



**Valutazione e convalida delle  
competenze trasversali e per i volontari  
nell'ambito di crisi transnazionali**

**Strumento di autopromozione  
delle Soft Skills**



## Dichiarazione sui Diritti d'Autore



Quest'opera è rilasciata con licenza Creative Commons Attribution-Non commercial-Share-alike 4.0 Internazionale License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Siete liberi di:

- condividere - copiare e ridistribuire il materiale su qualsiasi supporto o formato
- adattare - remixare, trasformare e costruire sul materiale

secondo i seguenti termini:

- **Attribuzione** - È necessario dare il giusto credito, fornire un link alla licenza e indicare se sono state apportate modifiche. Potete farlo in qualsiasi modo ragionevole, ma non in modo da suggerire che il licenziante approvi voi o il vostro uso.
- **Non commerciale** - Non è possibile utilizzare il materiale per scopi commerciali.
- **ShareAlike** - Se si remixa (se si fa un rimissaggio), si trasforma o si costruisce sul materiale, è necessario distribuire i propri contributi con la stessa licenza dell'originale.

Numero Progetto 2020-1-DE02-KA204-007592

Il sostegno della Commissione Europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

## Table of Contents

0	INTRODUZIONE.....	6
1	Presentazione dello strumento di autopromozione delle soft skills.....	9
1.1	Capacità di collaborazione.....	10
1.1.1	Teamwork.....	11
1.1.2	Adattabilità e flessibilità.....	15
1.1.3	Abilità di risoluzione dei conflitti.....	18
1.1.4	Networking.....	21
1.1	Competenze organizzative.....	27
1.2.1	Leadership.....	28
1.2.2	Innovatività.....	32
1.2.3	Pianificazioe strategica.....	36
1.2.4	Analytical thinking.....	41
1.3	Abilità personali.....	44
1.3.1	Consapevolezza di sé.....	44
1.3.2	Intelligenza emotiva.....	47
1.1.3	Resilienza.....	50
1.3.4	Sviluppo personale.....	57
1.3.5	Capacità di autogestione.....	61
1.4	Abilità sociali.....	66
1.4.1	Abilità comunicative.....	67
1.4.2	Capacità di risoluzione dei problemi.....	71
1.4.4	Abilità di presentazione.....	77
1.4.5	Capacità orientate al cliente.....	81
2.1	Perché un portfolio?.....	88
2.2	Utilizzo del portafoglio di competenze per gestire l'occupabilità e lo sviluppo professionale. 89	
2.3	Quando e come utilizzare un portfolio.....	89
2.4	Cosa si dovrebbe includere nel portfolio?.....	91
3	Strumenti Operativi.....	93
3.1	Implementazione di un portfolio elettronico.....	93
3.1.1	Social networks.....	93
3.2	Strumenti di e-portfolio specializzati per i volontari.....	94
3.3	Gestione dei contenuti e altri strumenti "tecnici".....	102
3.4	Other helpful tools.....	106



3.5	VIDEO CV .....	113
3.5.1	Cos'è un video CV .....	113
3.5.2	Come creare un video CV .....	113
3.5.3	Quali sono gli errori piu' comuni da evitare? .....	114
3.5.4	Suggerimenti per la creazione di un video cv perfetto .....	115
3.2.5	Attrezzatura necessaria per la realizzazione di un video cv .....	116
4	RIFERIMENTI .....	117
5	Il partenariato di CRISISS .....	125



# Introduzione



## 0 INTRODUZIONE

Nel giro di poche settimane, nella primavera del 2020, la crisi del Corona ha portato le persone di tutta Europa a fare volontariato su larga scala per aiutare i vicini e i bisognosi. Il volontariato e la relativa assunzione di responsabilità nella società civile hanno conosciuto un apprezzamento completamente nuovo. Gli strumenti a tal fine (ad esempio le piattaforme per l'abbinamento dei volontari) sono stati sviluppati, attivati e utilizzati praticamente "da un giorno all'altro" grazie alle tecnologie digitali.

