinvolgere attivamente tutti i paesi e le comunità interessate. In conclusione, la disponibilità di un sito web multilingue è un fattore determinante per la diffusione e la valorizzazione della conoscenza in Europa.

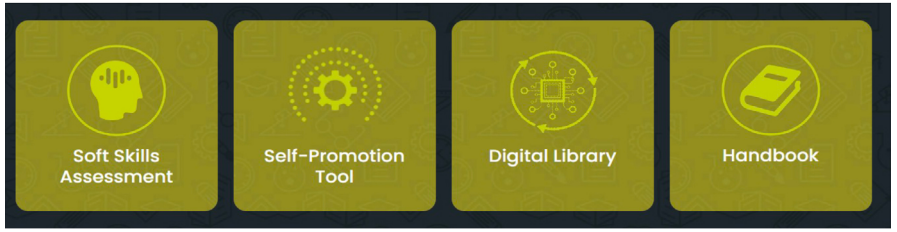
1.8 La piattaforma di e-learning SOCRATEST

Konstantinos Tsibanis - GUnet

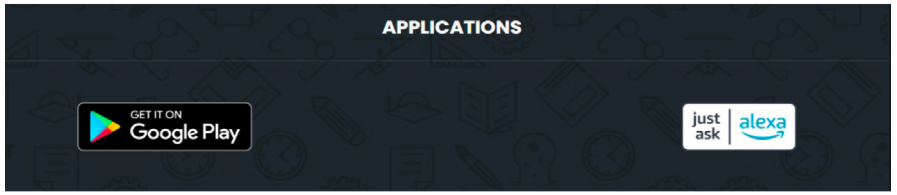
La piattaforma di e-learning SOCRATEST (https://tools.socratest.eu/) è una componente fondamentale del progetto SOCRATEST. È un ambiente accessibile e multilingue che ospita i contenuti e fornisce un accesso aperto agli strumenti sviluppati in tutti i risultati del progetto. Inoltre, include un collegamento al sito Web del progetto che fornisce tutte le informazioni di base relative al progetto, ai risultati, ai partner e all'agenzia di finanziamento. Come risultato principale più importante del progetto, l'ambiente e-Platform SOCRATEST contiene tutti gli aspetti innovativi del progetto e li rende visibili agli utenti. Dà il contributo principale all'impatto del progetto.



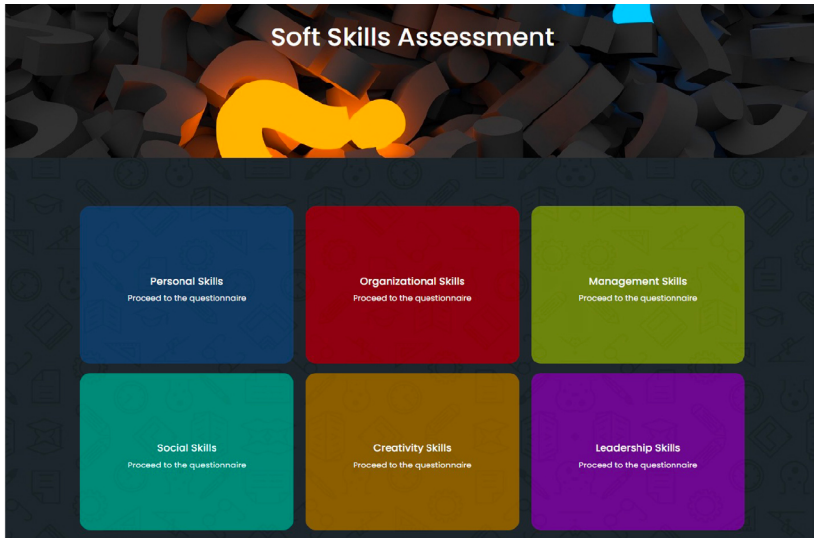
La progettazione e l'implementazione della piattaforma elettronica SOCRATEST ha superato le aspettative e i piani iniziali del progetto e ha incorporato suggerimenti e idee (libreria multimediale, file podcast, app Alexa) emersi dall'analisi delle esigenze del progetto in una fase iniziale del progetto.



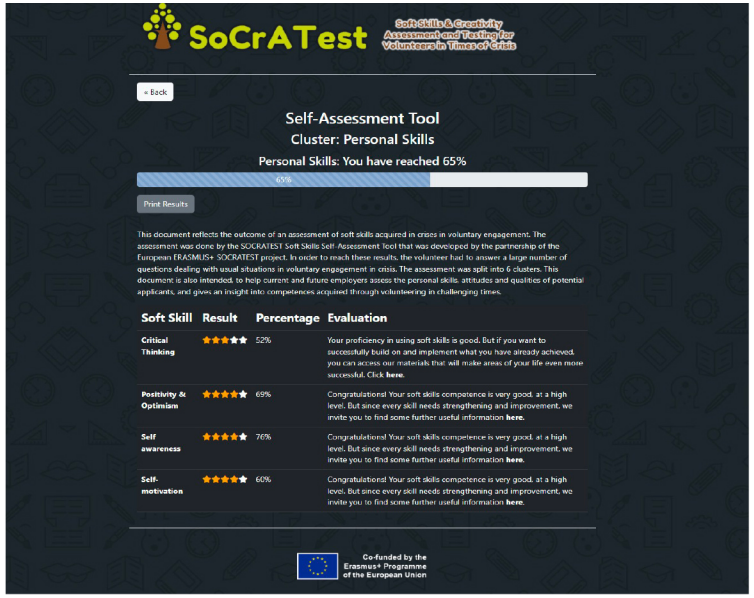
In particolare, la piattaforma e-learning SOCRATEST fornisce la principale interfaccia multilingue per accedere agli strumenti interattivi online del progetto quali: a) lo strumento di valutazione delle competenze trasversali per i volontari, b) lo strumento di auto-promozione per il volontariato, c) la biblioteca digitale con file audio podcast accessibili da un browser, d) il manuale del progetto e) collegamento all'app mobile SOCRATEST e f) collegamento all'app SOCRATEST Alexa.



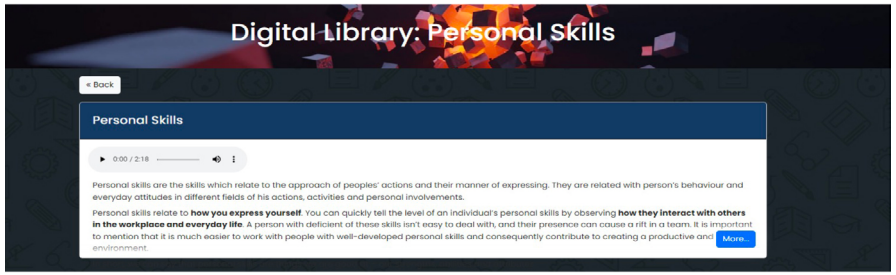
Lo strumento di valutazione delle competenze trasversali SOCRATEST è uno strumento web interattivo su misura creato da GUnet, il partner responsabile, nativamente nell'ambiente di e-learning SOCRATEST.
Fornisce agli utenti un accesso aperto a un questionario di valutazione interattivo relativo a 6 cluster di competenze trasversali (Abilità personali, Abilità organizzative, Abilità gestionali, Abilità sociali, Abilità creative, Abilità di leadership).



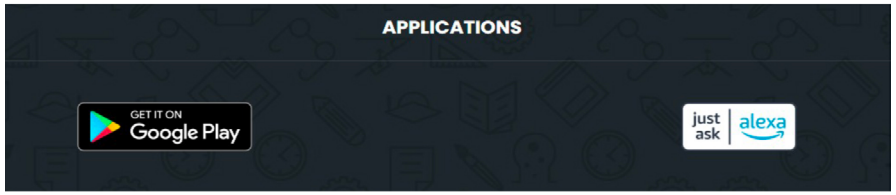
Dopo la compilazione di un questionario cluster e l'analisi del risultato (per ciascun utente), lo strumento produce un report online anonimo con punteggi per soft skill, raccomandazioni per l'upskilling e include la funzionalità per scaricare il report in formato PDF.



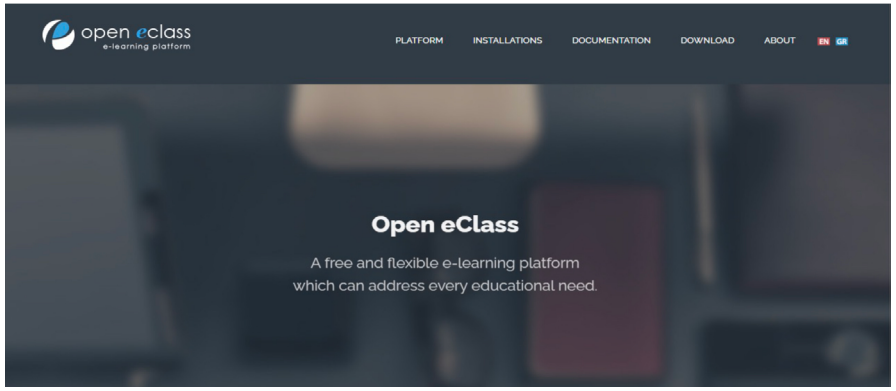
Inoltre, la piattaforma e-learning SOCRATEST incorpora sia un'area per l'accesso allo strumento di auto-promozione per l'impegno volontario sia una libreria multimediale per archiviare e fornire un accesso aperto ai file audio del podcast educativo relativi ai 6 cluster di competenze trasversali.



C'è anche una sezione separata per l'accesso alle applicazioni SOCRATEST, all'app mobile e all'app Alexa. L'app mobile SOCRATEST è archiviata nel Google Play Store ufficiale e l'app Alexa SOCRATEST è archiviata nel marketplace ufficiale di Amazon Alexa.



Tecnicamente, l'ambiente della piattaforma di e-learning SOCRATEST si basa sulla piattaforma Open eClass (https://www.openeclass.org/), una piattaforma LMS aperta attivamente supportata da GUnet, il partner responsabile per l'implementazione della piattaforma di e-learning SOCRATEST. Adattabilità, supporto multilingue, flessibilità, utilizzo intuitivo, vari ruoli utente, accessibilità, reattività, utilizzo di modelli e tecnologie aperti, struttura modulare, nonché supporto tecnico continuo da GUnet, sono i principi di progettazione di base per la piattaforma di e-learning SOCRATEST.



Inoltre, la piattaforma di e-learning SOCRATEST incorpora funzionalità per il caricamento e la ricerca di materiali didattici, strumenti di apprendimento e comunicazione e supporta sia l'accesso personalizzato e/o l'accesso aperto. Questi strumenti aggiuntivi (annunci, forum di discussione, gruppi di utenti, esercizi e quiz di autovalutazione, scambio di file e messaggi, wiki, compiti, teleconferenze, ecc.) che possono essere attivati per supportare esperienze di apprendimento personalizzate per gli utenti che hanno effettuato l'accesso. Questi scenari sono disponibili solo su richiesta e possono essere attivati contattando il coordinatore, in modo da ottenere account utente nella piattaforma per i formatori e i tirocinanti.

Risultati superiori alle aspettative iniziali

Inizialmente, gli strumenti SOCRATEST avevano lo scopo di consentire ai volontari di registrare le loro competenze trasversali dopo la crisi e di rendere loro e i potenziali datori di lavoro consapevoli delle nuove competenze acquisite. Tuttavia, negli ultimi due o tre anni le nostre società hanno vissuto diverse crisi in successione: il COVID-19 è stato seguito da crisi come i disastri ambientali in tutti i nostri paesi nel 2021, che hanno richiesto l'impegno di molti volontari.

Con l'inizio della guerra russo-ucraina nella primavera del 2022, i rifugiati di guerra si sono riversati nei nostri paesi partner, anch'essi assistiti principalmente da volontari.

In questo modo, SOCRATEST ha acquisito rilevanza ben oltre il suo approccio originale, che è stato anche ripetutamente indicato come una qualità speciale nei nostri eventi moltiplicatori dai partecipanti. Questo ha chiaramente superato le aspettative iniziali.

Inoltre, come accennato in precedenza, la progettazione e l'implementazione della piattaforma di e-learning SOCRATEST ha superato le aspettative e i piani iniziali del progetto e ha incorporato suggerimenti e idee (biblioteca digitale, file di podcast, lettore di podcast Alexa) emersi dall'analisi delle esigenze del progetto in una fase iniziale del progetto. Soprattutto per il gruppo target di volontari, ci siamo resi conto che sono sempre in mobilità, forniscono i loro servizi nel campo di una crisi e utilizzano principalmente i loro telefoni cellulari per la comunicazione e l'informazione.

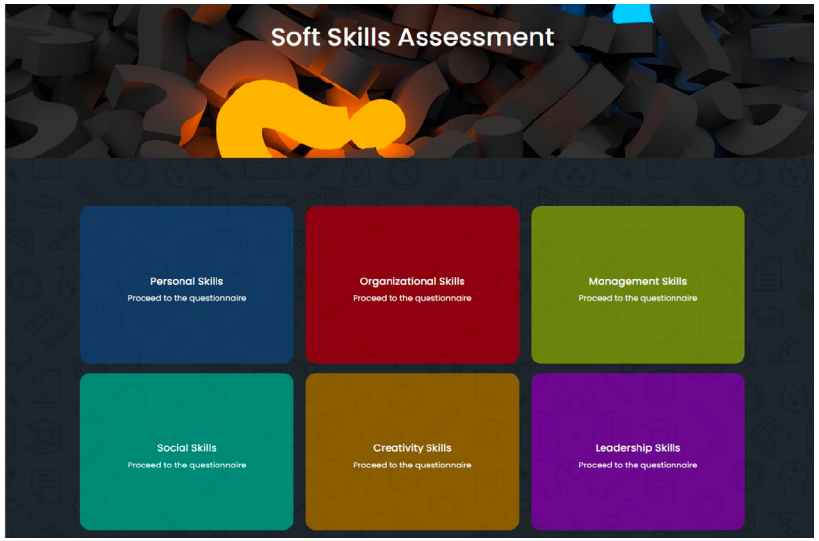
Per tutti questi motivi il partenariato SOCRATEST ha deciso di fornire loro un modo alternativo di accedere ai materiali didattici basato sull'audio e utilizzando app mobili. Quindi, estratti dai materiali SOCRATEST sono stati trasformati in podcast audio in tutte e sette le lingue del partenariato. Inoltre, nella piattaforma di e-learning SOCRATEST è stata inclusa una biblioteca digitale per archiviare, organizzare e rendere disponibili tutti i podcast audio educativi, organizzati in sei gruppi di competenze trasversali. La biblioteca digitale SOCRATEST è accessibile da un browser Web, dall'app mobile SOCRATEST e tramite il lettore podcast SOCRATEST Alexa. In particolare quest'ultimo consente agli utenti che possiedono un dispositivo Alexa o hanno installato l'App Alexa sul proprio cellulare o smart device di avere accesso ai Podcast SOCRATEST e ascoltare i contenuti educativi mentre sono in mobilità.

In conclusione, l'adozione di questo approccio audio alternativo dei materiali didattici e delle applicazioni di accompagnamento ha aggiunto al progetto un'innovazione tecnologica che ha migliorato significativamente l'esperienza dell'utente sugli strumenti SOCRATEST offerti.

1.9 Strumento di autovalutazione delle competenze trasversali SOCRATEST

Konstantinos Tsibanis - GUnet

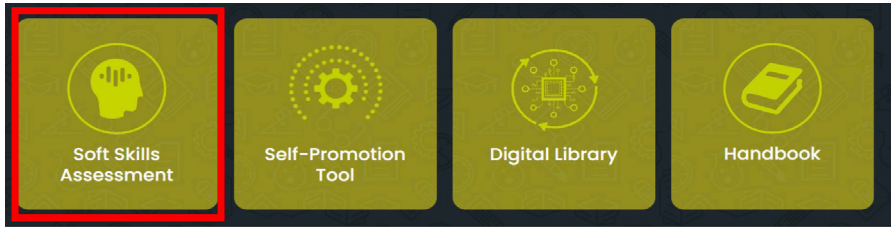
In questo capitolo del manuale, ci concentriamo sullo strumento di autovalutazione delle competenze trasversali (SAT) SOCRATEST per i volontari. Questo strumento fornisce agli utenti l'accesso aperto a un questionario di valutazione interattivo relativo a sei cluster di competenze trasversali (competenze personali, capacità organizzative, capacità di gestione, abilità sociali, capacità di creatività, capacità di leadership). In altre parole è uno strumento digitale che registra e valuta le Soft Skills che sono specificatamente richieste in una situazione di crisi. Lo strumento di autovalutazione delle competenze trasversali SOCRATEST è stato sviluppato dalla partnership del progetto SOCRATEST.



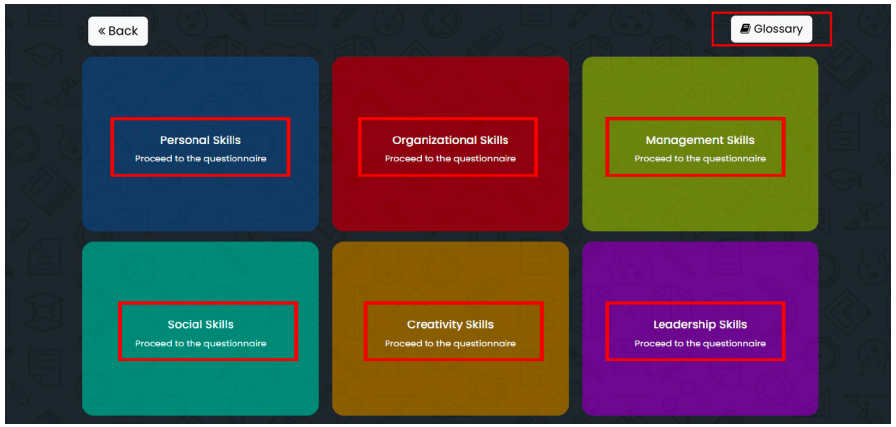
Lo scopo dello strumento di valutazione delle competenze trasversali è: a) supportare i volontari nel riconoscere e convalidare le loro competenze trasversali necessarie in ambienti di lavoro in tempi di crisi caratterizzati da velocità, incertezza, complessità e ambiguità, b) aumentare la loro consapevolezza dell'importanza di creatività e flessibilità nella vita professionale, e c) riconoscere queste competenze informali e non formali attraverso la raccolta di prove.

Lo strumento di autovalutazione delle competenze trasversali SOCRATEST è uno strumento web interattivo su misura costruito nativamente nell'ambiente di e-learning SOCRATEST. Fornisce agli utenti l'accesso aperto a un questionario di valutazione interattivo che include un gran numero di dichiarazioni, più di 600, per la valutazione delle competenze trasversali nei sei cluster, che trattano situazioni abituali nell'impegno volontario in crisi.

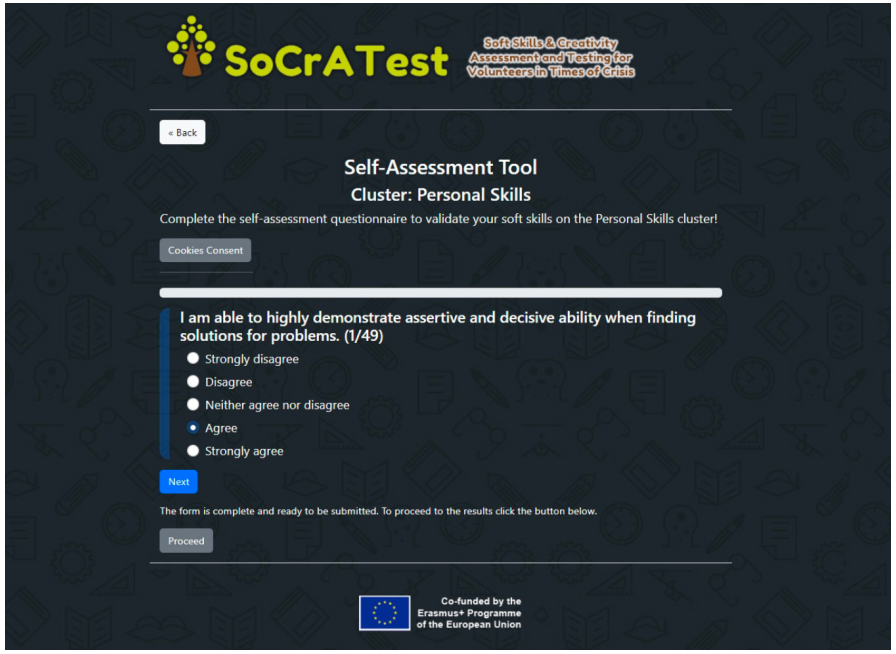
Lo strumento di autovalutazione delle competenze trasversali è accessibile in modo anonimo tramite la home page della piattaforma di e-learning SOCRATEST.



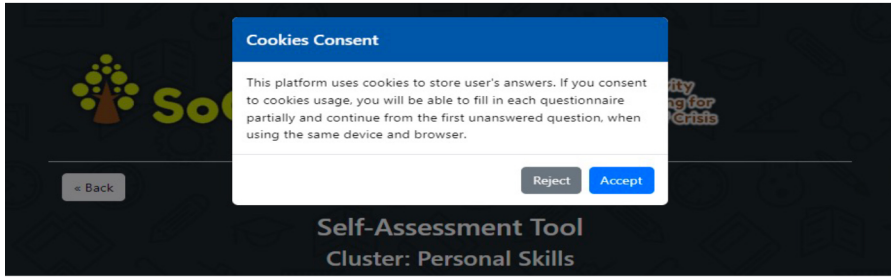
La pagina principale di SAT Tool contiene i questionari di valutazione per i 6 cluster di competenze trasversali (competenze personali, capacità organizzative, capacità di gestione, abilità sociali, capacità di creatività, capacità di leadership) e fornisce anche l'accesso al Glossario SOCRATEST, un elenco alfabetico di parole e termini relativi alle competenze trasversali nei sei cluster.

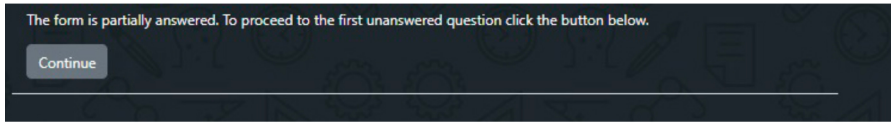


Selezionando in un cluster "Procedi al questionario" compare il relativo questionario di valutazione. Ogni questionario contiene una serie di affermazioni relative alla soft skill. Il numero di affermazioni varia a seconda dell'abilità del cluster che valuta. Tutte le risposte alle affermazioni seguono un approccio scalare da fortemente d'accordo a fortemente in disaccordo.

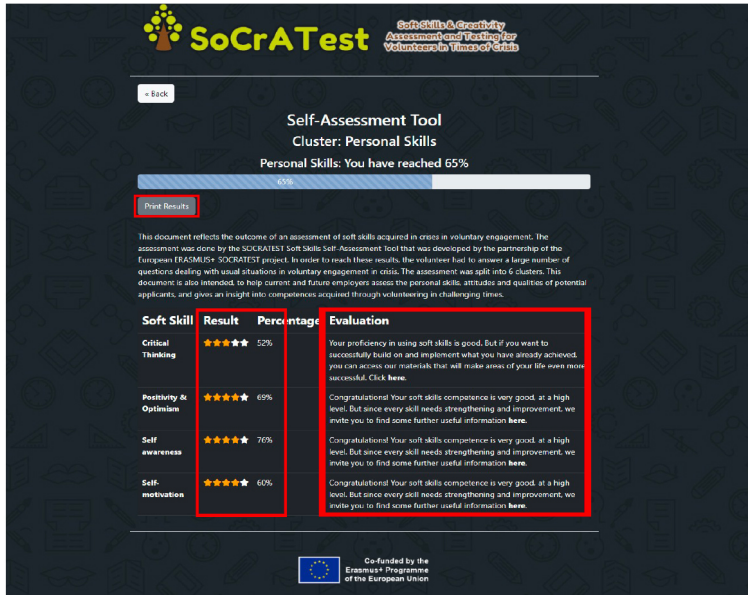


Lo strumento di autovalutazione delle competenze trasversali SOCRATEST riconosce e convalida le competenze trasversali e il potenziale creativo dei volontari. Tecnicamente lo strumento di autovalutazione utilizza i cookie per memorizzare in modo anonimo le risposte dell'utente. Per questo motivo, agli utenti viene chiesto di acconsentire all'uso dei cookie, in modo che possano compilare parzialmente ciascun questionario e continuare dalla prima domanda senza risposta, utilizzando lo stesso dispositivo e browser.





Una volta che gli utenti hanno compilato completamente i questionari, possono navigare e rivedere le domande o procedere direttamente alla pagina dei risultati. Lo strumento esegue un meccanismo di analisi di domande/risposte e fornisce a ciascun utente un report online anonimo, di conseguenza, con punteggi per soft skill, raccomandazioni per l'upskilling e include la funzionalità per scaricare il report in formato PDF.

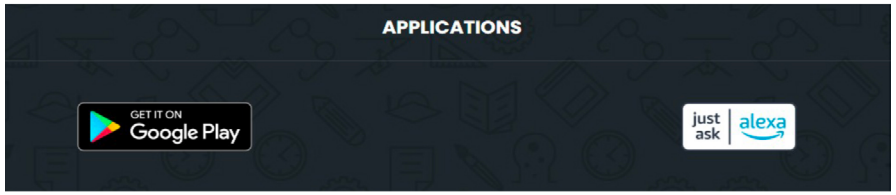


Infine, lo strumento di autovalutazione delle competenze trasversali SOCRATEST fornisce un feedback sui punti di forza e di debolezza dei volontari e motiva alla rispettiva formazione e introspezione. Allo stesso tempo, lo strumento di autovalutazione ha lo scopo di aiutare i datori di lavoro attuali e futuri a valutare le competenze trasversali, le attitudini e le qualità dei potenziali candidati e fornisce una panoramica delle competenze acquisite attraverso il volontariato in tempi difficili. Si noti che lo strumento SAT fornisce ai volontari una panoramica dei risultati in un certificato stampabile/scaricabile.

1.10 SOCRATEST Alexa e app mobili

Konstantinos Tsibanis - GUnet

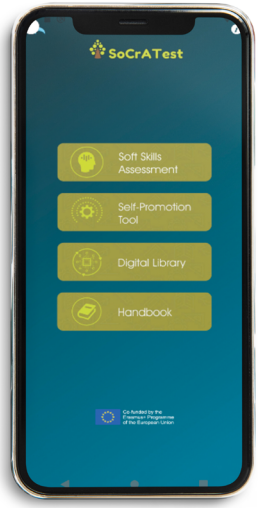
La biblioteca digitale SOCRATEST è accessibile non solo tramite un browser web ma anche dalle **applicazioni SOCRATEST** disponibili. Per questo motivo, nella piattaforma di e-learning SOCRATEST è presente una sezione dedicata per accedere/scaricare le applicazioni ufficiali SOCRATEST, l'app mobile e l'app Alexa. L'**app mobile SOCRATEST** è archiviata nel Google Play Store ufficiale e l'**app Alexa SOCRATEST** è archiviata nel marketplace ufficiale di Amazon Alexa.

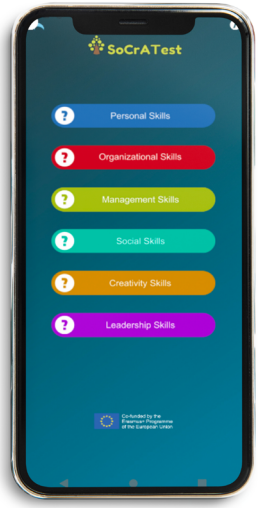


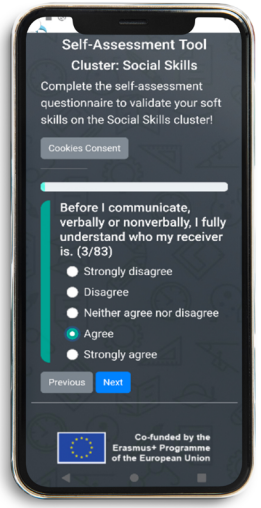
L'**applicazione mobile SOCRATEST** è un ambiente mobile nativo completamente funzionale che fornisce l'accesso a tutti gli output del progetto. L'applicazione mobile SOCRATEST è un'app nativa multilingue che fornisce un mezzo alternativo per accedere/ricercare i contenuti e gli strumenti sviluppati nell'ambito del progetto SOCRATEST in modo intuitivo e flessibile. Tutti gli strumenti e i contenuti sono responsive. Ciò significa che il contenuto viene adattato automaticamente per adattarsi alle dimensioni dello schermo di ogni dispositivo mobile.

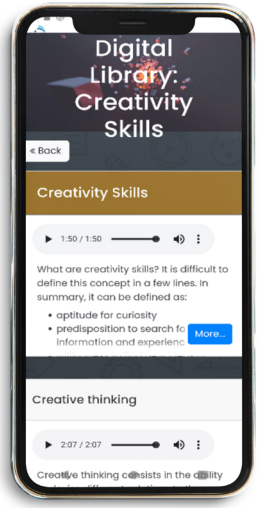
L'applicazione mobile SOCRATEST può essere utilizzata sia come ambiente di apprendimento virtuale alternativo facile da usare per accedere ai contenuti e agli strumenti del progetto o come mezzo per diffondere i risultati del progetto. L'app mobile SOCRATEST è stata testata a fondo, attraverso un protocollo di usabilità, al fine di garantire che sia stabile, facile da usare e perfettamente funzionante. L'app mobile SOCRATEST può essere scaricata gratuitamente dal Google Play Store originale:

https://play.google.com/store/apps/details?id=gr.gunet.socratest&hl=en







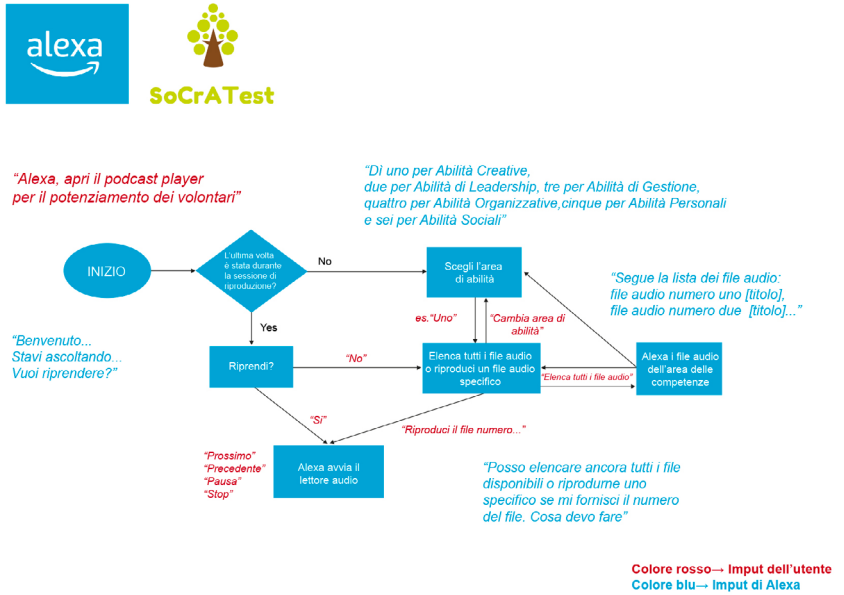


L'app mobile SOCRATEST supporta sette lingue (inglese, tedesco, greco, italiano, slovacco, sloveno e portoghese).

L'App SOCRATEST Alexa introduce una delle più importanti innovazioni tecnologiche nel Progetto SOCRATEST. Può essere considerato uno strumento per acquisire conoscenze, motivare e incoraggiare gli utenti interessati ai prodotti e agli strumenti del progetto SOCRATEST. Tecnicamente parlando, SOCRATEST Project Podcast Player è un'applicazione per la tecnologia dell'assistente virtuale Alexa di Amazon. Fornisce un'interfaccia utente vocale che consente agli utenti di interagire con l'app tramite comandi vocali ed eseguire azioni come: selezionare una delle sei abilità del cluster, ascoltare l'elenco dei podcast disponibili per ciascuna abilità del cluster, ascoltare un episodio di podcast specifico, spostare avanti e indietro durante l'ascolto ecc.

Un diagramma di flusso con tutti i comandi è disponibile qui:

https://tools.socratest.eu/applications/ SOCRATEST_Alexa_Skills_App.png



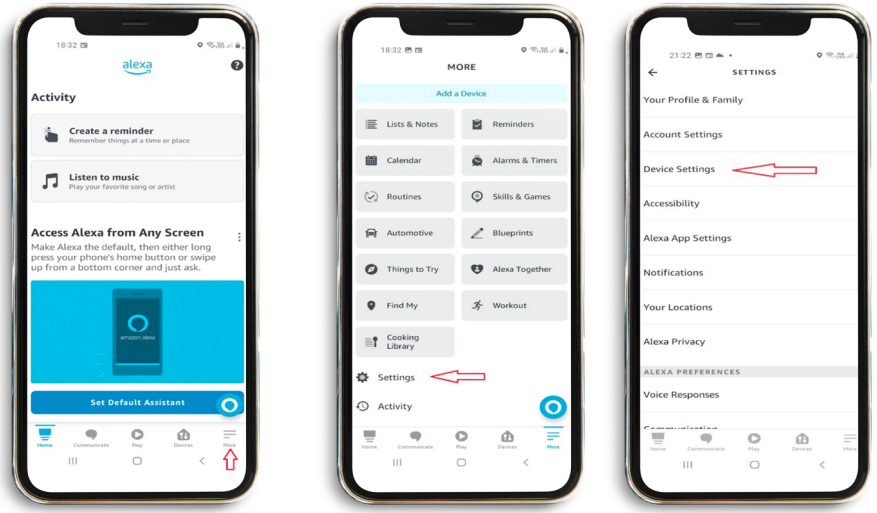
Il diagramma di flusso sopra mostra il flusso di interazione vocale tra l'utente e il lettore di podcast. Le frasi di colore blu vengono pronunciate da Alexa e quelle di colore rosso potrebbero essere pronunciate dall'utente per attivare le rispettive azioni.

Di seguito vengono presentati alcuni possibili scenari di utilizzo del flusso di interazione:

- Quando il lettore di podcast si apre per la prima volta, Alexa accoglie l'utente e gli chiede di scegliere una competenza del cluster. L'utente può dire "Uno" per scegliere le capacità di creatività, "Due" per le capacità di leadership ecc. Quindi, Alexa chiede se l'utente desidera ascoltare l'elenco dei titoli dei file audio o desidera ascoltare un file mp3 specifico. Nel primo caso, l'utente dovrebbe utilizzare una frase come "Elenca tutti i file audio" e Alexa inizierà a enumerare i titoli e i numeri dei file disponibili per il cluster selezionato. Nel secondo caso l'utente può richiedere un file specifico utilizzando il suo numero, ad esempio dicendo "Riproduci file numero uno". In tal caso, Alexa avvierà il suo lettore multimediale e l'utente ascolterà il file audio numero uno del cluster selezionato.

- In qualsiasi momento, l'utente può dire "Cambia abilità cluster" e Alexa chiederà quale cluster scegliere.
- Quando viene avviato il lettore multimediale Alexa, l'utente può utilizzare frasi come "Avanti", "Precedente", "Pausa", "Stop" per attivare le rispettive azioni. Poiché il lettore multimediale Alexa è considerato un'app diversa dal lettore di podcast SOCRATEST, l'utente deve avviare una nuova sessione con quest'ultimo per eseguire azioni come cambiare cluster o ascoltare l'elenco degli episodi.
- Quando l'utente interrompe il lettore multimediale, al successivo avvio del lettore di podcast, Alexa riconosce che lo stato precedente era all'interno di una sessione di riproduzione e chiede di riprenderlo o meno. Se l'utente dice "Sì", il lettore multimediale riprende la riproduzione dall'ultimo punto. Se l'utente dice "No", Alexa può enumerare l'elenco dei file audio o riprodurre un file specifico oppure l'utente può dire "Scegli abilità cluster" per attivare il rispettivo flusso.

Gli utenti possono abilitare SOCRATEST Project Podcast Player sui propri dispositivi mobili (dopo aver scaricato l'app Alexa per Android o iOS) o in un dispositivo domestico intelligente Alexa (ad es. Amazon Echo).



Ciò consente agli utenti che possiedono un dispositivo Alexa o hanno installato l'app Alexa sul proprio telefono cellulare o dispositivo smart di avere accesso ai Podcast SOCRATEST e ascoltare i contenuti educativi senza la necessità di essere davanti allo schermo di un computer. Si prega di notare che l'App Alexa SOCRATEST supporta due lingue (inglese e italiano).

Parte 2

2.1 Introduzione

La seconda parte di questo manuale contiene una descrizione dettagliata dei cluster di competenze trasversali che sono stati identificati come importanti per la valutazione delle competenze sociali e creative, ad es.

- Capacità di creatività
- Capacità di leadership
- Abilità manageriali
- Abilità organizzative
- Abilità personali
- Abilità sociali

Per ogni cluster di abilità, i lettori troveranno una descrizione del cluster e della rispettiva competenza, insieme a una spiegazione del significato di questa particolare abilità in tempi di crisi.

L'ultimo paragrafo tratta delle affermazioni degli indicatori di autovalutazione con cui gli utenti dello strumento di autovalutazione SOCRATEST dovranno confrontarsi durante il processo di valutazione interattiva. Complessivamente sono state elaborate più di 600 dichiarazioni, per la valutazione delle Soft Skills nei sei cluster, che trattano situazioni abituali di impegno volontario in crisi.

L'algoritmo che sta alla base della valutazione delle affermazioni è stato elaborato separatamente per ciascuna affermazione. Mentre le affermazioni hanno un gradiente lineare per le cinque opzioni di risposta (fortemente in disaccordo, in disaccordo, né d'accordo né in disaccordo, d'accordo, fortemente d'accordo), in alcuni casi la distribuzione dei punteggi è stata modificata rispetto alla particolare affermazione. Per fare un esempio: il meccanismo di analisi per l'affermazione "Preferisco una dittatura contro la democrazia" (che non fa parte di questo catalogo di valutazione) attribuirebbe zero punti a tutte e tre le risposte (fortemente d'accordo, d'accordo, né d'accordo né in disaccordo). Inoltre, gli sviluppatori delle dichiarazioni potrebbero anche fornire tre diversi livelli di peso in base alla pertinenza della dichiarazione. Pertanto, i risultati forniscono un quadro realistico della competenza di un utente in un determinato cluster di competenze trasversali. Per maggiori dettagli tecnici si rimanda ai precedenti capitoli 1.9 e 1.10.

2.2 Creatività

2.2.1 Descrizione dell'area

Cosa sono le abilità creative? È difficile definire questo concetto in poche righe. In sintesi, può essere definito come:

- attitudine alla curiosità
- predisposizione alla ricerca di nuove informazioni ed esperienze
- disponibilità a trovare nuove idee o soluzioni
- capacità di combinare gli elementi disponibili in qualcosa di nuovo e "funzionale"
- capacità di risolvere i problemi in modo originale
- capacità di modificare la realtà migliorandola
- capacità di ascoltare le idee degli altri
- capacità di testare opinioni personali e cambiare idea
- capacità di prendere decisioni non convenzionali

Il concetto di creatività è cambiato nel tempo. Infatti, mentre inizialmente era considerata una caratteristica esclusiva degli artisti, ora è considerata un atteggiamento applicabile ad ogni campo delle attività umane.
Nel complesso, la creatività è un modo di pensare, e quindi di agire, che si fonda sull'equilibrio tra deduzione e intuizione, ragione e immaginazione, emozione e riflessione, pensiero divergente e convergente.

A causa della pandemia di Covid-19, tutti noi abbiamo dovuto riscoprire il concetto di resilienza. Questo è un termine (originariamente appartenente al mondo della scienza) che definisce la capacità di resistere agli urti con elasticità. Nella sfera umana è la caratteristica che permette a ciascuno di noi di superare le difficoltà adattando il proprio modo di essere e di agire alle nuove situazioni. Una mente creativa è naturalmente predisposta alla resilienza, perché già normalmente (non in periodo di pandemia) è abituata a mettersi alla prova nei tortuosi processi di sperimentazione, che caratterizzano chi cerca, in vari campi, di arrivare a nuove soluzioni, diverse dai soliti standard. Per questo, nella maggior parte dei casi, le personalità creative hanno saputo affrontare le sfide della pandemia in modo pro-attivo (e possono aiutare gli altri a fare lo stesso).

2.2.2 Pensiero Creativo

Il pensiero creativo consiste nella capacità di escogitare soluzioni diverse allo stesso problema, ragionando in modo flessibile e fluido e trovando risposte insolite e originali. Pensare creativo significa essere prima di tutto una persona intellettualmente curiosa, interessata ad ampliare le proprie conoscenze senza pregiudizi. Ma significa anche saper trovare nuove connessioni tra fatti e cose conosciute, guardare i fatti in modo obiettivo, cercare di avere visioni complete, da diverse prospettive o punti di vista. Un elemento essenziale per innovare idee e metodi.

Alla base di tutto ciò c'è bisogno di una visione ottimistica della vita, vista come occasione per esprimersi, al di là di possibili ostacoli, interpretata da chi ha il pensiero creativo come motore di apprendimento, cambiamento e miglioramento. Un approccio proattivo alle cose, essenziale soprattutto in tempi di crisi. Il fulcro alla base del pensiero consiste nel non smettere mai di analizzare, studiare, interrogarsi, per imparare, producendo di conseguenza elementi creativi come modalità di auto-espressione.

Questo significa non lasciarsi scoraggiare eccessivamente dalle difficoltà, ma al contrario cercare di usarle come motivatore. Spesso chi ha un modo di pensare creativo ha una visione chiara degli obiettivi che intende raggiungere, sa prendere decisioni e non si lascia intimidire nell'intraprendere percorsi insoliti per raggiungere i propri obiettivi, osando sia dal punto di vista della sostanza che del metodo , dando il meglio di sé e assumendosi la piena responsabilità delle proprie azioni. Anche la capacità di connettersi con gli altri fa parte della personalità con il pensiero creativo.

Significato in Tempo di Crisi

Il pensiero creativo può rivelarsi fondamentale, in questo periodo post-pandemico, nella ricerca del lavoro, nell'organizzazione e pianificazione delle attività lavorative perché permette di trovare metodi e soluzioni alternative a quelle abituali con quindi maggiori possibilità di successo in un contesto difficile.

Indicatori di autovalutazione

1. Sono una persona intellettualmente curiosa
2. Spesso trovo nuove connessioni tra fatti e cose
3. Mi piace guardare i fatti e le cose da diverse prospettive o punti di vista
4. Vedo la vita come un'opportunità per esprimersi
5. Uso gli ostacoli della vita come motore per la creatività
6. Di solito produco elementi creativi per esprimermi
7. Non smetto mai di imparare e di interrogarmi
8. Difficoltà e problemi non mi demotivano
9. Ho una visione chiara degli obiettivi che voglio raggiungere
10. Sono una persona che sa come prendere decisioni
11. Il mio obiettivo è dare il massimo
12. Sono il primo responsabile del raggiungimento dei miei obiettivi

2.2.3 Innovazione

Una persona innovativa ha una metodologia di azione tale da poter cambiare, per lo più in meglio, lo stato di cose esistente, alla ricerca di soluzioni efficaci ed efficienti. Alla base della capacità di innovare è necessaria una buona dose di curiosità, che dia slancio alla ricerca di cose nuove e insolite, attraverso la voglia di sperimentare. Curiosità e ricerca di nuove esperienze, da coniugare con la capacità di porsi domande sullo stato delle cose e in parallelo con la voglia di cercare risposte nuove e inedite, senza timore di trovarne di insolite, il che significa non consuete, comuni o già realizzate.

Una persona innovativa è fondamentalmente una persona curiosa. Curiosa delle nuove tecnologie, affascinata dalle nuove tendenze, interessata al nuovo e all'inedito. Una curiosità volta alla sperimentazione, per trovare soluzioni migliori e più efficaci alle diverse esigenze, attraverso, nei possibili campi di applicazione del pensiero innovativo, comunque un metodo rigoroso e scientifico. Il risultato dell'innovazione – la realizzazione di un prototipo, di un modello originale, in un approccio innovativo – si basa su rigorosi criteri di qualità: specifici elementi o funzioni verranno selezionati, testati e misurati al fine di confermare il raggiungimento degli obiettivi di qualità. La capacità di innovare presuppone anche porsi domande sul mondo circostante e raccogliere informazioni, per poi essere costantemente alla ricerca di nuove idee al fine di migliorare l'esistente attraverso soluzioni innovative.

Le caratteristiche che contraddistinguono le persone più innovative sono la capacità di porre domande, lo spirito di osservazione, di sperimentazione e la capacità di relazionarsi. Le persone innovative sono in grado di generare idee da vecchie soluzioni, prese anche da altri ambiti, ricombinandole in modo diverso, cercando costantemente di capire come i processi esistenti possono essere modificati per

fornire risultati migliori. Occorre quindi saper cambiare le proprie ipotesi, oltrepassando i confini dettati dal proprio pensiero e immaginando alternative opposte, osservando nel dettaglio e senza preconcetti i fenomeni comuni.

Significato in Tempo di Crisi (es. pandemia)
In tempi di crisi è fondamentale avere una mentalità innovativa: il mondo presenta nuove sfide, che possono essere affrontate meglio avendo la capacità di immaginare e sperimentare nuovi metodi e nuove risposte.

Indicatori di autovalutazione

1. Mi piacciono le cose nuove e insolite
2. Sono alla ricerca di nuove esperienze
3. Sono curioso delle nuove tecnologie
4. Sono affascinato dalle nuove tendenze della cultura e della società
5. Mi pongo domande su ciò che vedo
6. Sono costantemente alla ricerca di nuove idee
7. Mi piace raccogliere informazioni
8. Mi piace costruire modelli e prototipi
9. Sono rigoroso nel soddisfare i criteri di qualità
10. Ho mille idee al minuto
11. Mi piace migliorare i processi organizzativi
12. Mi piacciono le soluzioni innovative

2.2.4 Capacità analitiche

Le capacità analitiche sono competenze trasversali che aiutano a identificare e risolvere problemi complessi.
Alcune capacità analitiche popolari includono il pensiero critico, l'analisi dei dati, la ricerca e la comunicazione. Le capacità analitiche sono quell'insieme di abilità che consentono di organizzare un'attività in modo efficace e di trovare soluzioni immediate e semplici agli imprevisti. Sono direttamente correlate al modo di gestire le situazioni pratiche, utilizzando il pensiero critico e la concretezza. Le capacità analitiche sono competenze trasversali che aiutano a identificare e risolvere problemi complessi.
Alcune capacità analitiche popolari includono il pensiero critico, l'analisi dei dati, la ricerca e la comunicazione. Le capacità analitiche sono quell'insieme di abilità che consentono di organizzare un'attività in modo efficace e di trovare soluzioni immediate e semplici agli imprevisti. Sono direttamente correlate al modo di gestire le situazioni pratiche, utilizzando il pensiero critico e la concretezza.
La prima fase del pensiero analitico consiste nella raccolta di informazioni relative al problema da risolvere, per poi iniziare a pensare a possibili soluzioni o, se necessario, raccogliere ulteriori informazioni, infine c'è la verifica che consiste nell'analizzare se le soluzioni attuate si sono rivelate efficaci e, in caso negativo, identificare i motivi per cui si sono rivelate non utili, modificando di conseguenza l'approccio.
È abitudine della mentalità analitica esaminare e scomporre i fatti, senza lasciarsi sopraffare da troppe informazioni. È necessario avere la capacità di identificare i punti di forza e di debolezza delle idee. Elementi di capacità analitiche sono la capacità di mettere in rete le informazioni, l'apprendimento costante, la capacità di ascoltare opinioni diverse, l'osservazione attenta delle cose.
Le competenze analitiche sono molto importanti, perché possono essere utilizzate in diversi settori e ruoli. L'importanza di questo tipo di approccio risiede nella capacità prima di tutto di identificare in modo chiaro un oggetto di studio, poi di guardare il problema in modo obiettivo, e infine di cercare di individuare la soluzione, coinvolgendo i vari attori e affrontando le cause che hanno contribuito a realizzare quella specifica situazione.

Significato in Tempo di Crisi (es. pandemia)
In tempi di crisi avere capacità analitiche è importante perché permette di osservare e interpretare la situazione in modo razionale senza lasciarsi influenzare da pregiudizi e sentimenti, avendo così un atteggiamento più efficace per affrontare sfide senza precedenti

Indicatori di auto-valutazione

1. È mia abitudine esaminare e scomporre i fatti
2. Cerco di non farmi sopraffare da troppe informazioni
3. Cerco i punti di forza e di debolezza delle idee
4. So come trovare e organizzare i dati
5. Sono una persona premurosa
6. Mi piace guardare i dettagli delle cose
7. So come usare e mettere in rete le informazioni che ho
8. Imparo qualcosa di nuovo ogni giorno
9. Mi piace leggere ed essere informato
10. Mi piace sentire opinioni diverse
11. Cerco sempre di aumentare la mia istruzione
12. Sono un osservatore attento

2.2.5 Curiosità

La curiosità intellettuale è definita come un interesse generale e una motivazione all'apprendimento. La curiosità intellettuale è un tratto della personalità che dà la capacità di aprire il proprio campo di conoscenza, di avere una mente aperta, di acquisire continuamente informazioni, nuove conoscenze e di imparare dalle esperienze precedenti.
La curiosità intellettuale porta alla conoscenza. Le persone curiose si guardano intorno, esplorano il mondo e si pongono domande sull'ambiente circostante. La curiosità intellettuale è uno degli ingredienti fondamentali della creatività. Soprattutto è un atteggiamento mentale che rifiuta la passività e mette tutto in discussione. La curiosità è una sfida a se stessi e al mondo, che permette di abbracciare la complessità dell'esistente grazie a un interesse appassionato per ciò che non si conosce.

Il curioso cerca motivazioni capaci di stimolare la sua creatività, vuole conoscere il mondo che lo circonda, con una forte voglia di esplorare e imparare. Ha una mente allenata a porre domande, riconosce le sue lacune e vuole colmarle. Ha una buona tolleranza allo stress ed è disposto ad accettare risposte che non si aspettava.
La capacità di aprire il proprio campo di conoscenza, di avere una mente aperta, di acquisire continuamente nuove conoscenze e di imparare dalle esperienze precedenti è fondamentale in qualsiasi attività, compreso il lavoro. La curiosità intellettuale è uno dei prerequisiti per una crescita personale costante ed è alla base del pensiero creativo.

Significato in Tempo di Crisi (es. pandemia)
La curiosità intellettuale in tempi di crisi ti permette di analizzare le cause della crisi stessa, di comprenderne gli elementi approfondendo le tue conoscenze, dandoti così la possibilità di districarti al meglio dalla situazione e trovare soluzioni positive.

Indicatori di auto-valutazione

1. Cerco motivazioni capaci di stimolare la mia creatività
2. Mi piace conoscere la vita delle altre persone
3. Mi piace osservare la natura e il mondo che mi circonda
4. Cerco nuove informazioni sulle cose
5. Ho un forte desiderio di esplorare e imparare
6. Le novità attirano la mia attenzione
7. Ho una mente allenata a fare domande
8. Riconosco le mie lacune e voglio colmarle
9. Sono stupito dalle caratteristiche affascinanti del mondo
10. Ho una buona tolleranza allo stress
11. Sono disposto ad accettare risposte che non mi aspettavo
12. Mi piace esplorare il mondo intorno a me

2.2.6 Pensiero logico

Il pensiero logico è un processo mentale che utilizza strumenti logico-razionali, giustificando i meccanismi operativi utilizzati in ogni fase. L'intelligenza logica, di tipo astratto, richiede la capacità di esaminare un evento in modo suddiviso, isolando con l'analisi i fattori che intervengono a originarlo. Se gli schemi di soluzione dei problemi si sono già dimostrati efficaci in passato, tenderanno a essere riutilizzati anche nel presente.

Il pensiero logico è un'attitudine alla concentrazione mentale che permette di esaminare un evento in modo suddiviso analizzandone le parti in modo ordinato e consequenziale. Questo permette di isolare e analizzare i fattori che compongono il fenomeno stesso.

Il pensiero logico è tipico delle persone razionali, che cercano di osservare le cose oggettivamente per trovare spiegazioni e soluzioni senza lasciarsi trasportare dai pregiudizi nell'analisi dei fatti e senza lasciare che i sentimenti interferiscano con la razionalità. Usando il pensiero logico, se una soluzione a un problema si è già dimostrata efficace, viene riutilizzata, così come le soluzioni inefficaci vengono scartate.

Il pensiero logico è lineare, organizzato, consequenziale. Il pensiero logico favorisce l'analisi di concetti astratti, usando la razionalità. Il pensiero logico utilizza il metodo deduttivo, che è un processo cognitivo che parte dal generale per arrivare al particolare. È analitico perché segmenta e organizza tutte le informazioni, consentendo l'organizzazione del ragionamento che viene svolto, in modo che il ragionamento proceda in modo razionale e preciso, sviluppandosi linearmente, passo dopo passo, fino a giungere a conclusioni.

Per far avanzare il processo di pensiero logico, è fondamentale differenziare i fatti accertati dalle osservazioni personali. Per giungere a una conclusione logica, è necessario concentrarsi su informazioni comprovate.

La capacità di analizzare i fatti e di utilizzare il pensiero logico permette di superare schemi comportamentali errati - anche sul posto di lavoro - e trovare nuove soluzioni ai problemi. Soluzioni efficaci, perché basate sui fatti e non su pregiudizi e preconcetti.

Significato in Tempo di Crisi

L'emergenza coronavirus sta innescando una crisi economica senza precedenti, l'intelligenza logica può rivelarsi fondamentale per analizzare la situazione e trovare soluzioni efficaci, in tutti i campi, organizzazione del lavoro compresa.

Indicatori di auto-valutazione

1. Ho un'attitudine alla concentrazione mentale
2. Ho la capacità di esaminare un evento in modo suddiviso
3. Mi piace isolare con l'analisi i fattori che compongono un fatto o un'idea
4. Sono una persona razionale
5. Cerco di osservare le cose oggettivamente
6. Se una soluzione a un problema si è già dimostrata efficace, la riutilizzo
7. Penso in modo lineare
8. Organizzo i miei pensieri
9. Non mi lascio trascinare nel pregiudizio nell'analisi dei fatti
10. Non permetto ai sentimenti di interferire con la logica
11. Mi piace capire concetti astratti
12. Uso la razionalità per valutare e analizzare una situazione reale

2.2.7 Apertura mentale

Avere una mente aperta significa saper considerare nuove idee e opinioni o punti di vista diversi, essere disposti ad ascoltare le proposte degli altri, anche se contrarie ai nostri principi, valutare queste proposte e decidere se accoglierle con flessibilità e capacità di cambiare idea.

Le persone che non hanno una mente aperta sono poco o per niente flessibili, sono troppo spaventate dalla possibilità di un cambiamento, temono ciò che non conoscono. Non sono in grado di cambiare idea e accettare quella degli altri. Le persone di mentalità aperta hanno maggiori possibilità di raggiungere il loro massimo potenziale nella vita e anche nel lavoro perché sanno rischiare, sanno osare, non si accontentano dell'opzione più facile. Queste persone sono costantemente alla ricerca di qualcosa, sono anticonformiste nel senso positivo del termine e sono disposte a imparare qualsiasi cosa da chiunque. Avere una mente aperta consente un cambiamento positivo e consente anche un maggiore spirito di squadra data la capacità di ascoltare le idee e le opinioni degli altri.

Per avere una mente aperta, devi mettere alla prova te stesso, le tue idee e il tuo comportamento, uscendo dalla tua "zona di comfort". Devi mettere in discussione le tue idee non avendo paura di sbagliare, ma accettando i rischi. Una mente aperta ti permette anche di trovare ispirazione negli altri. L'apertura mentale è legata all'umiltà: chi crede di sapere tutto, infatti, non potrà mai imparare qualcosa dagli altri e non potrà reinventarsi o mettere in discussione le proprie idee o principi.

Ma essere aperti significa anche avvicinarsi al prossimo senza perdere necessariamente i propri principi o la propria integrità morale, ma essere aperti al dialogo e al confronto.

Significato in Tempo di Crisi

In tempi di crisi, che significano anche grandi cambiamenti, essere aperti è fondamentale per non avere paura delle cose nuove e accettare di cambiare idee e comportamenti abituali per affrontare il nuovo contesto.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono sempre pronto ad ascoltare le proposte degli altri
2. Sono aperto al confronto con chi ha idee diverse dalle mie
3. Sono disponibile a cambiare idea
4. Mi piace sperimentare nuovi modi di pensare
5. Non voglio porre limiti alle mie conoscenze
6. Mi piace sfidare le convinzioni che ho attualmente
7. Accetto gli altri senza criticarli, anche se posso essere in disaccordo con loro
8. Ascolto attentamente quello che gli altri hanno da dirmi
9. Posso facilmente cambiare il mio comportamento
10. So come affrontare le nuove situazioni che via via si presentano
11. Cerco di mantenere la distinzione tra ciò che sono, ciò in cui credo e ciò che è la verità
12. Non mi sento minacciato quando le mie idee vengono messe in discussione

2.2.8 Sperimentazione

Sperimentare significa sottoporre qualcosa a prove e verifiche per valutarne la qualità, l'efficienza e le prestazioni. In un senso più ampio significa non accettare idee o procedure senza verificarne effettivamente l'affidabilità, potendo quindi ragionare e agire non per convenzione, ma con cognizione di causa.

Il metodo sperimentale è un processo di formazione e controllo delle conoscenze scientifiche basato sulla conduzione di esperimenti. Ciò che definisce il metodo sperimentale è l'osservazione, spesso ripetuta nel tempo, effettuata in condizioni e opportunità particolari, creata artificialmente e particolarmente adatta a far cogliere allo sperimentatore un aspetto poco chiaro di ciò che si sta indagando.

Questo metodo può essere applicato non solo alla scienza, ma alla vita in generale e anche al mondo del lavoro, indipendentemente dal tipo di settore produttivo e dalla categoria professionale. Si tratta infatti di un modo di agire, di una modalità di espressione di sé applicabile ad ogni ambito. Il metodo sperimentale permette di verificare la validità delle idee e l'efficacia delle azioni e dei metodi in ogni ambito.

È tipico delle persone concrete, che valutano i fatti e seguono le passioni senza considerare ricompense o riconoscimenti, che non hanno paura di rischiare e sono alla ricerca della verità. Chi attua il metodo sperimentale vuole ottenere risultati concreti, ha pensieri divergenti, insoliti e vuole trovare soluzioni efficaci e ingegnose ai problemi. Applicare la sperimentazione significa voler costantemente testare l'efficacia di idee, azioni e metodi, verificandone concretamente l'affidabilità.
Utilizzare questo metodo significa essere pronti al cambiamento, se i metodi abituali non dovessero superare i test di verifica costante. Significa quindi avere una mente aperta e un pensiero creativo, orientato alla ricerca del miglioramento continuo piuttosto che alla ripetizione di ciò che già c'è.

Significato in Tempo di Crisi
In tempi di crisi, sperimentare idee o procedure e verificarne concretamente l'affidabilità è ancora più importante perché la difficoltà del contesto richiede più che mai di adottare le soluzioni più efficaci, abbandonando quelle inefficaci.

Indicatori di auto-valutazione

1. Mi piace provare cose nuove
2. Sono costantemente alla ricerca di opportunità di espressione personale nella mia vita quotidiana
3. Mi piace seguire le mie passioni senza considerare ricompense o riconoscimenti
4. Sono una persona che non ha paura di correre rischi
5. Mi piace ottenere rapidamente risultati concreti
6. Ho pensieri divergenti, insoliti ed efficaci in relazione a un determinato compito o problema
7. Trovo soluzioni multiple e ingegnose allo stesso problema
8. Mi piace controllare se le cose, le idee ei metodi funzionano o meno
9. Mi piace mettere in pratica le mie idee
10. Cerco di trovare un modo per raggiungere un determinato obiettivo provando
11. Mi piace mettere alla prova me stesso e gli altri
12. Sottopongo le cose a prove e controlli

2.2.9 Brainstorming

Il brainstorming è una modalità decisionale in cui la ricerca della soluzione a un determinato problema si realizza attraverso intense sessioni di dibattito e confronto di idee e proposte liberamente espresse dai partecipanti. Presuppone un dialogo aperto e la capacità di prendere in considerazione le proposte degli altri. L'utilizzo della metodologia del brainstorming, anche in ambito lavorativo, si basa sul presupposto di avere la volontà di dialogare e confrontarsi con altre persone. Tenere riunioni per condividere e discutere idee e progetti, applicare il lavoro di squadra, trovare una sintesi tra opinioni e proposte diverse, sono elementi essenziali del brainstorming.

Il concetto di brainstorming si basa sull'idea che considera utile e positiva, anche nel mondo del lavoro e all'interno delle aziende, la circolazione delle idee e il lavoro di squadra. Durante una sessione di brainstorming, ogni partecipante viene stimolato a produrre in modo creativo quante più idee possibili: ogni idea viene annotata e poi discussa tra tutti i partecipanti e solo in seguito viene fatta una scelta di idee.

Questa è una tecnica interessante non solo perché la creatività viene stimolata con il libero confronto, ma anche perché permette di rafforzare lo spirito di gruppo e di mantenere buone relazioni interpersonali. Per svolgere attività di brainstorming è necessario avere la capacità di parlare in pubblico, di interagire con gli altri in modo positivo, di comprendere e riconoscere le emozioni degli altri, potenziare le capacità degli altri e anche delegare compiti ad altre persone.

Il brainstorming combina un approccio informale alla risoluzione dei problemi con il pensiero creativo. Incoraggia le persone a proporre pensieri e idee che a prima vista possono sembrare un po' folli. Alcune di queste idee possono trasformarsi in soluzioni originali e creative a un problema, mentre altre possono dar vita ad altre idee. Questo approccio aiuta a sbloccare le persone, portandole fuori dai loro soliti modi di pensare. Il brainstorming è un modo collaudato per elaborare idee creative o risolvere un problema.

Significato in tempi di crisi

In tempi di crisi, il dibattito e il confronto delle idee, la capacità di ascolto, sono particolarmente importanti per consentire lo sviluppo di nuove idee e soluzioni migliori.

Indicatori di auto-valutazione

1. Mi piace parlare con gli altri
2. Mi piace incontrare persone con idee diverse dalle mie
3. Mi piace tenere riunioni per condividere e discutere idee e progetti
4. Sono un talento per il lavoro di squadra
5. Mi piace parlare in pubblico
6. Mi piace trovare una sintesi di idee o proposte diverse
7. Ho la capacità di capire e riconoscere le emozioni degli altri
8. So riconoscere e valorizzare le capacità degli altri
9. Posso delegare compiti ad altre persone
10. Trovo utile far circolare le idee
11. Penso che sia importante fare affidamento sui compagni di squadra
12. Considero importante per una squadra mantenere buone relazioni interpersonali

2.2.10 Gestione del tempo

La gestione del tempo è la capacità di strutturare mentalmente un processo di organizzazione e pianificazione delle attività in modo efficiente. La gestione del tempo è la capacità di fare la cosa giusta al momento giusto, con il minimo sforzo e ottimizzando le proprie risorse, quindi in modo efficace ed efficiente, per raggiungere obiettivi e impegni nei tempi previsti. La gestione del tempo è una delle competenze trasversali fondamentali, sia a livello personale che lavorativo. La gestione del tempo, in sostanza, è il processo di pianificazione e controllo del tempo, applicato e utilizzato in attività specifiche, al fine di aumentarne l'efficacia, l'efficienza e la produttività.

Avere la capacità di gestire il tempo include un'ampia gamma di qualità, come concentrazione, pianificazione, allocazione, determinazione degli obiettivi, delega, analisi del tempo, monitoraggio, organizzazione, programmazione e definizione delle priorità. È fondamentale tenere a mente le priorità, l'importanza e l'urgenza dei compiti. Nella corretta gestione del tempo è essenziale non essere sopraffatti dalla lista delle cose da fare ma mantenere un approccio calmo ma efficiente. È anche importante sfruttare al meglio il tempo stesso avendo il giusto equilibrio tra tempo dedicato alla pianificazione e tempo dedicato all'azione. Occorre anche avere la capacità di affrontare le interruzioni e non permettere ai propri interlocutori di far perdere tempo in attività inutili.

Chiaramente, la puntualità, il rispetto delle scadenze e il non permettere di accumulare lavoro da fare sono sintomi di una buona gestione del tempo. Un'efficace gestione del tempo permette di affrontare compiti imprevisti senza particolari difficoltà e di svolgere attività senza sentirsi stanchi e affaticati.
Con una buona gestione del tempo ogni persona può raggiungere molti traguardi importanti. Saper utilizzare il tempo è una delle competenze fondamentali della vita, oltre che per il lavoro, anche nella vita personale. Una chiave per il benessere, la riduzione dello stress e l'equilibrio ottimale tra vita privata e lavorativa.

Significato in Tempo di Crisi

La gestione del tempo è sempre importante nel mondo del lavoro, a maggior ragione in un contesto di crisi, quando bisogna essere sempre pronti ad affrontare imprevisti ed emergenze.

Indicatori di autovalutazione

1. A volte mi ritrovo a lavorare ad orari insoliti
2. Quando mi concentro perdo la cognizione del tempo
3. Riesco a tenere sotto controllo impegni e interruzioni imprevisti
4. Non lascio che i miei interlocutori perdano tempo
5. Sono puntuale e raramente arrivo in ritardo
6. Raramente mi sento stanco e affaticato
7. Ho il giusto equilibrio tra il tempo dedicato alla progettazione e quello dedicato all'azione
8. Tengo sempre presente la differenza tra l'importanza e l'urgenza di ciò che faccio
9. Rispetto quasi sempre gli impegni e le scadenze
10. Sono consapevole di quanto tempo dedico ad ogni attività del mio lavoro
11. Gli incontri che organizzo con altre persone finiscono nei tempi previsti
12. Non lascio che il lavoro si accumuli

2.2.11 Abilità interpersonali

Le abilità interpersonali riguardano il modo di comunicare, entrare in contatto e poi relazionarsi con gli altri. Sono tutti quegli atteggiamenti che consentono un buon rapporto tra chi li possiede e l'ambiente, dando modo di creare sinergia e armonia tra le persone e pertanto, definiscono il comportamento e le modalità di interazione nei confronti delle altre persone.

Avere questa capacità significa sapersi identificare con gli altri e capirli. Saper comunicare in modo efficace e comprendere i bisogni degli altri sono tra le competenze più utili nella vita professionale, ma anche nella vita personale. Stabilire una connessione e una relazione con gli altri è essenziale in ambienti multidisciplinari.

Le abilità e competenze relazionali sono tutte quelle abilità che permettono di entrare in contatto in modo positivo con gli altri. L'obiettivo è creare una comunicazione positiva ed efficace. Per raggiungere questo obiettivo, sono richieste capacità di ascolto e negoziazione.
L'impostazione delle buone abilità interpersonali è positiva, assertiva e persuasiva allo stesso tempo.

Le persone con buone capacità interpersonali trascorrono del tempo nelle relazioni con altri individui, amano incontrare altre persone, anche con stili di vita diversi e spesso amano viaggiare. La curiosità è un elemento essenziale, come anche un atteggiamento positivo e una buona educazione. Avere buone capacità di ascolto e negoziazione permette di raggiungere più facilmente traguardi importanti, rafforza lo spirito di squadra nel gruppo (compreso il lavoro), offre l'opportunità di maggiori scambi con il mondo esterno e genera quindi una maggiore crescita personale e collettiva.

Tra le abilità interpersonali più importanti possiamo citare:

- Comunicazione verbale e non verbale: la capacità di comunicare i propri pensieri in modo chiaro ed efficace. Dal tono di voce ai gesti, saper comunicare è un'arte che richiede molto studio e pratica;
- Attitudine al lavoro di squadra: capacità di lavorare in modo costruttivo con altre persone;
- Empatia e capacità di ascolto, ovvero la predisposizione alle relazioni con gli altri e la comprensione degli stati d'animo delle persone.

Significato in Tempo di Crisi (es. pandemia)
In tempi di crisi, le capacità interpersonali aiutano a comunicare anche nei momenti di maggiore stress, aiutando ad eliminare le incomprensioni e a sciogliere le tensioni.

Indicatori di auto-valutazione

1. Dedico tempo alle relazioni con altre persone
2. Mi piace viaggiare
3. Mi piace incontrare persone con stili di vita diversi
4. Comunico positivamente ed efficacemente con gli altri
5. Ho buone capacità di ascolto e negoziazione
6. Mi piacciono le buone maniere
7. Ho un atteggiamento positivo verso le altre persone
8. Ho un atteggiamento assertivo
9. Sono una persona persuasiva
10. Mi congratulo con coloro che esprimono le loro idee
11. Mi piace comunicare e condividere con chi lavora con me
12. Mi piace coordinare team multidisciplinari

2.2.12 Abilità non-cognitive

Le abilità non cognitive non sono le abilità consuete, come quelle matematiche, scientifiche, tecnologiche o linguistiche, ma possono essere ugualmente determinanti per il successo personale e professionale. Le abilità non cognitive sono quelle non direttamente correlate all'elaborazione delle informazioni. Si riferiscono, invece, a peculiarità individuali legate a caratteristiche emotive, psicosociali e di personalità. Sono, infatti, competenze umane e sociali non legate alla cognizione, ma altrettanto necessarie allo sviluppo.

Le abilità non cognitive fanno parte del background culturale di una persona, quindi la persona stessa può essere definita competente e idonea solo se possiede queste abilità tanto quanto se possiede le abilità tradizionali. Pur non essendo attualmente codificate, sono infatti indispensabili nella vita sociale e nel mondo del lavoro. La formazione è da tempo sinonimo di consolidamento delle hard skill (conoscenze teoriche e procedurali di base per lo svolgimento di una serie di ambiti specifici).

Ora, però, si è compresa l'importanza fondamentale delle abilità socio-emotive o comportamentali: infatti, avere buone capacità cognitive non è sufficiente per vivere in società o per svolgere un determinato lavoro. Le abilità non cognitive sono una serie di strumenti psicologici che consentono di sviluppare un approccio positivo e funzionale in ogni ambito della vita quotidiana, personale o lavorativa. Pertanto, queste predisposizioni sono fondamentali nella società. Includono una vasta gamma di abilità come maturità e stabilità emotiva, autocontrollo, cordialità, empatia, collaborazione, coscienziosità, perseveranza, grinta, processo decisionale.

Queste abilità non cognitive possono anche essere suddivise in tre aspetti:

- Caratteriali: carattere e personalità, cordialità, apertura mentale, consapevolezza e coscienziosità
- Comportamentali: funzionali allo sviluppo di comportamenti positivi, in grado di fornire la giusta motivazione
- Motivazionali: consistono nella capacità di affrontare le sfide della vita quotidiana con un approccio dinamico

Significato in Tempo di Crisi

Le competenze non cognitive in tempi di crisi aiutano ad affrontare in sicurezza e salvaguardando la compattezza del gruppo di lavoro anche le situazioni più complesse, rivelandosi un fattore imprescindibile.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono una persona estroversa e amichevole
2. Sono una persona coscienziosa
3. Cerco sempre di mantenere la mia stabilità emotiva
4. Mi reputo una brava persona
5. Ho la capacità di sapere come motivarmi nelle sfide della vita quotidiana
6. Ho un capitale psicologico che mi permette di affrontare i periodi negativi
7. Sono una persona empatica
8. Sono disponibile per imparare
9. Sono una persona competente
10. Cerco di concentrarmi su pensieri positivi
11. Se c'è un ostacolo mi organizzo per superarlo
12. Ho una mentalità dinamica

2.2.13 Networking

Il termine "Networking" (in italiano "fare rete") indica la capacità di creare e mantenere un sistema di relazioni. L'obiettivo è unire più realtà e persone, unire le loro competenze e conoscenze, realizzare progetti comuni, con vantaggi reciproci. Fare rete significa instaurare un rapporto di reciprocità, grazie al quale si genera uno scambio di idee, consigli, informazioni e contatti. È un circolo virtuoso in cui si dà e si riceve, per uno scambio reciproco.

Nel complesso, quindi, possiamo definire Networking un metodo volto a creare nuove relazioni e scambi di vario genere. Per fare questo, ovviamente, c'è bisogno di coerenza nel mantenimento delle relazioni e, soprattutto, di fiducia reciproca e corrisposta. Infatti, da entrambe le parti deve esserci un continuo scambio bidirezionale, al fine di sviluppare la fiducia reciproca. La capacità di fare rete vale anche nel mondo del lavoro: all'interno di un'azienda può essere un progetto per farsi conoscere a più persone possibili, per ampliare i propri clienti, per collaborare con altre aziende.

Soprattutto, quest'ultimo fattore è la chiave del successo per una rete positiva. La cooperazione e il gioco di squadra possono senza dubbio dare una spinta in più alla realizzazione dei progetti e alla crescita economica di un'azienda. Oltre all'aspetto prettamente economico, chi imposta un buon piano di Networking potrà rimanere

in contatto non solo con i propri clienti, ma stringerà partnership con altri professionisti che affrontano problematiche simili.
All'interno della rete, i professionisti avranno quindi l'opportunità di ricevere supporto, cooperazione, aiuto e consulenza da altri professionisti. Per questo la fiducia deve essere alla base di tutto; solo così tutti avranno interesse ad aiutare e ad essere aiutati. Una buona rete permette di affrontare al meglio i momenti di maggior stress. Questo aspetto è di fondamentale importanza e da non sottovalutare, soprattutto considerando che viviamo in un periodo di crisi.

La consapevolezza di avere una buona rete di collaboratori con cui condividere esperienze e confronti costruttivi renderà i professionisti all'interno di un'azienda più uniti e sicuri di sé, aumentando la loro produttività ed entusiasmo. Il risultato sarà un arricchimento delle conoscenze di tutti, favorendo la crescita lavorativa all'interno dell'azienda. Per riassumere, il concetto guida del Networking è che l'unione fa la forza.
Trovare persone con lo stesso obiettivo e che desiderano collaborare, coinvolgerle e attuare buone pratiche di Networking permette di ottenere ottimi risultati.

Significato in Tempo di Crisi
Fare rete in tempi di crisi ci consente di fare fronte comune disponendo di più strumenti per affrontare le criticità nel reciproco interesse, avendo così maggiori opportunità di successo rispetto ad agire individualmente, ciascuno con strumenti limitati.

Indicatori di auto-valutazione

1. Credo che l'unione faccia la forza
2. Credo sia giusto condividere obiettivi comuni
3. È utile concordare le azioni da svolgere
4. È importante coinvolgere tutti i partner nella realizzazione di un progetto
5. Mi piace lo spirito cooperativo
6. Mi piace coordinare le attività dei progetti
7. Ho l'abitudine di lavorare insieme agli altri
8. Mi piace il confronto delle idee
9. La presenza di competenze ed esperienze diverse permette di intervenire in più settori
10. È importante scambiare informazioni e buone pratiche
11. Il Networking permette di ottimizzare le risorse umane ed economiche
12. In futuro, la capacità di fare rete sarà strategica per lo sviluppo

2.3 Abilità di leadership

2.3.1 Descrizione dell'area

Molte persone considerano la leadership una caratteristica tipica dell'ambito lavorativo. Tuttavia, il ruolo di leader si applica ad ogni ambito e non solo agli ambienti di lavoro.
Idealmente, i leader diventano leader perché hanno credibilità e perché le persone vogliono seguirli. Utilizzando questa definizione, diventa chiaro che le capacità di leadership possono essere applicate a qualsiasi situazione in cui è richiesto di assumere un ruolo guida, professionalmente, socialmente, a casa in contesti familiari. Esempi di situazioni in cui potrebbe essere richiesta la leadership, ma che potresti non associare immediatamente a questo concetto, includono:

- Pianificare e organizzare un grande incontro di famiglia, ad esempio per festeggiare un anniversario di matrimonio o un compleanno importante;
- Rispondere a una malattia o a un decesso in famiglia ed adottare misure per organizzare l'assistenza o prendere altre disposizioni;
- Prendere decisioni in merito al trasloco o alla scuola dei bambini; e
- Prendere decisioni durante il volontariato.

In altre parole, i leader non sono sempre formalmente riconosciuti e le capacità di leadership possono essere necessarie in molte circostanze.

Le abilità di leadership sono capacità che si utilizzano per organizzare altre persone a aggiungere un obiettivo condiviso.

Che tu sia in una posizione dirigenziale o alla guida di un progetto, le capacità di leadership richiedono di motivare gli altri a completare una serie di attività, spesso secondo un programma. La leadership non è solo un'abilità, ma piuttosto una combinazione di diverse abilità che lavorano insieme.

Alcuni esempi di abilità che rendono un leader forte includono: pazienza, empatia, ascolto attivo, affidabilità, integrità, onestà, affidabilità, decisione, creazione di visione, perseveranza, creatività, feedback e comunicazione efficaci, team building, flessibilità, assunzione di rischi, capacità di imparare, capacità di insegnare, ruolo di coach e mentore.
Un leader può essere definito semplicemente come "una persona che guida o comanda un gruppo, un'organizzazione o un paese". Questa definizione è ampia e potrebbe includere ruoli sia formali che informali, ovvero sia i leader nominati che coloro che emergono sponta-neamente in risposta a eventi o crisi.

2.3.2 Onestà

Quando sei onesto, dici la verità. Più in generale, ti presenti in modo genuino e sincero, senza pretese e assumendoti la responsabilità dei tuoi sentimenti e delle tue azioni.

Lavorare insieme ai tuoi colleghi in modo più onesto ti porterà molto più lontano. L'idea che le persone dovrebbero lavorare perfettamente è un malinteso. Essere onesti non significa essere perfetti. Per le persone, significa semplicemente comunicare in modo veritiero le sfide che devono affrontare e quindi impegnarsi per affrontare tali sfide. Quando ti sei presentato con onestà, le persone o i colleghi diventano i tuoi fedeli entusiasti. Una persona che ha un cuore e sostiene i suoi valori e le sue intenzioni, instaura con i colleghi relazioni basate sulla verità. Nessuna quantità di ostentazione può replicare questo.

A un'estremità dello spettro, se sei sempre completamente onesto con le persone, dicendo loro esattamente quello che pensi, probabilmente sarai considerato maleducato e con scarse capacità sociali. Come per molte cose nella vita, tutti dobbiamo gestire **un equilibrio tra gentilezza e onestà.**

"Puoi accontentare alcune persone alcune volte, tutte le persone alcune volte, alcune persone tutto il tempo - ma non puoi mai accontentare tutte le persone tutto il tempo". - Abraham Lincoln

Essere educati significa essere consapevoli e rispettare i sentimenti delle altre persone e avere tatto. Tutte le situazioni sociali sono diverse e in ogni situazione è necessario utilizzare il buon senso e il buon senso e tenere conto anche delle differenze culturali. Il buon senso e il buon senso vengono con l'esperienza. L'esperienza, a sua volta, viene dall'osservare gli altri e dal commettere errori, imparando cosa funziona e cosa non funziona, cosa è accettabile e cosa non lo è.

L'onestà è spesso collegata all'auto-concordia - la misura in cui i tuoi obiettivi rappresentano accuratamente i tuoi interessi e valori impliciti. L'onestà consente alle persone di assumersi la responsabilità dei propri sentimenti e comportamenti, di possederli e di trarne vantaggio.

Significato in Tempi di Crisi

In tempi di crisi è estremamente importante essere onesti. È un elemento costitutivo per creare fiducia, che è importante in tempi di sfide. I leader dovrebbero essere abbastanza sicuri da dire quando non sono sicuri, non come via d'uscita, ma per essere aperti e onesti. In questo modo, mantenendo l'onestà e l'apertura, la loro affidabilità è dimostrata e modellata nella pratica. In crisi, la necessità di una comunicazione regolare e onesta è importante.

Le ricerche hanno dimostrato che i dipendenti si fidano dei manager che dimostrano uno stile di leadership "incentrato sui dipendenti", supportando il dipendente sia personalmente che professionalmente. In questo momento, durante la crisi, è eccezionalmente importante mostrare cura e preoccupazione.

Indicatori di auto-valutazione

1. Mi piace essere aperto sulle mie motivazioni quando agisco.
2. Sono sincero con i miei colleghi o la mia famiglia.
3. Se assisto a una situazione spiacevole userò il mio senso del tatto e valuterò se è opportuno intervenire.
4. Dico alla gente esattamente quello che penso.
5. Sono consapevole che le mie parole potrebbero ferire le persone.
6. Rispetto i sentimenti degli altri.
7. Di solito trovo il tempo per parlare con i miei colleghi.
8. È mia abitudine rispettare l'orario di lavoro degli altri.
9. Se il mio capo mi chiede se sono in grado di risolvere un problema da solo, sono sincero se ho bisogno di aiuto.
10. Cerco di presentare me stesso e le mie reazioni accuratamente all'altra persona.
11. A volte uso un piccolo inganno per apparire migliore agli occhi degli altri.
12. Mi assumo la responsabilità delle mie azioni.

2.3.3 Fiducia

La fiducia in qualsiasi organizzazione, comprese le organizzazioni di volontariato, opera su tre livelli:

- A livello aziendale in termini di cultura
- A livello di squadra per quanto riguarda le relazioni tra i membri
- A livello interpersonale tra due persone.

La fiducia è una risorsa enorme in ogni relazione significativa e produttiva. Esistono diversi modi per creare fiducia in una relazione:

- Sii onesto. Le persone si fideranno di te se sanno che possono contare sul fatto che dici la verità.
- Condividi le tue esperienze. Racconta loro del tempo in cui hai commesso un errore o hai subito un fallimento. Puoi anche parlare dei tuoi valori o convinzioni.
- Mantieni la tua parola. Se fai una promessa a qualcuno, fai tutto il necessario (entro limiti ragionevoli!) per mantenerla. Se non puoi, sii sincero e spiega perché.
- Ispira gli altri. Dimostra comportamenti quali integrità, rispetto, lealtà, correttezza e autenticità.

Le persone affidabili, sottolinea Goleman, agiscono eticamente e sono irreprensibili, creano fiducia attraverso la loro affidabilità e autenticità, ammettono i propri errori e affrontano le azioni non etiche commesse da altri. Esistono diversi modi per sviluppare la fiducia:

Dimostra la Tua Credibilità -l'altra persona nell'interazione deve sentire che hai le conoscenze e le capacità per aiutarla. Ecco perché la credibilità è così importante. Devi mostrare sicurezza evitando l'esitazione, fissando il contatto visivo e sorridendo. Ma, se non hai tutte le risposte, non aver paura di ammetterlo. Se sei aperto e onesto con il membro del tuo team, la tua credibilità aumenterà. La cosa più importante è che tu abbia le risorse per trovare insieme le risposte.

Mostra la tua affidabilità - un altro aspetto importante della creazione di fiducia è l'affidabilità. Per dimostrare di essere affidabile, assicurati di fare ciò che dici che farai, senza fallo. Assicurati di presentarti all'appuntamento in tempo, di rispondere prontamente a messaggi e chiamate e di rimanere attento alle preferenze e alle aspettative del tuo collega.

Metti a proprio agio l'altra persona - quando il tuo collega si sente sicuro e a suo agio, è più probabile che si apra e condivida ciò che sta veramente pensando. Questo tende a svilupparsi solo quando conosci bene qualcuno. Puoi aiutare questo processo condividendo anche alcune informazioni personali su di te. Questo non significa che devi rivelare ogni dettaglio della tua vita! Ma raccontare storie del tuo passato, o parlare dei tuoi valori e convinzioni, dimostrerà che ti fidi dell'altra persona con le tue informazioni personali. Devi trovare il giusto equilibrio tra quanto raccontare e quanto tenere per te.

Dimostra che ci tieni - il tuo collega o membro del team deve sentire che hai a cuore i suoi migliori interessi e che la tua relazione non riguarda solo il miglioramento della qualità del lavoro o l'aumento della produttività. Sii chiaro che sei disponibile con breve preavviso se ha bisogno di parlare con te. E, se il tuo piano richiede più tempo del previsto per dare i suoi frutti, sii paziente e dimostra il tuo impegno nel processo.

Significato in Tempi di Crisi

Essere affidabili è un'abilità o competenza significativa in tempi di crisi. Quando manca la fiducia, le interazioni tra le persone o le persone e l'organizzazione risucchiano l'entusiasmo e la produttività dalle persone, indipendentemente da quanto siano impegnate e motivate. Una leadership affidabile è più importante che mai per affrontare sfide come: COVID-19, guerra o recessione.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono sincero in ogni comunicazione.
2. Cerco di esprimere il mio punto di vista in linea con i fatti.
3. Rispetto i miei colleghi.
4. Mi piace che tutto sia fatto in tempo.
5. Mi piace essere chiaro nelle mie intenzioni.
6. Se prometto qualcosa cerco di mantenere la promessa.
7. Presto attenzione a ciò che l'altra persona mi dice e le do tutta la mia attenzione.
8. Mi piace discutere in modo costruttivo i compiti.
9. Se qualcosa va storto, di solito incolpo gli altri.
10. Mi piace lavorare in team, dove potrei fare del bene insieme agli altri.
11. Conosco abbastanza bene le mie debolezze.
12. Le persone di solito mi chiedono di aiutarle, quando hanno bisogno di supporto.

2.3.4 Integrità

L'integrità è la qualità di essere onesti e di avere forti principi morali. L'integrità dà alle persone credibilità nei confronti di coloro che le circondano. Avere integrità significa seguire la propria coscienza morale ed essere fedele se stessi con o senza nessuno intorno.

Avere integrità significa che una persona è consapevole di sé, responsabile, affidabile e veritiera e che le sue azioni sono internamente coerenti.
Quando una persona con integrità dice che la sua parola è il suo legame, sai che puoi fare affidamento su questo. I suoi valori sono coerenti con le sue azioni e agisce in modo coerente nei vari ambiti della sua vita piuttosto che essere in un modo nella comunità e in un modo completamente diverso in famiglia. Le persone con integrità sono anche pronte a confrontarsi con coloro che agiscono in modo non etico e prendono posizione contro comportamenti non etici, anche se ciò è impopolare.

Ecco tre atti di integrità che possono aiutare durante il volontariato:

1. **Assumiti la responsabilità dei tuoi errori**
   Se qualcosa va storto, trova subito aiuto. Non aver paura di parlare e dire cosa è andato storto. Con l'aiuto di un leader o di un collega, sarai probabilmente in grado di risolvere il problema, correggere l'errore ed evitare futuri incidenti o danni.
2. **Rispetta gli altri**
   Quando si lavora in squadra, il rispetto è fondamentale. Pratica forti linee di comunicazione e una sana risoluzione dei conflitti per assicurarti che tutti si sentano al sicuro e informati.
3. **Lavora sodo**
   Impegnarsi pienamente nel lavoro che ti è stato dato e lavorare il più duramente possibile per portarlo a termine con il miglior risultato possibile fa parte della tua integrità. Concentrarsi sul proprio lavoro e prestargli particolare attenzione aiuterà a eliminare gli errori e gli incidenti e dimostrerà anche alla comunità che ti stai impegnando e al tuo team che ci tieni davvero.
   L'integrità è la base/abilità su cui i colleghi costruiscono relazioni e fiducia, ed è uno dei va-lori fondamentali che i datori di lavoro cercano nei dipendenti che assumono, perché indica che si comporteranno al meglio delle loro capacità e agiranno in base ai loro principi.