Le persone si sono occupate del benessere dei loro vicini, hanno fornito servizi di spesa agli anziani e ai disabili che non potevano uscire di casa o si sono occupate di attività di vita quotidiana. Si sono occupati soprattutto di compiti che non avevano nulla a che fare con la loro professione o formazione, ad esempio nell'assistenza, nell'agricoltura o nella mobilità.

Ma a ben guardare, le società europee sono in modalità crisi dall'inizio del 2020: attraverso il COVID-19, le alluvioni, gli incendi, le tempeste, in cui i volontari si sono impegnati incredibilmente per i loro concittadini. Il 24 febbraio 2022 si è aggiunta una crisi umanitaria che quasi nessuno in Europa avrebbe potuto immaginare: l'aggressione russa all'Ucraina. Molte migliaia di rifugiati dall'Ucraina, soprattutto donne e bambini, hanno dovuto lasciare le loro case a causa della guerra. Inizialmente hanno trovato accoglienza ed empatia nei vicini Paesi ucraini, Polonia, Slovacchia e Romania. Alcuni si sono trasferiti da parenti e amici in altri Paesi, altri sono rimasti vicino al confine, nei campi profughi, per poter tornare il prima possibile. Molti di loro sono stati aiutati da volontari che hanno organizzato alloggi, trasferimenti e donazioni in natura per compassione. La disponibilità ad aiutare e la solidarietà in tutta Europa sono straordinarie, e all'improvviso ci siamo resi conto di quanto l'Europa possa essere grande in una crisi del genere.

### **Identificazione delle competenze trasversali acquisite durante le crisi**

È ancora più importante dare qualcosa in cambio a questi volontari, ed è quello che fa CRISISS! CRISISS è un progetto europeo finanziato dal programma ERASMUS+. Il partenariato transnazionale di CRISISS è composto da sette istituzioni europee di organizzazioni di volontariato, istituzioni per la disabilità, organizzazioni per l'orientamento dei giovani e delle famiglie, parti sociali, istituzioni per l'educazione degli adulti, centri di ricerca sociale ed esperti nello sviluppo di risorse educative digitali. Hanno creato strumenti per aiutare i volontari a identificare e convalidare le proprie soft skills, sensibilizzare sull'importanza delle soft skills nella vita professionale e riconoscere le competenze informali e non formali raccogliendo prove. Hanno sviluppato questi materiali su una piattaforma elettronica multilingue e interattiva e come applicazioni mobili per smartphone.

### **Gli strumenti CRISISS**

La domanda principale è: come riconoscere queste nuove competenze? Come sensibilizzare i datori di lavoro su queste competenze come valore aggiunto per il lavoro di squadra, le situazioni di stress o i compiti interculturali? Ciò è possibile solo se queste competenze vengono convalidate. Anche se la formulazione suggerisce il contrario, sono le "soft skills" che possono fare la differenza nella vita lavorativa.

L'approccio CRISISS è duplice: Lo strumento per l'identificazione delle soft skills è disponibile in formato digitale: <https://crisiss.eu/training/> , accessibile da computer o tablet, ma anche tramite un'applicazione su dispositivi mobili. Aiuta i volontari a identificare le loro competenze trasversali acquisite in tempi di crisi. Genera un certificato con i risultati ottenuti da presentare a potenziali datori di lavoro.