Significato in Tempi di Crisi

L'integrità a livello aziendale/organizzativo è particolarmente importante durante una crisi, quando la paura e l'incertezza possono permeare una forza lavoro o una comunità. Le parole dei leader e le loro azioni possono avere un grande impatto sulla fiducia e sulla reputazione, che rimarranno a lungo dopo la crisi.

Indicatori di auto-valutazione

1. Ho dei principi fermi e incrollabili.
2. Sono rispettoso degli altri.
3. Comunico apertamente.
4. Di solito valuto le mie azioni, se sono in linea con le mie convinzioni.
5. Sono facilmente distratto dai miei standard morali dagli altri.
6. I principi dell'organizzazione per cui faccio volontariato sono al centro della mia vita lavorativa.
7. So bene cosa è giusto e cosa è sbagliato.
8. Di solito sono influenzato da altre persone.
9. Non valuto le mie opinioni.
10. Rifletto su quali informazioni mi occorrono prima di agire.
11. Mi assumo la responsabilità delle mie azioni.
12. Quando un collega propone un nuovo approccio, sono disposto a provarlo.

2.3.5 Risolutezza

La risolutezza è un tratto o una caratteristica che descrive le persone che sono portate all'azione anche se affrontano l'incertezza. La velocità e la determinazione nel risolvere un problema caratterizzano la risolutezza come tratto della personalità. La risolutezza richiede più di una conoscenza ed un temperamento pertinenti. La risolutezza è caratterizzata dalla capacità di concettualizzare e agire sul momento utilizzando gli strumenti e le pratiche disponibili.

Nella gestione ha più senso pensare alla risolutezza come ad un tratto della personalità, che può essere misurato e sviluppato. La risolutezza non è necessariamente collegata alla qualità del processo decisionale. In altre parole, un'azione decisa può fare più male che bene quando la decisione è sbagliata. Il concetto di competenza decisionale (DMC) fornisce indicazioni su come migliorare la qualità del processo decisionale.

Per comprendere meglio il concetto di risolutezza, è importante sapere come funziona, seguendo tre modalità:

- La risolutezza come tratto/abilità della personalità
- Determinazione e differenze culturali
- Risolutezza e competenza decisionale

Le relazioni sociali sono una parte importante della vita professionale e privata. Avere relazioni sociali forti e sane aiuta ad aumentare l'autostima che è un importante fattore per avere risolutezza, secondo recenti studi. Inoltre, chiedere agli altri la loro opinione in merito a decisioni importanti può aiutarti a pensare fuori dagli schemi e migliorare la qualità del processo decisionale.

La risolutezza è una caratteristica duratura e stabile che descrive come le persone si comportano in situazioni decisionali simili. La risolutezza, secondo il recente modello Big 5, è vicina alla coscienza, che consiste nell'autodisciplina e nella ricerca del successo. La risolutezza è una base caratteristica di una buona performance.

Ma la risolutezza non significa necessariamente prendere decisioni giuste. In alcuni casi ad alto rischio, prendere la decisione sbagliata potrebbe portare a un risultato peggiore rispetto a non prendere alcuna decisione. Pertanto, è importante non solo essere risoluti, ma lavorare sulla propria competenza decisionale.
Ci sono quattro elementi che compongono l'abilità a prendere decisioni risolute: velocità, importanza, correttezza e impegno.

Il processo decisionale basato sulla risolutezza è un processo in quattro fasi:

- Descrivere il problema sinteticamente,
- Delineare le opzioni,
- Scegliere da che parte stare o prendere una decisione,
- Una volta presa la decisione, andare avanti.

Significato in Tempi di Crisi

In una situazione di crisi, le nostre routine quotidiane sono completamente sconvolte e non siamo consapevoli di quando la crisi finirà. Cambiamenti frequenti e sfide senza precedenti nella nostra vita quotidiana ci portano a prendere ogni tipo di decisione sotto pressione e in tempi stretti. In una crisi, la risolutezza e la competenza decisionale possono avere un im-patto considerevole sull'organizzazione coinvolta e sulla comunità in generale, o avere un impatto sulla sicurezza della vita. Non puoi controllare il disastro, la crisi, ma puoi controlla-re la risposta, la correttezza e la rapidità di essa.

Indicatori di auto-valutazione

1. Quando ho la responsabilità del risultato di un compito, sono in grado di agire per raggiungerlo.
2. Accetto qualsiasi feedback sul mio lavoro.
3. Uso il mio intuito quando devo decidere.
4. Ho bisogno di conoscere i fatti prima di prendere decisioni.
5. Mi piace valutare vantaggi e svantaggi prima di prendere una decisione.
6. Di solito sono determinato a trovare un modo per portare a termine un compito difficile.
7. Se si verifica un evento imprevisto, provo a risolverlo rapidamente.
8. Lascio al mio collega decidere cosa fare in un compito difficile.
9. Mantengo il mio spazio di lavoro disseminato di appunti e fogli, quindi ho tutto a portata di mano.
10. Ho un grande rispetto per qualcuno che sa cosa vuole.
11. Quando ho bisogno di decidere qualcosa, valuto la mia conoscenza dell'argomento.
12. Sono abituato a prendere decisioni su argomenti diversi più volte al giorno.
13. Mi piace fare cose che richiedono di agire rapidamente.
14. Mi piace dare e ricevere consigli dai miei colleghi, quando si verificano eventi importanti.

2.3.6 Perseveranza

I leader devono avere molte vesti: essere creativi, ambiziosi, gentili, comprensivi e motivazionali, tutto in una volta. Tuttavia, la caratteristica più importante di un leader (o di una persona di successo in qualsiasi professione) è la perseveranza. Ciò è particolarmente vero nel contesto di una crisi.

Perseveranza significa essere laboriosi e portare a termine ciò che è iniziato, nonostante le barriere e gli ostacoli che si presentano. La soddisfazione nel portare a termine compiti e progetti è molto importante per coloro che sono ad alto contenuto di perseveranza.

La perseveranza implica organizzarsi per supportare le attività (ad esempio, programmare le pause e attenersi ad esse, gratificarsi in piccoli modi lungo il percorso), ma quando tutto il resto fallisce, questa forza aiuta la persona ad andare avanti fino alla fine del progetto. Ciò aiuta a costruire ulteriore fiducia per i successi futuri e il raggiungimento degli obiettivi. La perseveranza implica la continuazione volontaria di un'azione diretta a un obiettivo nonostante la presenza di sfide, difficoltà e scoraggiamento.

La vita di nessuno è esente da difficoltà. A meno che non si sia mai usciti dalla propria zona di comfort, non ci si sia mai spinti a completare un obiettivo o vincere una sfida. Poiché le sfide sono praticamente inevitabili nel mondo professionale, la perseveranza è estremamente preziosa. È più di un'abilità professionale; è un'abilità di vita.
Una persona senza perseveranza e costanza non è legata alla necessità di raggiungere i propri obiettivi a breve e lungo termine. Spesso abbandonano rapidamente progetti e lavori che diventano una sfida e raramente migliorano la propria situazione o le proprie abilità. Mancanza di perseveranza significa anche essere privi di una mentalità di crescita. Ciò ha ripercussioni negative sulla vita professionale e personale.

Come migliorare la capacità di perseveranza?
La perseveranza deriva dal fallire e dal rialzarsi. Quindi, è bene cambiare il proprio rapporto con il fallimento, considerandolo una lezione, piuttosto che una battuta d'arresto. Avere una mentalità in crescita è un modo per aumentare la propria perseveranza e capire che questa è un'abilità, che è possibile migliorare. Non aver paura delle situazioni difficili, corri dei ri-schi! Costruisci una rete di supporto che includa famiglia, amici e colleghi, all'interno della quale sei libero di esprimerti e ottenere feedback e incoraggiamento nei momenti difficili.

Significato in Tempi di Crisi
Le cose evolvono in continuazione durante una crisi. In un recente articolo per Forbes, l'esperto di cambiamenti trasformazionali Rob Carucci descrive la leadership nei periodi di crisi: "A volte entriamo in nuovi capitoli di leadership con il vento alle nostre spalle, pronti a 'portare le cose al livello successivo'. Ma comunemente, nuovi capitoli di leadership ci mettono di fronte a venti contrari di burrasca, mettendo alla prova ogni limite delle nostre capacità, la nostra pazienza e la nostra tenacia". La cura è avere perseveranza.

Indicatori di auto-valutazione

1. Di solito perdo interesse per le attività a lungo termine.
2. Sono pronto ad aiutare chiunque quando necessario.
3. Mi piace organizzare i miei materiali.
4. Di solito ho una tempistica per raggiungere i miei obiettivi.
5. Cerco tenacemente di trovare una soluzione per superare un ostacolo.
6. Sono positivo: se c'è un problema o una crisi, penso che posso superare le difficoltà.
7. Sono in grado di prendere tempo e completare un obiettivo con sufficiente
8. pazienza ed entusiasmo.
9. Di solito mi chiedo come fare meglio la prossima volta.
10. Sono soddisfatto del mio lavoro di volontariato.
11. Ho paura di fallire nel compito assegnato.
12. Mi piace la compagnia dei miei colleghi e mi affido a loro.
13. Persisto verso i miei obiettivi nonostante le delusioni.

2.3.7 Visione avvincente

Per guidare in modo efficace, è essenziale avere seguaci. Un modo fondamentale per ottenere follower è creare e comunicare una visione avvincente affinché gli altri vogliano seguire la tua guida. Se osserviamo alcune delle visioni più avvincenti della storia, sono molto personali. Creare la visione è solo metà del lavoro. I leader devono anche comunicare la loro visione e "venderla" agli altri.

Una visione è un'immagine di dove l'organizzazione, il gruppo o l'individuo deve essere, o dove sta andando.
Visioni di cambiamento davvero convincenti stabiliscono ciò che l'organizzazione sarà in grado di fare e quali opportunità sarà in grado di sfruttare, dopo che i cambiamenti saranno stati fatti. In altre parole, la visione include anche il motivo del cambiamento

Ci sono due elementi fondamentali di una visione potente e avvincente:

- **È semplice e facile da capire.** Idealmente, una volta scritta, non dovrebbe riempire più di mezza pagina di carta e impiegare dai 30 ai 60 secondi per essere spiegata. Ciò significa che può essere comunicata in modo rapido ed efficace e, cosa più importante, è probabile che venga ricordata e trasmessa ad altri. Deve, in altre parole, essere chiara, precisa e realizzabile, non una vaga affermazione di principio generale. Le persone all'interno e all'esterno dell'organizzazione devono essere in grado di capire chiaramente che aspetto avrà o cosa farà l'organizzazione una volta raggiunta la visione.
- **È logica, ma ha anche un fascino emotivo.** Una visione potente è logica: è ragionevole e funziona intellettualmente. Deve anche fare un appello cosciente alle emozioni. In altre parole, deve "afferrare" le persone e far loro desiderare di seguirla, ma anche trasmettere chiaramente l'idea che può essere raggiunta ed è una cosa ragionevole a cui mirare.

La natura precisa della visione varierà a seconda di ciò che deve cambiare. Potrebbe riguardare persone, luoghi, tecnologia, comportamento o qualcos'altro. Dipenderà da ciò che l'organizzazione o la persona deve ottenere. Inoltre l'altra regola importante è **comunicare la visione, costantemente**. Se non sei entusiasta o interessato alla visione per molto tempo, nessun altro lo sarà. La visione deve essere descritta e spiegata più e più volte, utilizzando molti percorsi diversi: discorsi, scritti, social media, ecc.

Anche gli individui potrebbero avere la propria visione personale. Tutti coloro che hanno avuto un impatto serio o raggiunto il successo personale hanno avuto una visione. Una visione è una strategia per ottenere risultati nella tua vita. Le persone con una visione di solito fanno una domanda: cosa voglio ottenere/realizzare in futuro? Oltre al risultato desiderato, stanno includendo i loro valori fondamentali nella visione e lo stanno rendendo abbastanza impe-gnativo. Importante è avere in mente una linea temporale. La visione può essere rivista e ri-vista se necessario, ma le modifiche dovrebbero essere minime, la visione funziona come linea guida

Significato in tempi di crisi
Per un leader nell'ambito del volontariato, è importante aver presente la distinzione fondamentale tra gestione e leadership: i leader sono esperti su come guidare i loro colleghi nella direzione, nelle azioni e nelle opinioni. In altre parole, i leader sono influenti. La capacità di influenzare è fondamentale per il successo, soprattutto in tempi di crisi. Leader e volontari hanno il compito di mobilitare le persone affinché dedichino il loro tempo e il loro talento intorno a una visione avvincente per il futuro e, se non riesci a ispirarli a seguirti, non puoi raggiungere i tuoi obiettivi.

Indicatori di auto-valutazione

1. Mi piace dare consigli in qualsiasi momento.
2. Sono pronto a dare il mio consiglio se qualcuno lo chiede.
3. Sto supportando i miei colleghi in compiti difficili.
4. So qual è il mio scopo nella vita lavorativa.
5. Il mio impegno per il mio compito di lavoro è generalmente basso.
6. Mi concentro sul processo di come portare a termine un compito impegnativo.
7. Sono in grado di spiegare le cose con sufficiente pazienza ed entusiasmo.
8. Cerco di essere ragionevole quando discuto di qualcosa.
9. Di solito sono in grado di convincere i miei colleghi dei nostri obiettivi comuni.
10. Non perdo mai la speranza di raggiungere il mio obiettivo.
11. Desidero profondamente seguire i miei sogni.
12. Mi piace pensare a cosa voglio veramente nella vita

2.3.8 Transparenza

Sebbene la **trasparenza** sia strettamente correlata all'onestà, c'è una distinzione importante: l'onestà di un leader risiede negli occhi di coloro che osservano. Ma la trasparenza è un'abilità che sviluppi da solo, dall'interno.

Molte volte può sembrare più facile offuscare e distorcere la verità, di solito per nascondere un problema che speri si risolva da solo, o per paura che l'onestà possa metterti in svantaggio. Tuttavia, la trasparenza è un tratto caratteriale prezioso sul posto di lavoro, che si esprime in ogni tipo di contesto. I leader trasparenti possono essere descritti in una sola parola, **WYSIWYG** - significa ciò che vedi è ciò che ottieni.

La trasparenza è la capacità di vedere (e gestire) la relazione tra te stesso, l'organizzazione che servi e le persone che la compongono. Trasparenza non significa rivelare ogni piccolo dettaglio di ogni situazione. Piuttosto, la **trasparenza** può essere ottenuta semplicemente NON mascherando eventi e azioni mentre si svolgono.

È dimostrato che la trasparenza sul posto di lavoro genera successo a lungo termine. Se implementata correttamente, una maggiore trasparenza crea fiducia tra datori di lavoro e dipendenti, aiuta a migliorare il morale, riduce lo stress correlato al lavoro (che è particolarmente importante durante la crisi), aumentando al contempo la felicità dei dipendenti e le prestazioni. Ed essere trasparenti non costa nulla.

La trasparenza sul posto di lavoro è una filosofia di condivisione libera delle informazioni nel tentativo di avvantaggiare l'organizzazione e le sue persone. Cinque cose accadono quando i leader sono trasparenti:

- I problemi vengono risolti più velocemente
- I team vengono assemblati in modo più efficace
- Le relazioni sono più forti
- La fiducia è maggiore
- Le prestazioni di alto livello sono comuni

Essere trasparenti significa condividere i propri pensieri e opinioni in modo onesto e rispettoso. La trasparenza è un approccio alla comunicazione e alla formazione di relazioni che enfatizzano l'essere diretti con le persone sul posto di lavoro.

Una **comunicazione trasparente** è essenziale per gestire e guidare gli altri con successo. Una comunicazione chiara e onesta crea fiducia. Comunicare con trasparenza e integrità è uno stimolo per creare più fiducia con i colleghi, il team e la fiducia per te come leader.

Significato in tempi di crisi

Durante i periodi di incertezza (crisi), è importante avere una conversazione trasparente con i tuoi coetanei, la famiglia, i colleghi o il personale su come si sentono riguardo all'ignoto. Questo mostra la tua vulnerabilità come leader/familiare/collaboratore ed esemplifica anche che entri in empatia con alcune delle paure che potrebbero avere.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono aperto sulle mie motivazioni.
2. Spesso offusco la verità, quando affronto un problema spero che si risolva da solo.
3. Non ho paura di mostrare le mie debolezze o i miei errori.
4. Il mio comportamento è in linea con i valori dell'organizzazione che servo.
5. Sono sicuro di essere in grado di capire i miei limiti.
6. Non riesco a riconoscere i miei punti di forza.
7. Spesso tendo ad essere riservato.
8. Credo che se avessi difficoltà a rispettare una scadenza, chiederei aiuto.
9. Sono aperto a critiche costruttive su di me.
10. Quando c'è un malinteso tra me e il collega, comunico chiaramente il mio punto di vista.
11. Sono in grado di riconoscere e complimentarmi per il successo di un collega.
12. Durante i periodi incerti, mi piace avere riunioni regolari.

2.3.9 Abilità di influenza

Le abilità di **influenza** sono la capacità di avvicinare le persone al tuo modo di pensare su un determinato argomento, senza forzature o coercizione, pur riconoscendo le loro opinioni.
Alcune persone sembrano essere in grado di farlo senza sforzo e quasi senza che nessuno se ne accorga, mentre altre fanno affidamento sul potere della loro posizione per far rispettare ciò che vogliono. Le abilità di influenza possono essere apprese proprio come qualsiasi altra abilità e sono una parte fondamentale delle capacità necessarie a convincere gli altri per raggiungere i tuoi obiettivi e scopi.

Le abilità di influenza dipendono da buone competenze trasversali e dalla capacità di **comunicare in modo efficace**, coinvolgere le parti interessate, comprendendo l'arte della narrazione. Esistono sei principi di influenza: reciprocità, impegno, prova sociale, simpatia, autorità, scarsità e unità (vedi glossario). Le migliori tecniche persuasive applicano abilità trasversali efficaci e intelligenza emotiva.

Sebbene l'influenza sia associata al potere, non è necessario essere un leader per avere potere o essere in grado di influenzare gli altri all'interno di un'organizzazione. Per esempio, persuadere gli altri a sostenere un'idea, un progetto, dare aiuto o mostrare approvazione sono solo alcuni esempi di capacità di influenza.

Una potente abilità di influenza si basa sulle altre capacità di consapevolezza sociale dell'intelligenza emotiva (EI). Al contrario, più forte è l'EI, più potente sarà l'abilità di influenza. Funziona sulla premessa che non puoi costringere le persone a fare ciò che non sono disposte a fare, ma puoi convincerle a volere ciò che vuoi padroneggiando tattiche di persuasione efficaci.

Un'altra cosa che stimola l'influenza è la comunicazione. Senza una comunicazione costante, le persone saranno meno probabilmente influenzate da te. Soprattutto durante i periodi di crisi in cui le persone hanno bisogno di sicurezza e certezza.
Chi ha una grande capacità di influenzare, è importante che ricordi che **queste abilità dovrebbero essere utilizzate solo eticamente.** Non dovresti mai cercare di persuadere le per-sone a fare qualcosa di illegale o che è contro i loro interessi.

Significato in tempi di crisi
In tempi di crisi è fondamentale avere un'abilità di influenza di alto livello, che potrebbe essere utilizzata per persuadere gli altri a lavorare per un obiettivo comune.
Durante una crisi, gli ambienti di lavoro e le circostanze possono cambiare.
Ci saranno momenti in cui gli individui si sentiranno fuori controllo. Possono avere difficoltà a rimanere motivati e coinvolti a causa di quel senso di paura e incertezza.
I buoni influencer possono valutare e combinare accuratamente i bisogni dell'organizzazione e dei lavoratori, delle persone e delle famiglie. Lui / lei può controllare e gestire tatticamente e manovrare gli altri per ottenere il risultato desiderato.

Indicatori di auto-valutazione

1. Mi considero una persona che può influenzare gli altri.
2. Prima di rispondere a qualcuno, penserò brevemente a cosa e come voglio rispondere.
3. Di solito non ho molta fiducia quando discuto.
4. Riesco facilmente a riconoscere le correnti emotive nel gruppo dei colleghi.
5. Adatto facilmente le mie azioni per fare appello a coloro che sono coinvolti.
6. Sono una persona che mette le persone a proprio agio.
7. Sono abbastanza fiducioso di poter andare d'accordo con chiunque.
8. Cerco di capire meglio le motivazioni dietro le mie azioni.
9. Spesso sono timido durante le riunioni.
10. Sono una persona alla mano.
11. È mia abitudine porre domande per chiarire le affermazioni altrui.
12. Mi piace arrivare alla radice delle cose.

2.3.10 Apprendimento continuo

La maggior parte delle persone associa l'apprendimento all'istruzione formale: la scuola, l'università. In generale, è vero che un'istruzione formale e le qualifiche che ne derivano sono importanti. Ma la conoscenza può essere acquisita e le competenze sviluppate ovunque: l'apprendimento è inevitabile e avviene continuamente.

Tuttavia, l'apprendimento permanente o l'apprendimento continuo riguarda la creazione e il mantenimento di un atteggiamento positivo nei confronti della conoscenza, sia per lo sviluppo personale che professionale. Sebbene le qualifiche possano farti ottenere un colloquio, in realtà ottenere il lavoro può richiedere molto di più. L'apprendimento continuo può migliorare la nostra comprensione del mondo che ci circonda, fornirci maggiori e migliori opportunità e migliorare la nostra qualità della vita.

Ad esempio, l'apprendimento in qualsiasi contesto:

- Aumenta la nostra fiducia e autostima
- Ci rende meno suscettibili al rischio e più adattabili al cambiamento quando accade
- Ci aiuta a raggiungere una vita personale più soddisfacente

- Sfida le nostre idee e convinzioni
- Può essere divertente

Ci sono molte cose che sono vitali per supportare lo sviluppo personale. Tra questi c'è organizzare il proprio tempo o superare le barriere per apprendere nuove abilità. Grande importanza sta nell'uscire dalla zona di comfort e imparare dalla concorrenza.
Il lavoro volontario può anche fornire un'eccellente opportunità per l'apprendimento e lo sviluppo di nuove competenze, essendo un membro attivo di un gruppo o di una società locale.
L'**apprendimento continuo** mantiene la mente fertile, introduce nuove idee ed espande la tua capacità di fare le cose e contribuire di più.
La maggior parte dei grandi leader è naturalmente curiosa del mondo che li circonda e di come funzionano le cose, quindi un'inclinazione all'apprendimento costante è in qualche modo naturale per loro. Hanno una motivazione.

Per le aziende, l'apprendimento continuo si riferisce a uno sviluppo pianificato e continuo e al miglioramento delle capacità e delle conoscenze lavorative al fine di funzionare in modo più efficace e adattarsi ai cambiamenti. L'apprendimento costante richiede una dedizione per rimanere aggiornati sulla ricerca, l'informazione e la tecnologia nel tuo campo e identificare e perseguire aree di sviluppo e formazione che miglioreranno le prestazioni lavorative.
L'economia si sta spostando sempre più verso contratti a breve termine e part-time con modelli di lavoro più flessibili mentre le vecchie industrie si spostano all'estero. Dobbiamo adattarci ai cambiamenti in atto nel mondo del lavoro e sfruttare al meglio noi stessi uscendo dalle nostre zone di comfort e dalle idee su come crediamo stia andando la nostra vita. L'apprendimento continuo può portarci una nuova serie di competenze trasferibili ricer-cate dai datori di lavoro.

Significato in tempi di crisi

L'apprendimento continuo è al centro dell'attività di volontariato nel contesto della crisi. Gli individui di solito non sono abituati alle circostanze di crisi, quindi la loro capacità e volontà di imparare cose nuove è fondamentale per far fronte a situazioni stressanti e critiche.

Indicatori di auto-valutazione

1. Mi piace imparare e migliorare le mie capacità regolarmente.
2. Di solito evito i corsi offerti dalla mia organizzazione perché non credo che possano aiutarmi comunque.

3. Valuto le mie capacità e identifico le aree di sviluppo delle mie capacità.
4. Mi piace scrivere un diario, quindi sono in grado di tornare indietro e trovare le informazioni necessarie.
5. Organizzo il mio tempo, così ho abbastanza tempo per la famiglia, il lavoro e gli hobby.
6. Mi piace passare il tempo con i miei colleghi più grandi.
7. Dopo aver affrontato una situazione critica, di solito mi interrogo su cosa mi ha insegnato questa esperienza.
8. Non ho problemi a uscire dalla mia zona di comfort, quando la situazione lo richiede.
9. Ho una barriera economica per iscrivermi a un corso.
10. Mi piace fare una "lista delle cose da fare".
11. Sono entusiasta quando imparo le abilità specifiche del lavoro.
12. Sono aperto a cambiamenti all'interno del mio ambiente di lavoro.

2.3.11 Relazione

La **relazione** è un processo facile, veloce e semplice. Hai mai notato com'è quando due persone vanno d'accordo? Quando riescono a trovare un terreno comune e ogni parola che viene detta ha un senso mentre vi capite a vicenda non verbalmente? Ogni gesto, ogni sorriso, il modo in cui pronunciavi ogni parola era piacevole e sapevi che la persona con cui stavi parlando ti capiva e sembrava un'armonia di due persone simili che avevano molto in comune? A volte il rapporto avviene naturalmente. Abbiamo tutti avuto esperienze in cui "ci siamo trovati d'accordo" o "andiamo d'accordo" con qualcun altro senza dover provare.

La relazione è una connessione emotiva o un rapporto con qualcun altro. Può essere considerato come uno stato di comprensione armoniosa con un altro individuo o gruppo. Costruire un rapporto è il processo di sviluppo di quella connessione con qualcun altro. Tuttavia, il rapporto può anche essere costruito e sviluppato consapevolmente trovando un terreno comune ed essendo empatici.
Il feedback è la base per la **tecnica di costruzione della relazione**. Adattiamo la nostra espressione esteriore (verbale - ascolto attivo e non verbale - linguaggio del corpo) all'altra persona e siamo aperti al fatto che il nostro stato interiore si adatterà di conseguenza. In questo modo, attraverso l'espressione esterna, possiamo anche entrare gradualmente in uno stato mentale simile a quello del nostro partner.

Ricorda: devi solo osservare, ascoltare, adattare l'espressione esteriore e accettare volentieri i cambiamenti dello stato mentale.

È solo un po' più difficile stabilire un rapporto con il gruppo. Il principio è lo stesso di un individuo: adatti la tua espressione esteriore all'espressione prevalente del gruppo. La costruzione del rapporto richiede un insieme affidabile e versatile di abilità interpersonali, nonché la capacità di entrare in empatia con i sentimenti degli altri e di adattarsi. Richiede un maggiore ascolto degli gli altri e l'impegno a comprenderli, concentrandosi meno sulla propria agenda o punto di vista. E questa è la cosa più difficile della relazione.

Ci sono **quattro capisaldi** della relazione: onestà, empatia, autonomia e riflessione (la capacità di ascoltare attivamente).

Sei abilità chiave di ascolto attivo includono: prestare attenzione, trattenere il giudizio, riflettere, chiarire, riassumere, condividere.

Ci sono anche **quattro stili di comunicazione** principali:

Come gestire il confronto: quando discuti o contraddici qualcuno, sii onesto e diretto. Non attaccare, non punire e non essere sarcastico.

Come capitolare: quando devi fare marcia indietro o mostrare rispetto, fallo con umiltà e pazienza. Tuttavia, evita di mostrare debolezza e insicurezza.

Come ottenere il controllo: i buoni leader sono chiari, hanno il controllo, stabiliscono un piano e supportano gli altri. Non sono esigenti, dogmatici e pedanti.

Come stabilire una cooperazione: quando vuoi stabilire una connessione, mostra affetto, interesse e senso di appartenenza. Concediti, ma fai attenzione a non scivolare in un'eccessiva giovialità e in un'intimità fuori luogo.

Significato in tempi di crisi

Costruire un rapporto è ancora più importante in caso di crisi. È una componente che ti aiuta a lasciare che le altre persone si sentano al sicuro e rispettate, con una fiducia reciproca sviluppata, in modo che l'azione durante la crisi possa avere successo.

Indicatori di auto-valutazione

1. Mantengo il contatto visivo quando parlo con una persona.
2. Uso il nome della persona con cui sto parlando durante la conversazione.
3. Se non sono d'accordo con qualcosa durante la conversazione, tengo la mia bocca chiusa.
4. Cerco di capire le emozioni dell'altra persona durante la conversazione.
5. Quando incontro qualcuno per la prima volta, cerco di rompere il ghiaccio con una chiacchierata.
6. Presto attenzione al tono della mia voce.
7. Presto attenzione alla posizione del mio corpo durante la conversazione.
8. Cerco di avere una postura aperta e rilassata quando parlo con qualcuno.
9. Durante il primo incontro con una persona, parlo molto di me stesso.
10. Di solito cerco di riassumere o chiarire ciò che è stato discusso.
11. Quando discuto di qualcosa di importante sono pronto ad essere paziente e ad avere abbastanza tempo.
12. Durante l'incontro guardo spesso l'orologio.
13. Di solito rispecchio l'accento della persona con cui sto parlando.

2.3.12 Coaching

'Il coaching è sbloccare il potenziale di una persona per massimizzare le sue prestazioni. Aiutando a imparare piuttosto che insegnando.' - Sir John Whitmore

Il coaching è un modo fondamentale per motivare e aiutare individui e team a risolvere problemi, migliorare le prestazioni e sviluppare competenze e fiducia sul posto di lavoro. Coaching significa porre domande, non semplicemente per raccogliere fatti ma per suscitare soluzioni, sentimenti, idee e nuovi pensieri dalla persona che viene allenata. Alcune persone sostengono che sia impossibile per un manager agire come allenatore, data la sua posizione di autorità sulla squadra.
Sebbene l'autorità sia una questione importante, non deve necessariamente essere un ostacolo insormontabile, a patto che ci siano fiducia e rispetto genuini nel rapporto di lavoro.

Il coaching differisce dal tradizionale approccio "comando e controllo" o "abbaiare un comando" nei seguenti modi:

- Collaborare invece di controllare
- Delegare più responsabilità
- Parlare di meno, ascoltare di più
- Dare meno ordini, fare più domande
- Dare feedback specifici invece di esprimere giudizi

Abilità di coaching efficaci vengono sviluppate per aiutare gli altri a raggiungere obiettivi personali o professionali. In un ruolo manageriale o di leadership, abilità di coaching efficaci possono supportare un cambiamento sostenibile nei comportamenti o nei modi di pensare, facilitando anche l'apprendimento e lo sviluppo. Nel coaching, la responsabilità dell'apprendimento spetta all'individuo e non al coach.

Il coaching non risolve semplicemente il problema di oggi; aiuta a evitare che il problema si ripresenti. Il dipendente non solo comprende l'obiettivo, ma può insegnarlo agli altri. Il coaching può richiedere più tempo della correzione, che è una "soluzione rapida", ma è più duraturo. Costruisce una comprensione e, se fatto bene, aiuta a costruire una cultura del posto di lavoro. Gestire in uno stile di coaching è in definitiva una questione di vantaggi: team più impegnato, migliori prestazioni del team, migliori rapporti di lavoro, idee o informazioni migliori e investimento di tempo per guadagnare tempo.

Sviluppare le tue capacità di coaching richiederà uno sforzo. Esistono molte varianti del coaching, che implicano diversi tipi di abilità. Quelle varianti rilevanti per una considerazione di manager e leader includono il coaching gerarchico (i manager semplicemente istruiscono i loro subordinati) e il coaching di squadra. Esistono diverse varianti del coaching di squadra:

Coaching di visione - questo approccio sembra una partnership e si basa su elementi di feedback, riflessione e conversazione per motivare e influenzare davvero i dipendenti. Incoraggia e responsabilizza i dipendenti fornendo loro indicazioni e strategie chiare per il raggiungimento degli obiettivi e incoraggiando la concentrazione.

Coaching autocratico - questo approccio dice alle persone cosa fare piuttosto che chiedere. L'allenatore autocratico ha il controllo in ogni momento e si sforza con perfezionismo e ricerca dell'eccellenza.

Coaching olistico - con la convinzione che tutto sia connesso, questo approccio teorizza che l'individuo sia la somma di tutte le sue parti: per favorire la crescita sul posto di lavoro è necessario raggiungere l'equilibrio in tutti gli aspetti della vita.

Coaching autoritario - l'allenatore decide cosa fare e come farlo. Tutto ciò che è richiesto al team è la comprensione.
Tutti questi stili di coaching possono essere efficaci, a seconda dell'azienda, del progetto o del team stesso. La chiave è sapere quando utilizzare diversi stili di coaching.

Significato in tempi di crisi

Aumentare l'empatia e la compassione in ogni lavoro riduce lo stress e lo sostituisce con il potenziale di crescita umana. Situazioni difficili (crisi) e conversazioni difficili diventano più facili da manovrare quando le abilità di coaching sono ben apprese e praticate regolarmente. L'abilità di coaching Leadership (CLS) è molto efficace in ambienti in cui le persone non hanno le capacità o le conoscenze per raggiungere una visione condivisa o sono diventate demotivate e stanche nel tempo, il che è probabile durante la crisi.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono in grado di dividere l'azione ampia in compiti più piccoli e concentrarmi su di essi.
2. Quando si tratta di errori miei o dei colleghi, concentro la mia attenzione sul recupero della situazione.
3. Quando devo affrontare una situazione difficile, devo assicurarmi di aver compreso appieno i problemi.
4. Condivido facilmente la mia conoscenza con gli altri.
5. In una situazione difficile, cerco di concentrarmi sul porre le domande giuste che devono essere affrontate per prime.
6. Sono disposto ad aiutare il nuovo collega a imparare come funziona la nostra organizzazione.
7. Sono in grado di provare diversi approcci a un problema.
8. Di solito metto da parte i miei pregiudizi nei confronti di un collega quando dobbiamo lavorare insieme su un compito.
9. Di solito spingo me stesso e i miei colleghi a prendere qualsiasi decisione quando bisogna affrontare un problema.
10. Sono sensibile alle intenzioni dietro le mie affermazioni.
11. Se ho bisogno dell'aiuto del mio collega, di solito gli do l'opportunità di dire di no.
12. Mi piace chiarire le informazioni prima di agire.
13. Di solito mi chiedo quali sono i diversi modi che potrei usare per affrontare un problema.

2.4 Abilità di gestione

2.4.1 Descrizione dell'area

Le capacità di gestione sono un insieme di abilità che includono il processo decisionale, la risoluzione dei problemi, la comunicazione efficace, la delega efficace, la gestione dello stress, la motivazione, le capacità di negoziazione, il lavoro di squadra, le capacità di gestione dei conflitti, l'integrità, la risoluzione dei problemi, le capacità di presentazione e le abilità tecniche, necessarie per gestire persone e risorse. Avere buone capacità di gestione è un aspetto chiave per i manager per gestire con successo la propria attività.
Abilità di gestione significa avere la capacità di gestire un'impresa.
È essere in grado di fare le scelte giuste gestendo le prestazioni complessive dell'organizzazione.
Significa essere in grado di comunicare e fornire risultati fornendo ai dipendenti un solido piano aziendale per raggiungere l'obiettivo dell'organizzazione.

Le capacità di gestione sono richieste per gestire l'azienda e includono la supervisione dei problemi sul posto di lavoro, i dipendenti, il lavoro di squadra e lo sviluppo e la comunicazione del team. Significa anche affidare ai dipendenti le proprie mansioni e monitorarne le prestazioni, raggiungendo allo stesso tempo l'obiettivo aziendale.
Le capacità di gestione sono le capacità di guidare e fornire progetti, incoraggiare iniziative, costruire un buon senso nell'organizzazione e responsabilizzare gli altri.

Una persona con capacità di gestione ben sviluppate:
- ha l'ispirazione;
- sa guidare i cambiamenti;
- sa come fornire risultati;
- e, ha la capacità di dirigere i dipendenti.

Il cluster SoCraTest sulle **capacità di gestione** contiene tredici competenze: **processo decisionale, risoluzione dei problemi, comunicazione efficace, delega efficace, gestione dello stress, motivazione, capacità di negoziazione, lavoro di squadra, capacità di gestione dei conflitti, integrità, analisi dei problemi, capacità di presentazione e competenze tecniche.**

Una scelta di competenze utili basata sulla necessità di comprendere e gestire situazioni di crisi nello svolgimento del volontariato e che quindi non attiene ad un approccio professionale specifico relativo alla gestione delle crisi. Si riferisce essenzialmente a una base utile per acquisire competenze trasversali per la popolazione in generale, che è coinvolta nella fornitura di servizi a organizzazioni di volontariato e di altro tipo nella gestione delle crisi e, su questa base, acquisisce le competenze trasversali necessarie e utili.
La selezione delle competenze non si fonda su un metodo o una scuola specifica, ma sulla rilevanza delle competenze nella prospettiva di una situazione di crisi in cui sono coinvolti i volontari. Il team di progetto ha scelto questo metodo per tre motivi:

- Mancanza di un approccio metodologico standardizzato: gli approcci metodologici alla convalida delle competenze differiscono nei Paesi europei. Questo può essere correlato a scuole accademiche e convenzioni che supportano o ostacolano la diffusione di un particolare metodo.
- Collegamento alle crisi: a ragione, le crisi non sono state specificate, perché lo strumento di validazione CRISIS non si concentra esclusivamente su una singola crisi (anche se al momento della creazione dello strumento la crisi COVID-19 era la più importante). Per crisi si intende qualsiasi situazione che rappresenti un evento emotivamente significativo o un cambiamento radicale di stato nella vita di una persona [Merriam-Webster].
- Situazione iniziale dei volontari: non è paragonabile alla situazione iniziale di un assistente professionale qualificato per affrontare una situazione di crisi. Di conseguenza, entrano in gioco altre abilità.

2.4.2 Gestione del conflitto

Il conflitto fa parte della vita, ma capire come gestirlo può fare la differenza tra relazioni tese o prospere. La gestione dei conflitti gioca un ruolo chiave nella prevenzione dello scontro tra le persone. Come appare un conflitto? Quando le persone si oppongono fortemente alle opinioni e alle idee dell'altro, sorge la probabilità di un conflitto.

Un conflitto inizia quando le persone pensano in modi diversi e hanno grandi difficoltà ad accettare le idee dell'altro. Il conflitto dovrebbe essere evitato perché distrugge la pace, riduce la produttività e persino demotiva le persone.
Un conflitto non è molto facile da controllare; una persona ha bisogno di determinate abilità per controllarlo.

Le abilità chiave nella gestione dei conflitti sono la comunicazione efficace, l'ascolto, la discussione, la pazienza, l'imparzialità, il non criticare mai e l'atteggiamento positivo, tra le altre. Capacità di gestione dei conflitti sicure daranno potere alla squadra. Essere in grado di gestire i conflitti in modo efficace, qualunque sia la situazione, è

un'abilità che aiuterà a costruire relazioni di lavoro forti e costruttive e a migliorare le prestazioni complessive del tuo team, gruppo o dipartimento.

Come gestire i conflitti:

1. Comprendi il conflitto in concreto. Analizza la posizione di tutti nel conflitto e individua le possibili risoluzioni.
2. Affronta il disagio. È difficile avere conversazioni quando ci sono conflitti, i conflitti possono essere difficili.
3. Ascolta tutte le campane. È molto importante che tutte le parti possano esprimersi correttamente.
4. Esprimiti onestamente. Di solito è bene esprimere le emozioni direttamente, quando sei in una situazione di conflitto e potresti essere arrabbiato, spaventato o frustrato.
5. Reagisci positivamente. Oltre ad ascoltare attivamente l'altra persona, non reagire all'emozione dell'altra persona.
6. Sii sempre gentile e calmo. Qualunque sia il problema, usare un linguaggio volgare o essere meschini può essere dannoso per la situazione. Sii enfatico.
7. Trova una buona soluzione con il tempo necessario per farlo. È comune durante la risoluzione di un conflitto che le soluzioni siano spesso "su" il problema. È molto importante arrivare prima al "cuore del conflitto", quindi trovare una soluzione.
8. Fai una discussione aperta. Fatti un'idea di come iniziare ad affrontare il problema semplicemente avviando una conversazione, senza una soluzione pronta.
9. Identifica i bisogni. Vedere le cause dei conflitti e identificare le esigenze delle parti coinvolte.

Significato in tempi di crisi

La crisi è una forma estrema di cambiamento e la gestione dei conflitti è fondamentale - affrontare le situazioni che potrebbero generare conflitti o addirittura conflitti reali - per risolverli immediatamente. La gestione implica guidare le persone verso il miglior risultato possibile. La capacità di gestione dei conflitti in tempo di crisi consiste nell'essere in grado di comunicare efficacemente con gli altri per evitare conflitti.

È molto importante ascoltare gli altri, non criticare o giudicare senza capire e conoscere le opinioni dell'altro, dire direttamente agli altri cosa pensiamo di loro, mantenere una mente aperta, essere tolleranti, essere imparziali e assumere un atteggiamento positivo atteggiamento. Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto incentrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello sufficientemente elevato di capacità di gestione dei conflitti.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sento che le mie idee vengono discusse con il gruppo.
2. Vorrei poter dire apertamente quello che penso.
3. Sento di avere difficoltà a gestire lo stress quando le discussioni sono "infuocate".
4. Mi ritrovo ad ascoltare gli altri e cerco di avere un atteggiamento positivo nei confronti di un conflitto nel team/dipartimento.
5. Mi viene da urlare quando qualcuno non tiene conto della mia opinione.
6. Spesso mi sento frustrato perché gli altri non ascoltano la mia opinione.
7. Sono in grado di rispettare le opinioni degli altri.
8. Spesso mi trovo calmo quando affronto un conflitto nella mia organizzazione/dipartimento.
9. Sento che è difficile per me accettare schieramenti diversi senza convalidare la mia parte.
10. Sono in grado di discutere apertamente, anche quando non sono d'accordo con il punto di vista di qualcuno.
11. Vorrei essere in grado di reagire con un atteggiamento positivo quando sorgono conflitti.
12. Mi sento a disagio quando devo trovare una soluzione a un problema.

2.4.3 Delega

La delega si riferisce al trasferimento di responsabilità per compiti specifici da una persona all'altra.

Delegare significa dare un lavoro particolare, un dovere, un diritto, a qualcun altro. Un manager dovrebbe delegare responsabilità a dipendenti, team, tra gli altri.

Delegare è la capacità di assegnare efficacemente compiti, responsabilità e autorità ad altri. Una delega efficace contribuisce allo sviluppo personale, le persone alla fine diventano più soddisfatte e produttive. Il segno distintivo di una buona gestione è la delega efficace.

Il significato di "delegare" è lasciare andare parte del tuo potere a favore di un'altra persona che di solito riporta direttamente a te. Delegare l'autorità significa usare il potere di altre persone per aiutarti ad affrontare le due sfide più comuni dei leader: ridurre le risorse e aumentare le richieste.

I manager devono essere in grado di comunicare chiaramente con i propri dipendenti durante la delega.

Devono spiegare perché a un dipendente è stato assegnato un compito, qual è il compito e quali sono le aspettative. Tutto ciò richiede capacità di comunicazione orale e scritta chiara ed efficace.
La delega è un'abilità di gestione vitale. La delega si verifica quando un manager assegna compiti specifici ai propri dipendenti. Delegando tali compiti ai membri del team, i manager hanno tempo libero per concentrarsi su attività di maggior valore.

La delega implica competenze in:

- cosa delegare;
- conoscere i punti di forza e gli obiettivi dei dipendenti;
- contestualizzare il compito delegato negli obiettivi dell'organizzazione;
- fornire il giusto livello di autorità e le risorse necessarie;
- stabilire un canale di comunicazione trasparente;
- responsabilizzare le persone quando si verifica un fallimento;
- essere paziente;
- dare e chiedere feedback;
- fornire il giusto credito quando occorre.