## **Lo strumento di autopromozione delle Soft Skills - accesso alle fonti che promuovono il lavoro volontario ai futuri datori di lavoro**

Un altro strumento prezioso è lo Strumento di autopromozione delle soft skills, illustrato di seguito. Si tratta di un altro strumento di supporto che fornisce ai volontari una serie di idee su come utilizzare le soft skills acquisite nelle crisi. Fornisce inoltre l'accesso, tramite fonti digitali, ad altri strumenti già in uso in Europa. Complessivamente, il partenariato CRISISS ha raccolto più di 20 strumenti digitali - siti web, app, strumenti di supporto di vario tipo - utili per autopromuovere le soft skill acquisite nel volontariato. Sta a voi decidere quale di questi strumenti è più adatto per mostrare e promuovere il vostro volontariato. Per aiutarvi nella scelta, questi strumenti sono stati descritti in termini di contenuto. La maggior parte di essi è stata selezionata specificamente per l'uso da parte dei volontari, ma altri sono strumenti molto utili anche se non sono sempre basati su un contesto di volontariato.

## **Strumenti CRISISS in un pacchetto gratuito e pronto all'uso**

A questo proposito, lo Strumento per l'identificazione delle Soft Skills e lo Strumento per l'autopromozione delle Soft Skills rappresentano un pacchetto di soluzioni convenienti e gratuite per l'identificazione e l'ulteriore utilizzo delle abilità sociali - pronte per un uso vantaggioso!

Le organizzazioni di volontariato dovrebbero essere i principali utilizzatori degli strumenti CRISISS, ma in ultima analisi gli strumenti sono disponibili per tutti i volontari interessati a conoscere meglio se stessi.

Per quanto diversi siano i background professionali dei volontari, essi hanno una cosa in comune: il volontariato in tempi di crisi si rivela un modo per contrastare le crisi, essere socialmente attivi e sentirsi parte della società civile. I volontari acquisiscono nuove soft skills come lo spirito di squadra, le facoltà critiche, le capacità di comunicazione, la competenza interculturale, la gestione dello stress, la disciplina e la fiducia in se stessi. Il volontariato si rivela un efficace ambiente di apprendimento. In senso stretto, il volontariato è una grande opportunità per acquisire competenze trasversali che possono essere utilizzate come ulteriori qualifiche in qualsiasi contesto professionale.

Il partenariato CRISISS vi augura un'applicazione efficace di tutti gli strumenti!

Wolfgang Eisenreich (Iniziativa per la scienza della Austria Meridionale, in qualità di redattore principale)

Pantelis Balaouras (GUnet), Sonja Bercko-Eisenreich (INTEGRA Institute for Development of Human Potentials), Annalisa Arru (CESCOT Veneto), Karin Drda-Kühn (media k GmbH), Maria M. Serrano (ALDAIMA), Costas Tsimpanis (GUnet), Alenka Valjašková (QUALED Qualification and Education), Ingrid Zimmermann (media k GmbH) come collaboratori di questa pubblicazione.



# Presentazione dello strumento di autopromozione delle soft skills





## 1 Presentazione dello strumento di autopromozione delle soft skills

Sulla base di un'indagine qualitativa tra i Paesi partner e di un'indagine bibliografica a livello europeo, il progetto CRISIS ha selezionato 18 soft skills ritenute importanti per l'integrazione lavorativa delle persone che hanno lavorato come volontari.

### Competenze personali

- Consapevolezza di sé
- Intelligenza emotiva
- Resilienza
- Sviluppo personale
- Autogestione

### Abilità sociali

- Abilità comunicative
- Capacità di risoluzione dei problemi
- Competenze interculturali
- Capacità di presentazione
- Competenze orientate al cliente

### Capacità di collaborazione

- Lavoro di squadra
- Adattabilità e flessibilità
- Capacità di risolvere i conflitti
- Cooperazione e networking

### Competenze organizzative

- Guida
- Innovatività
- Pianificazione strategica
- Pensiero analitico

Di seguito troverete informazioni su queste soft skills, soprattutto alla luce delle attività di volontariato e del lavoro in tempi di crisi. Se avete già convalidato le vostre soft skills acquisite nel volontariato attraverso lo strumento di identificazione CRISIS sulla piattaforma elettronica [CRISIS](#), potreste voler fare il passo successivo e migliorare la vostra offerta di candidatura per il mercato del lavoro. Nei capitoli 2 e 3 troverete molte raccomandazioni e suggerimenti.

## 1.1 Capacità di collaborazione

Le capacità di collaborazione sono ciò che ci consente di lavorare bene con gli altri. La maggior parte degli ambienti di volontariato richiede collaborazione, quindi queste abilità sono essenziali. Queste includono la comprensione di una varietà di prospettive, gestire le priorità di tutti i membri del gruppo e soddisfare le aspettative come membro affidabile. Una collaborazione di successo richiede spirito di cooperazione e rispetto reciproco.

L'idea di collaborazione sembra abbastanza semplice, ma in realtà collaborare con gli altri presenta le sue difficoltà. Ogni persona in una squadra presenta ha punti di forza e di debolezza, preferenze di comunicazione e obiettivi personali diversi. Anche la cultura specifica di un'organizzazione di volontariato potrebbe influenzare la collaborazione.

L'uso delle capacità di collaborazione all'interno di un team di volontari può includere:

- Mantenere la comunicazione aperta e non nascondere mai le informazioni necessarie per svolgere i compiti
- Raggiungere un consenso su obiettivi e metodi per portare avanti progetti o attività
- Riconoscere il contributo degli altri in una squadra, dare credito dove il credito è dovuto
- Identificare gli ostacoli e affrontare i problemi in modo cooperativo man mano che si verificano
- Mettere gli obiettivi del gruppo al di sopra della soddisfazione personale e/o del riconoscimento, soprattutto se sei il leader
- Scusarsi per i passi falsi e perdonare gli altri per gli errori; serbare rancore o sabotare gli sforzi degli altri membri del team distrugge la collaborazione.

Nell'ambiente CRISISS, il cluster sulle abilità di collaborazione contiene quattro abilità: lavoro di squadra, adattabilità e flessibilità, risoluzione dei conflitti e cooperazione e networking. La selezione delle competenze non si basa 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 del progetto CRISISS per tre motivi ha scelto questo:

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

## 1.1.1 Teamwork

Il lavoro di gruppo e di squadra è parte integrante delle competenze necessarie quando si lavora come volontario. In realtà, il lavoro di squadra è una delle abilità più importanti in qualsiasi campo professionale.

Ci sono molti fattori che impattano sui volontari nelle loro prestazioni di lavoro di squadra. Aiutando le persone in crisi, infatti, stanno affrontando diversi tipi di pressioni:

**Richieste esterne** – provengono dai clienti, da situazioni inaspettate e da problemi che emergono durante la crisi, dal team-volontariato o dall'organizzazione di volontariato. Riguardano persone e situazioni che vogliono e chiedono qualcosa da noi.

**Scadenze** – è un vincolo di tempo entro il quale l'attività o il servizio deve essere completato.

**Richieste interne** – queste sono aspettative e norme personali che a volte ci poniamo come obiettivi. Alcune persone si spingono sempre oltre e vogliono fare più di quanto ci si aspetta da loro; altri sono perfezionisti, cioè sono guidati da standard elevati e ricercano l'eccellenza.

**Percezione del pericolo** – Si tratta di un monologo interiore che una persona fa con sé stessa ad ogni passo del cammino. Immaginando scenari negativi, facciamo pressione su noi stessi.

**Valutazione della nostra capacità di portare a termine compiti:** è la pressione che creiamo con frasi come: "Non c'è modo che io riesca a farlo". Questi tipi di frasi riflettono la nostra fiducia (o le nostre insicurezze).

È essenziale essere consapevoli che non possiamo modificare le pressioni esterne ma possiamo influenzarle.

Le pressioni interne possono essere modificate dai nostri pensieri, emozioni, sentimenti di efficienza e fiducia. È importante lavorare sulla gestione di questi elementi perché così possiamo controllare il livello di stress e le pressioni che mettiamo su noi stessi.