La delega può essere complicata. Le due principali aree di competenze necessarie per una delega di successo sono:

- Sapere quale livello di controllo desidera e di cui ha bisogno il manager, il che richiede un alto livello di auto-consapevolezza. I buoni manager/leader sono intrinsecamente autocoscienti e capiscono/sanno come gli piace lavorare.
- Conoscere il livello di delega da utilizzare e comunicarlo chiaramente ai dipendenti. Ciò richiede forti capacità di comunicazione interpersonale, capacità di comunicazione verbale e comunicazione di successo.

Significato in tempi di crisi

La crisi è una forma estrema di cambiamento, e delegare in modo efficace è fondamentale - affrontare i bisogni urgenti è compito del management - per fare scelte immediate e allocare risorse. La leadership, al contrario, implica guidare le persone verso il miglior risultato possibile in quel periodo di tempo. L'attenzione deve essere concentrata su ciò che probabilmente verrà dopo e prepararsi ad affrontarlo. Che cosa significa vedere oltre l'immediato per anticipare i prossimi tre, quattro o cinque ostacoli. I migliori leader navigano abilmente nelle acque agitate, salvando vite, dando energia alle organizzazioni e ispirando comunità. Se la delega è fatta in modo corretto e per le giuste ragioni, contribuisce a creare un clima di fiducia e crea opportunità di crescita per tutti. Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto incentrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello di delega sufficientemente elevato.

Indicatori di auto-valutazione

1. Spesso mi ritrovo a lavorare mentre i miei dipendenti sono inattivi.
2. La mia organizzazione/dipartimento funziona senza intoppi quando sono assente.
3. Dedico più tempo di quanto dovrei a fare il lavoro che i miei dipendenti (colleghi) potrebbero fare.
4. Ho preso l'abitudine di seguire i lavori che delego.
5. Di solito c'è un grosso mucchio di lavoro che richiede la mia azione quando torno da un'assenza.
6. Trovo difficile chiedere agli altri di fare delle cose.
7. Quasi sempre do credito per un lavoro ben fatto.
8. Mi fido degli altri per svolgere i compiti.
9. Credo che delegare contribuisca a motivare i dipendenti (colleghi).
10. Spesso mi ritrovo a svolgere compiti che ho delegato ad altri.
11. È difficile per me gestire la delega e la condivisione delle responsabilità.
12. Trovo difficile definire i limiti dell'autorità.

2.4.4 Processo decisionale

Un decisore è una persona che decide le cose, specialmente ad alto livello in un'organizzazione.
La definizione del processo decisionale è la capacità di comprendere i bisogni, valutare opzioni comparabili e restringere il campo all'opzione migliore. È la capacità di prendere decisioni in autonomia; prendere decisioni tempestive tenendo conto delle conseguenze (ad esempio, effetti sugli altri, implicazioni politiche e/o etiche); assumersi la responsabilità delle decisioni prese.

Il processo decisionale consiste nel comprendere l'obiettivo, analizzare tutte le opzioni possibili, valutare i punti di forza e di debolezza e prendere la decisione migliore nell'interesse dell'azienda. Il processo decisionale è l'atto di scegliere tra due o più linee d'azione e coinvolge il giudizio individuale. Le capacità decisionali riguardano la capacità di scegliere una buona opzione tra due o più alternative.

Nel più ampio processo di risoluzione dei problemi, il processo decisionale implica la scelta tra le possibili soluzioni a un problema. Come tipo di capacità di risoluzione dei problemi, ci sono tre modi principali per affrontare il processo decisionale: usando l'intuizione, il ragionamento o una combinazione dei due.

L'**intuizione** è la combinazione di esperienze passate con valori personali.

Il **ragionamento** è l'uso di fatti e cifre per prendere decisioni. Il ragionamento può ignorare gli aspetti emotivi della decisione.

A seconda del contesto decisionale, l'intuizione e il ragionamento possono essere utilizzati in modo improprio. È importante essere consapevoli delle reazioni impulsive a una situazione. La decisione deve poter essere attuata. L'impegno nella decisione presa è fondamentale per persuadere gli altri dei suoi meriti.
Un processo decisionale efficace deve garantire che il decisore sia in grado di farlo.

Problemi che possono impedire un processo decisionale efficace:

- Informazione insufficiente: può dare la sensazione che la decisione sia presa senza alcun fondamento. È necessario dare priorità alle informazioni raccolte in quel momento specifico.
- Troppe informazioni: informazioni contrastanti che devono essere discusse con le parti coinvolte per decidere quali siano le informazioni veramente importanti e per stabilire un calendario per il processo decisionale.
- Troppe persone: quando sono coinvolte molte persone è più difficile prendere una decisione. È importante analizzare diverse prospettive e il decisore è il responsabile di decidere.
- Interessi acquisiti: è difficile identificare gli interessi di qualcuno se non sono chiaramente espressi. A volte una prospettiva esterna può aiutare a prendere una decisione.
- Attaccamenti emotivi allo status quo.

Sono state sviluppate diverse tecniche di decisione. Da un'ampia gamma di regole semplici a procedure più complesse, a seconda della natura della decisione da prendere.

Significato in tempi di crisi

La crisi è una forma estrema di cambiamento e mantenere una mente lucida è essenziale per prendere buone decisioni.
Prendere decisioni in tempo di crisi è una delle abilità più importanti. Essere in grado di tenere a mente cosa è veramente importante fare e agire nel momento preciso. Una persona con una forte capacità decisionale è in grado di affrontare e risolvere i conflitti in ogni circostanza. Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto incentrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello sufficientemente elevato di processo decisionale.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono consapevole della difficoltà che ho nel mantenere la mente lucida ogni volta che devo decidere.
2. Spesso mi ritrovo a pensare se ho preso la decisione giusta.
3. Valuto le opzioni per prendere una decisione con l'aiuto di altri manager.
4. Sono in grado di anticipare i risultati e vedere le conseguenze logiche.
5. Posso decidere in base all'intuizione e al ragionamento.
6. Nella mia organizzazione/dipartimento il processo decisionale sui cambiamenti di lavoro non è ben visto dai dipendenti/colleghi.
7. Sono in grado di analizzare diverse informazioni e basare la mia decisione su di esse.
8. Spesso mi vedo impulsivo nel prendere qualche decisione.
9. Sono in grado di cercare nuove soluzioni.
10. Spesso mi assumo la responsabilità delle decisioni prese da me e dagli altri.
11. Posso dare ai problemi il loro giusto peso e contesto.
12. Posso decidere nonostante il contesto o il problema.

2.4.5 Comunicazione

Una comunicazione di successo avviene quando i risultati vengono raggiunti. Essere in grado di comunicare in modo efficace è forse la più importante di tutte le abilità della vita. Ci permette di trasmettere informazioni ad altre persone e di capire cosa ci viene detto.

La comunicazione è l'atto di trasferire informazioni da un luogo all'altro in diversi modi:

- Verbale: faccia a faccia, telefono, radio o televisione e altri media,
- Scritta: lettere, e-mail, social media, libri, riviste, Internet e altri media.
- Visuale: mappe, loghi, grafici e altre visualizzazioni possono comunicare messaggi.
- Non verbale: linguaggio del corpo, gesti, modo di vestire, tra gli altri.

La trasmissione efficace di un messaggio è un'abilità sviluppata dopo una pratica ed esperienza continua. Un comunicatore efficace comprende il pubblico, sceglie il canale di comunicazione appropriato per inviare il messaggio e lo codifica per ridurre l'incomprensione da parte del pubblico. Il feedback percepito dal comunicatore è importante per sapere come viene interpretato il messaggio al fine di trattare l'eventuale confusione il prima possibile.

La definizione di **comunicazione efficace** è la capacità di scambiare idee, pensieri, conoscenze e informazioni in modo che l'obiettivo o l'intenzione siano raggiunti nel miglior modo possibile.
L'insieme predeterminato di abilità richieste per un processo di comunicazione influente sono:

- osservanza,
- chiarezza e brevità,
- ascolto e comprensione,
- intelligenza emotiva,
- auto-efficacia,
- fiducia in se stessi,
- rispetto,
- comunicazione non verbale,
- selezione del mezzo giusto, fornendo feedback.

Una comunicazione efficace è un'abilità interpersonale fondamentale.

Comunicazione efficace significa che il messaggio viene ricevuto, compreso e agito nel modo desiderato. Ciò significa che una comunicazione efficace può richiedere persuasione, motivazione, monitoraggio e leadership da parte dei manager. Una comunicazione efficace riguarda la comprensione dell'emozione e delle intenzioni dietro le informazioni (intelligenza emotiva richiesta dai manager).

Comunicare in modo efficace significa che le tue idee e i tuoi concetti vengono ascoltati e che le persone agiscono di conseguenza. Significa anche che sei in grado di ascoltare, capire e agire in base a ciò che dicono le altre persone.
La comunicazione nella gestione è una soft skill essenziale. Un manager deve saper comunicare efficacemente perché è fondamentale per il successo a tre livelli: personale, di squadra, organizzativo.

La comunicazione nelle organizzazioni è un fattore chiave per il successo a causa della necessità di stabilità e chiarezza di un'organizzazione.

La comunicazione nella gestione comporta:

- pianificare;
- eseguire;
- monitorare;
- migliorare.

I canali o il processo di comunicazione all'interno dell'organizzazione: comunicazione in entrata e in uscita.

Una comunicazione di gestione efficace deve:

- promuovere un ambiente di fiducia;
- mantenere una comunicazione chiara nella cultura dell'organizzazione;
- fornire feedback per motivare i dipendenti;
- mantenere la fiducia nei leader, manager e dipendenti.

Significato in tempi di crisi

Avere una comunicazione efficace in tempo di crisi significa essere in grado di definire problemi, considerare opzioni, fare scelte e attuare un piano. La priorità è essenziale in caso di crisi. Essere in grado di identificare chiaramente qual è la cosa più importante da fare in una data circostanza o situazione, è il primo passo per iniziare a risolvere i problemi. Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto centrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello sufficientemente elevato di comunicazione efficace.

Indicatori di auto-valutazione

1. Riesco ad essere attento e presente mentre ascolto l'altra persona.
2. Riesco a comunicare con un linguaggio semplice.
3. Riesco a comunicare con efficacia.
4. Ho la capacità di comunicare in modo non verbale.
5. Riesco ad essere chiaro e conciso.
6. Posso dare priorità alle informazioni importanti.
7. Sono in grado di rispettare le opinioni degli altri.
8. Ho difficoltà ad ascoltare l'altra persona senza interruzioni.
9. Posso dare agli altri un rinforzo positivo.
10. Ho difficoltà a dare un feedback agli altri sui loro errori.
11. Sono in grado di usare un linguaggio positivo.
12. Sono in grado di ascoltare di più e parlare di meno.

2.4.6 Integrità

L'integrità può essere definita come "la qualità di essere onesti e di avere forti principi morali" (Merriam-Webster). L'integrità è "l'atto di comportarsi in modo onorevole, anche quando nessuno sta guardando".
Ci sono alcuni tratti caratteriali legati all'integrità, vale a dire gentilezza, rispetto, onestà, affidabilità, laboriosità, responsabilità, disponibilità, pazienza.

L'integrità è più una qualità che un'abilità, ma può comunque essere sviluppata nel tempo.
Inoltre, l'integrità è fare la cosa giusta, attraverso parole, azioni e credenze.
Avere un alto livello di integrità sul lavoro significa che la persona è:

- affidabile e coscienziosa,
- pratica e incoraggia una comunicazione onesta,
- è responsabile delle proprie azioni.

Le persone affidabili e coscienziose sono credibili.
Daniel Goleman, autore di diversi libri sull'intelligenza emotiva, ha identificato alcuni comportamenti legati all'affidabilità e alla coscienziosità che erano coerenti con quelli di chi possiede una buona intelligenza emotiva:

- Le persone affidabili agiscono con integrità;
- L'integrità dà loro credibilità presso coloro che li circondano;
- Quando dicono di essere di parola, sai che puoi fare affidamento su questo;
- I loro valori sono coerenti con le loro azioni;
- Sono anche preparati a confrontarsi con coloro che agiscono in modo non etico e prendono posizione contro comportamenti non etici, anche se impopolari.

L'integrità è fondamentale per la credibilità.

In alcuni lavori e aree della vita, c'è ambiguità su ciò che è giusto e sbagliato, e in particolare su ciò che ci si aspetta. Tuttavia, le ricerche mostrano che chi agisce secondo le proprie convinzioni e valori interiori ha maggiori probabilità di essere rispettato e felice, rispetto a chi si lascia spingere a fare qualcosa che non è coerente con i propri valori personali.

Significato in tempi di crisi

Una forte cultura della leadership basata su fiducia, onestà, empatia e autenticità è essenziale in tempi di crisi. I leader aziendali devono chiedersi cosa possono fare attivamente per creare uno spazio sicuro che consenta loro di avere conversazioni aperte, oneste e di fiducia, oltre a riconoscere quando non hanno le risposte. Integrità significa essere onesti e avere forti principi morali. Avere integrità significa esprimere gratitudine quando altre persone ci aiutano; valorizzare l'onestà e l'apertura; essere responsabili e responsabili delle nostre azioni; rispettare noi stessi e gli altri intorno a noi, non importa dove siamo; essere affidabile e degno di fiducia; aiutare chi ha bisogno senza sacrificare la propria salute; essere pazienti e flessibili, anche quando si presentano ostacoli imprevisti.

Indicatori di auto-valutazione

1. Esprimo spesso la mia gratitudine ai dipendenti/colleghi.
2. Apprezzo l'onestà e la gratitudine.
3. Sono in grado di assumermi la responsabilità e la responsabilità delle mie azioni.
4. Faccio fatica a guadagnarmi il rispetto nella mia organizzazione/dipartimento.
5. Sono affidabile e degno di fiducia.
6. Spesso mi ritrovo grato per la vita che ho.
7. Sono in grado di rispettare le opinioni degli altri.
8. Sono molto sensibile e paziente (posso controllare le mie emozioni).
9. Mi trovo spesso con difficoltà a trattare con persone inaffidabili.
10. Sono sempre coerente con i miei valori nonostante le circostanze.
11. Ho dei valori forti e trovo difficile quando l'ambiente circostante non li considera.
12. Sono in grado di capire e condividere i sentimenti di un altro.

2.4.7 Motivazione

Cos'è la motivazione? La motivazione è ciò che ci spinge a realizzare i nostri sogni e migliorare il nostro senso della vita.

La definizione di motivazione implica:

- Essere pro-attivi di fronte ai cambiamenti e scoprire nuove opportunità in situazioni e ambienti distinti;
- Concepire idee/piani innovativi;
- Saper prendere decisioni e agire di conseguenza.

Le capacità di motivazione nella gestione sono le qualità che i manager possono utilizzare per ispirare e consentire ai membri del team/dipendenti di avere successo. La motivazione consiste nel fornire alle persone i mezzi per raggiungere i propri obiettivi e nel garantire che gli obiettivi dell'individuo e gli obiettivi dell'organizzazione siano in una certa misura allineati.
Per chi lavora nel campo delle professioni d'aiuto, è innanzitutto importante avere un'attitudine a motivare le persone intorno ed essere motivato a reagire e ad agire con un atteggiamento positivo nei confronti delle difficoltà.
Le capacità di gestione motivazionale sono le qualità che i manager possono utilizzare per ispirare e responsabilizzare gli altri.

La motivazione può aumentare la felicità; ispirare le persone e i team a ispirarli a sentirsi più connessi e coinvolti e creare una cultura del posto di lavoro positiva.
La motivazione è una delle tre aree delle abilità personali che sono parte integrante del concetto di intelligenza emotiva.

Daniel Goleman ha identificato quattro elementi che creano motivazione:

- Spinta personale al raggiungimento: desiderio di migliorare determinati standard;
- Impegno verso obiettivi personali o dell'organizzazione;
- Iniziativa per cogliere le opportunità;
- Ottimismo per andare avanti nonostante le battute d'arresto, noto anche come resilienza.

"Se vuoi vivere una vita felice, legala a un obiettivo, non a persone o cose".
Albert Einstein.
Avere la consapevolezza di dove desideriamo essere e una comprensione di come pianifichiamo le cose o le azioni per arrivarci, è fondamentale per rimanere motivati.
Avere iniziativa fa parte del mantenimento della motivazione.

L'iniziativa combina coraggio e un buon senso di gestione del rischio. Il senso della gestione del rischio è essenziale per garantire quali sono le giuste opportunità e qual è il livello di rischio appropriato da assumere. Il coraggio è necessario per superare la paura di fronte a nuove opportunità, che la maggior parte delle volte significhi cambiamenti nella vita.

La resilienza riguarda il superamento delle sfide e il mantenimento dell'attenzione su sogni e obiettivi. Come essere resilienti? Essere consapevoli, interpretare gli eventi in modo razionale, fare appello agli altri, aiutare ed essere mentalmente e fisicamente in grado di affrontare le sfide senza stressarsi o ammalarsi.
La resilienza è la capacità di affrontare le sfide e di rispondere in modo appropriato

Significato in tempi di crisi
La crisi è una forma estrema di cambiamento e mantenere la motivazione è essenziale: cosa provano le persone e come pensano (processo cognitivo interno).
Una persona motivata è in grado di superare situazioni di crisi e di reagire positivamente ad esse. Quando si è in crisi, mantenersi motivati è essenziale per vedere le cose in modo chiaro e da prospettive diverse. Una persona motivata può interagire e relazionarsi con gli altri in modo efficace, perché ha in mente cosa è veramente importante fare e come agire in quel preciso momento. Una persona motivata è in grado di affrontare e risolvere conflitti, dubbi e persino sentire l'esperienza degli altri.
La motivazione è lo stato mentale che spinge tutti gli esseri umani a raggiungere il loro massimo potenziale, con buon umore e un atteg-giamento positivo. Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto incentrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello sufficientemente elevato di motivazione.

Indicatori di auto-valutazione

1. Posso identificare l'emozione che provo in un dato momento.
2. Spesso mi ritrovo a scoprire nuove opportunità in situazioni semplici della vita quotidiana.
3. Posso costruire una relazione basata sulla motivazione.
4. Sono consapevole che la mia motivazione è spesso di basso livello.
5. Sono in grado di mantenere un atteggiamento positivo nonostante la situazione.
6. Ho l'iniziativa per coinvolgere gli altri in un progetto.
7. Sono motivato a raggiungere gli obiettivi proposti.
8. Spesso costruisco obiettivi chiari per me stesso.
9. Sono alla ricerca di nuove opportunità.
10. Credo che tutti possano migliorare le capacità motivazionali.
11. Mi ritrovo a cercare di impegnarmi con obiettivi organizzativi anche quando non sono "quelli giusti" dal mio punto di vista.
12. Ho il coraggio di superare la paura dell'ignoto inerente a nuove opportunità.

2.4.8 Negoziazione

La negoziazione è il processo che può essere utilizzato per affrontare e risolvere i disaccordi tra le persone e trovare un luogo comune.
Ogni volta che le persone sono insieme, socialmente o al lavoro, possono sorgere conflitti e disaccordi. Le persone hanno bisogni, desideri, obiettivi e convinzioni differenti e possono scontrarsi.
La negoziazione è necessaria per raggiungere un accordo senza provocare futuri risentimenti e discussioni tra le persone.

Che cos'è la negoziazione? Non è sempre formale, ma può essere d'aiuto se c'è un processo con una serie di fasi.
La negoziazione intende raggiungere un luogo comune in cui le persone scendono a compromessi per ottenere il miglior risultato possibile per la posizione di ciascuno.
La chiave per una negoziazione di successo è cercare un vantaggio reciproco con principi di equità.

Le capacità di negoziazione generali possono essere apprese e sviluppate. Le capacità di negoziazione possono essere di grande beneficio nel risolvere le differenze tra le persone.Le capacità di negoziazione sono abilità che consentono di raggiungere un compromesso. Queste sono spesso competenze trasversali come comunicazione, persuasione, pianificazio-ne, strategia e cooperazione. La negoziazione è un metodo attraverso il quale gli individui risolvono le differenze. È un processo attraverso il quale si raggiunge un compromesso o un accordo, evitando discussioni e controversie. Ci sono almeno sei fasi della negoziazione: preparazione, discussione, chiarimento degli obiettivi, negoziazione verso un risultato vantaggioso per tutti, accordo e attuazione di una linea d'azione.

In ogni trattativa ci sono tre elementi molto importanti per raggiungere l'obiettivo finale della trattativa:

- **Atteggiamento;**
- **Conoscenza;**
- **Abilità interpersonali.**

La negoziazione è influenzata da atteggiamenti legati a questioni che rispettano le personalità coinvolte e il loro personale bisogno di riconoscimento. La conoscenza della situazione è il fattore chiave per ottenere buoni risultati nel processo di negoziazione, la preparazione è fondamentale. Buone capacità interpersonali sono fondamentali per una negoziazione efficace, nelle negoziazioni formali e non formali. Le abilità interpersonali per una negoziazione efficace sono:

- Comunicazione verbale efficace;
- Ascolto;
- Riduzione dei malintesi (riflessione, chiarimento,…);
- Costruzione di relazioni (rapporto forte basato sul rispetto reciproco);
- Risoluzione dei problemi;
- Processo decisionale;
- Assertività;
- Capacità di affrontare situazioni difficili.

Ci sono alcune abilità chiave di negoziazione come Comunicazione, Ascolto attivo, Intelligenza emotiva, Pazienza, Adattabilità, Persuasione, Pianificazione, Integrità, Risoluzione dei problemi e Capacità decisionale.

Significato in tempi di crisi

La crisi è una forma estrema di cambiamento e le capacità di negoziazione sono cruciali: raggiungere un compromesso in modo che gli obiettivi di tutti siano raggiunti, o almeno, per raggiungere una soluzione accettabile per tutti i soggetti coinvolti. È necessario "dare e avere" in questo processo ed essere preparati a negoziare.
Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto centrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello sufficientemente elevato di capacità di negoziazione.

Indicatori di auto-valutazione

1. Non è facile per me raggiungere un compromesso.
2. Spesso mi ritrovo a cercare di gestire relazioni che non siano basate sul rispetto reciproco.
3. Mi ritrovo spesso a riflettere sul problema/situazione al momento della negoziazione.
4. Sono chiaro e conciso nella comunicazione.
5. Posso persuadere gli altri a raggiungere il risultato più adatto.
6. Posso affrontare situazioni noiose o scomode senza perdere il controllo delle mie emozioni o arrendermi alla sconfitta.
7. Sono in grado di adattarmi ad ambienti e processi di lavoro in evoluzione.
8. Mi ritrovo stressato quando devo affrontare le differenze tra dipendenti/colleghi per negoziare.
9. Sono in grado di prepararmi, pianificare e pensare al futuro.
10. Seguo principi morali ed etici in tutti gli aspetti della mia vita.
11. Sono in grado di vedere il problema e trovare una soluzione.

2.4.9 Presentazione

La presentazione/esposizione delle informazioni con chiarezza ed efficacia è un'abilità chiave per trasmettere il nostro messaggio.
Le capacità di presentazione sono richieste in quasi tutte le aree e la maggior parte di noi deve fare presentazioni in diverse occasioni.
Per alcune persone la presentazione è agevole, per altri è una sfida. È possibile migliorare le capacità di presentazione. Molte persone si sentono terrorizzate quando gli viene chiesto di parlare a piccoli o grandi gruppi. Questa paura può essere ridotta con una buona preparazione, che è anche la chiave per fare una presentazione efficace.

Esistono diversi tipi di presentazione:

- Presentare o fare un discorso a una conferenza.
- Obiettare a "qualcosa" in una riunione.
- Presentarsi a un colloquio di lavoro.
- …

Tutti i tipi di presentazione richiedono una preparazione a seconda del pubblico e dell'argomento della presentazione.
I bravi oratori sanno che bisogna fare una presentazione in modo tale per cui il pubblico possa afferrare le parole che vengono dette.
I buoni oratori possiedono determinate qualità e tratti della personalità.
Quali sono queste qualità? Come può la generalità delle persone svilupparli?

I buoni oratori dovrebbero:

- Essere ben preparati;
- Esporre messaggi e idee unici;
- Fornire contenuti fruibili;
- Semplificare i problemi complessi;
- Avere carisma;
- Essere aperti alle domande;
- Condividere e dare invece di prendere e avere.

Le capacità di presentazione possono essere definite come un insieme di abilità che ci consentono di: interagire con il pubblico/destinatario; trasmettere il messaggio con chiarezza; coinvolgere il pubblico nella presentazione; comprendere e interpretare la mentalità degli ascoltatori.

Significato in tempi di crisi

Le capacità di presentazione in tempo di crisi sono essenziali in quanto è necessario trasmettere il messaggio in modo chiaro. I manager devono essere in grado di comunicare in modo chiaro, conciso e tempestivo durante i periodi di crisi. Devono essere in grado di mantenere la calma e concentrarsi sulla trasmissione di informazioni pertinenti il più rapidamente possibile.

La capacità di comunicare informazioni in modo accurato, chiaro e come previsto è un'abilità vitale. In tempo di crisi è molto importante mantenere il controllo della comunicazione. L'attenzione deve essere focalizzata sui bisogni e le preoccupazioni del pubblico/destinatario.
Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto incentrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello sufficientemente elevato di capacità di presentazione.

Indicatori di auto-valutazione

1. Spesso sento di non essere preparato a fare presentazioni a un grande pubblico.
2. Riesco a comunicare chiaramente usando parole semplici.
3. Sono in grado di attirare l'attenzione delle persone.
4. Mi ritrovo a lottare con la gestione del tempo quando espongo.
5. Sento di poter usare il linguaggio verbale e non verbale per presentare le mie idee.
6. Controllare il tono della mia voce nelle presentazioni è difficile per me.
7. Mi sento sotto pressione quando devo rispondere alle domande poste dal pubblico.
8. Sono calmo quando faccio un discorso per segnalare una situazione di crisi.
9. Ho capito che posso essere persuasivo per convincere dipendenti/colleghi.
10. Riesco a fare un discorso coerente quando sono sotto pressione.
11. Sono sicuro di me stesso e gestisco bene le mie emozioni durante la presentazione.
12. Mi preparo sempre prima di una presentazione.

2.4.10 Risoluzione dei problemi

Prendere decisioni e risolvere problemi sono due aree importanti della nostra vita. Ogni giorno affrontiamo innumerevoli decisioni e problemi. Le capacità di problem solving sono molto ricercate dai datori di lavoro. Molte organizzazioni si affidano ai propri dipendenti per identificare e risolvere i problemi. La risoluzione dei problemi implica la comprensione degli elementi alla base della criticità.
Per essere efficaci nel problem solving sono necessarie alcune abilità chiave, come ad esempio:

- Creatività;
- Capacità di ricerca;
- Lavoro di gruppo;
- Intelligenza emotiva;
- Gestione del rischio;
- Capacità decisionale.

Una definizione di problem solving è la capacità di definire un problema, determinarne la causa, identificare, dare priorità e selezionare alternative per una soluzione e, infine, implementare una soluzione.
La risoluzione dei problemi è il processo di analisi di un problema e di risoluzione del problema nel miglior modo possibile per una determinata situazione. Il pensiero critico e le capacità analitiche sono richieste per la risoluzione dei problemi.
La risoluzione dei problemi inizia con l'identificazione del problema, l'elaborazione di soluzioni, l'implementazione di tali soluzioni e la valutazione della loro efficacia.

La risoluzione dei problemi consiste nell'identificare il problema, analizzarlo e trovare le soluzioni migliori. Questa capacità di risolvere i problemi è un'abilità di base della vita ed è essenziale per la nostra vita quotidiana, a casa, a scuola e al lavoro.
La risoluzione dei problemi è collegata alle capacità di gestione della risoluzione dei problemi. La risoluzione dei problemi è "Identificazione e priorità dei problemi; risolvere le molte sfaccettature di un problema; contribuire in modo proattivo con idee/risposte riguardo al problema considerando le rispettive conseguenze; capacità di risolvere problemi nuovi e mal definiti in contesti complessi e del mondo reale.
"Le persone che possono definire problemi, considerare opzioni, fare scelte e implementare un piano hanno tutte le abilità di base necessarie per un'efficace risoluzione dei problemi".

Una soluzione efficace dei problemi di solito comporta il lavoro attraverso una serie di fasi:

1. Identificazione del problema: rilevare e riconoscere che c'è un problema.
2. Strutturazione del problema: osservazione, ispezione, accertamento dei fatti e "fotografia del problema", trovare obiettivi e barriere fa parte della strutturazione.
3. Ricerca di possibili soluzioni: pensare a possibili soluzioni al problema individuato.
4. Decisione: analizzare le diverse linee di azione e selezionare la soluzione migliore. Il processo decisionale è un'abilità in sé.
5. Attuazione: accettare ed eseguire la linea d'azione scelta.
6. Monitoraggio: verificare che il processo sia andato a buon fine.

Il management ha bisogno di persone/dipendenti/manager con le capacità di problem solving ben sviluppate. Il modo in cui il management affronta situazioni e problemi legati al contesto transazionale in cui operano le organizzazioni è vitale per la continuità del business.
Per risolvere i problemi è richiesta una buona padronanza delle abilità: buon giudizio, ragionamento, pensiero critico e creatività.

Significato in tempi di crisi
La crisi è una forma estrema di cambiamento e mantenere una mente lucida è essenziale per prendere buone decisioni.
Risolvere i problemi in tempo di crisi è essere in grado di definire problemi, considerare opzioni, fare scelte e attuare un piano. La priorità è essenziale quando si è in crisi. Essere in grado di identificare chiaramente qual è la cosa più importante da fare in una determinata circostanza o situazione, è il primo passo per iniziare a risolvere i problemi. Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto incentrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello sufficientemente elevato di risoluzione dei problemi.

Indicatori di auto-valutazione

1. Posso decidere velocemente cosa fare di fronte a diversi scenari in cui sono chiamato a sceglierne uno.
2. Sono in grado di stabilire delle priorità.
3. Sono in grado di valutare accuratamente le opzioni.
4. Posso anticipare i risultati e vedere le conseguenze logiche.
5. Non mi sento a mio agio con le situazioni difficili.
6. Trovo difficile gestire le mie emozioni durante una situazione/problema difficile.
7. Sono in grado di analizzare problemi con dipendenti/colleghi.
8. Sono in grado di raccogliere informazioni e selezionare quelle importanti per risolvere un problema/situazione.
9. Dedico più tempo del dovuto a cercare nuove soluzioni.
10. Mi sento a mio agio con le decisioni che prendo.
11. Posso dare ai problemi il loro giusto peso e contesto.
12. Spesso sento di avere difficoltà ad affrontare i problemi nella giusta sequenza.

2.4.11 Gestione dello stress

Lo stress è una reazione alla pressione eccessiva. Questa pressione può avere origine da situazioni personali e lavorative.
La definizione del dizionario di stress include difficoltà, tensione, pressione fisica, emotiva o mentale.
Al giorno d'oggi una parte importante della popolazione mondiale affronta lo stress dovuto a diversi fattori. Lo stress è normale nella vita, enormi livelli di stress non sono normali. La capacità di gestire e affrontare situazioni stressanti è necessaria per una vita felice e sana.

Persone diverse trovano stressanti cose diverse e possono far fronte a diversi livelli di pressione prima di "diventare stressati". Ci sono una serie di segni e sintomi comuni di stress come ansia e tensione. È molto importante imparare a riconoscere i fattori scatenanti dello stress e trovare modi efficaci per gestirlo.

Lo stress sul posto di lavoro è molto comune. È molto importante affrontare le cause dello stress sul posto di lavoro per evitare problemi ai dipendenti, ai team e all'organizzazione nel suo insieme. La gestione dello stress sul posto di lavoro è una parte essenziale della responsabilità sia individuale che aziendale.

La gestione dello stress è la capacità di controllare il livello di stress praticando la cura di sé, il rilassamento e insegnando alcune tecniche per affrontare lo stress quando si verifica. È un "insieme di tecniche e programmi destinati ad aiutare le persone ad affrontare in modo più efficace lo stress nelle loro vite, analizzando i fattori di stress specifici e intraprendendo azioni positive per minimizzarne l'effetto" (Gale Encyclopedia of Medicine).

La gestione dello stress è l'insieme di strumenti, strategie o tecniche che riducono lo stress e diminuiscono gli impatti negativi che lo stress ha sul nostro benessere mentale o fisico. È possibile utilizzare una varietà di tecniche per gestire lo stress, comprese strategie mentali, emotive e comportamentali.
Sono state sviluppate varie tecniche di rilassamento per aiutare le persone ad affrontare lo stress imparando a rilassarsi:

- Meditazione: per vivere il momento e apprezzarlo appieno;
- Musicoterapia: utilizza l'effetto dei suoni;
- Autoipnosi: una tecnica semplice per sentirsi più rilassati allontanandosi dallo stress;
- Terapia della risata: ridere aiuta a rilassarsi;
- …

Una gestione efficace dello stress aiuta a superarlo, in modo che le persone possano essere più felici, sane e produttive. L'obiettivo finale è una vita equilibrata, con tempo per il lavoro, le relazioni, il relax e il divertimento - e la resilienza per resistere alle pressioni e affrontare le sfide a testa alta.

Significato in tempi di crisi
La crisi è una forma estrema di cambiamento e la gestione dello stress è fondamentale: l'uso di tecniche e strategie specifiche per affrontare situazioni che inducono stress. È necessario fare scelte immediate e allocare risorse, anche in condizioni di stress. Lo sviluppo di strategie di coping fin dalla prima infanzia, consente alle persone di gestire lo stress in situazioni difficili. La gestione dello stress è il processo di acquisizione e pratica di una varietà di tecniche cognitive e comportamentali volte a gestire e far fronte allo stress. Affrontare lo stress in modo efficace significa trovare un equilibrio e mantenerlo a livelli gestibili. Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto incentrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello sufficientemente elevato di gestione dello stress.

Indicatori di auto-valutazione
1. Sono in grado di limitare lo stress non necessario.
2. Spesso mi ritrovo a lottare per dire "no".
3. Sono in grado di analizzare il mio programma e dare priorità ai miei compiti per livello o urgenza.
4. Posso limitare la quantità di tempo che trascorro con le persone che mi stressano.
5. Sono in grado di identificare come posso limitare lo stress in una situazione specifica e prenderne il controllo.
6. Tengo sempre le cose in prospettiva e mi concentro sul pensiero positivo.
7. Sono in grado di far conoscere i miei sentimenti (invece di imbottigliarli).
8. Sono in grado di comunicare le mie preoccupazioni in modo aperto e rispettoso.
9. Posso affrontare i problemi "a testa alta" e fare del mio meglio per anticiparli e prevenirli.
10. Riesco a gestire il tempo per evitare lo stress.
11. Ogni volta che mi trovo in situazioni che possono generare stress, utilizzo spesso strumenti di gestione dello stress.
12. Sento spesso che il processo di trattare o controllare le cose o gli altri mi rende ansioso.

2.4.12 Lavoro di squadra

La definizione di **lavoro di squadra** è la "capacità dei membri del team di lavorare insieme, comunicare in modo efficace, anticipare e soddisfare le reciproche richieste e ispirare fiducia, risultando in un'azione collettiva coordinata". (Enciclopedia internazionale delle scienze sociali e comportamentali).
Il lavoro di squadra è la capacità di essere in grado di lavorare con gli altri in gruppi o team, sia formali che informali.
Squadre e gruppi: la parola "squadra" è usata vagamente per indicare un gruppo di persone che lavorano insieme per raggiungere un obiettivo comune. Alcuni accademici, tuttavia, suggeriscono che questa sia una definizione migliore per un "gruppo", mentre "team" è un termine riservato a relazioni molto più strette, come quella di un piccolo coro di canto.
Le dinamiche in un gruppo possono cambiare nel tempo a causa della conoscenza che le persone acquisiscono, così il funzionamento del gruppo cambierà.

Diversi studi mostrano che i gruppi più efficaci sono quelli diversificati, poiché contengono persone con un'ampia gamma di abilità e preferenze di ruolo.
Il lavoro di squadra richiede lavoro in squadra, cooperazione e impegno per l'organizzazione. È "contribuire attivamente in un gruppo al raggiungimento di un obiettivo comune; condivisione di risorse e responsabilità; e incoraggiare la partecipazione di tutti i membri del gruppo". (Soft Skills Lexicon, ULISSE Consortium Parties, 2020, p. 12).
Devono essere sviluppate capacità di lavoro di squadra come comunicazione, gestione dei conflitti, ascolto, affidabilità e rispetto, tra le altre.

Meredith Belbin ha identificato una serie di nove ruoli mostrati da persone che lavorano in gruppo.
I ruoli della squadra di Belbin sono:

1. Formatore: ha un'idea chiara dell'obiettivo e della direzione da prendere;
2. Implementatore: cerca modi per agire e per portare a termine le cose;
3. Completatore - Finitore: si concentra sul completamento delle attività;
4. Coordinatore - leader: gestisce le dinamiche di gruppo;
5. Collaboratore di squadra: supporta le relazioni personali nella squadra;
6. Investigatore delle risorse: raccoglie risorse per aiutare il team;
7. Piantatore: fornisce idee e soluzioni creative;
8. Monitoratore - Valutatore: critico, valuta idee e soluzioni, aiuta il processo decisionale;
9. Specialista: fornisce conoscenze esperte al team.

Significato in tempi di crisi

Il lavoro di squadra in tempo di crisi è essere in grado di collaborare efficacemente per il successo commerciale/aziendale a lungo termine. Soprattutto in una crisi, le organizzazioni devono riunire esperti con prospettive uniche e interfunzionali per risolvere rapidamente problemi complessi e in rapida evoluzione che hanno implicazioni a lungo termine. La diversità delle esperienze consente a un gruppo di vedere i rischi e le opportunità da diverse angolazioni, in modo da poter dare origine a nuove soluzioni e adattarsi dinamicamente a situazioni mutevoli. Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto incentrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello sufficientemente elevato di lavoro di squadra.

Indicatori di auto-valutazione

1. Riesco a comunicare chiaramente le mie idee al gruppo.
2. Sono in grado di comunicare con un linguaggio semplice.
3. Il lavoro di squadra presso la mia organizzazione/dipartimento può essere stressante.
4. Spesso sento che i membri del team mi stanno giudicando.
5. Posso lavorare in gruppo a seconda dei membri del gruppo.
6. Mi ritrovo a giudicare male le azioni dei membri del team quando non sono d'accordo con le mie opinioni.
7. Posso rispettare le opinioni degli altri quando le mie sono rispettate.
8. Riesco a capire emotivamente cosa provano le altre persone.
9. Spesso mi ritrovo a dare agli altri un rinforzo positivo.
10. Non è facile per me esprimere la mia opinione onesta quando lavoro in gruppo.
11. Sono in grado di lavorare in team in cui le idee vengono discusse prima di prendere una decisione.
12. Lotto con me stesso quando sono in una squadra in cui le persone "combattono" sempre per i propri obiettivi.

2.4.13 Competenze tecniche

Le **competenze tecniche** possono essere definite come "insiemi di abilità o conoscenze utilizzate per svolgere compiti pratici nei settori della scienza, delle arti, della tecnologia, dell'ingegneria e della matematica". (Merriam-Webster).

Le abilità tecniche sono abilità apprese acquisite e migliorate attraverso la pratica, la ripetizione e l'istruzione.

Sono abilità specifiche legate al lavoro, come Intelligenza aziendale/Analitica; Capacità di gestione dei progetti; Analisi delle scorte; Analisi dei dati; Supporto tecnico, tra gli altri. Queste abilità, tra le altre, danno ai manager la capacità e la conoscenza per utilizzare una varietà di tecniche per raggiungere i propri obiettivi. Per avere successo nella pianificazione, nella guida e nel controllo, i manager devono utilizzare un'ampia gamma di competenze: tecniche, relazionali e concettuali.

Aree specializzate di conoscenza e competenza e la capacità di applicare queste conoscenze compongono le capacità tecniche di un manager.

Le abilità nelle relazioni umane includono la capacità di comprendere il comportamento umano, di comunicare efficacemente con gli altri e di motivare le persone a raggiungere i propri obiettivi. Le abilità concettuali includono la capacità di vedere l'organizzazione nel suo insieme, capire come le varie parti sono interdipendenti e valutare come l'organizzazione si relaziona al suo ambiente esterno.
In che modo le hard skills si collegano alle soft skill?
Qual è il ruolo delle competenze tecniche nella gestione?

Per diversi anni l'istruzione si è concentrata sulle abilità tecniche o hard skills: matematica, scienze, lingue, geografia, tra le altre.
Avere conoscenza è importante per applicarla alle situazioni pratiche e alla vita quotidiana. Le hard skills sono necessarie come base per qualsiasi professione. Le competenze trasversali sono necessarie per far avanzare e potenziare il livello delle competenze difficili sul posto di lavoro, nella vita sociale, ...

Prendiamo ad esempio un'infermiera che ha le conoscenze per applicare un vaccino ma di fronte alla necessità di applicare il vaccino a un bambino non può farlo. Sente paura e insicurezza. La mancanza di fiducia in se stessi è un'abilità soft che non ha. Tutti abbiamo avuto insegnanti lungo la nostra vita. Alcuni buoni, alcuni cattivi e alcuni eccellenti. La mancanza di empatia, generosità, ragionamento tra le altre competenze trasversali fa la differenza tra essere un buon professionista o un cattivo professionista.

Un manager che non ha le competenze tecniche necessarie non è un buon manager. Un manager che non ha alcune competenze trasversali importanti non sarà mai un buon manager. Un manager può avere il miglior pensiero analitico per risolvere i problemi, ma se non sono presenti pazienza, ascolto attivo, creatività e altre capacità, non sarà in grado di risolvere il problema avendo il miglior pensiero analitico.

Significato in tempi di crisi

La crisi è una forma estrema di cambiamento. Le competenze tecniche in tempo di crisi sono necessarie in quanto si riferiscono a competenze pratiche e legate al lavoro. Sono abilità, conoscenze e abilità specifiche necessarie per svolgere un compito o un ruolo specifico. Ci sono tre tipi di abilità che sono essenziali per una gestione di successo: abilità tecniche, abilità concettuali e abilità umane o interpersonali. In tempo di crisi i manager devono sfruttare tutto il loro potenziale (di capacità gestionali) e guidare i lavori, le persone, in modo da trovare rapidamente soluzioni a breve e medio termine. È necessario che trasmettano fiducia e assertività nelle loro decisioni, perché le persone le guardano, fanno affidamento su di esse.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono in grado di pianificare in anticipo.
2. Mi ritrovo stressato quando devo coordinare il lavoro (di un intero reparto).
3. Sono in grado di comunicare efficacemente con i membri del team.
4. Ho qualche difficoltà nel coordinare i team a causa della mia mancanza di pazienza nel ripetermi.
5. Sono in grado di gestire progetti.
6. Posso chiaramente allocare risorse umane a diversi progetti.
7. Ho difficoltà a pensare strategicamente quando sono in una situazione stressante.
8. Sento spesso il bisogno di ricevere consigli da altri manager su questioni strategiche.
9. Non ho pazienza per gestire i conflitti tra dipendenti/colleghi.
10. Spesso mi ritrovo a rivedere la mia strategia e gli obiettivi da raggiungere.
11. Spesso mi trovo ad avere difficoltà a concludere tutti i compiti in tempo.
12. Riesco ad adattarmi rapidamente alle situazioni.

2.4.14 Analisi dei problemi

La capacità di adottare un approccio sistematico per identificare e quindi risolvere un problema o una questione viene definita capacità di analisi dei problemi. In parole semplici si tratta delle capacità di una persona di analizzare i problemi per un'azienda o un'altra organizzazione (Merriam-Webster).

L'analisi dei problemi è il processo di risoluzione dei problemi. Capacità ideali di problem solving comportano la raccolta di quante più informazioni possibili per definire il problema reale e fornire la migliore soluzione possibile, generando e valutando tutte le soluzioni possibili. Quindi, è importante seguire e verificare se il problema è stato effettivamente risolto o meno.
A seconda del livello di sviluppo delle capacità di analisi dei problemi, il successo nella prevenzione del verificarsi dei problemi è maggiore. "I cercatori di problemi sono generalmente più creativi di quelli che evitano i problemi".