Soprattutto negli ambienti di lavoro volontario, può succedere che le persone cedano troppo potere ai clienti. Un modo importante per affrontare il nostro benessere è essere assertivi.

Il processo di gruppo nella squadra è costituito da diversi elementi, che sono presenti dal momento in cui il gruppo si forma fino al momento in cui finisce. Gli elementi principali del team sono le norme stabilite, il livello di coesione, il livello di fiducia tra i membri, le strategie di risoluzione dei conflitti all'interno e all'esterno del team, ecc.

I team efficacy mostrano queste caratteristiche:

- Hanno uno scopo e obiettivi chiari.
- I membri del team si rispettano reciprocamente.
- I membri del team cooperano, collaborano e affrontano il conflitto
- C'è un equilibrio tra problemi di processo e di contenuto.
- I membri sono attivi.
- Il feedback è incoraggiato tra i membri e viene fornito in modo chiaro e rispettoso.
- La diversità all'interno del team è rispettata.



In the field of thematic work in helping professions and voluntary activities, the process of intervention and supervision is of central importance, which are important “professional” tools, especially when assistance is provided to people in crisis situations.

## **Come si collega ad una crisi?**

Una buona comunicazione di squadra senza inutili rumori di sottofondo è estremamente importante durante una pandemia o una crisi. Non solo le persone sono emotivamente più vulnerabili in tempi di crisi, ma in queste situazioni sono necessarie agilità e spesso capacità di reazione rapida. Anche un piccolo errore di comunicazione che si verifica può paralizzare la comunicazione del team a lungo termine. Pertanto, la conoscenza e la formazione delle capacità di comunicazione sono un prerequisito per il lavoro di squadra e il lavoro di successo nel campo del volontariato.

### **1 Comunicazione**

La base di un lavoro di squadra efficace è la comunicazione. Che tu stia lavorando come volontario o in un nuovo progetto o sul posto di lavoro, è importante parlare apertamente e onestamente con i tuoi compagni di squadra di aspettative, scadenze e responsabilità. La cosiddetta “comunicazione aperta” promuove la fiducia e migliora un ambiente positivo. In ogni squadra possono verificarsi anche disaccordi, quindi, è importante comunicare in modo rispettoso. Nella comunicazione di gruppo, è importante conoscere e considerare i ruoli all'interno del team.

Come si collega a una crisi?

Le abilità più vitali nel lavoro di squadra sono: buone capacità di ascolto, buone capacità verbali (parafrasare, riassumere, sintetizzare, dare rapporti, dare feedback eloquenti), osservare e leggere la comunicazione non verbale tra i membri del team e, allo stesso tempo, essere consapevoli dei propri messaggi non verbali. Naturalmente, non dobbiamo trascurare l'importanza della comunicazione scritta cartacea e online.

### **2 Gestione del tempo**

Elementi importanti del lavoro di squadra sono anche l'affidabilità e la responsabilità. Ci si aspetta che i membri del team sviluppino un certo livello di capacità organizzative al fine di fissare obiettivi gestibili e guidare gli altri a mantenersi sulla buona strada per rispettare le scadenze. I volontari dimostrano anche capacità di gestione del tempo, dando priorità e delegando compiti, in modo da poter offrire più tempo ai clienti che necessitano di attenzioni e/o cure extra.

Come si collega a una crisi?

Imparare a bilanciare i compiti e il numero di scadenze mentre lavori come volontario renderà più facile adattarsi ad un possibile futuro ambiente di lavoro collaborativo. Avere l'abilità di gestire il tempo significa per i clienti con cui i volontari lavorano instaurare una cooperazione e un livello di fiducia per cui gli accordi reciproci si realizzeranno. Ciò è particolarmente vero in periodi in cui vi sono delle crisi.