Le capacità di analisi dei problemi sono importanti in qualsiasi organizzazione a causa della necessità di:

1. identificare i problemi;
2. trovare una soluzione comune (possibilmente in team) e;
3. rendere possibile un futuro migliore.

In sintesi, l'analisi dei problemi è "Identificare e prioritizzare i problemi; risolvere le molte sfaccettature di un problema; contribuire in modo pro-attivo con idee/risposte riguardo al problema considerando le rispettive conseguenze; capacità di risolvere problemi nuovi e mal definiti in contesti complessi e realistici".

Significato in tempi di crisi

L'analisi dei problemi ovvero essere in grado di identificare l'impatto di una crisi nella risoluzione dei problemi. È un processo che inizia con l'identificazione degli elementi di un problema (situazione esistente, risultati desiderati, stakeholder,…). È necessario utilizzare strumenti specifici per analizzare problemi complessi e anche utilizzare tecniche di problem solving di gruppo. Pertanto, una delle abilità più importanti dell'aiuto incentrato sul cliente e del supporto a livello sociale è un livello sufficientemente elevato di capacità di analisi dei problemi.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono in grado di identificare un problema.
2. Posso delineare gli elementi principali di un problema.
3. Spesso sento di non essere in grado di spiegare ai dipendenti/colleghi i cambiamenti necessari per risolvere il problema.
4. Sono in grado di identificare le risorse necessarie per risolvere un problema/situazione.
5. Sono in grado di elencare le priorità, l'ordine e le sequenze in un problema.
6. Trovo difficile essere creativo di fronte a problemi/situazioni difficili.
7. Spesso mi trovo ad avere difficoltà nel comunicare le mie decisioni.
8. Ho preso l'abitudine di risolvere i problemi da solo.
9. Dedico più tempo del dovuto a cercare di ottenere una soluzione comune al problema/situazione.
10. Sono in grado di condurre una ricerca efficace.

2.5 Abilità organizzative

2.5.1 Descrizione dell'area

Le capacità organizzative sono abilità che ti consentono di utilizzare le tue risorse in modo efficiente ed efficace. Essere organizzati significa gestire bene il tempo, l'energia e lo spazio di lavoro e portare a termine con successo tutti i compiti assegnati. Le capacità organizzative possono assumere forme diverse a seconda del luogo e della tipologia di lavoro, ma in genere implicano il mantenimento di uno spazio di lavoro ordinato, il rispetto delle scadenze e una buona comunicazione con il team. Le abilità organizzative sono un insieme di tecniche utilizzate da un individuo per facilitare l'efficienza dell'apprendimento orientato al futuro, della risoluzione dei problemi e del completamento delle attività. L'organizzazione richiede l'integrazione di più elementi per raggiungere un obiettivo pianificato.

I VALORI ORGANIZZATIVI rappresentano la direzione dell'azione congiunta ciò che è importante per noi, inestimabile e ciò che tutti rappresentiamo nel lavoro o nelle attività di attuazione pianificate. Determinano i comportamenti desiderati e importanti in una particolare organizzazione, le convinzioni ed i principi comuni che contribuiscono a una migliore cooperazione e al raggiungimento più efficace degli obiettivi. Coloro che vivono i valori dell'organizzazione nel proprio lavoro o attività e sono consapevoli del motivo per cui questo è positivo per loro, vedono più significato nel lavoro che svolgono.

LE COMPETENZE sono la capacità di utilizzare efficacemente la conoscenza e altre abilità: caratteristiche personali, talenti, motivazioni personali, modelli di pensiero, conoscenze, abilità, esperienza e quindi valori. Le competenze si traducono nella capacità individuale del dipendente di svolgere un determinato lavoro in modo efficiente e con qualità. È estremamente importante per l'attuazione di compiti più complessi che abbiamo le competenze appropriate. Una persona competente sa cosa deve essere fatto, sa come farlo e lo fa in modo efficace.
La presenza o il livello di sviluppo delle competenze si manifesta solo attraverso comportamenti efficaci. Quando si definiscono le competenze per un determinato campo di lavoro, è quindi importante definire i comportamenti, ovvero come queste competenze si manifestano concretamente sul lavoro, come si comportano i "dipendenti competenti". Ovvero: senza definire comportamenti chiave, le competenze sono praticamente inutili, poiché non sap-piamo come si riflettano nel comportamento concreto dei dipendenti. Al contrario, i dipendenti non sanno quali comportamenti adottare per sviluppare una particolare competenza.

2.5.2 Adattabilità e flessibilità

Il cambiamento arriva nelle nostre vite a seguito di una crisi, per scelta o per caso. In tutte e tre le situazioni ci troviamo di fronte alla scelta: dobbiamo noi stessi cambiare o no? In situazioni di crisi, in realtà non abbiamo alcuna influenza sul processo decisionale pianificato e consapevole. La situazione ci sorprende e sono necessari aggiustamenti. Questi sono spesso la causa di molti problemi emotivi e persino di salute. Non possiamo evitare gli eventi imprevisti (crisi) nelle nostre vite, poiché sono questi eventi che ci sfidano e ci costringono a uscire dalla nostra zona di comfort. Se ignoriamo la sfida del cambiamento, a livello personale neghiamo anche l'opportunità di imparare e crescere.

La nostra resilienza nella vita può diventare più forte solo quando accettiamo il cambiamento e gestiamo le sfide in modo positivo. Le capacità di coping sono i metodi che una persona usa per affrontare situazioni difficili e stressanti. Possono aiutare una persona ad affrontare una situazione, agire ed essere flessibile e persistente nel risolvere i problemi

Adattabilità e flessibilità sono due qualità molto importanti, molto ricercate in vari settori lavorativi e in condizioni diverse.
Entrambi i termini significano fondamentalmente semplicemente adattamento a determinate circostanze o fattori scatenanti (esterni e interni).
L'adattabilità è la volontà di cambiare o confrontare le proprie percezioni o idee. La flessibilità è più una capacità di "camminare verso gli altri" e incontrarli a metà strada. Entrambe stanno diventando sempre più importanti nelle nostre società e nei luoghi di lavoro quotidiani in rapido cambiamento e secondo Forbes sono tra le otto competenze di cui le persone avranno bisogno in futuro nel posto di lavoro. Le altre sono: empatia, umiltà, trasparenza, comunicazione competente, intelligenza emotiva e impegno per una visione.
Nel campo delle scienze sociali e in tutti gli ambiti delle professioni e attività di aiuto, compreso il volontariato, queste competenze sono molto richieste e rappresentate.

Tipologie di abilità relative all'adattabilità

Possiamo definire l'adattabilità come la capacità di essere creativi e flessibili in nuove situazioni. È un'abilità di sopravvivenza importante ed è spesso vista come un tratto della personalità. Alcune persone sono più adattabili e le altre sono più in difficoltà. Accettare l'incertezza del futuro significa pianificare un passo alla volta. Fare piccoli passi fuori dai grandi problemi, che indubbiamente è la pandemia, significa differenziare tra le cose che possiamo controllare e non possiamo controllare e in questo modo coltivare in qualche modo l'adattabilità in noi stessi imparandola come abilità.

In quanto soft skill, l'adattabilità richiede una serie di altre soft skills per poter essere applicata con successo.

- **Capacità di apprendere** (per coloro con capacità di adattabilità sviluppate, il fallimento è solo una parte dell'apprendimento);
- **Persistenza** (costruire un atteggiamento più positivo, fiducioso e mirato, es. motivazione, resilienza);
- **Intraprendenza** (cercare e trovare nuove risorse e tecniche) dimostrando creatività, problem solving, iniziativa;
- **Curiosità** (non si ha paura delle idee, dei suggerimenti; si dimostra nell'indagine, nell'apertura mentale)
- **Abilità analitiche**
- **Pensiero strategico**
- **Negoziazione**
- **Comunicazione** (orale, scritta)

Tipologie di abilità relative alla flessibilità

Adattarsi al cambiamento richiede flessibilità. Nella crisi pandemica, con tutte le sfide, le circostanze difficili, le incertezze generali, le persone devono affrontare la complessità del cambiamento (fisico, psicologico, mentale, medico, ecc.). Flessibilità e adattabilità sono i requisiti. Molte ricerche sociologiche stanno sottolineando la necessità di abilità sociali ed emotive che consentiranno questo processo. Tratti di personalità rigidi, l'incapacità degli individui emotivamente analfabeti nello sviluppare un certo livello di resilienza possono portare a un disagio mentale più grave e persino a disturbi.

Per prevenirlo segnaliamo (3) tre tipi di flessibilità che aiutano ad adattarsi al cambiamento:

1. Flessibilità cognitiva: la capacità di utilizzare diverse strategie di pensiero e strutture mentali;
2. Flessibilità emotiva: la capacità di affrontare le proprie emozioni e le emozioni degli altri;
3. Flessibilità dispositiva: la capacità di rimanere ottimisti e allo stesso tempo realistici.

Significato in tempo di crisi

Adattamento e flessibilità sono abilità estremamente importanti nel lavoro con le persone e nell'aiutare le professioni in generale. Quando si reclutano volontari, entrambe le competenze sono un'importante categoria riconosciuta per lavorare in circostanze eccezionali e in condizioni speciali.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono in grado di cambiare marcia con lamentele minime.
2. La mia visione di me stesso e del mio mondo è caratterizzata da ottimismo e fiducia.
3. I miei fallimenti presentano opportunità di innovazione.
4. Posso facilmente immaginare nuovi usi per vecchie idee.
5. Mi riconosco come qualcuno che è in grado di cambiare posizione e modificarsi di conseguenza.
6. Sono in grado di fare concessioni nelle mie decisioni se ciò consente di raggiungere un accordo.
7. Cerco l'opinione di altre persone.

2.5.3 Cooperazione

La cooperazione è essenziale per quasi tutti gli aspetti della vita e del lavoro e quasi ogni lavoro immaginario in un'azienda significa almeno alcuni sforzi congiunti dei membri del team per lavorare insieme. Pertanto, la cooperazione nella maggior parte dei settori del mondo del lavoro è essenziale. La definizione della parola "co-operazione" si riferisce al lavoro lavorando con qualcun altro per creare qualcosa o creare qualcosa.

Le capacità collaborative consentono ai dipendenti di connettersi in modo produttivo con altri colleghi. Una cooperazione di successo richiede uno spirito di cooperazione e rispetto reciproco. I datori di lavoro in genere cercano dipendenti che lavorino efficacemente come parte di una squadra e siano disposti a bilanciare i risultati personali con gli obiettivi di gruppo.

Tipi di Cooperazione

Cooperazione diretta - rappresenta tutte quelle attività in cui le persone fanno le cose insieme. Ad esempio, giocare insieme, lavorare insieme, trasportare un carico insieme o tirare fuori l'auto dal fango insieme. Il carattere essenziale di questo tipo di cooperazione è che le persone svolgono una funzione così identica che possono svolgerla anche separatamente. Questo tipo di cooperazione è volontaria, ad esempio la cooperazione tra marito e moglie, insegnante e studente, maestro e apprendista ecc.

Cooperazione indiretta - in questo tipo di cooperazione sono incluse quelle attività in cui le persone svolgono compiti differenti finalizzati ad un obiettivo comune. Questa cooperazione si basa sul principio della divisione del lavoro. In essa le persone svolgono funzioni diverse ma per il raggiungimento dell'obiettivo comune.

La cooperazione è la forma più elementare di processo sociale senza il quale la società non può esistere. Secondo Kropotkin, è così importante nella vita di un individuo che è difficile sopravvivere senza di essa. La cooperazione è il fondamento della nostra vita sociale. La cooperazione per gli esseri umani è una necessità sia psicologica che sociale. I bisogni fisici, mentali e persino spirituali dell'individuo rimangono insoddisfatti se non accetta di collaborare con gli altri. La cooperazione aiuta la società a progredire.

L'idea di collaborare nel campo del lavoro, dei progetti, dei compiti o della prestazione di servizi nel campo del volontariato sembra semplice. Ma è senza dubbio molto di più.

Se vuoi collaborare con altri, assicurati di includere tutti gli elementi di una collaborazione di successo:

1. Definizioni chiare e accordi sul ruolo dei partner nel processo di cooperazione.
2. Comunicazione aperta nei gruppi per scambiare le informazioni necessarie per svolgere i compiti.
3. Concordare obiettivi e metodi per completare progetti o attività. Non continuare fino a quando gli accordi di tutti i membri del team non saranno stati confermati.
4. Riconoscimento e rispetto per il contributo di tutti i partecipanti.
5. Individuazione degli ostacoli e risoluzione dei problemi nel processo di cooperazione.
6. Gli obiettivi del gruppo sono al di sopra della soddisfazione personale e/o del riconoscimento. È fondamentale che i risultati desiderati del progetto o dell'attività siano portati in primo piano, non gli obiettivi individuali.
7. Disponibilità a scusarsi per eventuali passi, indicazioni o decisioni sbagliate.

Nei processi di cooperazione includiamo una serie di importanti elementi comunicativi e organizzativi, quali:

- Ascolto attivo dei membri del gruppo
- Ruoli negoziali che sfruttano i vantaggi individuali
- Analisi dei problemi senza incolpare
- Trovare consenso su obiettivi e processi per l'esecuzione di successo dei compiti
- Delega di compiti tramite discussione aperta
- Disponibilità a trovare soluzioni ai problemi
- Facilitare la discussione di gruppo
- Identificare gli ostacoli al successo
- Investire il tempo e l'energia necessari per completare le attività

- Mantenere il senso dell'umorismo quando possibile
- Sentito il punto di vista dei colleghi più silenziosi
- Rispettare le scadenze dei contributi individuali
- Riconoscimento dei contributi di altri contributori
- Riconoscimento dei punti di forza e di debolezza dei dipendenti
- Selezione di partner compatibili nell'attuazione del compito
- Condividere sentimenti di frustrazione o insoddisfazione quando si presentano
- Rispetto tra i membri del team
- Assumersi la responsabilità degli errori
- Tenere informati i dipendenti sullo sviluppo del progetto/attività
- Sforzarsi di adempiere agli impegni di gruppo.

Sebbene la cooperazione nel posto di lavoro odierno sia spesso descritta come una necessità nell'ambito delle "competenze trasversali", è importante tanto quanto le abilità fisiche come il background educativo e/o le conoscenze tecniche. E sebbene efficaci capacità collaborative potrebbero non essere innate per alcuni individui, possono essere facilmente apprese e praticate alla perfezione.

Significato in tempo di crisi

Un fattore determinante per determinare il modo in cui le società e gli individui gestiscono una crisi come una pandemia è la cooperazione. Soprattutto in situazioni di crisi, le organizzazioni di volontariato e i volontari devono mettere insieme prospettive inter-funzionali per affrontare rapidi cambiamenti e problemi complessi che hanno implicazioni a lungo termine.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono in grado di ascoltare attivamente gli altri.
2. Sono in grado di analizzare i problemi senza incolpare.
3. Rispetto sempre le scadenze nei contributi individuali.
4. Sono rispettato tra i membri del team.
5. Sto cercando di rispettare gli impegni di gruppo.
6. Mi assumo la piena responsabilità dei miei errori.
7. Sono disposto a trovare soluzioni ai problemi.
8. Sono in grado di negoziare ruoli che traggono vantaggio dai benefici individuali.

2.5.4 Pianificazione e valutazione della situazione

La pianificazione è la definizione degli obiettivi e dei compiti per il periodo di attuazione di un progetto sulla base della previsione e della definizione delle risorse necessarie per la sua realizzazione. Il risultato della pianificazione è un programma, che molto spesso assume la forma di un documento scritto. L'obiettivo progettuale è il risultato che l'associazione vuole raggiungere durante il periodo progettuale.

La pianificazione può essere definita come un'attività umana orientata al futuro. Si occupa del processo di riflessione sulle possibilità future e sui pericoli che si potrebbero affrontare. Possiamo dire che è un metodo organizzato per ridurre l'incertezza e il rischio aziendale in futuro. Pianificare o pensare al futuro, in parallelo con pensare al passato e al presente, è un'attività complessa che mira a influenzare attivamente gli eventi futuri al fine di condurli allo stato desiderato dell'azienda. Come ottenere le migliori prestazioni aziendali possibili e come ridurre il rischio di future decisioni aziendali: questi sono i due motivi principali per una pianificazione seria in azienda. La pianificazione, come prima funzione della gestione, è un processo continuo che assicura le modifiche necessarie ai piani e la preparazione di nuovi sulla base di feedback, compreso il controllo.

Per rendere la preparazione alla pianificazione il più possibile concreta, efficiente e, soprattutto, vincente, è bene seguire alcuni consigli:

Definisci gli obiettivi: stabilisci obiettivi ed orientati verso i risultati investendo il tempo in modo da raggiungere gli scopi prefissati;

Riduci e distrazioni: elimina le distrazioni non necessarie dall'ambiente e/o dai social media;

Imposta limiti di tempo: assegna tempi specifici alle attività e quindi attieniti a quei tempi. Quando il tempo scade, passa all'attività successiva; monitora il tuo tempo e fissa le scadenze;

Ricompensa i risultati: quando si raggiungono gli obiettivi è importante essere premiati per gli sforzi fatti nella gestione efficace del tempo;

Padroneggia il programma

Qui distinguiamo:

La **pianificazione strategica**, include la valutazione dei problemi essenziali (minacce) e delle opportunità dell'azienda, il controllo e la definizione dei concetti di base dello sviluppo dell'azienda, l'offerta di opportunità per il successo commerciale a lungo termine dell'azienda e la previsione dei probabili risultati aziendali.

Sulla base della pianificazione strategica, l'azienda decide la sua crescita, prende decisioni a breve termine - tattiche e operative - risponde ai cambiamenti e alle richieste dell'ambiente e, se necessario, riorganizza le operazioni.

La **pianificazione tattica** è collegata ai piani strategici, tenendo conto delle operazioni aziendali nell'ultimo anno e tenendo conto di tutti i cambiamenti importanti nell'ambiente interno (all'interno dell'azienda) ed esterno (nell'ambiente che ha un impatto sulle operazioni dell'azienda). Poiché il piano è progettato per il breve termine (anno lavorativo o solare), possiamo valutare l'impatto sull'attività aziendale con notevole certezza (più che con una pianificazione a lungo termine) e prevedere lo sviluppo degli eventi sulla base delle decisioni prese.

La **pianificazione operativa** è limitata a tempi più brevi e i suoi compiti fondamentali sono garantire la continuità del processo di pianificazione e il massimo rendimento possibile a breve termine (mensile, trimestrale, semestrale) dell'associazione. L'oggetto della pianificazione operativa delle funzioni aziendali sono le singole funzioni aziendali dell'azienda (vendite, approvvigionamento, produzione, finanza, ecc.) e il criterio di pianificazione è l'utilizzo ottimale di determinate capacità.

Tutte le strategie sono solo un pezzo di carta se non implementate correttamente. Sentiamo spesso persone lamentarsi della procrastinazione. Questo è uno dei motivi più comuni per il fallimento delle attività. L'esecuzione tempestiva delle attività prioritarie diventa il nostro passo principale nella pianificazione.

Il piano di lavoro quotidiano ci consente di determinare l'andamento della giornata e quindi di progredire gradualmente verso i nostri obiettivi. Ogni giorno conta sia i compiti urgenti che quelli importanti che devono essere bilanciati, a cominciare dai compiti più importanti prima di tutti gli altri.

Suddividere i tuoi obiettivi in piccole parti rende più facile progredire e raggiungerli. Suggeriamo inoltre di dividere il tempo in giorni di "focus" e giorni di preparazione. La preparazione per la pianificazione delle attività è estremamente importante da questo punto di vista.

Uno degli strumenti di pianificazione molto utili è la cosiddetta matrice di Eisenhower, che viene presentata di seguito:

La matrice delle decisioni di Eisenhower

	Urgente	**Non urgente**
Importante	**FARE** Fallo subito	**DECIDERE** Stabilisci una data per farlo
Non importante	**DELEGA** Chi può farlo al posto tuo?	**CANCELLA** Eliminalo

Le decisioni di pianificazione vengono spesso prese rapidamente; a volte in assenza di un'analisi ponderata dei dati disponibili. Una valutazione situazionale è un processo sistematico per raccogliere, analizzare, sintetizzare e comunicare i dati per impostare le decisioni di pianificazione. Le informazioni di una valutazione situazionale possono essere utilizzate per informare i diversi settori impegnati nella strategia in merito agli obiettivi, al target dei destinatari e alle attività.

Sei passi strategici per condurre una valutazione situazionale

Passaggio 1: identificare le domande chiave a cui rispondere

Il primo passo in una valutazione situazionale è determinare ciò di cui hai bisogno per informare le decisioni di pianificazione. Usa le tre domande generali (e sotto-domande) per definire la direzione della valutazione situazionale e sviluppare le tue domande di ricerca:

- Qual è la situazione?
- Quali influenze stanno rendendo la situazione migliore o peggiore?
- Quali possibili azioni puoi intraprendere per affrontare la situazione?

Passaggio 2: sviluppare un piano di raccolta dati

Le domande sviluppate nel primo passaggio determineranno i dati necessari. Troppi dati possono diventare schiaccianti; . Assicurati che il tuo piano di raccolta dati includa diversi tipi di dati (ad es. indicatori dello stato sociale o sanitario della comunità, scansioni ambientali o migliori pratiche); diversi metodi di raccolta dei dati (ad es. sondaggi, revisione dei documenti e revisione della letteratura); e varie fonti di dati (ad es. organizzazioni partner, comunità, ombrello di organizzazioni di volontariato e/o governo).

Passaggio 3: raccogliere i dati

Ora che hai identificato le domande di ricerca e sviluppato un piano di raccolta dati, il passo successivo è raccogliere i dati. È importante notare che esistono due tipi di raccolta dati: raccolta dati primaria e secondaria. I dati primari sono dati che voi e il vostro team di valutazione della situazione raccogliete voi stessi; i dati secondari sono raccolti da qualcun altro; ad esempio, dal governo provinciale o federale, da un ricercatore o da un'organizzazione partner.

Passaggio 4: organizzare, sintetizzare e riassumere i dati

Un'analisi SWOT (punti di forza, debolezza, opportunità, minacce) o un'analisi del campo di forza possono aiutare a determinare come rilevare/e migliorare la situazione.

Passaggio 5: comunicare le informazioni

Colleghi, organizzazioni partner e decisori sono tutti interessati alle tue scoperte. Pertanto, è importante comunicare i risultati chiave a ciascuno dei tuoi stakeholder in un modo comprensibile per ciascun pubblico distinto.

Passaggio 6: considera come procedere con la pianificazione

È giunto il momento di utilizzare i tuoi risultati e decidere i tuoi prossimi passi. Considera quali sono i tuoi prossimi passi nel processo di pianificazione. Potresti procedere o devi rivedere le domande di ricerca, l'ambito del progetto o le risorse.

Una valutazione situazionale, sebbene dispendiosa in termini di tempo, è una parte importante della pianificazione di un programma basato sull'evidenza. I passaggi, evidenziati sopra, semplificano il processo in attività strategiche facilmente gestibili.

Significato in tempo di crisi

Un volontario, soprattutto in tempi di crisi, ha bisogno di una gamma di conoscenze, abilità e competenze sviluppate a un livello sufficientemente alto per padroneggiare con successo il campo del volontariato. Man mano che il volontariato diventa più specifico e sempre più esigente (nuovi gruppi di utenti target, impatto di culture diverse, stato di salute, stato sociale, stato materiale, ecc.), le abilità chiave, inclusa la pianificazione come importante abilità organizzativa, sono cruciali. Infine, ma non meno importante, le competenze acquisite dal volontariato sono trasferibili anche ad altri settori.

Indicatori di auto-valutazione

1. Svolgo i compiti più importanti nel mio momento migliore durante la giornata.
2. Evito le riunioni che fanno perdere tempo.
3. Non procrastino gli impegni.
4. Uso un piano orario settimanale/mensile organizzato.
5. Faccio un elenco dei miei punti di forza e di debolezza prima di iniziare a pianificare
6. Ho piani alternativi come assi nella manica in caso di battute d'arresto o insidie
7. Faccio progetti secondo la mia comprensione e non cerco opportunità o risorse
8. Ascolto i suggerimenti del mio team nella formulazione di un piano
9. Tengo informato il mio team su tutti i miei piani, strategie e opportunità disponibili
10. Non ho paura di correre rischi
11. Prima di abbozzare un piano, cerco lacune e problemi che potrebbero causare possibili battute d'arresto al mio piano
12. Genero soluzioni attraverso il brainstorming e la discussione con i membri del team

2.5.5 Definizione delle priorità ed efficacia

La definizione delle priorità è un'abilità chiave di cui hai bisogno per utilizzare al meglio i tuoi sforzi e quelli del tuo team. Ti aiuta a allocare il tuo tempo dove è più necessario, liberando te e i membri del tuo team da compiti che possono essere affrontati in seguito. Sapendo come stabilire le priorità puoi rimanere in linea con gli impegni.

La definizione delle priorità può anche essere una sfida quando lavori in un gruppo, perché ogni membro del team vuole avere voce in capitolo su ciò che è più importante. Saper dare priorità ai tuoi compiti è un'abilità essenziale, perché tutti noi abbiamo esigenze di tempo e attenzione. Con una buona definizione delle priorità (e un'attenta gestione delle attività riassegnate) puoi mettere ordine nel caos, ridurre in modo massiccio lo stress e andare verso una conclusione positiva.

A un livello semplice, puoi stabilire le priorità in base ai limiti di tempo, alla potenziale redditività o beneficio dell'attività che stai affrontando o alla pressione a cui sei sottoposto per completare un lavoro.

La maggior parte delle persone dà la priorità a ciò che deve fare in base all'urgenza e all'importanza di ogni attività: si concentra prima sui lavori più urgenti e importanti e poi esegue gli altri una volta completati. Anche se questo è un buon inizio, la realtà è che a volte ci sono altri fattori da considerare. Quindi l'utilizzo di strumenti di definizione delle priorità specifici può avere più senso.

Quando si parla di stabilire le priorità (dare priorità), si parla anche di efficienza. L'efficienza generalmente definisce la misura in cui tempo, impegno e costi sono ben spesi per un'attività o uno scopo pianificato. Lavorare in modo efficace è importante, In un senso più generale, è la capacità di fare le cose bene, con successo e senza sprechi.

Di seguito sono riportati 8 suggerimenti per dare priorità alle tue attività in modo efficace:

- **Lista delle cose da fare**
  All'inizio di ogni giorno o settimana, crea un elenco di cose da fare che rifletta ciò che vuoi fare. Cerca di stabilire anche aspettative/obiettivi realistici in modo da evitare delusioni se non hai completato i tuoi compiti entro il tempo impostato.
- **Revisione regolare**
  Esaminando regolarmente il tuo carico di lavoro, probabilmente spuntarai diversi elementi dell'elenco completati, dandoti quella sensazione di realizzazione. Spuntare le cose dalla tua lista ti fa sentire bene e ti motiva a fare di più.
- **Concentrati sul compito più cruciale**
  Segui la regola 80:20 dei carichi di lavoro; l'80% del nostro lavoro contribuisce a meno del 20% del suo valore, quindi concentrati sul 20% più importante per completare i compiti più cruciali. Ciò dovrebbe aumentare le tue prestazioni sul lavoro poiché i lavori più importanti sono stati completati.
- **Stabilisci scadenze realistiche**
  È importante stimare con precisione il tempo che ogni attività impiegherà a svolgere per raggiungere e ottenere quel senso di soddisfazione. Se sei troppo ottimista, questo porterà solo alla delusione.
- **Concedi del tempo per le interruzioni**
  Questo potrebbe essere difficile da tenere in considerazione poiché non sai quante interruzioni avrai, ma se è probabile che ne avrai alcune durante un particolare momento della giornata, fai il lavoro più urgente durante i momenti in cui è meno probabile che tu venga interrotto. In questo modo puoi concentrarti meglio e completare le attività più velocemente.
- **Struttura il carico delle tue attività**
  È meglio occuparsi di ogni elemento della tua lista uno alla volta piuttosto che saltare da un'attività all'altra
- **Non lasciare che la tua casella di posta guidi il tuo carico di lavoro**
  Assegna un tempo al controllo della tua casella di posta per evitare interruzioni ogni volta che ricevi un'e-mail.
- **Tieni un registro del tuo lavoro (attività)**
  Tenendo un registro del tuo lavoro, imparerai quanto tempo richiede ogni attività che svolgi, il che ti aiuterà quando pianifichi la tua settimana in anticipo, specialmente quando imposti scale temporali realistiche per la tua lista di cose da fare.

Significato in tempo di crisi

Durante una crisi, incombe un sovraccarico cognitivo; le informazioni sono incomplete, gli interessi e le priorità possono scontrarsi e le emozioni e le ansie sono elevate. Nel campo del lavoro con le persone in situazioni di crisi, l'efficienza e la definizione delle priorità sono quindi ancora più importanti, poiché molti fattori nel processo di aiuto dipendono in particolare da queste due competenze.

Indicatori di auto-valutazione

1. Riesco a raggiungere la maggior parte degli obiettivi che mi sono prefissato.
2. In generale, penso di poter ottenere risultati che sono importanti per me.
3. Sono in grado di superare con successo molte sfide.
4. Sono fiducioso di poter svolgere efficacemente molti compiti diversi.
5. Rispetto ad altre persone, posso svolgere la maggior parte dei compiti molto bene.
6. Anche quando le cose sono difficili, posso affrontarle abbastanza bene
7. Rispetto facilmente le scadenze
8. Gestisco il mio carico di lavoro in modo efficace.
9. Sono in grado di usare il tempo con saggezza ed evitare distrazioni.
10. Non ho problemi ad adattarmi al cambiamento e a rivalutare le mie priorità.
11. Sono in grado di controllare lo stress quando ho a che fare con più compiti.
12. Prima mi occupo dei compiti importanti e metto da parte i compiti secondari.

2.5.6 Gestione del tempo

Quando parliamo di gestione del tempo, possiamo dire brevemente che si tratta di abilità che consentono di dare priorità ai compiti, evitare distrazioni e mantenere la concentrazione. Nell'ambito del lavoro, compresa l'area del volontariato, aiuta a fissare e rispettare le scadenze, lavorando su un compito alla volta e delegando le responsabilità. La parte essenziale di come gestire noi stessi è gestire il nostro tempo. Ci sono molte ragioni per cui la gestione del tempo è importante. Uno di questi è il cosiddetto "ciclo positivo" che può migliorare notevolmente molti aspetti della nostra vita.

La gestione del tempo è una tecnica per utilizzare il tempo in modo più efficace. Si tratta di organizzare compiti professionali e privati in base alla loro urgenza e importanza. Il primo è prendersi cura dei compiti più urgenti e importanti, seguiti da attività che non sono necessarie, ma comunque importanti. Impostando le priorità nel tuo programma, puoi concentrare il tuo tempo e le tue energie dove sono più necessarie.
Una gestione del tempo di successo implica una pianificazione consapevole e un processo decisionale ponderato.

Implica anche mantenere la concentrazione e dare priorità ai compiti importanti invece di farsi distrarre da compiti non importanti.
Gestire il tempo fissando le priorità per una gestione efficace di te stesso e della tua vita
L'autogestione è una delle strategie con cui fissiamo obiettivi e priorità di lavoro e li raggiungiamo efficacemente in un certo periodo di tempo. Si tratta infatti di un processo composto da sette elementi fondamentali:

- Analisi e valutazione del tempo (consapevolezza del tempo)
- Pianificazione (elenchi di attività da svolgere)
- Definizione obiettivi e priorità
- Programmazione
- Organizzazione
- Definizione di nuove e migliorate abitudini di tempo e
- Monitoraggio (tempo, attività, ecc.).

L'arte della buona gestione del tempo ha molti effetti anche su altri ambiti della nostra vita, come ad esempio:

- Migliora l'autodisciplina;
- Migliora la qualità delle attività lavorative;
- Rilassa (se vuoi avere tempo per rilassarti, rinnovarti o prepararti per compiti più
- impegnativi, sono essenziali buone capacità di gestione);
- Riduce lo stress;
- Apre nuove possibilità;
- Migliora le capacità decisionali;
- Consente di vedere nuove opportunità;
- Migliora la concentrazione e l'efficienza (puoi ottenere di più);
- Aiuta a costruire e migliorare le tue relazioni personali.

Frequenti trappole nella gestione del tempo
Quando stai cercando di gestire il tempo, capita spesso di perdere la strada. Per migliorare la gestione del tempo, dovresti cercare di evitare le seguenti insidie comuni:

- **Trappola n.1**: Non fare una lista di cose da fare. Se non sai cosa deve essere fatto, non puoi farlo.
- **Trappola n. 2:** Multitasking. Contrariamente alla credenza popolare, il multitasking è in realtà meno produttivo del concentrarsi su un'attività alla volta.

Questo perché il nostro cervello non è attrezzato per svolgere due compiti contemporaneamente che richiedono funzioni cerebrali di alto livello. Alcuni studi suggeriscono che il multitasking può abbassare il nostro QI perché la nostra capacità di attenzione è divisa e può persino danneggiare il nostro cervello.

- **Trappola n. 3:** Non sai quanto tempo impiega un determinato compito. Puoi scrivere un rapporto in un'ora o avrai bisogno di tre ore? Se non sai quanto tempo impiega un'attività, non puoi gestire efficacemente le sette abilità per una gestione del tempo di successo.

Significato in tempo di crisi

Imparare a bilanciare i compiti e rispettare le scadenze mentre lavori come volontario renderà più facile adattarsi a un possibile futuro ambiente di lavoro collaborativo. Avere l'abilità di gestire il tempo significa per gli utenti, con cui i volontari lavorano, instaurare una cooperazione e migliorare la fiducia nel fatto che gli accordi reciproci si realizzeranno. Ciò è particolarmente vero nei tempi di crisi in corso.

Indicatori di auto-valutazione

1. Rimando i compiti che non sono importanti.
2. Assegno la priorità alla mia lista di cose da fare.
3. Trovo che i miei piani siano ostacolati dalle interruzioni.
4. Mi godo del tempo di qualità con la mia famiglia e i miei amici.
5. Delego i compiti che possono essere svolti da altri.
6. Mi ritrovo a chiedere proroghe delle scadenze per portare a termine un compito.
7. Suddivido compiti complessi in piccoli step.
8. Inserisco dei "tempi tampone" nel mio programma per affrontare gli imprevisti.
9. Sono stressato per scadenze e impegni.
10. Le distrazioni mi impediscono di lavorare su compiti critici.
11. Devo portare il lavoro a casa per farlo.
12. I compiti su cui lavoro sono quelli con la massima priorità.

2.6 Abilità personali

2.6.1 Descrizione dell'area

Le abilità personali sono le abilità che riguardano l'approccio alle azioni delle persone e il loro modo di esprimersi. Sono legate al comportamento e agli atteggiamenti quotidiani della persona nei diversi campi delle sue azioni, attività e coinvolgimenti personali.

Le abilità personali riguardano **il modo in cui ci si esprime.** Si può individuare rapidamente il livello delle abilità personali di una persona **osservando come interagisce con gli altri sul posto di lavoro e nella vita di tutti i giorni**. Una persona con carenza di queste abilità non è facile da affrontare e la sua presenza può causare una spaccatura in una squadra. È importante ricordare che è molto più facile lavorare con persone con competenze personali ben sviluppate e di conseguenza contribuire a creare un ambiente produttivo ed efficace.
In breve, possiamo dire che le abilità personali sono cose in cui siamo bravi: i nostri punti di forza, abilità e attributi.

Ciò è particolarmente importante quando la persona è coinvolta nel campo delle attività sociali con il volontariato. E senza dubbio, in situazioni di crisi, competenze personali ben sviluppate sono alla base delle attività di volontariato. Così come sono alla base della capacità di acquisire, sviluppare e consolidare altre abilità sociali importanti per le situazioni di crisi.

Una persona con abilità personali ben sviluppate:

- Dice direttamente ciò che pensa o sente
- È in grado di ascoltare con attenzione ciò che hai da dire senza interruzioni
- Ti tratta onestamente, rispettosamente
- Si comporta in modo coerente
- Consente di far affidamento sulla sua cortesia e professionalità
- È aperto ai tuoi commenti, si assicura di capire
- Collabora con te per risolvere il problema
- È responsabile delle sue azioni
- È flessibile e disposto ad adattarsi o apportare modifiche a vantaggio del team
- Riconosce e conferma i tuoi punti di forza e il tuo contributo
- Ti sostiene nelle tue idee ed è disposto a contribuire a costruirle

Il cluster SoCraTest sulle abilità personali contiene quattro abilità: consapevolezza di sé, pensiero critico, automotivazione, positività e ottimismo.
La scelta delle competenze utili si fonda sulla necessità di comprendere le situazioni di crisi nello svolgimento del volontariato e come tale non rientra in uno specifico approccio professionale nella gestione delle crisi. Si riferisce sostanzialmente a una base utile per acquisire competenze trasversali per la popolazione generale, che è coinvolta nella fornitura di servizi a organizzazioni di volontariato e di altro tipo nella gestione delle crisi e su questa base acquisisce le competenze trasversali necessarie e utili.

2.6.2 Pensiero critico

Il pensiero critico ti permette di prendere decisioni migliori. Consiste in processi mentali basati sulla capacità di giudicare bene, analizzare e valutare. Comprende possibili processi di riflessione al fine di formare un giudizio solido che concili l'evidenza con il buon senso. Il pensiero critico implica chiaramente la sintesi, la valutazione e la ricostruzione del pensiero, oltre all'analisi. I pensatori critici raccolgono informazioni da tutti i sensi, espressioni verbali e/o scritte, riflessioni, osservazioni, esperienze e ragionamenti. Il pensiero critico ha le sue basi in criteri intellettuali che vanno oltre le divisioni tematiche e che includono: chiarezza, credibilità, accuratezza, precisione, pertinenza, profondità, ampiezza, logica, significato e correttezza.

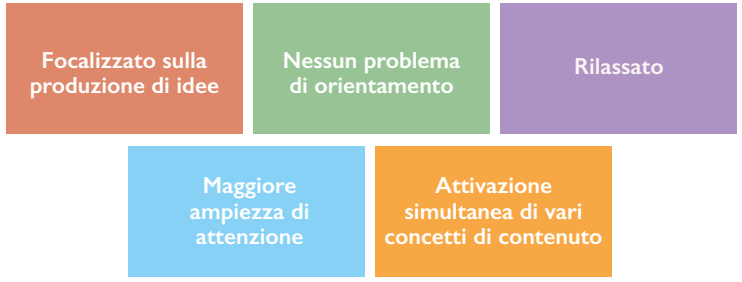
Pensare in modo critico significa non essere ciechi ed accettare tutte le conoscenze acquisite, ma saperle valutare adeguatamente. Qualcosa è vero o buono solo perché la maggior parte crede che sia vero o buono? Il pensiero critico è la ricerca di una verità più profonda. Il pensatore critico chiede: "È vero?" Il pensiero critico è la ricerca di ragioni più profonde per determinate azioni. Si riferisce a una delle competenze di base per tutta la vita: imparare a pensare.
Il pensiero critico e l'apprendimento sono una delle attività più importanti nell'età adulta. Durante questo periodo, il pensiero critico è connesso con tutta la nostra vita, con l'intero spettro delle diverse aree in cui dimostriamo il pensiero critico con originalità, intransigenza e capacità di trovare nuove alternative.

Spesso associamo o confondiamo il pensiero critico con il pensiero logico, creativo o laterale. Tuttavia, il processo di pensiero critico è diverso da quelli elencati. Contiene molte componenti, comprese quelle mentali ed emotive, che, ad esempio, lo separano in modo significativo dal pensiero logico.
Soprattutto, lo scopo del pensiero critico è importante in questo: stiamo cercando di vedere che il nostro pensare, agire o comportarci finora (o interagire e comportarci con gli altri) non è necessariamente l'unico corretto o addirittura il più appropriato. Attraverso il giudizio critico, scopriamo nuove alternative, tra cui poi scegliamo l'opzione più appropriata per noi, a seconda degli obiettivi che vogliamo raggiungere.
In generale, possiamo parlare di due tipi di pensiero:

- pensiero convergente
- pensiero divergente.

Il **pensiero convergente** è caratterizzato dalla verticalità del pensiero, il cui fondamento è l'integrità e l'orientamento all'obiettivo, di solito partendo da diverse opzioni fino ad arrivare all'unica soluzione corretta.

Il **pensiero divergente**, d'altra parte, equiparato al pensiero creativo, è caratterizzato dalla flessibilità e dalla presenza di una moltitudine di idee in un breve lasso di tempo. Tale pensiero è laterale o orizzontale, si potrebbe dire che sia innescato in modo consapevole e deliberato dal pensiero intuitivo.



Come scopriamo che questo è un pensiero critico? Quali processi sono in atto allora?

1. **Il pensiero critico è un'attività produttiva e positiva**
   Quando pensiamo in modo critico, percepiamo comportamenti, valori, strutture sociali e altre forme di accadimento diverse, pur essendo consapevoli che anche le altre persone sono convinte della correttezza delle loro azioni e del loro modo di pensare.
2. **Il pensiero critico è un processo, non un risultato**
   Il pensiero critico è una continua messa in discussione delle previsioni; dubitiamo sempre, anche se abbiamo raggiunto il livello più alto di pensiero critico.
3. **Il verificarsi del pensiero critico dipende dalle circostanze in cui si svolge**
   Il pensiero critico emerge principalmente come pensiero (espresso per iscritto o oralmente) o come azione concreta che ha esiti diversi nell'ambiente.
4. **Il pensiero critico può essere innescato da eventi positivi e negativi**
   L'opinione prevalente è spesso che il pensiero critico sia il risultato di eventi traumatici o tragici che sperimentiamo, e così facendo mettiamo in dubbio la correttezza del nostro pensiero precedente. È vero che tali eventi sono più spesso motivo di riflessione, ma è proprio lo sviluppo del pensiero critico che ci consente di ridurre il numero di tali casi.
   Tuttavia, il pensiero critico è innescato anche da eventi piacevoli, durante i quali ci si interroga anche sull'adeguatezza delle nostre precedenti esibizioni.
5. **Il pensiero critico è emotivo e razionale**
   Sebbene il pensiero critico possa essere inteso come un processo strettamente razionale, le emozioni sono in realtà essenziali in esso. Vale a dire, spesso iniziamo a risolvere i problemi in modo diverso quando accade qualcosa che ci rende tristi, arrabbiati, gioiosi, risentiti e così via.

Il **processo di pensiero critico** avviene sempre attraverso fasi, fasi che portano l'individuo al risultato finale: un cambiamento nel comportamento, nel pensiero o in qualche altra decisione.

Le fasi del pensiero critico possono essere chiamate in modo diverso, ma corrispondono per lo più alle stesse attività. Stephan Brookfield le ha chiamati come segue:

Caratteristiche dei pensatori critici

- sono indipendenti
- hanno fiducia in se stessi e nel loro pensiero
- sono orientati al futuro
- utilizzano spesso approcci alternativi alla sperimentazione
- guardano il problema da diverse angolazioni
- sono interessati a diverse aree
- rifiutano le modalità consolidate di risoluzione dei problemi
- hanno sviluppato il pensiero laterale

Il pensiero critico è importante in tutti i settori della nostra vita. Ci offre nuove prospettive su fenomeni già noti, solleva dubbi su verità generalmente accettate e apre nuove strade. Sulla base di ciò, possiamo dire che nell'odierna epoca di rapidi cambiamenti, è particolarmente importante anche relativamente a questioni di tipo socio-politico.

Significato in tempo di crisi

Pensando in modo critico, esaminando tutti i lati di un problema, evento o circostanze, riflettendo sulle esperienze passate e ascoltando ciò che il cliente (utente) o altri membri del gruppo hanno da dire, potresti arrivare a una svolta che fa avanzare il tuo sviluppo personale in modi nuovi ed entusiasmanti. Il pensiero critico è un'abilità della persona importante e necessaria nel volontariato in tempi di crisi.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono in grado di dimostrare una considerevole capacità assertiva e decisionale nel trovare soluzioni ai problemi.
2. So come chiarire facilmente i problemi e offrire soluzioni che altre persone possano capire.
3. Di solito prendo in considerazione prospettive diverse e varie quando risolvo i problemi.
4. Sono in grado di esaminare attentamente le implicazioni e le possibili conseguenze di qualsiasi azione particolare.
5. Raccolgo tutti i fatti e i dati richiesti prima di iniziare a risolvere un problema particolare.
6. Cerco sempre di porre domande come forma per trovare una solida base per risolvere un problema.
7. Mostro meno flessibilità quando si tratta di cambiare strategie mentre si affronta un determinato problema.
8. Non mi sento a mio agio e fiducioso quando cerco aiuto o consigli quando sono bloccato sulla risoluzione di qualsiasi problema.
9. Trovo difficile arrivare a una conclusione concreta dopo aver intrapreso qualsiasi valutazione.
10. Sono in grado di presentare idee e punti in un ordine o schema logico.

2.6.3 Positività e ottimismo

Identifichiamo la positività in diversi tratti della personalità, come pensare in modo ottimista, cercare soluzioni, aspettarsi successo e risultati, concentrarsi e rendere la vita più felice. È uno stato mentale positivo in cui:

- non si prendono le cose troppo sul personale;
- si gode il momento presente;
- non ci si preoccupa molto del futuro;
- piuttosto che pensare al passato e alle difficoltà ci si concentra sul cosa fare e raggiungere (trasferimento e riformulazione);
- si è tolleranti, allegri e bonari.

Emozioni legate alla positività sono: ispirazione, gioia, amore.
Pensieri legati alla positività sono: pensieri di coraggio, successo, certezza, autostima,..

La psicologia positiva si occupa dello studio e del rafforzamento degli aspetti positivi della vita e della mentalità umana: problemi di felicità, appagamento, significato, ottimismo, speranza, perseveranza, resilienza, benessere mentale e altri importanti aspetti positivi della vita e dell'esperienza umana. Crea nuove intuizioni sull'importanza degli aspetti positivi della vita per la qualità della vita e la salute mentale e fisica; sviluppa metodi e strategie per rafforzare le competenze di vita e migliorare la qualità della vita. Tuttavia, va sottolineato che la psicologia positiva non è una "psicologia felice" che si sforza di creare persone costantemente felici che sorridono e sorrideranno sempre.

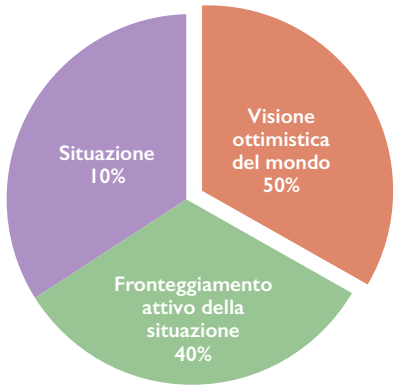
Malattia, angoscia, dolore, perdita e trauma sono compagni necessari della vita umana, così come paura, rabbia, ansia e altre emozioni meno piacevoli, nonché vari disturbi, problemi e affezioni mentali. La psicologia positiva non si illude di poter eliminare gli aspetti meno piacevoli della vita e dell'esperienza umana: ma può fare molto per renderci più felici, più ottimisti e meglio attrezzati per affrontare eventi e sentimenti meno piacevoli quando accadono. Rendendo più facile affrontarli.

La definizione del dizionario di ottimismo è "speranza e fiducia nel futuro o nel successo di qualcosa", mentre la positività è "la pratica dell'essere, o la tendenza ad essere positivi o ottimisti nell'atteggiamento".

Una visione ottimistica del mondo è la base per la soddisfazione della tua vita. Se giudico di avere abbastanza forza, risorse e supporto nella mia attuale situazione di vita, allora uso con successo l'energia emotiva per raggiungere gli obiettivi e vivere secondo i miei valori. Gli ottimisti hanno un modello di pensiero caratteristico in cui evidenziano ciò su cui hanno un impatto, si concentrano sul qui e ora e descrivono il loro futuro con aspettative positive.

L'azione attiva è la base del comportamento per provare emozioni piacevoli. Non basta essere sicuri che ci riusciremo. Il passo successivo è molto importante, in modo da poter affrontare attivamente la situazione. Nell'azione attiva, controlliamo la situazione in misura maggiore e influenziamo ogni risultato successivo. L'azione attiva è la base per le emozioni positive. Le emozioni positive, d'altra parte, sono un nuovo carburante per un'azione attiva.

La situazione consiste nelle circostanze oggettive. Non valutiamo mai solo queste, vi aggiungiamo una percezione soggettiva. Pertanto, la situazione in sé di solito determina solo il 10% della sensazione di soddisfazione personale. Sarebbe diverso se accadesse qualcosa di oggettivamente "catastrofico" e di importante per noi in modo soggettivo (es. la persona amata muore). In tal caso l'impatto sarebbe molto maggiore, ma è vero che situazioni del genere sono molto rare.



L'ottimismo appreso è una visione che dice che possiamo cambiare il nostro atteggiamento e comportamento riconoscendo e sfidando il nostro dialogo interiore negativo, tra le altre cose. È l'opposto dell'impotenza appresa: un fenomeno per cui gli individui credono di essere incapaci di cambiare le proprie circostanze dopo aver vissuto ripetutamente un evento stressante.

Nonostante debbano affrontare prove più difficili, gli ottimisti ritengono che tale prova o sconfitta sia solo un ostacolo temporaneo. La prova è in realtà una sfida per loro e, per superarla, lavorano ancora di più. Il concetto di ottimismo appreso sostiene il fatto che possiamo imparare l'ottimismo. In tal modo, riconosciamo i nostri pensieri di base che influenzano il comportamento e, nel processo di apprendimento dell'ottimismo, sfidiamo attivamente le convinzioni transitorie.

Possiamo imparare l'ottimismo?
L'ottimismo può essere appreso da un individuo, anche se non ha una visione così positiva del mondo. Imparare l'ottimismo può essere un vero stimolo per noi, perché con il giusto sforzo possiamo guardare al mondo e alle circostanze da un lato molto più positivo. Le tecniche cognitivo-comportamentali e le terapie razionali emotivo-comportamentali sono approcci ottimali per apprendere l'ottimismo illustrato dal modello ABCDE

A - Avversità - una circostanza che richiede una risposta
Per alcune persone, l'angoscia dovuta a un problema è il punto finale. Si chiedono quale sia il vantaggio dello sforzo e si dicono che non possono andare avanti e provare, e poi si arrendono. Per altri, le difficoltà sono giuste, poiché sono solo una serie di sfide interessanti che spesso portano al successo.

B - Convinzioni: come spiego l'evento
Le convinzioni influenzano il modo in cui interpretiamo l'angoscia ed è necessario separare i pensieri dai sentimenti.

C - Conseguenze - modi di comportarsi, reagire e sentire
In seguito, proviamo a pensare a quali conseguenze e comportamenti sono sorti più precisamente a causa delle convinzioni che avevamo.

D – Discutere le proprie convinzioni
Quando metti in discussione le tue convinzioni, pensa alle tue convinzioni e cerca esempi che dimostrino che quelle convinzioni sono sbagliate. Gran parte dell'abilità di far fronte al fallimento implica imparare come possiamo sfidare i nostri primi pensieri in risposta alle battute d'arresto. Le abitudini interpretative sono così radicate che imparare a sfidare efficacemente queste convinzioni richiede un po' di pratica.

E - Energizzazione - il risultato della sfida alle nostre convinzioni
Consideriamo come ci sentiamo ora che abbiamo sfidato alcune delle nostre convinzioni. Allo stesso tempo, possiamo sentirci molto più motivati ed energici per le prossime difficili prove, che sperimentiamo passo dopo passo come sfide, ispirati a continuare sulla strada verso i nostri obiettivi.

10 PRINCIPI DEL BENESSERE

1. Cerca di guardare agli eventi con ottimismo.
2. Cerca di pianificare bene il tuo tempo in modo da avere tempo per le cose che sono importanti per te.
3. Concentrati su te stesso e su importanti obiettivi di vita.
4. Pensa alla vita come lunga e piacevole, non così breve e faticosa.
5. Spendi i tuoi soldi in esperienze, non in cose materiali.
6. Impara a essere vigile e usa e pratica uno schema mentale associato alla gratitudine.
7. Cerca di essere politicamente aperto e tollerante nei confronti delle differenze.
8. Concentra la tua attenzione sulla salute olistica, inclusa la salute psicologica.
9. Cerca di essere aperto a relazioni interpersonali amichevoli con le (nuove) persone.
10. Non cercare di essere felice, sii attivo nel pensare e nel comportarti. Soddisfazione e felicità ti seguiranno da sole.

* Interventi di psicologia positiva: sono state fatte molte ricerche per supportare un cliente nell'applicazione degli interventi di psicologia positiva nella loro vita. I terapeuti con una comprensione più profonda dei benefici di questi tipi di interventi non solo possono aiutare i clienti a tornare alla salute o all'omeostasi psicosociale. Possono anche aiutare i clienti a condurre una vita più soddisfatta.
Gli interventi di psicologia positiva, o PPI, sono un insieme di strumenti e strategie scientifiche che si concentrano sull'aumento della felicità, del benessere e delle cognizioni ed emozioni positive.

Significato in tempo di crisi
Gli esseri umani non sono adattati al pericolo invisibile ed a lungo termine rappresentato dall'epidemia di corona-virus. Diffusione del virus, misure, restrizioni..., tutto ciò può causare ansia, stress, solitudine… Uno degli elementi centrali di positività nell'approccio di aiuto orientato al cliente è il rispetto incondizionato. È una pratica di accettazione, rispetto e cura dei clienti; il volontario (terapeuta) dovrebbe operare nella prospettiva che i clienti stiano facendo il meglio che possono nelle loro circostanze e con le abilità e le conoscenze a loro disposizione. Coltiva la capacità di partecipare alle sessioni con i propri clienti in modo non giudicante e premuroso.

Indicatori di auto-valutazione

1. Ho un atteggiamento positivo verso me stesso e gli altri.
2. Non mi arrendo facilmente.
3. Altri si sentono incoraggiati dopo aver parlato con me.
4. Ho un buon senso dell'umorismo.
5. Non c'è niente di cui preoccuparsi.
6. Mi piacciono le sfide.
7. Sono così rilassato.
8. La mia vita continua a migliorare.
9. Esprimo la mia opinione con fiducia.
10. Il mio futuro sembra luminoso.
11. È divertente stare con me.
12. Sono a mio agio con la vita.
13. Ho amici che mi supportano.
14. Le brutte giornate sono rare.
15. Non c'è problema che sia senza speranza.

2.6.4 Autocoscienza

La definizione di autocoscienza implica essere consapevoli di diversi aspetti del Sé, come tratti della personalità, sentimenti e comportamenti. È una delle prime componenti del concetto di sé.
Tratti della personalità:
Classificazione psicologica di diversi tipi di individui che denotiamo come Tipi di Personalità. A volte si distinguono dai tratti della personalità - raggruppamenti più piccoli di tendenze comportamentali.
Le persone hanno personalità uniche che le rendono ciò che sono. Esistono molti tipi diversi di tratti della personalità, inclusi alcuni positivi e altri negativi. Un tratto della personalità è definito come qualcosa che influisce su come una persona tende a pensare, sentire e comportarsi su base continuativa. I tratti della personalità sono caratteristici di modelli comportamentali ed emotivi duraturi. I tratti positivi della personalità si manifestano in molti modi. Quando il comportamento regolare di una persona mostra più e più volte gli stessi attributi positivi, i comportamenti associati diventano definitivi del suo carattere. I tratti della personalità più comunemente positivi sono essere onesti e assumersi la responsabilità delle proprie azioni e decisioni.

Nell'andare d'accordo con gli altri l'adattabilità e la gentilezza sono grandi caratteristiche, così come compassione, empatia, pazienza, lealtà, affidabilità, ottimismo, affidabilità, lealtà, discrezione, rispetto, solo per citarne alcuni.
Considera alcuni degli attributi negativi che dobbiamo sottolineare che tu e tutti quelli che incontri avete anche almeno alcuni tratti negativi della personalità. Ad esempio, propensione a mentire, tendenza a essere disonesti, rigidi, incapaci di entrare in empatia con gli altri, essere pronti ad arrabbiarsi, essere sleali, prepotenti, egocentrici, maleducati, schizzinosi o irrispettosi.

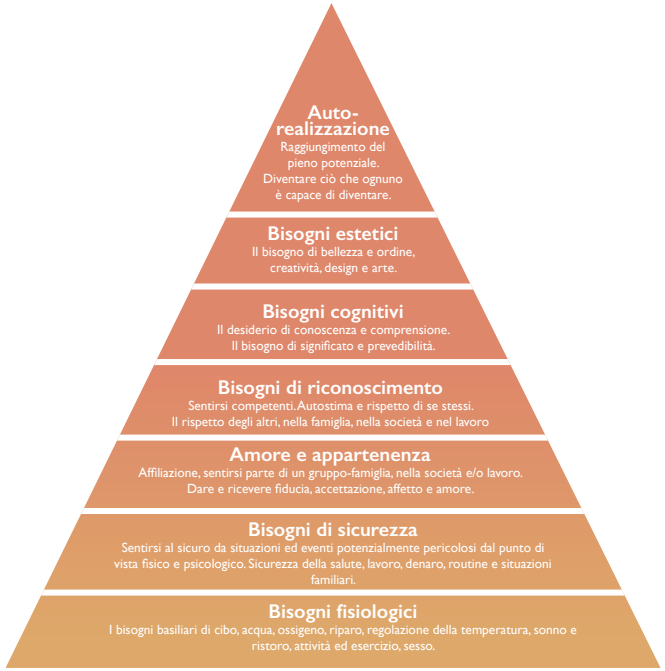
Per qualcuno che lavora nel campo delle professioni d'aiuto, è prima di tutto importante avere buone condizioni di salute mentale in tutto lo spettro. Tale persona può essere descritta come una persona pienamente funzionante che tende nel suo sviluppo personale all'auto-realizzazione.

La persona pienamente funzionante è un individuo che ha "salute emotiva ideale". Generalmente tale persona sarà aperta all'esperienza, vivrà con il senso del significato e dello scopo e avrà fiducia in se stessa e negli altri.
Il suo concetto di sé prende costantemente nuove informazioni ed esperienze. Tali individui sono in contatto con le loro emozioni e fanno uno sforzo consapevole per crescere come persone.

**Nuovi risultati scientifici nelle neuroscienze indicano che un'area del cervello come la corteccia cingolata interna situata nella regione del lobo frontale svolge un ruolo importante nello sviluppo dell'autocoscienza. Gli studi hanno utilizzato l'immagine cerebrale per dimostrare che la regione si attiva negli adulti consapevoli di sé.

La consapevolezza di sé è una componente importante dello sviluppo personale, che è senza dubbio un processo che dura tutta la vita. Rappresenta un modo per le persone di valutare le proprie capacità e qualità, considerare i propri obiettivi nella vita e fissare obiettivi al fine di massimizzare e realizzare le proprie potenzialità. Intorno allo sviluppo personale ci sono molte idee, una di queste è il processo di auto-realizzazione di Maslow. Suggerisce che tutti gli individui hanno un bisogno intrinseco di sviluppo personale. La misura in cui gli individui sono in grado di svilupparsi dipende dal soddisfacimento di determinati bisogni sotto forma di gerarchia.

Gerarchia dei bisogni di Maslow



I bisogni umani fondamentali sono sempre stati il bisogno di cibo, bevande e protezione del corpo, sia nell'abbigliamento che nell'ambiente. Tuttavia, nel mondo complesso di oggi, dobbiamo aggiungere ai bisogni primari anche quelli di assistenza sanitaria e sociale e di istruzione. Soddisfare tutti questi bisogni umani fondamentali è ora considerato un diritto fondamentale (Dichiarazione dei diritti umani e della libertà delle Nazioni Unite).

Le persone oggi non cercano solo di soddisfare i propri bisogni primari, ma anche di vivere in prosperità, ovvero vivere in un ambiente sicuro, sano e libero. La prosperità è un prerequisito per la felicità umana e il suo reale sviluppo. La vita nella prosperità non ci rende felici di per sé, ma ci aiuta a essere felici, soddisfatti e creativi. La prosperità della comunità sociale e dell'umanità nel suo insieme dovrebbero essere gli obiettivi finali dell'intera struttura sociale.

Significato in tempo di crisi

Il livello di autocoscienza è sufficientemente alto quando una persona è consapevole dei propri limiti e punti di forza. Poiché incontra individui vulnerabili nel suo lavoro, è in grado di porre un limite fra sé e l'interlocutore. In questo senso sarà in grado di evitare potenziali abusi emotivi e di altro tipo che spesso possono derivare da manipolazioni non pianificate e non intenzionali, un'identificazione troppo stretta con l'esperienza del cliente, l'influenza di eventi traumatici irrisolti del proprio passato e simili. Pertanto, una delle abilità più importanti nell'attività di volontariato e di supporto sociale è un livello sufficientemente elevato di autocoscienza.

Indicatori di auto-valutazione

1. Osservo come gli altri reagiscono a me per capire quali dei miei comportamenti sono efficaci e quali no.
2. Riesco a gestire con calma, sensibilità e proattività le manifestazioni emotive degli altri.
3. È facile capire perché le altre persone si sentono in un certo modo.
4. Quando incontro alcune persone sono consapevole delle reazioni fisiche che segnalano cambiamenti improvvisi nel mio corpo.
5. Comprendo le sensazioni delle altre persone.
6. Quando sento un forte impulso a fare qualcosa, di solito mi fermo a riflettere e a decidere se voglio davvero agire di conseguenza.
7. Quando mi sento arrabbiato posso ancora rimanere composto.
8. Considero la mia "temperatura emotiva" prima di prendere decisioni importanti.
9. Posso identificare l'emozione che provo in un dato momento.
10. Posso mostrare empatia e abbinare i miei sentimenti a quelli di un'altra persona in un'interazione.
11. So individuare le emozioni dietro le mie azioni.

2.6.5 Auto-motivazione

Volontà, potere, forza motrice, desiderio, interesse, incoraggiamento… Tutte queste parole possono essere riassunte in una: MOTIVAZIONE.

La motivazione è la chiave delle nostre azioni. Dirige i nostri comportamenti e reazioni e determina le nostre prestazioni, comprese la perseveranza e la responsabilità. Così facendo, segna la nostra personalità e con il suo potere ci influenza a diventare ciò che siamo. In psicologia, la motivazione è divisa in esterna (estrinseca) e interna (intrinseca). È importante che i motivi o il desiderio per una determinata attività provengano da noi stessi. È allora che si parla di motivazione intrinseca o di sé.

È un termine usato per descrivere le caratteristiche del comportamento di un individuo in varie aree operative. È la spinta interiore dell'individuo che lo motiva in una particolare attività. Determina la perseveranza e consente di concentrarsi nelle attività sulla strada verso l'obiettivo desiderato o per soddisfare una particolare esigenza. L'auto-motivazione è l'impegno interno e volontario di un individuo per il miglior lavoro (compito, azione, raggiungimento degli obiettivi,...) possibile.

Ci sono un bel po' di ostacoli e problemi, abbiamo già menzionato la mancanza di motivazione, ma a cosa è legata la nostra motivazione?

La motivazione è legata ai seguenti elementi:

- Necessità
- Obiettivi
- Desideri

Secondo Maslow, le persone hanno una gerarchia di bisogni, che si estende dai bisogni basici di sopravvivenza e sicurezza, a bisogni più elevati di auto-realizzazione. La soddisfazione dei bisogni inferiori è una condizione affinché essi appaiano superiori, affinché una persona realizzi il proprio potenziale personale, attivi i suoi doni naturali e li utilizzi. Soddisfa così il bisogno di auto-realizzazione, che è il culmine della motivazione, del desiderio.

Gerarchia dei bisogni di Maslow

MEZZI MOTIVAZIONALI

Esistono diversi mezzi motivazionali:

1. Abilità e talenti: Abbiamo una maggiore motivazione nelle aree in cui siamo bravi o dove abbiamo qualche capacità o talento. Quando diminuisce la nostra motivazione? Quando non ci sono i risultati attesi.

2. Risultati, riconoscimenti e feedback: Sicuramente la migliore motivazione è essere lodati, incoraggiati e supportati. Questo è quando otteniamo ancora più volontà e slancio per andare avanti. Se lavoriamo sodo, impariamo, lavoriamo, ecc., ma non ci sono risultati, la motivazione diminuisce. Quindi è necessario trovare gli ostacoli e scoprire da dove vengono i problemi. È necessario raccogliere molta forza per la motivazione interiore, per andare avanti e non arrendersi nonostante i fallimenti e le delusioni.

La critica positiva è una critica ben intenzionata, con buoni argomenti ed è giustificata. Si rifiuta di fare del male, anche se esprime fatti reali che possono essere dolorosi.

Le critiche possono anche essere negative. Questo avviene quando la critica ha un solo scopo: danneggiare una persona, con una critica reale o meno, giustificata o meno. La critica infondata è una critica che non ha basi e argomentazioni reali (pensavo, dicevo, ecc.).

Quando è giustificata la critica?

- quando è ben intenzionata, realistica e positiva
- quando è ben argomentata (ha prove sufficienti che è vera)
- quando segue il bene generale
- quando è orientata all'azione e non alla persona
  Quest'ultima cosa gioca un ruolo importante. Quando, per esempio, una persona critica un'altra, non dovrebbe dirigere la critica a lui come persona, ma solo alla sua azione.
- Esempio dei motivatori (autorevolezza)
  Mezzi motivazionali forti includono anche gli stessi motivatori. Ovvero persone che in vari modi ed aree diverse si occupano di incoraggiare gli altri e infondere loro la volontà e la forza per agire nella vita. Affinché un motivatore sia buono, deve esserci autorevolezza. Essere autorevole, tuttavia, vuol dire possedere alcune qualità forti (coerenza, gentilezza, professionalità, empatia, sistema di valori, ecc.).

L'**auto-motivazione** garantisce il progresso in avanti con i progetti e le attività. È la capacità di prendere l'iniziativa e portare a termine le attività che dovrebbero essere completate. L'auto-motivazione come motivazione positiva, aiuta a concentrarsi sui risultati che derivano dal raggiungimento di un compito o dal raggiungimento di un determinato obiettivo. L'auto-motivazione ha un forte legame con la definizione degli obiettivi. La motivazione è utile in molte situazioni della vita e può variare quando affrontiamo sfide, affrontiamo situazioni inaspettate e ci prendiamo cura della nostra salute o del nostro benessere emotivo e fisico. È normale sperimentare cambiamenti nei livelli di motivazione mentre ci si muove attraverso la vita.

Significato in tempo di crisi

Durante un periodo turbolento come una pandemia, è facile sentirsi come se fossimo in fondo a un pozzo, persi e indifesi. La raffica quotidiana di notizie sulla pandemia può portare a stanchezza mentale e esaurimento emotivo.

Spesso, le persone che affrontano situazioni di crisi hanno bisogno di maggiore responsabilizzazione, sia dalle loro risorse interne e dalla loro volontà, sia da una fonte esterna da cui possono trarre forza interna per far fronte alla crisi e apportare gli aggiustamenti o i cambiamenti necessari. Rafforzare l'auto motivazione è di grande importanza per mantenere una buona salute mentale.

In situazioni di crisi difficili può succedere che una persona inizi a sviluppare una certa immagine distorta della realtà, che, se dura troppo a lungo o emotivamente troppo forte, può trasformarsi in disturbi. Tali disturbi della personalità hanno quattro caratteristiche distintive che includono schemi di pensiero distorti, risposte emotive problematiche, controllo degli impulsi sovra o sotto regolato e difficoltà interpersonali. Pertanto, è importante che sia i volontari che gli assistenti conoscano il potere della motivazione e dell'auto-motivazione per rafforzare la salute mentale personale.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono fiducioso nella mia capacità di raggiungere gli obiettivi che mi sono prefissato.
2. Penso positivamente alla definizione degli obiettivi e al lavoro per raggiungerli.
3. Lavoro meglio quando c'è una scadenza.
4. Credo che se lavoro duramente e applico le mie capacità e i miei talenti, avrò successo.
5. Mi premio quando raggiungo obiettivi importanti.
6. Tendo a fare del mio meglio per sentirmi orgoglioso del mio lavoro.
7. Mi preoccupo delle scadenze e del portare a termine le cose, il che mi provoca stress e ansia.
8. Ho fissato obiettivi impegnativi per me stesso.
9. Quando un evento inaspettato minaccia o mette a rischio il mio obiettivo, tendo ad allontanarmi, fissare un obiettivo diverso e muovermi in una nuova direzione.
10. Quando faccio un lavoro ho bisogno di un feedback.
11. Includo gli altri in quello che sto facendo.
12. Accetto le responsabilità con entusiasmo.
13. Lavoro meglio quando c'è in ballo una qualche sfida.

2.7 Abilità sociali

2.7.1 Descrizione dell'area

Le abilità di un individuo, riflesse nelle relazioni interpersonali, sono chiamate abilità sociali. Coinvolgono diverse capacità di un individuo su come si relaziona, si integra e lavora in circostanze specifiche, se può cooperare e seguire le regole dell'ambiente o risolvere problemi che si verificano in modo efficace e se può comunicare con gli altri in modo assertivo. L'argomento più importante nelle discussioni sulla cosiddetta alfabetizzazione sociale (persona addestrata e/o esperta nelle abilità sociali) è la definizione di un elenco di comportamenti che responsabilizzano e consentono alle persone di interagire nel modo migliore a livello personale e professionale.

L'istruzione tradizionale non si è concentrata sull'insegnare alle persone a migliorare le proprie "capacità sociali", "capacità comunicative" o "capacità organizzative". Ma nella società odierna in rapido cambiamento dobbiamo passare da una rigida definizione di abilità sociali come abilità di conversazione a una più ampia comprensione dell'alfabetizzazione sociale: la capacità di un individuo di mediare con successo con il proprio ambiente, in veste di membro della propria famiglia, di lavoratore, di cittadino e discenti per tutta la vita. Le abilità sociali sono importanti a diversi livelli.

In generale si può dire che l'alfabetizzazione sociale consiste nella presenza di abilità sociali, conoscenze e valori umani positivi. Questi elementi supportano la capacità delle persone di agire in modo positivo e responsabile nei contesti sociali, e anche la loro capacità di mediare con successo ed efficacemente nel loro mondo. Fa parte di una consapevolezza comportamentale emotiva in cui una persona riconosce le proprie emozioni prima di parlare o agire.

Per definizione, queste includono le competenze personali, interpersonali e interculturali e coprono tutte le forme di comportamento che predispongono gli individui a partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, in particolare in società sempre più diversificate, e a risolvere i conflitti ove necessario.
La teoria dell'apprendimento sociale (SLT) è una delle teorie dell'apprendimento più influenti. Sostiene che il comportamento viene appreso dall'ambiente attraverso il processo di osservazione. La teoria si basa sull'apprendimento osservazionale (o modellazione) in cui un elemento sociale viene aggiunto al concetto di apprendimento, quindi le persone (individui) apprendono nuove informazioni e comportamenti osservando le altre persone. Nella modellazione, adottiamo il comportamento di qualcuno come nostro.

Pensieri, credenze, morale e feedback aiutano a motivare gli esseri umani.
Comprendendo i concetti principali della teoria dell'apprendimento sociale, c'è una maggiore comprensione di come le persone possono imparare cose nuove e sviluppare nuovi comportamenti osservando le altre persone. Il processo di apprendimento appare come formato da una serie di processi cognitivi e comportamentali, come l'attenzione, la ritenzione, la riproduzione e la motivazione.

Sulla base di ciò, è importante sapere che le abilità sociali possono essere apprese e migliorate a qualsiasi età. Ci permettono di modulare le emozioni, controllare i comportamenti, risolvere problemi sociali ed essere individui responsabili e assertivi. Pertanto, le abilità sociali potrebbero anche essere chiamate "competenze per la vita". Vale a dire, queste sono abilità che comprendiamo nel contesto dell'interazione quotidiana tra l'individuo e l'ambiente. Con loro, l'individuo realizza o. soddisfa i suoi bisogni nell'ambiente sociale. Secondo le definizioni moderne, queste sono abilità essenziali per una convivenza di qualità e sono molto più che semplici abilità comunicative, poiché includono l'esperienza del mondo e delle altre persone e dei sistemi di credenze, valori e atteggiamenti.

Nel processo di applicazione delle abilità sociali, è necessario considerare in particolare tre dimensioni. In primo luogo, la dimensione comportamentale, che si riferisce a un tipo di abilità sociale. In secondo luogo, la dimensione personale associata alle variabili cognitive di una persona. Infine, c'è la dimensione situazionale, che riguarda il contesto ambientale.

Tipi di abilità sociali

1. Abilità sociali di base

Le abilità sociali di base sono le prime abilità che le persone acquisiscono e sono essenziali per il contatto interpersonale. Queste abilità includono l'abilità di avviare, mantenere e terminare una conversazione, sapere come porre domande e così via.

2. Abilità sociali avanzate

Queste sono abilità che le persone imparano dopo aver acquisito abilità sociali di base. Tra le abilità sociali più avanzate troviamo l'assertività, l'abilità di esprimere opinioni personali, la capacità di chiedere aiuto, di impartire e seguire istruzioni, ecc.

3. Abilità socio-emotive

Sono caratterizzate dall'essere strettamente associate al controllo e al riconoscimento di emozioni e sentimenti. Includono empatia, rispetto, ecc.

4. Abilità di negoziazione sociale

Sono quelle abilità sociali che promuovono la gestione dei conflitti nel modo giusto. Queste abilità includono negoziazione, risoluzione dei conflitti, altruismo, condivisione con gli altri e così via.

Le relazioni interpersonali riguardano ognuno di noi. Siamo costantemente circondati da persone con cui abbiamo contatti sociali, lavorativi, emotivi e relazionali. Il tipo di relazioni che abbiamo e il modo in cui le coltiviamo influisce notevolmente sul nostro benessere e sulla qualità della vita. Le abilità sociali, in particolare la comunicazione, sono la base per regolare le relazioni in diverse situazioni sociali e l'assertività ci aiuta a essere consapevoli, esprimere e affermare interessi/desideri personali in un modo che sia benefico per noi e innocuo per gli altri.

Per le nostre esigenze e per la valutazione delle abilità sociali nel progetto Socratest, abbiamo collocato le seguenti abilità sociali nel campo dell'assistenza (volontari, aiutanti) e dell'acquisizione di queste abilità in situazioni di crisi (es. pandemia): abilità comunicative, intelligenza, intelligenza emotiva, resilienza e assertività.

2.7.2 Comunicazione

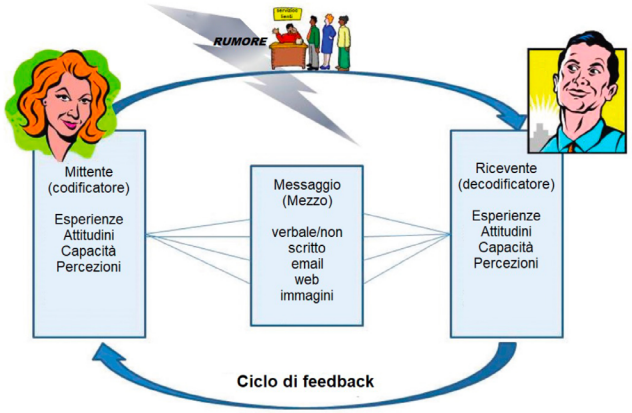
La comunicazione con le altre persone è parte integrante e indispensabile della vita umana. È un'attività importante di ogni individuo poiché stabiliamo relazioni attraverso la comunicazione. La comunicazione ci aiuta a stabilire contatti, relazioni interpersonali e relazioni sociali, familiari o di lavoro. Nelle relazioni interpersonali, le persone, attraverso la comunicazione, si alternano nel trasmettere esperienze e imparare le une dalle altre.

Con il termine comunicazione si intende un processo attraverso il quale informazioni e pensieri vengono trasmessi e scambiati. La comunicazione consente alle persone di trasmettere i propri sentimenti, pensieri, opinioni e aspettative.
C'è la comunicazione verbale, che è la comunicazione attraverso le parole, e quella non verbale, che è la comunicazione che si applica alle espressioni facciali, al movimento, ai pensieri e ai sentimenti.

C'è anche un processo di apprendimento che avviene nella comunicazione; significa che dialogando con gli altri acquisiamo nuove conoscenze e abilità e siamo esposti a nuovi punti di vista. La comunicazione, quindi, non è solo un mezzo con cui veicolare informazioni, ma l'obiettivo principale è che le informazioni siano ascoltate, comprese, accettate e applicate concretamente.

Processo di comunicazione

La comunicazione è un processo a due vie che si traduce in un significato condiviso o in una comprensione comune tra il mittente e il destinatario.



Lo scambio efficiente di informazioni è un'abilità che richiede una preparazione sistematica. Usare solo la parola non è sufficiente, quindi dobbiamo integrare il messaggio con immagini, disegni e anche una serie di sensi. Questo tipo di comunicazione sarà quindi più convincente, il correlatore lo ricorderà più facilmente e sarà accolto meglio. Ciò è necessario perché le persone sono diverse e noi percepiamo le informazioni in modo diverso (ad es. le informazioni dall'ambiente vengono accettate attraverso i nostri cinque (5) sensi: visivo, uditivo, cinestetico, olfattivo, gustativo).

Una comunicazione efficiente si ottiene quando accettiamo i correlatori alla pari e soprattutto quando rispettiamo noi stessi e possiamo oggettivamente valorizzare noi stessi nel nostro ambiente. Con l'ascolto attivo, l'ascoltatore desidera comprendere i sentimenti e le aspettative dei correlatori; vuole capire il punto di vista dei correlatori e non giudica le informazioni. Il modo di esprimersi e parlare è molto importante perché racchiude il 45% del messaggio percepito dai partecipanti. Le abilità comunicative includono anche la capacità di gestire il tempo: l'oratore è colui che controlla il tempo, non gli ascoltatori.

Per una comunicazione efficace è importante sapere quanto segue:

CHI – con chi stai comunicando (è di grande importanza conoscere il tuo pubblico: chi sono, qual è la loro fascia di età, cosa sanno già, quante persone riceveranno il tuo messaggio, ecc.)

COSA – cosa stai comunicando - la comunicazione dovrebbe essere pertinente all'argomento;

PERCHÉ – qual è l'obiettivo della tua comunicazione, cosa vuoi raggiungere;

QUANDO – in che momento comunicherai il problema;

COME – in che modo comunicherai il problema? Pensa al metodo che sceglierai.

Per una comunicazione di successo è importante seguire queste linee guida:

- Chiarisci i tuoi pensieri prima di comunicare
- Pensa al motivo della comunicazione.
- Considera l'ambiente della comunicazione.
- Pianifica la comunicazione (consulta!).
- Pensa ai messaggi non verbali che invii.
- Cogli l'occasione per comunicare qualcosa di utile al ricevente.
- Traccia e controlla la comunicazione.
- Assicurati che le tue azioni supportino il tuo messaggio.

Conversazioni difficili

Una conversazione difficile è qualsiasi cosa di cui trovi difficile parlare. Queste sono conversazioni che toccano argomenti come TRAUMI, SALUTE, RAZZA, SESSUALITÀ, POLITICA, RELIGIONE, GENERE, ecc. Questi sono argomenti delicati che possono rendere una persona vulnerabile - le conversazioni possono essere difficili e richiedono molte capacità e abilità per affrontarle con successo. Le persone non dovrebbero aver paura di conversazioni difficili anche se presentano un dilemma: evitarle o affrontarle?

All'interno delle conversazioni difficili ci sono tre diverse fasi di cui dovremmo essere consapevoli e che dovremmo attraversare:

Prima fase - **Cosa e' successo?**

In questa fase dobbiamo essere consapevoli di tre elementi:VERITÀ, INTENZIONE E COLPA. Le persone rimangono bloccate su questi punti durante la conversazione e saltano a conclusioni che portano al conflitto.

1. L'ipotesi di verità

Durante una conversazione possiamo rimanere intrappolati in affermazioni contrastanti: io ho ragione, tu hai torto. Le frasi "Ho ragione" sono infinite MA tutto ciò che riguarda il dibattito "Ho ragione" riguarda le nostre convinzioni, comprensione e valori. Le frasi "ho ragione" ci dicono solo come noi stessi creiamo il significato di qualcosa e che non ha alcun collegamento con la realtà. Un'altra persona avrà la propria realtà completamente diversa sullo stesso problema perché ha interpretato il problema a modo suo.

2. L'invenzione dell'intenzione

A questo punto ci occupiamo della questione dell'intento. La persona mi ha urlato perché voleva farmi del male o perché desiderava esprimere più chiaramente la propria opinione? Il modo in cui comprendiamo le intenzioni dell'altra persona influenza la conversazione stessa. Il problema che si verifica in questa fase è che crediamo di sapere quali intenzioni ha l'altra persona. Saltiamo alle conclusioni, ancora una volta.

3. La cornice di colpa

Le persone spesso reagiscono in questo modo quando cercano di assolvere se stesse dalla colpa e trasferiscono la colpa a un'altra persona, situazione o altro motivo. Non giudicando, guadagniamo più tempo per concentrarci sulla vera causa del problema.

Seconda fase: **La conversazione dei sentimenti: cosa dobbiamo fare con le nostre emozioni?**

Come affrontiamo e controlliamo le emozioni che compaiono durante le conversazioni difficili? Le persone spesso decidono di non parlare dei propri sentimenti. Hanno paura della reazione, non sanno come esprimersi e hanno paura di essere respinti. Ma l'essenza delle conversazioni difficili sono i sentimenti. Comprendere le emozioni, parlarne, controllarle e valorizzarle sono gli elementi base di conversazioni importanti e difficili.

Terza fase: **La conversazione sull'identità: che cosa dice di me questo?**

A questo punto, le domande sono: in che modo il problema esistente mi influenza come persona e cosa dice di me? All'interno di una conversazione difficile si verifica un monologo separato che ruota attorno all'identità: cosa mi dico durante una conversazione difficile? Il dialogo interno avverrà sempre. È importante che ne siamo consapevoli e che cerchiamo di bilanciarlo. Se va fuori controllo può intrappolarci e diventiamo prigionieri dei nostri stessi pensieri. È importante avere pensieri e convinzioni orientati positivamente e responsabilizzanti, ma non in termini di evitamento o auto-repressione. Pertanto, è necessaria una visione più ampia.

Nel campo della fornitura di **supporto e assistenza psicosociale**, ci sono alcuni elementi importanti che sono da considerare in questo processo.

Focalizzazione È importante assicurarsi che il cliente sia al centro della comunicazione senza una grande quantità di auto-rivelazione. Rimanere in una comunicazione focalizzata aiuterà il cliente ad andare avanti.

Non-direzionale si riferisce al metodo per consentire al cliente di guidare la sessione (terapeutica); i terapeuti (aiutanti, volontari) dovrebbero astenersi dal dare consigli o pianificare attività per le loro sessioni.

Interpretazione è un'abilità che richiede un po' di pratica per funzionare bene. Viene utilizzata per dare una prospettiva ai clienti, ma dovrebbe essere usata con parsimonia.

Riflessione

La riflessione è un'attività di pensiero intenzionale che:

- contiene riflessioni su esperienze concrete;
- fa guardare indietro all'intero processo;
- consente alla persona di acquisire nuove intuizioni, idee e comprensioni;
- è il processo in cui si formano le intuizioni di base e la comprensione degli eventi passati;
- è un'attività in cui la persona ricerca nuove soluzioni;
- consente a una persona di testare la soluzione selezionata in una nuova situazione.

Le fasi della riflessione sono: **1)descrizione dell'evento; 2)sentimento; 3)valutazione; 4)analisi; 5)conclusione.**

Collaborazione risolutiva - considerando la teoria dell'autodeterminazione, le soluzioni provenienti da un cliente vengono create in modo più efficace e in seguito anche più facilmente messe in pratica (consentire a una persona di testare la soluzione selezionata in una nuova situazione). Tuttavia, una volta che un cliente ha esaurito le risorse personali per trovare una soluzione, un approccio collaborativo è utile quando si forgiano soluzioni per il cambiamento del comportamento.

L'importanza del circolo comunicativo e delle professioni di aiuto

Al fine di rendere la comunicazione il più efficace possibile (comprese le basi sopra descritte) nel campo delle professioni o dei settori di aiuto (come il volontariato), ha senso utilizzare il cosiddetto circolo di comunicazione con le fasi successive descritte.

*NVC – Comunicazione non violenta dell'autore Marshal B. Rosenberg.

Importanza in tempi di crisi

L'impatto della crisi pandemica sui gruppi vulnerabili dipenderebbe in parte dalla qualità della comunicazione in merito al rischio per la salute, alla stabilità e al pericolo della salute mentale. La comunicazione concreta è proattiva, fantasiosa, compassionevole, innovativa, creativa, costruttiva, progressista, abilitante, trasparente e tecnologica. Tuttavia, ci sono molteplici fattori che giocano un ruolo chiave nell'accettazione delle informazioni, come le caratteristiche sociali e culturali, il genere, i contrasti generazionali, le inclinazioni linguistiche, le rigide convinzioni, le credenze religiose e l'alfabetizzazione variabile influenzano l'azione e il comportamento degli individui.

Indicatori di auto-valutazione

1. Penso prima di parlare perché sono consapevole di come le parole possano non significare per le altre persone la stessa cosa che fanno per me.
2. Capisco che a volte il messaggio che l'altra persona sta inviando potrebbe non essere lo stesso che sto ricevendo.
3. Prima di comunicare, verbalmente o non verbalmente, capisco perfettamente chi è il mio interlocutore.
4. Rendo i miei messaggi i più precisi e mirati possibili.
5. Evito deliberatamente l'uso di parole e modi di dire gergali con coloro che potrebbero esserne offesi.
6. Cerco di non usare parole che potrebbero causare una risposta emotiva che potrebbe angosciare o confondere il destinatario del mio messaggio.
7. Riconosco che il modo in cui dico qualcosa è importante quanto quello che dico.
8. Esamino la mia comunicazione verbale per determinare quali messaggi non verbali invio e quanto bene imitano il significato che desidero trasmettere.
9. Considero attentamente il metodo di consegna del mio messaggio: un incontro faccia a faccia, per telefono o per iscritto.
10. Formo opinioni su ciò che gli altri mi dicono in base a ciò che sento dire piuttosto che a ciò che penso di loro come persona.
11. Faccio uno sforzo onesto per ascoltare le idee con cui non sono d'accordo.
12. Ascolto attentamente le idee degli altri prima di prendere decisioni.

2.7.3 Intelligenza emotiva

Intelligenza emotiva significa riconoscere i propri sentimenti e comprendere i sentimenti degli altri. Significa anche che possiamo distinguere e nominare vari stati emotivi. Una persona consapevole dei propri sentimenti sarà in grado di descrivere come si sente, cosa sta causando questi sentimenti e, infine, sarà in grado di regolare e valutare i propri stati emotivi. Le persone con un'intelligenza emotiva ben sviluppata usano le informazioni sui loro sentimenti per aiutarli nel pensiero e nel comportamento.

Pertanto, una persona in grado di identificare e regolare i propri sentimenti sarà in grado di focalizzare in modo costruttivo i propri pensieri e le proprie azioni. Queste abilità sono fondamentali per il benessere emotivo e il successo nella vita.

Caratteristiche di una persona con un'intelligenza emotiva ben sviluppata

Le persone con un'intelligenza emotiva ben sviluppata sono socievoli e vogliono incontrare nuove persone; sono buoni leader perché sanno ascoltare e possono anche accettare critiche costruttive; sono rispettosi e improntati ai principi nelle loro relazioni con i colleghi. Rilevano rapidamente l'umore degli altri e giudicano meglio il carattere delle altre persone. Conoscono anche i loro punti di forza e di debolezza. Sanno quando sono feriti in una relazione e perché. Sanno dire di no. Sono chiari nella loro comunicazione e vanno d'accordo con la maggior parte delle persone. Per loro, la moralità e l'etica sono sempre importanti.

Dimensioni nel processo di apprendimento dell'intelligenza emotiva

Ci sono quattro dimensioni principali della "mente emotiva" che sono essenziali per l'apprendimento dell'intelligenza emotiva. Ci sono due abilità personali: Autoconsapevolezza e Autogestione e due abilità sociali: Consapevolezza sociale e Gestione delle relazioni.

Fonte: (http://www.teleosleaders.com/ho

Ognuna di queste dimensioni comprende molte capacità, abilità, qualità e virtù che una persona può sviluppare nella vita professionale o familiare.

Autoconsapevolezza. Nel contesto della comprensione dell'intelligenza emotiva, ciò significa capacità di essere in sintonia con i propri sentimenti. Una persona che è in contatto con le proprie emozioni comprende e sa interpretare i propri sentimenti e sa come usarli nelle relazioni. Connessa con la consapevolezza emotiva c'è anche la consapevolezza situazionale che verrà descritta più ampiamente in seguito.

Autogestione. Ciò significa capacità di regolare le proprie emozioni, gli impulsi ed i comportamenti. Una persona in grado di controllarsi e agire in modo professionale e calmo, anche in situazioni di stress. Un individuo in grado di gestire il proprio comportamento è più concentrato sul compito da svolgere piuttosto che sulle banalità. Le capacità all'interno di questa categoria sono l'orientamento al successo, l'adattabilità, una visione positiva e l'autocontrollo emotivo.

Consapevolezza sociale. La capacità di percepire, leggere, comprendere e valutare le emozioni delle altre persone e il loro impatto su una determinata situazione. Una persona con una consapevolezza sociale sviluppata ha capacità come empatia, comprensione della dinamica delle relazioni interpersonali e consapevolezza organizzativa.

Gestione delle relazioni. Quest'ultima dimensione include varie abilità e capacità che una persona deve padroneggiare se vuole essere un efficiente gestore delle relazioni. La persona deve saper gestire, influenzare e accettare i sentimenti delle altre persone. Deve essere un eccellente risolutore di conflitti. Con queste capacità una persona può lavorare come leader stimolante, coach, mentore e manager di successo di un gruppo o di un'organizzazione.

Strategie per costruire l'efficacia emotiva e sociale

Abilità 1: Valorizzare se stessi
Una sana conversazione personale

Abilità 2: Valorizzare gli altri
Riconoscere gli altri
Aumentare la consapevolezza della diversità nelle altre persone

Abilità 3: Consapevolezza reattiva
Osservare e praticare l'empatia

Abilità 4: Coraggio

Abilità 5: Autentico successo
Connettere valori e aspettatives

Importanza in tempi di crisi

Senza questa consapevolezza, le nostre emozioni determinerebbero le nostre azioni, invece nel mezzo di una crisi noi (volontari, aiutanti,..) abbiamo bisogno di usare la parte del cervello che consente il pensiero razionale, non la parte del cervello in cui vengono vissute le emozioni. Praticare la calma e il controllo ed essere consapevoli delle nostre reazioni alle situazioni difficili è fondamentale in qualsiasi situazione complessa, specialmente nei momenti di crisi, quando è importante la capacità di affrontare le prove della vita con successo. Affinché gli individui possano potenziare se stessi e gli altri che incontrano nelle loro attività, l'abilità dell'intelligenza emotiva è di fondamentale importanza.

Il motivo per cui l'intelligenza emotiva è così importante quando si affrontano situazioni dif-ficili è che una persona emotivamente intelligente risponderà alle avversità in modo calmo e ponderato. La persona emotivamente intelligente è più brava a gestire le emozioni, sia le proprie che quelle degli altri, durante i periodi di stress o pressione.

Indicatori di auto-valutazione

1. Posso identificare l'emozione che provo in un dato momento.
2. Capisco perché le altre persone si sentono in un certo modo.
3. Condivido apertamente i miei sentimenti con gli altri.
4. Quando mi sento arrabbiato posso ancora mantenere l'autocontrollo.
5. So come calmarmi quando mi sento ansioso o sconvolto.
6. Evito conflitti e negoziazioni.
7. Trovo difficile leggere le emozioni degli altri.
8. Perdo la pazienza quando mi sento frustrato.
9. Altri si sentono incoraggiati dopo aver parlato con me.
10. Riesco a gestire con calma, sensibilità e proattività le manifestazioni emotive degli altri.
11. Sono in grado di dire onestamente come mi sento senza far arrabbiare gli altri.
12. Posso mostrare empatia e abbinare i miei sentimenti a quelli di un'altra persona in un'interazione.
13. Sono rispettato e apprezzato dagli altri, anche quando non sono d'accordo con me.
14. Osservo come gli altri reagiscono a me per capire quali dei miei comportamenti sono efficaci e quali no.
15. È facile capire perché le altre persone si sentono in un certo modo.

2.7.4 Resilienza

La psicologia positiva si occupa dello studio e del rafforzamento degli aspetti positivi della vita e della mentalità umana: problemi di felicità, appagamento, significato, ottimismo, speranza, perseveranza, resilienza, benessere mentale e altri importanti aspetti positivi della vita e dell'esperienza umana. Il suo fondatore è il dott. Martin Seligman, sebbene noti psicologi e Rogers - Teorie del benessere umano ne hanno parlato, ma senza ricerca empirica. Seligman ha così ampliato il campo per esplorare le emozioni e i processi positivi, concentrandosi sull'esplorazione della felicità e degli aspetti che promuovono la crescita e lo sviluppo personale di un individuo in base ai suoi punti di forza e abilità individuali. In questo modo, la psicologia positiva promuove il benessere e la qualità della vita dell'individuo.

Pertanto, la psicologia positiva crea nuove intuizioni sull'importanza degli aspetti positivi della vita per la qualità della vita e la salute mentale e fisica; inoltre sviluppa metodi e strategie per rafforzare le competenze di vita e migliorare la qualità della vita. Tuttavia, va sottolineato che la psicologia positiva non è una "psicologia felice" che si sforza di creare persone costantemente felici che sorridono sempre. Malattia, angoscia, dolore, perdita e trauma sono compagni necessari della vita umana, così come paura, rabbia, ansia e altre emozioni meno piacevoli, nonché varie criticità, problemi e disturbi mentali.

La psicologia positiva si basa su risultati importanti:

- che ci sono persone che si sentono più felici, soddisfatte, persistenti, ottimiste, più ferme e psicologicamente meglio attrezzate ad affrontare e far fronte a eventi, circostanze, sentimenti ed emozioni spiacevoli; quindi, prove della vita ancora più difficili passeranno con conseguenze e lesioni meno gravi,
- che qualità come perseveranza, ottimismo, resilienza, capacità di sviluppare relazioni durature e profonde e sentimenti di soddisfazione, felicità, significato nelle persone possono essere sistematicamente rafforzate e sviluppate (rafforzando e sviluppando così la loro forza psicologica e resilienza),
- che è più opportuno (come nel caso delle abilità più importanti) sviluppare e rafforzare queste abilità e qualità psicologicamente e di vitale importanza fin dall'infanzia; perché allora le abilità di vita apprese e interiorizzate saranno ancorate in modo permanente e contribuiranno maggiormente alla qualità della vita a lungo termine.

Cos'è la resilienza?

Tutti gli individui che mostrano un maggiore grado di resilienza personale affrontano più facilmente i cambiamenti della vita. Le persone resilienti rispondono a questi cambiamenti con un adattamento positivo, rimanendo fisicamente e mentalmente sane. In tal modo, attivano la capacità di imparare da queste esperienze, accettano nuove informazioni, adattano i propri pensieri e comportamenti e incorporano tutte queste nuove lezioni nella vita successiva. Ciò è confermato anche dall'idea di evoluzione di Darwin secondo cui non sopravvivono i più grandi e i più forti, ma quelli con la maggiore capacità di adattamento.

Pertanto possiamo dire che la resilienza è la capacità di adattarsi positivamente e di ripristinare l'equilibrio personale durante le prove della vita e le varie esperienze negative. Ci permette di utilizzare al meglio le nostre fonti di potere interne e/o esterne e ad affrontare i problemi nel modo giusto autoregolandoci, adattandoci, imparando, cambiando e/o andando oltre gli schemi esistenti.

Elementi della Resilienza Emotiva

La resilienza emotiva ha tre elementi costitutivi: questi sono i pilastri su cui possiamo costruire la resilienza o lavorare per migliorarla. Definite anche le tre dimensioni della resilienza emotiva, i tre elementi includono:

1. Gli elementi fisici

Riguardano forza fisica, energia, buona salute e vitalità.

2. Gli elementi mentali o psicologici

Includono aspetti come l'adattabilità, l'attenzione e la concentrazione, l'autostima, la fiducia in se stessi, la consapevolezza e la regolazione emotiva, l'espressione di sé, il pensiero e le capacità di ragionamento.

3. Gli elementi sociali

Includono le relazioni interpersonali (lavoro, partner, figli, genitori, amici, comunità, ecc.), conformità di gruppo, simpatia, comunicazione e cooperazione.

Fonte: https://positivepsychology.com/emotional-resilience/

I Nove Pilastri della Resilienza

Il modello di resilienza a nove pilastri collega nove fattori di tre aree della nostra vita. I primi tre pilastri riguardano l'area delle relazioni che abbiamo con noi stessi, con le altre persone e con "qualcosa di più grande di me". La seconda area riguarda il nostro equilibrio fisico, emotivo e cognitivo. La terza area è il modo in cui operiamo nel mondo.

Il rapporto con se stessi è una base importante. Rappresenta la corretta cura di sé, la connessione con se stessi, una visione positiva di se stessi. È importante che siamo solidali, compassionevoli, rispettosi di noi stessi, accettando e amando noi stessi. Quando accettiamo noi stessi, non giudichiamo noi stessi, questo promuove la capacità di auto-calmarsi. Se siamo eccessivamente autocritici, ci condanniamo, la nostra capacità di rassicurarci diminuisce.
La capacità di stabilire e coltivare relazioni intime e connesse con gli altri e ottenere supporto. Le relazioni di supporto ci aiutano a sviluppare e costruire fiducia in noi stessi, negli altri. Questo pilastro ha un impatto significativo sul senso di un "mondo sicuro". Include anche la definizione di confini sani, chiari e coerenti.
L'atteggiamento verso qualcosa di "più grande di me" può rappresentare il nostro coinvolgimento, l'associazione con le attività della comunità, il volontariato, la carità

o la nostra pratica spirituale. Questo pilastro ci dà senso, speranza, direzione, incide sulla riduzione dei sentimenti di solitudine, alienazione.

L'equilibrio fisiologico rappresenta la capacità di rilassarsi, calmarsi, non reagire troppo velocemente ed eccessivamente.
L'equilibrio cognitivo, d'altra parte, include un atteggiamento positivo e convinzioni, la capacità di controllare i nostri pensieri, di concentrarsi.

La presenza rappresenta la capacità di essere "qui e ora", in contatto con se stessi e con l'ambiente, senza occuparsi del passato o di preoccupazioni, paure per il futuro.
La flessibilità rappresenta la capacità di adattarsi in modo appropriato al cambiamento, imparando dall'esperienza passata. Parte di questo pilastro è anche la creatività associata alla flessibilità della nostra visione della vita.

La forza si riferisce alla capacità di impegnarsi in un'attività, fare cose, perseverare. Implica coraggio e assertività per presentare e rappresentare le nostre argomentazioni, i nostri confini, mettere in pratica le nostre idee, raggiungere gli obiettivi. Include anche la capacità di pianificare, pensare strategicamente, prendere decisioni. Questo pilastro promuove un senso di controllo e fiducia in se stessi.
Il modello dei nove pilastri della resilienza rappresenta un approccio integrato per rafforzare i fattori protettivi che, in azioni complementari, ci forniscono azioni ottimali nelle sfide della società attuale.

Significato in tempi di crisi
La flessibilità in quanto tale può essere definita multistrato, in quanto tale viene utilizzata con maggior successo anche nei processi di gestione degli eventi di crisi. La resilienza è quindi definita in modo sistemico e interattivo, poiché in questo processo si tratta di un adattamento riuscito nonostante i problemi (crisi, eventi traumatici, perdite, fallimenti, malattie, ecc.), della capacità di superare problemi e stress in modo che l'individuo possa funzionare efficacemente e infine colmare e superare gli ostacoli al raggiungimento del successo nella vita. Il rafforzamento nel campo della flessibilità personale ed emotiva è quindi una componente importante della personalità di un individuo che, in un'epoca odierna ricca di sfide, si trova sempre più spesso ad affrontare vari eventi di crisi.

Indicatori di auto-valutazione

1. Ho difficoltà a superare eventi stressanti.
2. Tendo a riprendermi rapidamente dopo i momenti difficili.
3. Credo che la mia vita sia significativa e degna di essere vissuta.
4. Credo di non essere una vittima delle circostanze e di poter influenzare le mie situazioni di vita.
5. Ho almeno una persona nella mia vita con cui posso condividere tutto: il bene e il male.
6. Mi prendo tempo per le persone che sono importanti per me.
7. Posso contare sul supporto degli altri quando ne ho bisogno.
8. Non mi ci vuole molto per riprendermi da un evento stressante.
9. Mi aspetto un futuro luminoso e so di poter gestire le difficoltà
10. Mi adatto in modo flessibile al cambiamento e accetto facilmente l'immutabile.
11. Preferisco trovare soluzioni invece di cercare errori e qualcuno da incolpare.
12. Sono importante per me stesso e mi prendo cura di me stesso.
13. Mi fido di me stesso, del mio intuito e delle mie capacità.
14. Ho stabilito delle priorità chiare per la mia vita.
15. Noto cose nuove e positive più spesso di cose negative e note.
16. Contribuisco al benessere degli altri.

2.7.5 Intelligenza sociale

L'intelligenza sociale è una questione di bisogni primari e natura umana: essere in relazione. La neuroscienza ha scoperto che il design stesso del nostro cervello lo rende socievole ed inesorabilmente attratto da un intimo collegamento cervello-cervello ogni volta che interagiamo con un'altra persona. Le persone sono attratte dalle relazioni e l'intelligenza sociale riflette se siamo in grado di creare, coltivare, mantenere e far crescere relazioni interpersonali, sia in un ambiente familiare che lavorativo.

L'intelligenza sociale è una combinazione di abilità necessarie per interagire con successo con le persone e una combinazione di abilità per capire le persone. Nasce dalla consapevolezza sociale. In poche parole, l'intelligenza sociale è la capacità di andare d'accordo con altre persone.

L'intelligenza sociale è una misura della consapevolezza di sé e della consapevolezza sociale, che coinvolge atteggiamenti e credenze sociali. Le persone con un'intelligenza sociale ben sviluppata possono gestire complessi cambiamenti sociali nelle loro vite e possono adattarsi a diversi eventi stressanti.

Si può pensare che l'intelligenza sociale comprenda quattro dimensioni:

1. **Consapevolezza** - Consapevolezza sociale significa conoscenza di ciò che sta accadendo nella società. È la capacità di comprendere i contesti sociali (che consistono in situazioni sociali). Quando una persona è consapevole di una situazione, può scegliere il comportamento appropriato.
2. **Presenza** - Questa caratteristica si riferisce al modo in cui il senso di sé di un individuo si riflette verso l'esterno e al modo in cui viene vissuto dalle altre persone. Le persone fiduciose, che rispettano e apprezzano se stesse, riflettono queste qualità anche esteriormente ed è così che le altre persone le sperimentano quando entrano in contatto con loro.
3. **Autenticità** - Una persona con questa qualità riflette sincerità e lealtà e agisce in modo da dare l'impressione di credibilità e affidabilità. È la qualità di essere autentici o genuini.
4. **Empatia** - Questa è la capacità di mettersi nei panni di qualcun altro, di capire l'interlocutore ed i suoi sentimenti. L'empatia è molto importante in una relazione perché le persone la usano per connettersi, aiutarsi e incoraggiarsi a vicenda e per essere efficaci e autentici.

Significato in tempi di crisi

Come esseri umani, ci connettiamo attraverso valori, esperienze e credenze condivise. Dalle preferenze politiche, alle scelte educative e fino ai nostri negozi preferiti, gravitiamo verso coloro con cui abbiamo qualcosa in comune. In tempi di crisi, come la pandemia di COVID 19, condividiamo le preoccupazioni su fiducia, comunicazione, coinvolgimento e supporto. Tali "abilità delle persone" denominate anche abilità di vita sono essenziali per superare queste preoccupazioni, esplorando le relazioni mediante il costrutto di intelligenza sociale composto da percezione di sé, espressione di sé, relazioni interpersonali, processo decisionale e gestione dello stress durante un periodo di crisi.

Indicatori di auto-valutazione

1. Divento nervoso quando mi connetto con gli altri.
2. Mi adatto facilmente agli altri.
3. Aiuto le altre persone a sentirsi meglio quando sono giù.
4. I sentimenti degli altri mi sconcertano.
5. Riesco a riconoscere i desideri degli altri.
6. So come agire in accordo con i sentimenti degli altri.
7. Mi sento rilassato in varie situazioni sociali.
8. Le persone che sono disposte a fare qualsiasi cosa per me mi rendono nervoso.
9. Osservando le espressioni facciali, riconosco le emozioni che le persone stanno vivendo.
10. Le altre persone trovano facile confidarsi con me.
11. Non mi metto sulla difensiva quando vengo criticato.
12. È difficile per me capire perché le persone si sentono in un certo modo.
13. Mantengo il senso dell'umorismo.
14. Cerco di vedere le cose dal punto di vista degli altri.
15. Riconosco come il mio comportamento influisca sugli altri.
16. Cerco attività che mi rendono felice.
17. Quando un'altra persona mi parla di un evento importante nella sua vita, mi sembra quasi di aver vissuto questo evento io stesso.

2.7.6 Assertività

Fornire **parametri appropriati** entro i quali un aiutante/volontario (terapeuta) lavora con un cliente è fondamentale per il successo. La capacità di stabilire dei confini abilita e delimita la relazione tra la persona che fornisce l'assistenza sociale e la persona che la riceve. Una delle abilità più importanti in questo processo e trasferimento è l'assertività.

L'assertività è la capacità di difendersi senza violenza, con l'atteggiamento rispettoso delle differenze degli altri e della loro libertà. È la capacità di difendersi, di difendere la propria opinione, di lottare per qualcosa e di lottare per i propri diritti, senza violenza, con un atteggiamento rispettoso delle differenze di opinione e della libertà di espressione. Ha lo scopo di proteggere te stesso, i tuoi valori, la tua personalità e la tua dignità.

L'assertività è un termine più ampio per descrivere la risolutezza e la fiducia di una persona, includendo allo stesso tempo le qualità di compassione e apertura ai bisogni, agli interessi e ai limiti degli altri. La persona assertiva può scendere a compromessi quando sorge un conflitto e sa mettersi nei panni di qualcun altro.
Le persone che agiscono in modo assertivo sono consapevoli dei loro pregi e difetti, ma si accettano comunque. Cercano di andare oltre i propri limiti e allo stesso tempo sono gentili e pazienti con se stessi; conoscono i loro bisogni, interessi, emozioni, sentimenti e limiti e non li nascondono agli altri. Sono consapevoli della loro responsabilità verso gli altri ed è per questo che li trattano con rispetto; capiscono i loro difetti e limiti ma non si arrendono alla manipolazione e all'aggressività.

Chi vuole imparare l'assertività deve seguire le regole della comunicazione creativa. Ogni volta che una persona usa la comunicazione creativa è consapevole che il modo di comunicare è molto importante e la scelta delle parole è fondamentale. La comunicazione creativa crea relazioni autentiche e porta messaggi chiari e calmi.

Nella comunicazione creativa vengono generalmente utilizzati **due tipi di messaggi:**

I **"voi-messaggi"** non si rivolgono all'interlocutore e o al gruppo ma sono dichiarazioni di convinzione rese in anticipo, senza l'approvazione del parere da parte dell'interlocutore. Questi sono messaggi inadatti, ad esempio: Non hai buone maniere! …Non sai come avere pazienza!!…

Gli **"Io-messaggi"** fanno parlare a un destinatario noto o sconosciuto in prima persona singolare comunicando il proprio punto di vista rispetto alla situazione di cui si sta parlando. In questo modo comunichiamo chiaramente e senza giudicare l'interlocutore, ma spiegandogli in che modo il suo modo di comunicare ci influenza. Ad esempio: non riesco a concentrarmi mentre parli...; Non posso fidarmi di te quando mi nascondi le cose;... **Nella comunicazione creativa gli io-messaggi sono usati e fanno parte della comunicazione assertiva.**

REGOLE ED ESEMPI DI COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Prima regola: Autenticità"Io sono quello che sono e non quello che gli altri vogliono che io sia. Mostro i miei sentimenti e voglio che tu mi mostri i tuoi. Voglio che "teniamo uno specchio l'uno verso l'altro" e impariamo. Puoi dirmi cosa pensi ma anche come ti senti, in modo da poter comunicare"

Seconda regola: Apertura "Accetto come sei e non come voglio che tu sia. Ti offro buone intenzioni, rispetto e affetto e mi aspetto lo stesso da te".

Terza regola: Fissare dei limiti "Desidero rimanere in una relazione creativa con te, con una linea netta tra te e me."

Quarta regola: L'inevitabilità dei disaccordi

È anche importante saper riconoscere e distinguere tra comportamento assertivo e non assertivo.

Tabella: Distinguere tra comportamento assertivo e non assertivo

Non - assertiva	Assertiva	Aggressiva
parlare piano e timidamente	parlare in modo schietto e pacato	parlare velocemente e ad alta voce
parlare in modo confuso	parlare chiaramente	comandare
gestualità modesta	gestualità rilassata	gestualità rapida e irritante
nervosismo e irrequietezza	calma	agitazione
riservatezza	apertura emotiva	emozioni rigide
timidezza	confidenza	arroganza

Significato in tempi di crisi

Ogni volta che una persona usa l'assertività è consapevole che il metodo della comunicazione creativa è molto importante e la scelta delle parole è una chiave. La persona così crea relazioni autentiche e porta messaggi chiari e calmi. Le persone che usano l'assertività come modello di comunicazione creativa tra di loro sono interlocutori onesti, rispettosi e si pongono in modo paritario.
Nel periodo della crisi pandemica le persone possono dare maggiore priorità alla sicurezza piuttosto che alla connessione, il che può comportare una sensazione di isolamento, disperazione, paura, depressione, rabbia o scarsa motivazione.
Al fine di trovare un terreno solido tra questi due bisogni umani fondamentali, una sana assertività è utile a bilanciarli. Comportandosi in modo assertivo, una persona ispira fiducia negli altri, perché sanno di poter contare su di lui/lei. Inoltre, la persona assertiva illustra il comportamento che anche gli interlocutori potrebbero seguire.

Indicatori di auto-valutazione

1. Sono in grado di dire onestamente come mi sento senza far arrabbiare gli altri.
2. Dico spesso "sì", quando in realtà vorrei dire "no".
3. Trovo difficile mantenere la mia posizione in una discussione con qualcun altro.
4. Quando non sono d'accordo, cerco mantenere la mia opinione.
5. Mi adatto ad accettare il comportamento anche se non è quello che scelgo.
6. Spesso alzo la voce per ottenere risultati.
7. Non ho paura di dire alla gente cosa penso, anche se sto affrontando una risposta ostile.
8. Credo che il modo in cui le persone si comportano dipenda da loro.
9. Mi sentirei vulnerabile se fossi improvvisamente incaricato di gestire una crisi.
10. Trovo facile proporre il mio punto di vista anche quando altre persone cercano di proporre il loro.
11. Sono spesso critico nei confronti del mio stesso comportamento.
12. Credo che essere aperti su come ci si sente aiuti a raggiungere una comunicazione chiara.
13. Mi sento a disagio quando le persone mi criticano.
14. Quando le persone cercano di costringermi a fare qualcosa, di solito riesco a raggiungere un compromesso con il quale siamo entrambi felici.
15. Tendo ad affrontare i problemi in modo consultivo e democratico.
16. Trovo facile lasciare che le persone esprimano le loro opinioni anziché le mie.
17. Credo che essere aperti sulle proprie emozioni sia un segno di vulnerabilità, quindi lo faccio raramente.
18. Trovo facile relazionarmi e sentirmi responsabile per i problemi degli altri.

Parte 3

3.1 Glossario

3.1.1 Introduzione

Il glossario SoCraTest è un documento che elenca e definisce i termini chiave e gli acronimi utilizzati in un progetto SoCraTest. Serve come riferimento per i beneficiari finali e le parti interessate per garantire una comprensione comune della terminologia utilizzata in tutte le parti contenute nel progetto Srumento di Identificazione e Valutazione delle Competenze Trasversali e della Creatività. Un glossario del progetto include le definizioni dei termini e qualsiasi vocabolario unico o specifico che è stato utilizzato nei cluster e nella descrizione delle competenze.

Nel nostro glossario, abbiamo suddiviso i termini nel modo più trasparente possibile in ordine alfabetico, in modo semplice anche per i fruitori meno esperti. Aiuta gli utenti che potrebbero non avere conoscenze specialistiche o comprensione dell'argomento a capire rapidamente e facilmente termini importanti. Il suo scopo è quello di migliorare la comunicazione e la comprensione tra coloro che hanno diversi livelli di esperienza e conoscenza. Fornendo definizioni chiare e concise, un glossario aiuta a prevenire confusione e malintesi e facilita anche una comunicazione più efficiente ed efficace. Può anche essere utile in contesti educativi per aiutare gli utenti a comprendere nuovi concetti e terminologie.

3.1.2 Termini del Glossario

A

Termine	Significato
Abilità analitiche	Le capacità analitiche sono i tratti e le capacità che ti consentono di osservare, ricercare e interpretare un argomento per sviluppare idee e soluzioni complesse.
Abilità cognitive	Le abilità cognitive, chiamate anche funzioni cognitive o capacità cognitive, sono abilità basate sul cervello necessarie per l'acquisizione di conoscenze, la manipolazione delle informazioni e il ragionamento. Le abilità fondamentali che il tuo cervello usa per pensare, leggere, imparare, ricordare, ragionare e prestare attenzione.
Abilità di ascolto	Abilità che contribuisce alla propria capacità di ricevere informazioni in modo accurato quando si comunica con gli altri. L'ascolto è la capacità di ricevere e interpretare accuratamente i messaggi nel processo di comunicazione. Senza la capacità di ascoltare in modo efficace, i messaggi vengono facilmente fraintesi. Di conseguenza, la comunicazione si interrompe e il mittente del messaggio può facilmente diventare frustrato o irritato. Se c'è un'abilità comunicativa che dovresti mirare a padroneggiare, allora è l'ascolto.
Abilità interpersonali	I comportamenti e le tattiche che una persona usa per interagire efficacemente con gli altri. Le persone usano sempre le capacità interpersonali quando hanno a che fare con gli altri, sia sul posto di lavoro, in situazioni sociali o all'interno di una famiglia.
Abilità tecniche	Sono abilità, capacità, conoscenze e competenze specifiche che un individuo può possedere e dimostrare in modo misurato. In genere si concentrano su compiti specifici necessari per completare un lavoro, come l'uso di software, strumenti o altre attrezzature specifiche. Molte abilità tecniche sono ricercate nel mondo del lavoro.
Adattabilità	La capacità di dare risposte adeguate a situazioni mutate o mutevoli; la capacità di modificare o adattare il proprio comportamento nell'affrontare circostanze diverse o persone diverse.
Affidabilità	È la capacità di essere onesto, attendibile e coscienzioso. Si riferisce direttamente all'etica su due dimensioni specifiche: integrità e benevolenza. In contesti professionali, è la certezza che qualcuno farà le cose. È una componente vitale di un ambiente di lavoro efficace ed efficiente.
Anticonformista	Una persona che non si conforma alle idee o alle pratiche prevalenti nel proprio comportamento o nelle proprie opinioni.
Apertura mentale	L'apertura mentale implica l'essere ricettivi a un'ampia varietà di idee, argomenti e informazioni. Essere di mentalità aperta è generalmente considerata una qualità positiva. È necessario per pensare in modo critico e razionale. L'apertura mentale implica porre domande e cercare attivamente informazioni che sfidano le proprie convinzioni. Comprende anche la convinzione che le altre persone dovrebbero essere libere di esprimere le proprie idee ed argomentazioni, anche se non si è necessariamente d'accordo con tali opinioni.
Approccio multidisciplinare	Un modo di affrontare questioni professionali in cui individui con diverse competenze o professioni collaborano per ottenere una comprensione più approfondita e dettagliata della natura delle domande e di conseguenza sviluppare risposte più complete.
Ascolto attivo	Un processo di comunicazione bidirezionale. Ascoltare attivamente non è solo sentire, ma comprendere, interpretare e valutare ciò che si sente.
Assertività	Uno stile di comunicazione in cui gli individui esprimono direttamente i propri sentimenti e bisogni, pur mantenendo il rispetto per gli altri. Una mancanza di assertività può contribuire alla depressione e all'ansia, mentre approcci non assertivi possono manifestarsi sotto forma di aggressività.
Attenzione	Uno stato in cui le risorse cognitive sono focalizzate su alcuni aspetti dell'ambiente piuttosto che su altri e il sistema nervoso centrale è in uno stato di prontezza a rispondere agli stimoli.
Attività a scopo di lucro	È la pratica di guadagnarsi da vivere o fare soldi producendo o comprando e vendendo prodotti. È anche "qualsiasi attività o impresa intrapresa a scopo di lucro".
Autenticità	La qualità di essere reale o vero. La pratica quotidiana di lasciare andare chi pensiamo di dover essere e abbracciare chi siamo. Una definizione comune è che essere autentici significa vivere la propria vita secondo i propri valori e obiettivi.
Auto-attualizzazione	La completa realizzazione di ciò di cui si è capaci, che implica il massimo sviluppo delle capacità e il pieno coinvolgimento e apprezzamento per la vita, in particolare come si manifesta nelle esperienze di picco. Il termine è associato in particolare ad Abraham Maslow, che vedeva il processo di ricerca del pieno potenziale come fondamentale ma ottenibile solo dopo che i bisogni fondamentali di sopravvivenza fisica, sicurezza, amore, appartenenza e stima sono stati soddisfatti. Chiamata anche auto-realizzazione.
Auto-concordia	i ricerca del pieno potenziale come fondamentale ma ottenibile solo dop La misura in cui le persone perseguono obiettivi personali con sentimenti di interesse intrinseco e congruenza identitaria. Gli obiettivi auto-concordanti sono obiettivi allineati con chi siamo, il nostro sé autentico e con ciò che vogliamo veramente fare nella nostra vita.

A

Termine	Significato
Autocoscienza	La capacità di concentrarsi su se stessi e su come le proprie azioni, pensieri o sentimenti corrispondono o meno ai propri standard interni. Se qualcuno è molto consapevole di sé, può valutare se stesso in modo obiettivo, controllare le proprie emozioni, allineare il proprio comportamento ai propri valori e capire correttamente come gli altri lo percepiscono.
Autodisciplina	1. Il controllo dei propri impulsi e desideri, rinunciando alla soddisfazione immediata a favore di obiettivi a lungo termine. 2. Aderenza risoluta a un regime o linea di condotta per raggiungere i propri obiettivi.
Auto-efficacia	Si riferisce alla convinzione di un individuo nella propria capacità di eseguire i comportamenti necessari per produrre specifici risultati prestazionali. Riflette la fiducia nella capacità di esercitare il controllo sulla propria motivazione, comportamento e ambiente sociale.
Autoregolamentazione	Il controllo del proprio comportamento attraverso l'uso dell'auto-monitoraggio (mantenendo un registro del comportamento), dell'autovalutazione (valutando le informazioni ottenute durante l'auto-monitoraggio) e dell'auto-rinforzo (ricompensandosi per un comportamento appropriato o per il raggiungimento di un obiettivo)
Autorità	La capacità di influenzare gli altri. Il potere di dare ordini o prendere decisioni, Il diritto di dirigere o controllare qualcuno o qualcosa.

B

Termine	Significato
Bisogni umani	Una condizione di tensione in un organismo derivante dalla privazione di qualcosa necessario per la sopravvivenza, il benessere o la realizzazione personale. I bisogni si distinguono dai desideri. Nel caso di un bisogno, una carenza provoca un chiaro esito avverso: una disfunzione. I bisogni umani sono comunemente usati per riferirsi ai motori delle azioni delle persone, i motivi alla base del comportamento umano.
Brainstorming	È un metodo di risoluzione dei problemi di gruppo che prevede il contributo spontaneo di idee e soluzioni creative. Questa tecnica richiede un'intensa discussione a ruota libera in cui ogni membro del gruppo è incoraggiato a pensare ad alta voce e suggerire quante più idee possibili in base alle proprie diverse conoscenze.

C

Termine	Significato
Chiarezza	La qualità di essere coerenti e comprensibili; la qualità di essere chiari e facili da comprendere, vedere o ascoltare; la qualità della trasparenza.
Coaching	È una forma di sviluppo in cui una persona esperta, chiamata coach, supporta uno studente o un cliente nel raggiungimento di uno specifico obiettivo personale o professionale fornendo formazione e orientamento. Lo studente è talvolta chiamato coachee.
Collaborazione	Lavorare congiuntamente o insieme ad altri, soprattutto in uno sforzo intellettuale.
Competenza	La capacità di fare qualcosa con successo o in modo efficiente. La competenza è una serie di conoscenze, abilità, esperienze e comportamenti, che porta a prestazioni efficaci nelle attività di un individuo.
Competenze trasferibili	Competenze oltre la qualificazione. Competenze e abilità che hai sviluppato nel corso della tua vita, a scuola o all'università, a casa, nella tua vita sociale, così come attraverso qualsiasi esperienza sul posto di lavoro. Sono spesso chiamate "abilità trasferibili" perché puoi applicare queste abilità generali a vari campi, ambienti di lavoro e settori (ad esempio collaborazione, risoluzione dei problemi, gestione del tempo, pensiero creativo, adattabilità e così via).
Comportamento	Il modo in cui una persona agisce o si comporta, specialmente nei confronti degli altri.
Comunicazione	La trasmissione o lo scambio di informazioni parlando, scrivendo o utilizzando altri mezzi.
Comunicazione non verbale	La comunicazione non verbale è la trasmissione di messaggi o segnali attraverso mezzi non verbali come il contatto visivo, le espressioni facciali, i gesti, la postura e il linguaggio del corpo. Include l'uso di segnali sociali, movimenti, distanza, ambiente e aspetto fisico, tono e volume della voce, modalità del tatto.
Comunicazione non violenta	La comunicazione nonviolenta è un approccio alla comunicazione basato sui principi della nonviolenza. Non è una tecnica per porre fine ai disaccordi, ma piuttosto un metodo progettato per aumentare l'empatia e migliorare la qualità della vita di coloro che utilizzano il metodo e delle persone che li circondano.
Comunicazione verbale	La comunicazione verbale è l'uso delle parole per condividere informazioni con altre persone. Può quindi includere sia la comunicazione parlata che quella scritta. Tuttavia, molte persone usano il termine per descrivere solo la comunicazione parlata. L'elemento verbale della comunicazione riguarda le parole che scegli e il modo in cui vengono ascoltate e interpretate.

C

Termine	Significato
Concetto di sé	La descrizione e la valutazione di se stessi, comprese le caratteristiche psicologiche e fisiche, le qualità, le abilità, i ruoli e così via. I concetti di sé contribuiscono al senso di identità dell'individuo nel tempo. La rappresentazione cosciente del concetto di sé dipende in parte dalla schematizzazione non cosciente del sé. Sebbene i concetti di sé siano generalmente disponibili in una certa misura alla coscienza, possono essere inibiti dalla rappresentazione e tuttavia influenzare il giudizio, l'umore e i modelli comportamentali.
Confidenza	La sensazione o la convinzione di poter avere fiducia o fare affidamento su qualcuno o qualcosa. La fiducia deriva da una parola latina 'fidere' che significa "fidarsi"; quindi, avere fiducia in se stessi significa fidarsi di sé.
Conflitto	Una lotta estesa; combattimento, battaglia; uno scontro o un netto disaccordo (tra idee, interessi o scopi); lotta mentale derivante da bisogni, pulsioni, desideri o richieste che sono in opposizione o non sono compatibili. La risoluzione dei conflitti è un processo mediante il quale due o più parti raggiungono una risoluzione pacifica di una controversia.
Confronto	Il confronto è un elemento nell'ambito di un conflitto in cui le parti si confrontano, impegnandosi direttamente l'una con l'altra nel corso di una disputa tra di loro.
Consapevolezza	Uno stato mentale di concentrazione sul momento presente, riconoscendo e accettando con calma i propri sentimenti, pensieri e sensazioni corporee, utilizzato come tecnica terapeutica.
Consapevolezza della situazione	Conoscenza cosciente dell'ambiente circostante e degli eventi che si stanno verificando in esso. La consapevolezza situazionale implica la percezione degli elementi nell'ambiente, la comprensione di cosa significano e come si relazionano tra loro e la proiezione dei loro stati futuri.
Controllo delle emozioni	È la capacità di esercitare il controllo sul proprio stato emotivo. Può comportare comportamenti come ripensare a una situazione difficile per ridurre la rabbia o l'ansia, nascondere segni visibili di tristezza o paura o concentrarsi sui motivi per sentirsi felici o calmi.
Cooperazione	Un processo in base al quale due o più individui lavorano insieme per il raggiungimento di un obiettivo comune o di obiettivi complementari.
Coordinazione	La capacità delle varie parti di funzionare insieme, l'organizzazione dei diversi elementi delle attività per consentire loro di lavorare insieme in modo efficace, ad es. gruppi di persone che lavorano insieme in modo efficiente e organizzato.
Creatività	La capacità di produrre o sviluppare opere, teorie, tecniche o pensieri originali. Un individuo creativo in genere mostra originalità, immaginazione ed espressività.
Credenza (e)	Una credenza è un atteggiamento nei confronti di qualcosa, o la convinzione che qualche concetto sul mondo sia vero. In epistemologia, i filosofi usano il termine "credenza" per riferirsi ad atteggiamenti nei confronti del mondo che possono essere veri o falsi.
Credibilità	La qualità di infondere fiducia ed essere creduti. La qualità di essere accettati come veri, reali o onesti.
Crescita personale	È un processo di sviluppo di nuove abilità, atteggiamenti, azioni o reazioni che possono avere un impatto positivo sulla tua vita e aumentare il tuo benessere generale. Una crescita personale di successo richiede motivazione, desiderio di migliorare e volontà di impegnarsi per apportare cambiamenti.
Crisi	Una situazione (ad esempio, un cambiamento traumatico) che produce un significativo stress cognitivo o emotivo in coloro che ne sono coinvolti. Le crisi sono cambiamenti negativi negli affari umani o ambientali, specialmente quando si verificano all'improvviso, con poco o nessun preavviso.
Cura di sé	È definita come il fornire un'adeguata attenzione al proprio benessere fisico e psicologico. È la capacità di prendersi cura di se stessi attraverso la consapevolezza, l'autocontrollo e l'autosufficienza al fine di raggiungere, mantenere o promuovere una salute e un benessere ottimali.

D

Termine	Significato
Deduzione	Un processo di ragionamento che si sposta dal generale allo specifico, in cui una conclusione segue necessariamente da un insieme di premesse, tale che la conclusione non può essere falsa se le premesse sono vere. Il processo del ragionamento inferenziale stesso.
Delega	La delega è l'attribuzione dell'autorità a un'altra persona per svolgere determinate attività. È il processo di distribuzione e affidamento del lavoro ad altre persone.
Distrazione	Uno stimolo o un compito che distoglie l'attenzione dal compito di interesse primario.

E

Termine	Significato
Efficacia	È la capacità di produrre un risultato desiderato o la capacità di produrre l'output desiderato. È la capacità di fare le cose bene, con successo e senza sprechi.
Elaborazione dei dati	L'esecuzione di operazioni sui dati, in particolare da parte di un computer, per recuperare, trasformare o classificare informazioni.
Emozione (i)	Le emozioni sono stati mentali provocati da cambiamenti neurofisiologici, variamente associati a pensieri, sentimenti, risposte comportamentali e un grado di piacere o dispiacere (gioia, dolore, rabbia, paura, disgusto…). L'emozione in genere implica il sentimento ma differisce dal sentimento nell'avere un coinvolgimento palese o implicito con il mondo.
Empatia	Comprendere una persona dal suo quadro di riferimento piuttosto che dal proprio o sperimentare indirettamente i sentimenti, le percezioni e i pensieri di quella persona. L'empatia non implica, di per sé, la motivazione ad essere di aiuto, sebbene possa trasformarsi in simpatia o angoscia personale, che può sfociare in azione. L'empatia per la persona (cliente, utente, paziente) può essere un percorso verso la comprensione delle cognizioni, degli affetti, delle motivazioni o dei comportamenti dell'altro.
Entusiasmo	Una sensazione di eccitazione o passione per un'attività, una causa o un oggetto.
Equilibrio mentale	Lo stato psicologico di qualcuno che è in grado di funzionare a un livello soddisfacente di emotività e adattamento comportamentale.
Espressione di sé	Libera espressione dei propri sentimenti, pensieri, talenti, atteggiamenti o impulsi attraverso mezzi come la comunicazione verbale; le arti visive, decorative, letterarie e dello spettacolo; e altre attività comuni (ad es. giardinaggio, sport). L'espressione di sé è, in sostanza, l'azione di esprimere se stessi e può assumere un'ampia varietà di forme.
Etica	Principi morali che governano il comportamento di una persona o lo svolgimento di un'attività. Il ramo della filosofia che indaga sia il contenuto dei giudizi morali (cioè cosa è giusto e cosa è sbagliato) e la loro natura (cioè se tali giudizi debbano essere considerati oggettivi o soggettivi).

F

Termine	Significato
Feedback	Risposte che informano un individuo sulla correttezza, l'effetto fisico o l'impatto sociale o emotivo del suo comportamento o pensiero. Nelle relazioni interpersonali e nella terapia, il feedback delle informazioni fornisce una visione individuale dell'esperienza che altre persone hanno di lui o lei. Nella terapia comportamentale, il feedback delle informazioni ha lo scopo di aiutare a cambiare e modellare il proprio comportamento.
Felicità	È uno stato di benessere emotivo (emozione di gioia, letizia, soddisfazione,…) che una persona sperimenta o in senso stretto, quando accadono cose belle in un momento specifico, o più in generale, come valutazione positiva della propria vita e dei risultati complessivi raggiunti, ovvero il benessere soggettivo.
Fiducia in se stessi	È descritta come sicurezza di sé: fiducia nelle proprie capacità, capacità e giudizio. È un atteggiamento nei confronti delle tue capacità e abilità. Significa che accetti e ti fidi di te stesso e hai un senso di controllo nella tua vita. Conosci bene i tuoi punti di forza e di debolezza e hai una visione positiva di te stesso.
Flessibilità	La flessibilità è un tratto della personalità che descrive la misura in cui una persona può far fronte ai cambiamenti delle circostanze e pensare a problemi e compiti in modi nuovi e creativi.
Flessibilità intellettuale	La capacità morale di adeguarsi al proprio obiettivo: ammettere i propri limiti percettivi, abbracciare i feedback e imparare dall'esperienza personale, inclusi i propri errori, nonché le intuizioni e le esperienze degli altri. Mantenere una mente aperta, capacità di integrare le informazioni e cambiare.
Forza personale	I punti di forza personali sono tratti positivi della personalità, conoscenze e abilità. Sono definiti come le nostre capacità intrinseche per particolari modi di pensare, sentire e comportarsi.

G

Termine	Significato
Gestione	Il processo di conduzione o controllo di cose o persone. Un singolo o un gruppo di individui che incarica e supervisiona una persona o un gruppo di persone nelle attività per raggiungere gli obiettivi e gli scopi desiderati. Inoltre, la definizione di gestione include la capacità di pianificare, organizzare, monitorare e dirigere gli individui
Gestione dei rischi	È un approccio strutturato alla gestione dell'incertezza relativa a una minaccia, una sequenza di attività umane tra cui: valutazione del rischio, sviluppo di strategie per gestirlo e mitigazione del rischio utilizzando risorse manageriali.
Gratitudine	La qualità di essere grati; disponibilità a mostrare apprezzamento e a ricambiare la gentilezza. La gratitudine è sia uno stato che un tratto.

H

Non ci sono termini.

I

Termine	Significato
Impegno	Lo stato o la qualità di dedicarsi a una causa, attività, ecc.; un impegno o un obbligo che limita la libertà di azione. La trasmissione o lo scambio di informazioni parlando, scrivendo o utilizzando altri mezzi.
Implementazione	Il processo di messa in atto di una decisione o di un piano; esecuzione. In quanto tale, l'implementazione è l'azione che deve seguire qualsiasi pensiero preliminare affinché qualcosa accada effettivamente.
Impulso(i)	Improvviso impulso o desiderio di agire, forte e irriflessivo. In psicologia, l'espressione dell'energia psichica dalle pulsioni istintuali.
Integrità	La pratica di essere onesti e mostrare un'adesione coerente e senza compromessi a forti principi e valori morali ed etici. In etica, l'integrità è considerata come l'onestà e la veridicità o l'accuratezza delle proprie azioni.
Intelligenza	La capacità di ricavare informazioni, apprendere dall'esperienza, adattarsi all'ambiente, comprendere e utilizzare correttamente il pensiero e la ragione.
Intelligenza emotiva	L'intelligenza emotiva (EI) è la capacità di percepire, interpretare, dimostrare, controllare e utilizzare le emozioni per comunicare e relazionarsi con gli altri in modo efficace e costruttivo. Questa capacità di esprimere e controllare le emozioni è essenziale, ma lo è anche la capacità di comprendere, interpretare e rispondere alle emozioni degli altri.
Interazione	Relazione tra due o più sistemi, persone o gruppi che si traduce in un'influenza reciproca.
Interazione sociale	Qualsiasi processo che comporti uno stimolo o una risposta reciproca tra due o più individui. L'interazione sociale include lo sviluppo della cooperazione e della competizione, l'influenza dello status e dei ruoli sociali e le dinamiche del comportamento di gruppo, della leadership e della conformità. L'interazione sociale persistente tra individui specifici porta alla formazione di relazioni sociali.
Interpretazione	L'azione di spiegare il significato di qualcosa. Nel campo dell'assistenza sociale (ad es. lavoro volontario) l'interpretazione può fornire all'individuo un modo alternativo di vedere il problema. Aiuta ad arrivare alle tendenze, ai modelli e ai problemi sottostanti relativi al problema.
Intuizione	Idea o percezione immediata, in contrasto con il ragionamento o la riflessione cosciente. La capacità di capire o sapere qualcosa immediatamente in base ai tuoi sentimenti piuttosto che ai fatti.
Ipotesi	Una supposizione o una proposta di spiegazione fatta sulla base di prove limitate come punto di partenza per ulteriori indagini. In un contesto scientifico, è un'affermazione verificabile sulla relazione tra due o più variabili o una spiegazione proposta per alcuni fenomeni osservati. In Filosofia una proposizione fatta come base per il ragionamento, senza alcuna assunzione della sua verità.

J

Non ci sono termini.

K

Non ci sono termini.

L

Termine	Significato
Leadership	I processi relativi al guidare gli altri, inclusa l'organizzazione, la direzione, il coordinamento e la motivazione dei loro sforzi verso il raggiungimento di determinati obiettivi di gruppo o organizzativi. La leadership tende ad essere reciproca (i leader influenzano i seguaci e i seguaci influenzano i leader), transazionale (leader e seguaci si scambiano tempo, energie e abilità per aumentare le loro ricompense comuni), trasformativa (i leader ispirano e motivano i seguaci) e cooperativa piuttosto che coercitiva (i follower accettano volontariamente i suggerimenti del leader).

M

Termine	Significato
Malinteso	Un punto di vista o un'opinione errata perché basata su un pensiero o una comprensione errati.
Modifica del comportamento	Essere in grado di adattare il metodo o lo stile di lavoro per soddisfare le esigenze della situazione. È generalmente pensato come il processo di modifica dei modelli di comportamento umano utilizzando varie tecniche motivazionali, come il rinforzo negativo e positivo, l'estinzione, la dissolvenza, la modellatura e il concatenamento. Può essere uno strumento utile per incoraggiare comportamenti desiderabili.
Moralità	Un sistema di credenze o un insieme di valori relativi alla giusta condotta, rispetto al quale il comportamento è giudicato accettabile o inaccettabile.
Motivazione	L'impulso che dà scopo o direzione al comportamento e opera negli esseri umani a livello conscio o inconscio. I motivi sono spesso divisi in (a) motivi fisiologici, primari o organici, come la fame, la sete e il bisogno di dormire; e (b) motivi personali, sociali o secondari, come affiliazione, concorrenza e interessi e obiettivi individuali.
Motivazione estrinseca	La motivazione estrinseca implica il completamento di un compito o l'esibizione di un comportamento a causa di fattori esterni come evitare la punizione o ricevere una ricompensa. Una motivazione guidata da ricompense esterne.
Motivazione intrinseca	La motivazione intrinseca implica l'esecuzione di un compito perché gratifica personalmente. È definito come l'esecuzione di un'attività per la soddisfazione intrinseca che determina piuttosto che per qualche conseguenza esterna. Quando è intrinsecamente motivata, una persona è spinta ad agire per il divertimento o la sfida che comporta piuttosto che a causa di fattori esterni, pressioni o ricompense.

N

Termine	Significato
Negoziazione	Un processo di comunicazione reciproca in cui due o più parti di una controversia esaminano questioni specifiche, spiegano le loro posizioni e si scambiano offerte e controproposte nel tentativo di identificare una soluzione o un risultato accettabile per tutte le parti.

O

Termine	Significato
Onestà	In generale, veridicità, rettitudine e integrità. L'onestà, parlare e agire sinceramente, è più che non mentire, ingannare, rubare o imbrogliare. Implica mostrare rispetto verso gli altri e avere integrità e consapevolezza di sé.
Osservazione	L'esame attento e rigoroso di un oggetto, processo o altro fenomeno allo scopo di raccogliere dati su di esso o trarre conclusioni.
Ottimismo	L'ottimismo è un atteggiamento mentale caratterizzato dalla speranza e dalla fiducia nel successo e in un futuro positivo. Gli ottimisti tendono a vedere le difficoltà come esperienze di apprendimento o battute d'arresto temporanee. È un insieme di credenze e tratti che aiutano le persone a riflettere sugli aspetti positivi della vita piuttosto che su quelli negativi.

P

Termine	Significato
Pazienza	La capacità di accettare o tollerare ritardi, problemi o sofferenze senza diventare infastiditi o ansiosi.
Pensiero analitico	I pensiero analitico è il termine usato per descrivere il processo del pensiero che consiste nella separazione astratta di un'entità intera nelle sue parti costituenti al fine di studiare le parti e le loro relazioni. È un tratto richiesto nei candidati al lavoro poiché aiuta a identificare e definire i problemi, estrarre informazioni chiave dai dati e sviluppare soluzioni praticabili per i problemi stessi, al fine di testare e verificare la causa del problema e quindi sviluppare soluzioni per risolverli.
Pensiero convergente	Concentrarsi sul raggiungimento di una soluzione ben definita a un problema. In genere significa la capacità di dare la risposta "corretta" a domande standard che non richiedono una creatività significativa, ad esempio nella maggior parte dei compiti a scuola e nei test standardizzati a scelta multipla per l'intelligenza.
Pensiero divergente	È un processo di pensiero o un metodo che porta in varie direzioni. Alcune di questi sono convenzionali, altre originali. Tipicamente si verifica in modo spontaneo, a flusso libero, "non lineare". Poiché alcune delle idee risultanti sono originali, il pensiero divergente rappresenta un potenziale per il pensiero creativo e la risoluzione dei problemi.
Pensiero innovativo	La capacità di creare qualcosa di nuovo, allontanandosi dagli schemi di pensiero tradizionali. Con l'aiuto del pensiero innovativo, si possono generare nuove idee, agire in modo diverso e trovare nuove soluzioni ai problemi.
Pensiero laterale	La risoluzione dei problemi con un approccio indiretto e creativo, tipicamente attraverso la visione del problema sotto una luce nuova e insolita.
Pensiero logico	Analizzare una situazione o un problema usando la ragione e trovare potenziali soluzioni. I pensatori logici raccolgono tutte le informazioni che possono, valutano i fatti e poi decidono metodicamente il modo migliore per andare avanti.
Pensiero razionale	Il pensiero razionale è definito come l'uso della ragione, la capacità di dare un senso alle cose e l'uso della logica per stabilire e verificare i fatti.
Pensiero strategico	È semplicemente un processo di pensiero intenzionale e razionale che si concentra sull'analisi dei fattori critici e delle variabili che influenzeranno. Nella sua forma più semplice, il pensiero strategico è la capacità di pianificare il futuro. È la capacità di preparare strategie e di evocare idee che affronteranno ambienti in continua evoluzione e prenderanno in considerazione le varie sfide che ci attendono.

P

Termine	Significato
Pensiero verticale	La risoluzione di problemi utilizzando processi logici convenzionali. È un tipo di approccio ai problemi che di solito comporta l'essere selettivi, analitici e sequenziali.
Percezione	Il processo o il risultato del divenire consapevoli di oggetti, relazioni ed eventi per mezzo dei sensi, che include attività come riconoscere, osservare e discriminare. Queste attività consentono agli organismi di organizzare e interpretare gli stimoli ricevuti in conoscenza significativa e di agire in modo coordinato.
Positività	La pratica di avere o la tendenza ad assumere atteggiamenti ottimistici.
Potenziamento	Il processo per diventare più forti e più sicuri, soprattutto nel controllare la propria vita e rivendicare i propri diritti. La promozione delle capacità, delle conoscenze e della fiducia necessarie per assumere un maggiore controllo della propria vita.
Preconcetto	Una credenza o aspettativa in merito a qualcosa che viene mantenuta prima che vengano acquisite informazioni sostanziali sulla cosa stessa.
Predisposizione	Una predisposizione è qualsiasi insieme di fattori che, pur non essendo una causa diretta, rendono più probabile che un soggetto mostri un tratto o una caratteristica della personalità o sviluppi un particolare disturbo o comportamento. Ad esempio, le dipendenze da droghe o alcol o persino i tipi di personalità potrebbero essere predisposizioni genetiche. L'effettivo sviluppo della personalità può essere avviato dall'interazione di determinati fattori biologici, psicologici o ambientali.
Pregiudizio	Un atteggiamento negativo nei confronti di un'altra persona o gruppo formato prima di qualsiasi esperienza con quella persona o gruppo. I pregiudizi includono una componente affettiva (emozioni che vanno dal lieve nervosismo all'odio), una componente cognitiva (presupposti e convinzioni sui gruppi, inclusi stereotipi) e una componente comportamentale (comportamenti negativi tra cui discriminazione e violenza). Tendono ad essere resistenti al cambiamento perché distorcono la percezione delle informazioni relative al gruppo da parte dell'individuo prevenuto. Il pregiudizio basato sul gruppo razziale è razzismo; il pregiudizio basato sul sesso è sessismo; il pregiudizio basato sull'età cronologica è ageismo; e il pregiudizio basato sulla disabilità è abilismo.
Priorizzare	L'assegnazione di priorità è l'attività che dispone le attività o gli elementi in ordine di importanza l'uno rispetto all'altro.
Pro-attività	Pro-attività o comportamento proattivo si riferisce al comportamento auto-iniziato che si sforza di risolvere un problema prima che si sia verificato. Il comportamento proattivo implica agire in anticipo rispetto a una situazione futura, piuttosto che reagire.
Processo decisionale	In psicologia, il processo decisionale è considerato come il processo cognitivo che porta alla selezione di una credenza o di una modalità d'azione tra diverse possibili opzioni alternative. Potrebbe essere razionale o irrazionale.
Prova sociale	È un fenomeno psicologico in cui le persone assumono le azioni degli altri nel tentativo di riflettere il comportamento corretto per una data situazione. In sostanza, è l'idea che, visto che lo fanno gli altri, dovrei farlo anche io. È in parte un riflesso della "mentalità da gregge".
Psicologia positiva	La psicologia positiva è una branca della psicologia incentrata sui punti di forza e sui comportamenti del carattere che consentono agli individui di costruire una vita di significato e scopo, per andare oltre la sopravvivenza e per prosperare.

Q

Non ci sono termini.

R

Termine	Significato
Ragionamento	Il ragionamento è un processo di pensiero durante il quale l'individuo è consapevole di un problema identifica, valuta e decide su una soluzione
Ragionamento emotivo	Il ragionamento emotivo è un processo cognitivo mediante il quale un individuo conclude che la sua reazione emotiva dimostra che qualcosa è vero, nonostante prove empiriche contrarie. Il ragionamento emotivo crea una "verità emotiva", che può essere in diretto conflitto con la "verità percettiva" inversa.
Rassegnazione	È la convinzione che non ci sia nulla che qualcuno possa fare per migliorare una brutta situazione (come la diagnosi di una malattia). In molti modi, quindi, la rassegnazione è la convinzione che il controllo sulla situazione o sui suoi esiti sia impossibile. Come tutte le credenze, la rassegnazione si apprende.
Reciprocità	La qualità di un atto, processo o relazione in cui una persona riceve benefici da un'altra e, in cambio, fornisce un beneficio equivalente.
Relazione interpersonale	Le relazioni interpersonali sono create dalle interazioni tra le persone in situazioni sociali. Questa associazione può essere basata su inferenza, amore, solidarietà, sostegno, interazioni commerciali regolari o qualche altro tipo di connessione o impegno sociale.
Relazione/rapporto	In psicologia la capacità di connettersi con gli altri in un modo che crea un clima di fiducia e comprensione. Una relazione calda e rilassata di comprensione reciproca, accettazione e compatibilità simpatica tra o tra individui.
Relazioni umane	Si riferisce alla capacità di interagire in modo sano con gli altri e costruire relazioni solide. Dal punto di vista dei manager di un'azienda, implica il processo di creazione di sistemi e canali di comunicazione per consentire relazioni di gruppo tra dipendenti e solide relazioni individuali.
Resilienza	Il processo e il risultato dell'adattamento con successo a esperienze di vita difficili o impegnative, in particolare attraverso la flessibilità mentale, emotiva e comportamentale e l'adattamento alle richieste esterne e interne. Una serie di fattori contribuisce al modo in cui le persone si adattano alle avversità, predominanti tra loro (a) i modi in cui gli individui vedono e interagiscono con il mondo, (b) la disponibilità e la qualità delle risorse sociali e (c) specifiche strategie di coping. La ricerca psicologica dimostra che le risorse e le abilità associate a un adattamento più positivo (cioè una maggiore resilienza) possono essere coltivate e praticate.
Responsabilità	Assumersi la responsabilità è riconoscere e accettare le scelte che hai fatto, le azioni che hai intrapreso e i risultati a cui hanno portato. La vera autonomia porta sia ad avere responsabilità sia ad assumersi responsabilità. La responsabilità è un elemento essenziale dell'integrità; è la congruenza di ciò che pensi, di ciò che dici e di ciò che fai. La responsabilità è essenziale per la reciprocità, la fiducia e per mantenere le relazioni simmetriche.
Riflessione	Esame, contemplazione e analisi dei propri pensieri, sentimenti e azioni. La condizione o la capacità per questo si chiama auto-riflessività.
Rilassamento	Diminuzione dell'intensità, del vigore, dell'energia o della tensione, con conseguente calma della mente, del corpo o di entrambi.
Risoluzione dei problemi	La risoluzione dei problemi è l'atto di definire un problema; determinare la causa del problema; identificare, stabilire le priorità e selezionare le alternative per una soluzione; e implementare una soluzione.
Risoluzione del conflitto	La risoluzione dei conflitti è un processo mediante il quale due o più parti raggiungono una risoluzione pacifica di una controversia.
Risoluzione del conflitto	Atteggiamento o comportamento che dimostra stima, onore, considerazione, interesse e altre qualità positive nei confronti di un individuo o di un'entità. Il rispetto può servire a uno scopo importante nelle relazioni interpersonali e intergruppi, aiutando ad esempio nella comunicazione.

S

Termine	Significato
Scadenza	Un limite di tempo, un arco di tempo o una data entro la quale un obiettivo o un compito deve essere raggiunto.
Sentimento (i)	I sentimenti sono soggettivi, valutativi e indipendenti dalle sensazioni, dai pensieri o dalle immagini che li evocano. Sono inevitabilmente valutati come piacevoli o spiacevoli, ma possono avere qualità intrapsichiche più specifiche (ad esempio, il tono affettivo della paura è vissuto come diverso da quello della rabbia). Il sentimento è quindi semplicemente un ritratto mentale di ciò che sta accadendo nel nostro corpo mentre proviamo un'emozione.
Soft skills	Attributi personali che consentono a qualcuno di interagire in modo efficace e armonioso con altre persone. Sono abilità non tecniche che descrivono come lavori e interagisci con gli altri. A differenza delle hard skills, non sono necessariamente qualcosa che imparerai in un corso, come l'analisi dei dati o la programmazione. Invece, riflettono il tuo stile di comunicazione, etica del lavoro e stile di lavoro.
Sperimentazione	L'azione o il processo di provare nuove idee, metodi o attività.
Strategie di coping	Si riferisce a strategie consapevoli utilizzate per ridurre le emozioni spiacevoli. Le strategie di coping possono essere cognizioni o comportamenti e possono essere individuali o sociali.
Stress	La risposta fisiologica o psicologica a fattori di tensione interni o esterni. Lo stress comporta cambiamenti che interessano quasi tutti i sistemi del corpo, influenzando il modo in cui le persone si sentono e si comportano. Può manifestarsi con palpitazioni, sudorazione, secchezza delle fauci, mancanza di respiro, irrequietezza, linguaggio accelerato, aumento delle emozioni negative (se già sperimentate) e maggiore durata dell'affaticamento da stress. Lo stress grave si manifesta con la sindrome di adattamento generale. Causando questi cambiamenti mente-corpo, lo stress contribuisce direttamente a disordini e malattie psicologiche e fisiologiche e influisce sulla salute mentale e fisica, riducendo la qualità della vita.

T

Termine	Significato
Trasparenza	È un'abilità che richiede di essere un dipendente onesto e diretto. Come etica, la trasparenza opera in modo tale che sia facile per gli altri vedere quali azioni vengono eseguite. La trasparenza implica apertura, comunicazione e responsabilità. Forse è più comunemente usato in senso figurato per riferirsi a uno stato in cui le cose sono libere da qualsiasi tentativo di nascondere qualcosa. È un'abilità che richiede di essere onesti e diretti.
Tratti della personalità	Una caratteristica interna relativamente stabile, coerente e duratura che viene dedotta da un modello di comportamenti, atteggiamenti, sentimenti e abitudini nell'individuo.

U

Non ci sono termini.

V

Termine	Significato
Valori	In termini psicosociali, i valori sono principi o standard di comportamento; un giudizio su ciò che è importante nella vita. Sono convinzioni individuali che motivano le persone ad agire in un modo o nell'altro. I valori umani di base si riferiscono a quei principi che sono al centro dell'essere umano. I valori che sono considerati basilari negli esseri umani includono la verità, l'onestà, la lealtà, l'amore, la pace, ecc. perché mettono in risalto la bontà fondamentale degli esseri umani e della società in generale.
Valori personali	Sono obiettivi desiderabili che motivano le azioni delle persone e fungono da principi guida nella loro vita. Ognuno ha dei valori, ma ogni persona ha un set di valori diverso. Queste differenze sono influenzate dalla cultura di un individuo, dall'educazione personale, dalle esperienze di vita e da una serie di altre influenze. Sono i propri obiettivi di etica e personalità.
Valutazione	Un processo di interpretazione sistematico, intenzionale e strutturato di raccolta e analisi dei dati (quantitativi e qualitativi), esamina gli obiettivi originali e ciò che è previsto o ciò che è stato realizzato e come è stato realizzato.
Visione	Un'immagine mentale di qualcosa o qualcuno prodotta dall'immaginazione. Che sia personale o aziendale, una visione chiara ci consentirà di definire il percorso verso il successo. Tuttavia, il raggiungimento di quella visione dipende dalla nostra mentalità e dall'essere preparati a metterci alla prova quotidianamente in un modo che a volte sarà scomodo e difficile, ma assolutamente necessario per far sì che il cambiamento avvenga.
Visualizzazione	Il processo di creazione di un'immagine visiva nella propria mente o di provare mentalmente un'azione pianificata per apprendere abilità o migliorare le prestazioni. Nel campo della creatività, incoraggia e fa scaturire nuove idee. Pertanto, la visualizzazione è uno strumento creativo efficace.

W

Non ci sono termini.

X

Non ci sono termini.

Y

Non ci sono termini.

Z

Non ci sono termini.

Fonti / Riferimenti:

1. APA Dictionary of Psychology: https://dictionary.apa.org/
2. Cambridge Dictionary: https://dictionary.cambridge.org/
3. Encyclopedia Britannica: https://www.britannica.com/topic/
4. Oxford Learner's Dictionaries: https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/
5. Wikipedia, The Free Encyclopedia: https://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page

3.2 Bibliografia

Bibliografia per area

Competenze relative alla creatività

Allen, D. Getting Things Done: the Art of Stress-Free Productivity, New York, Viking.

Amabile T., Hadley C. N., Kramer S. J., (2002). Creativity under the gun. Harvard Business Review, 80(8).

Barile, M. (2017). Cosa fare (e cosa evitare) per essere più creativi. State of Mind. Cambridge Dictionary.

Coon D., Mitterer J.O., (2016). Psicologia Generale, a cura di Stefano Mastandrea, UTET Università.

Covey S. R., The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change. – Paperback.

Csikszentmihalyi M., (1997). Creativity. NewYork: HarperCollins.

Finke, R. A., W. T. (1996). Creative Cognition: Theory, Research and Applications. Boston, MA: MIT Press.

Gandolfi G., Il processo di selezione. Strumenti e tecniche (colloquio, test, assessment di selezione). Manuale pratico applicativo con test ed esercitazioni, Franco Angeli, 2004.

Hill, R. and Dunbar, R. 2002. Social Network Size in Humans. Human Nature, Vol. 14, No. 1, pp. 53–72.

Martindale, C. (1999). Handbook of Creativity. Cambridge University Press , pp. 137–152.

Rifkin, J. La civiltà dell'empatia, Milano, Arnoldo Mondadori Editore S.p.A.

Scott S.J. How to Stop Procrastinating: A Simple Guide to Mastering Difficult Tasks and Breaking the Procrastination Habit.

Sternberg R. J., Lubart T. I., (1995). Defying the crowd. NewYork: The Free Press.

Wellman, B. and Berkowitz, S.D. (1988). Social Structures: A Network Approach. Cambridge: Cambridge University Press

Competenze relative alla leadership

7 Leadership Skills You Need To Succeed. (2020) © ResourcefulManager (article) Retrieved from: https://www.resourcefulmanager.com/guides/leadership-skills/

9 Ways You Can Improve Your Perseverance Skills. (2019) Retrieved from: https://www.success.com/9-ways-to-improve-your-perseverance-skills/

Balancing Politeness and Honesty. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ips/polite-vs-honest.html

Building Rapport. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ips/rapport.html

Coaching Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/learn/coaching-skills.html

Coaching skills for Managers. (2022) © Crowe Associates Ltd. (article) Retrieved from: http://www.crowe-associates.co.uk/coaching-and-mentoring-skills/coaching-skills-for-managers/

Communicating the Vision. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/lead/communicating-vision.html

Communicating with transparency and integrity. (2022) UC Berkeley. Retrieved from: https://sa.berkeley.edu/sites/default/files/images/communicatingwithtransparency.pdf

Continuous Professional Development. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ps/continuing-professional-development.html

Creating a Compelling Vison. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/lead/compelling-vision.html

Decision Making. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ips/decision-making.html

Gratitude is the Attitude to Promote Honesty in the Workplace (2019) © Association for Psychological Science. Retrieved from: https://www.psychologicalscience.org/news/minds-business/gratitude-is-the-attitude-to-promote-honesty-in-the-workplace.html

Honesty. (2022) © 2022 VIA Institute on Character (article). Retrieved from: https://www.viacharacter.org/character-strengths/honesty

Honesty, communication and vulnerability – leading in a time of crisis. (2020) Birmingham Business School Blog (article) Retrieved from: https://blog.bham.ac.uk/business-school/2020/05/14/leading-in-a-time-of-crisis/

How the Best Leaders Build Rapport with Their Employees. (2021) Copyright @ 2022 Links International. Retrieved from: https://linksinternational.com/blog/how-the-best-leaders-build-rapport-with-their-employees/

How to be Polite. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ips/politeness.html

How to Be Transparent in the Workplace. (2021) © 2022 Indeed. Retrieved from: https://www.indeed.com/career-advice/career-development/being-transparent

How to Coach (2018). Copyright © Mind Tools Ltd, 2018. Retrieved from: https://www.mindtools.com/blog/offers/wp-content/uploads/sites/5/2019/08/How-to-Coach-2018.pdf

Influencing Skills. (2022) CIPS. Retrieved from: https://www.cips.org/knowledge/procurement-topics-and-skills/people-and-skills/influencing-skills/

Leadership Skills. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/leadership-skills.html

Leadership Skills: Definitions and Examples. (2021) © 2022 Indeed. (article) Retrieved from: https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/leadership-skills

Leading with Integrity During Times of Crisis (2022) © 2022 Entrepreneur Media, Inc. Retrieved from: https://www.entrepreneur.com/page/leading-with-integrity-during-times-of-crisis

Lifelong Learning. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/learn/lifelong-learning.html

Perseverance. (2022) © 2022 VIA Institute on Character. Retrieved from: https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance

Persuasion and Influencing Skills. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ips/persuasion-skills.html

Practical Steps to Personal Development. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ps/personal-development-practical-steps.html

The Crucial Role of Reliable and Trustworthy Managers During a Crisis. (2020) © Great Place to Work® Institute. (article) Retrieved from: https://www.greatplacetowork.com/resources/blog/the-crucial-role-of-reliable-and-trustworthy-managers-during-a-recession

The Three P's of Pandemic Leadership. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/pandemic-leadership.html

Transferable skills. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/general/transferable-skills.html

Transparency and Accountability: The Non-Negotiable Traits of a Successful Employee. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/transparency-accountability-traits.html

Trustworthiness and Conscientiousness. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ps/trustworthiness-conscientiousness.html

Arella, S. (2021) The most important perseverance skills. (article) Retrieved from: https://www.zippia.com/advice/perseverance-skills/

Carucci, Ron. (2020) How Great Leaders Persevere When Things Are In A Shambles. (article) Forbes. Retrieved from: https://www.forbes.com/sites/roncarucci/2020/02/10/how-great-leaders-persevere-when-things-are-in-a-shambles/?sh=1375e39c2ce3

Cruz, J. (2014) Qualities of a Great Volunteer: Integrity. (article) International Volunteer Card. Retrieved from: https://www.volunteercard.com/2014/07/qualities-of-a-great-volunteer-integrity/

Ernst, A., Philippe L. Frederick and A. D´Argembeau. (2018) Wanting or having to: The role of goal self-concordance in episodic future thinking. (article) Consciousness and Cognition 66 (2018) p.26-39. Retrieved from: https://www.elaborer.org/pdf/2018_5.pdf

ESN Team. (2021) How Effective Leaders Negotiate and Influence Positive Outcomes in Crisis. Retrieved from: https://www.negotiate.org/how-effective-leaders-negotiate-and-influence-positive-outcomes-in-a-crisis/

Goleman, D. (2013) Working with Emotional Intelligence. Bloomsbury.

Green, Charles H. (2008). Why Companies Don´t Create Trust Internally. ©TrustedAdvisor (article). Retrieved from: https://trustedadvisor.com/trustmatters/why-companies-dont-create-trust-internally

Heathfield, Susan M. (2021) What is Integrity? (article) Retrieved from: https://www.thebalancecareers.com/what-is-integrity-really-1917676

Kendra, Ch. (2020) Reciprocity. Retrieved from: https://www.verywellmind.com/what-is-the-rule-of-reciprocity-2795891

Khilvani, D. (2020) DECISIVENESS: The Gem of Leadership. Retrieved from: https://illuminatemaims.thinkerspoint.in/soft-skills/decisiveness-gem-leadership/

Miller, Kelly. (2022). Must-Have Coaching Skills for Managers and Leaders. Retrieved from: https://positivepsychology.com/coaching-skills-managers-leaders/

Nini, Markus. (2021) Decisiveness: Why decisive action matters for professionals in leadership positions and beyond. © 2021 by CQ. (article) Retrieved from: https://www.ckju.net/en/dossier/decisiveness-why-decisive-action-matters-for-professionals-in-leadership-and-beyond

Poumpouras, Evy. (2021). Becoming Bullet Proof. New York: Simon & Schuster, Inc.

Prichard, Skip. (2017). Retrieved from: https://www.skipprichard.com/how-leaders-create-a-compelling-vision-to-engage-inspire/

Silvermant, Dan. (2022) Influencing Skills Ultimate Guide – Persuation Skills. © Copyright Making Business Matter (MBM) Limited 2002-2022. Retrieved from: https://www.makingbusinessmatter.co.uk/influencing-skills-ultimate-guide/

Sutton, J. (2021) What Is the Coaching Leadership Style? (article) Retrieved from: https://positivepsychology.com/coaching-leadership-style/

Wilson, Graham. What are coaching styles and how do they work? © 2020 - 2025 Successfactory. Retrieved from: https://www.thesuccessfactory.co.uk/blog/coaching-styles-and-how-they-work

Competenze relative al management

Conflict Management (2022) © 2011 - 2022 managementstudyguide.com (article) Retrieved from:https://www.managementstudyguide.com/conflict-management-tips.htm

Creative thinking (2022) © 2011 - 2022 thebalancemoney.com (article) Retrieved from: https://www.thebalancecareers.com/creative-thinking-definition-with-examples-2063744

Decision making (2022) © 2011 - 2022 referenceforbusiness.com (article) Retrieved from: https://www.referenceforbusiness.com/encyclopedia/Cos-Des/Decision-Making.html

Delegate effectively (2022) © 2011 - 2022 online.hbs.edu (article) Retrieved from: https://online.hbs.edu/blog/post/how-to-delegate-effectively

Delegating effectively (2022) © 2011 - 2022 flashhub.io (article) Retrieved from: https://www.flashhub.io/delegating-tasks-effectively/

Delegating Work: Expert Solutions to Everyday Challenges (2008). Harvard Business Review Press. Boston, MA, United States. ISBN13 9781422118771

Delegation (2022) © 2011 - 2022 cyc-net.org (article) Retrieved from: https://cyc-net.org/cyc-online/cycol-0901-delegation.html

Delegation - Business Management (2022) © 2011 - 2022 yourarticlelibrary.com (article) Retrieved from: https://www.yourarticlelibrary.com/management/8-guiding-factors-to-make-delegation-more-effective-business-management/

Doing what matters in times of stress: an illustrated guide. Geneva: World Health Organization; 2020. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. ISBN 978-92-4-000391-0.

Interpersonal Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ips/conflict-and-mediation.html

Leadership Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/lead/delegation.html

Management skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/general/

Negotiation Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ips/negotiation-persuasion-skills.html

Personal Skills – Time Management (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/build-perfect-schedule.html

Positive thinking (2022) © 2011 - 2022 Webmd.com (article) Retrieved from: https://www.webmd.com/mental-health/positive-thinking-overview

Presentation Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/presentation-skills.html

Problem Solving (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ips/problem-solving.html

Self-motivation (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ps/self-motivation.html

Soft Skills (2022) © 2011 - 2022 valadims.com (article) Retrieved from: https://www.valamis.com/hub/hard-skills-vs-soft-skills

Soft skills (2022) © 2011 - 2022 investopedia.com (article) Retrieved from: https://www.investopedia.com/terms/s/soft-skills.asp

Stress Management (2022) © 2011 - 2022 educba.com (article) Retrieved from: https://www.educba.com/stress-management-skills/

Teamwork (2022) © 2011 - 2022 ScienceDirect.com (article) Retrieved from: https://www.sciencedirect.com/topics/medicine-and-dentistry/teamwork

Bevelin, P. (2003). Seeking Wisdom: From Darwin to Munger, Kindle Edition.

Brabandt, C. (2022) Negotiations in Times of Crises: From Negotiation Skills to Negotiation Intelligence. Paperback – March 27, 2022, ISBN 979-8433904729.

Castle, T. (2018). The art of Negotiation. IAS Publishing, Bromley, United Kingdom, ISBN 9781912615124.

Clifton, J.; Harter, J. (2019). It's the Manager. Lear your strengths. Gallup, ISBN978-1-59562-224-2.

Coleman, P., Deutsch, M., Marcus, E. (2014). The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. John Wiley & Sons Inc. New York. United States. ISBN 9781118526866.

Collins-Sussman, B. (2015). Debugging Teams. Better Productivity through Collaboration. O'Reilly Media. ISBN 978-1491932056.

Cooper, M., (2009). Effective Communication Skills. Penguin Books Ltd., London, USA, ISBN 978-1-59184-242-2.

Dweck, C. (2017). Mindset - Updated Edition: Changing the Way You think To Fulfil Your Potential. Little, Brown Book Group, London, United Kingdom. ISBN13 9781472139955.

Fleming, P. (2012). Negotiation Skills in a week. Brilliant Negotiating In Seven Simple Steps. Hodder & Stoughton, ISBN 9781473609617.

Frey, B. (2002). Motivation and Compensation: 53-87 in Bruno S. Frey & Margit Osterloh (Eds.), Successful Management by Motivation – Balancing Intrinsic and Extrinsic Rewards Berlin (Springer, 2002):76.

Goleman, D. (1994). Emotional Intelligence. Bantam Dell. New York.

Hammond, J. S., Keeney, R. L., Raiffa H., (2015). Smart Choices: A Practical Guide to Making Better Decisions, Harvard Business Review Press, Boston, USA, ISBN 978-1-63369-104-9.

Heath D., Heath C., (2013). Decisive: How to Make Better Choices in Life and Work, Crown Publishing Group, USA, ISBN 978-0-307-95639-2.

Kahneman, D. (2013). Thinking, Fast and Slow. Farnar, Straus and Giroux, USA. ISBN 978-0-374-53355-7.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1988). Coping as a mediator of emotion. Journal of personality and social psychology, 54, 466 – 475.

Lencioni, P. (2002). The Five Dysfunctions of a Team. A Leadership Fable. Jossey-Bass Inc., U.S. ISBN 978-0787960759.

McClelland, D. C. (1965). Toward a theory of motive acquisition. American Psychologist, 20(5), 321–333. https://doi.org/10.1037/h0022225

McConnon, S., McConnon, M. (2010). Managing Conflict in the Workplace: How to Develop Trust and Understanding and Manage Disagreements. Little, Brown Book Group. London. ISBN 9781845284138.

McGrath, J.E. (1976). Stress and behaviour in organizations. In M.D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally.

McNulty, E.; Marcus, L. (2020), Are You Leading Through the Crisis--- or Managing the Response? Harvard Business Review, March. Retrieved from: https://hbr.org/2020/03/are-you-leading-through-the-crisis-or-managing-the-response.

Meyer, E. (2004). Sustaining Motivation in Times of Change due to Crisis, Munich, GRIN Verlag, Retrieved from: https://www.grin.com/document/44617

Ong, L.; O.; Linden, W.; Young, S. (2004). Stress management What is it? Elsevier. Journal of Psychosomatic Research 56, 133 – 137.

Schein, E., Schein, A. (2021). Humble Inquiry, Second Edition: The Gentle Art of Asking Instead of Telling. Berrett-Koehler Publishers. Kindle Edition.

Steel, W. (2009). Presentation Skills 201. Outskirts Press.

Taylor, A. (2020). Soft Skills Hard Results. A Practical Guide to People Skills for Analytical Leaders. Practical Inspiration Publishing.

Theobald, T. (2019). Develop Your Presentation Skills. How to Inspire and Inform with Clarity and Confidence. Kogan Page.

Vieira, D.A., Meirinhos, V., Ardions, A., Araújo, M.S. & Carvalho, P. (2019). Soft skills list and Mind map. ULISSE IO2 Soft Skills Report 2. Retrieved from the website of the ULISSE Project - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability-, n° 2018-1-IT01-KA203-048286, co-funded by the ERASMUS+ Program of the European Union website: https://ulisseproject.eu/

Young, S. (2019). Ultra learning: Master Hard Skills, Outsmart the Competition, and Accelerate Your Career. Harper Business. ISBN 9780062852687.

Watanabe, K., (2009). Problem Solving 101, Penguin Books Ltd., London, USA, ISBN 978-1-59184-242-2.

Zohar, I. (2015). The art of negotiation - Leadership skills required for negotiation in time of crisis. Elsevier. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/286903542 [accessed Apr 11 2022].

Competenze relative all'organizzazione

Critical Appraisal Skills Programme (CASP) [Internet]. Middle Way, Oxford: CASP UK; 2014; [cited 2015 Jan 27]. Available from: http://www.casp-uk.net/#!casp-tools-checklists/c18f8

Efficiency and Effectiveness. Retrieved from: https://usersite.datalab.eu/pantheonusermanual/ (April, 2022)

Focus On: Six Strategic Steps for Situational Assessment. Retrieved from: https://www.publichealthontario.ca/-/media/documents/F/2015/focus-on-situational-assessment.pdf/

Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP

Mind Tools, Content Team. Retrieved from: https://www.mindtools.com/pages/videos/prioritization-transcript.htm (April, 2022)

Organization and Collaboration Skills. Retrieved from: https://sl.chalized.com/ (May, 2022). Role of Cooperation. Retrieved from: https://article1000.com/types-cooperation-role-cooperation/ (May, 2022).

Search pyramids. [Internet]. Hamilton, ON: National Collaborating Centre for Methods and Tools; 2015; [cited 2015 Jan 27]. Available from: http://www.nccmt.ca/registry/view/eng/181.html

Bitenc, M. (2009). Basis of Management and Organization of Business. Ljubljana: Zavod IRC, High Education programme. Retrieved from: http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/ (April, 2022).

Blazinsek, A. (2010). ABC of Voluntary Work. Manual for mentors(pdf). Volunteer Promotion Association. Retrieved from: https://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/ (April, 2021).

Harrison, David. (2019). Difference between adaptability and flexibility (blog). Retrieved from: https://blog.corenetglobal.org/blog/ (April, 2021).

Herzing University: Important Teamwork Skills you need (article). Retrieved from: https://www.herzing.edu/blog/ (April, 2021).

Koch, Richard.(1999). The 80/20 principle. How to Build on the 20% of What you Do Best. A Currency Book – published by Doubleday a division of Random Home, Inc.

RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088.

Stillman, Jessica. (2020). The 3 Stages of Adaptation to a Crisis (research article). Retrieved from: https://www.inc.com/jessica-stillman/the-3-stages-of-adapting-to-a-crisis-according-to-a-researcher-who-has-studied-catastrophes-around-world.html (April, 2021).

Taylor-Kent, Rebecca. Effective Prioritization. Retrieved from: https://www.kent-teach.com/Blog/ (April, 2022)

Competenze personali

Apps, Jerold W. (1991). Mastering the Teaching of Adults. Florida: Krieger Publishing Company.

Brookfield, Stephen D. (1993). Developing Critical Thinkers. England: Open University Press, England.

Carrell, Susan E. (2001). The Therapist's Toolbox. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

Chowdhury, Madhuleena Roy. (2021). Positive Psychology Interventions (article). Retrieved from: https://positivepsychology.com/positive-psychology-interventions/ (April, 2021).

Ekman, Paul. (2010). The Roots of Empathy and Compassion (video). Retrieved from: https://www.youtube.com/watch?v=3AgvKJK-nrk (April, 2021).

Jelenc Krasovec, Sabina. Development of critical thinking and its use in adulthood.

Kogovsek, M., Znidarsic, J. (2017). Learning motivation and personality

Maslow, H. Abraham. Hierarchy of Needs: A Theory of Human Motivation

Miller, Kelly. (2021). Interventions and Techniques in Therapy (article). Retrieved from: https://positivepsychology.com/therapy-interventions-techniques/ (April, 2021).

Nordengren, Chase. (2021). Step into Student Goal Setting: A Path to growth, motivation, and Agency.

RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088.

Seligman, Martin. (2006). Learned Optimism: How to change Your Life and Your Mind. New York: Vintage Books, A Division of random house, Inc.

Competenze sociali

Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP

Social Skills. Retrieved from: https://www.psychologytoday.com/intl (2nd February, 2022)

Socialne vescine. Retrieved from: https://www.center-motus.si (26th January, 2022)

Csikszentmihalyi, Mihaly. (2018). The Evolving Self: A Psychology fort he Thirt Millenium. New York: HarperCollins Publishers, Inc.

Collins, J. in Collins, M. (1992). Social skills training and the professional helper. Chichester: John Wiley and Sons Ltd. Baffins Lane.

Ekman, Paul. 2007. Emotions Revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotions. New York NY: St. Martin's Press.

Goleman, Daniel. 2011. The Brain and Emotional Intelligence: New Insights. Northampton: More than Sound

Gordon, Thomas. 1997. Leader Effectiveness Training. New York: The Berkley Publishing Group – A division of Penguin Putnam Inc.

Marcia, Hughes. Henry, L. Thompson. James, Bradford Terrel. 2009. Handbook for Developing Social and Emotional Intelligence: Best Practices, Case Studies, and Strategies. San Francisco, CA: Pfeiffer.

Rosenberg, Marshal. B.. (2015). Nonviolent Communication: A Language of Life. Encinitas: Puddle Dancer Press.

Seligman, Martin. (2006). Learned Optimism: How to change Your Life and Your Mind. New York: Vintage Books, A Division of random house, Inc.

Turnbull, James. (2021). The Essential Guide to Assertiveness. Librito Publishing (libritopublishing.com)

Il partenariato SOCRATEST

Questo libro presenta i risultati raggiunti dal **progetto SoCrATest** (Valutazione e Verifica delle Competenze Trasversali e della Creatività per i Volontari in Tempi di crisi), realizzato negli anni 2021-2023 da un consorzio di sette organizzazioni appartenenti a vari Stati europei: Italia, Grecia, Portogallo, Austria, Slovenia e Slovacchia.

Il lavoro è strutturato in tre parti principali.
Nella prima parte sono illustrati i principi concettuali e metodologici alla base della ricerca sulle competenze trasversali in relazione ai volontari, sottolineando l'importanza della valutazione delle stesse competenze trasversali e della creatività nel mondo moderno, caratterizzato da rapidità, imprevedibilità, complessità ed ambiguità.

Nella seconda parte, gli autori offrono una dettagliata descrizione delle aree delle competenze trasversali che sono state identificate come importanti nella valutazione delle competenze sociali e creative, come ad esempio le capacità creative, di leadership, di gestione, le capacità organizzative, personali e sociali. La terza ed ultima parte contiene un ampio glossario dei termini chiave utilizzati nel libro ed un'utile lista di riferimenti bibliografici.

Progetto numero: 2020-1-IT02-KA227-ADU-094946

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

ISBN 979-12-81070-10-3

socratest.eu