### **3 Problem-solving**

La risoluzione dei problemi è la capacità di risolvere i problemi utilizzando le capacità di pensiero critico per arrivare a una determinata soluzione. Quando le persone lavorano insieme possono condividere e confrontare idee e scegliere quella che risolve il problema nel migliore dei modi. Di solito c'è più di una soluzione per ogni problema. Il primo passo per risolvere i problemi è capire che

il problema esiste. Definire il problema significa fare una dichiarazione che dice chiaramente qual è il problema. Essere in grado di identificare e risolvere un problema che si verifica è qualcosa che è indispensabile per una gestione di successo del lavoro di squadra.

Come si collega a una crisi?

Quando si verificano determinate situazioni difficili, i risolutori di problemi efficaci sono in grado di pensare fuori dagli schemi. Invece di concentrarsi sui risultati negativi, rimangono calmi e aiutano a portare il problema verso una soluzione. La crisi inibisce sia il problema che la sua risoluzione il prima possibile.

#### **4** *Pensiero critico*

Il pensiero critico ti permette di prendere decisioni migliori. Consiste in processi mentali della capacità di giudicare bene, fare analisi e valutazione. 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, rilevanza, profondità, ampiezza, logica, significato e correttezza.

Come si collega a una crisi?

Pensando in modo critico, esaminando tutti i lati di un problema, evento o circostanze, riflettendo sulle esperienze passate e ascoltando ciò che gli altri membri del gruppo hanno da dire, potresti arrivare a una svolta che fa avanzare il tuo team in modi nuovi ed entusiasmanti. Il pensiero critico è un'abilità della personalità necessaria nel lavoro di squadra.

#### **5** *Leadership*

L'efficacia della squadra non è una cosa scontata. Alcune condizioni devono essere soddisfatte se vogliamo creare un ambiente in cui una squadra possa avere successo. La gestione appropriata è una di queste. La leadership del team richiede conoscenze e abilità, che dipendono dallo stile di gestione e dall'esperienza. Un buon leader deve bilanciare l'orientamento verso i risultati desiderati e garantire che gli obiettivi del team siano raggiunti.

Buone capacità di leadership sono messe insieme e integrate con poche altre abilità, che sono anche integrate con successo con le proprie capacità e caratteristiche personali, come ad esempio:

**Coraggio** – Il coraggio si manifesta quando la persona non evita, nega o ha paura dei conflitti ma cerca soluzioni con tutti i membri del gruppo. Un leader coraggioso è onesto, credibile e diretto nella comunicazione. Riconosce le emozioni degli altri membri e può valutarle.

**Disponibilità a modellare** – Il modo migliore per insegnare agli altri membri del gruppo un determinato comportamento è attraverso la modellazione; un leader di gruppo efficace è consapevole che attraverso la modellazione può contribuire e insegnare agli altri membri. Un capogruppo insegna in gran parte con l'esempio.

**Presenza** – Essere presenti nel gruppo significa provare e fare esperienza del dolore, dei problemi, della gioia, della confusione o degli altri stati emotivi dei membri. Significa che il leader non è distratto e che è concentrato e dedito all'attività e alla dinamica del gruppo.

**Buona volontà, genuinità, cura** – Significa avere un interesse genuino nei membri del gruppo. Assicurarsi che tutti i membri crescano, e che si sentano rispettati all'interno del gruppo perché si è consapevoli che in questo modo possono essere i più efficaci.

**Credere nel processo di gruppo** – La profonda convinzione che il team sia abile e forte e in grado di trasmettere risultati o/e risultati concordati.

**Apertura** – Ciò significa che il leader è aperto e mostra chi è come persona agli altri membri del team; significa che il leader mostra umanità e vulnerabilità. In questo modo influenza positivamente gli altri membri; con questo tipo di leader, gli altri membri non hanno paura di esprimere i propri sentimenti, opinioni e critiche costruttive.

**Non essere sulla difensiva e affrontare le critiche** – Saper risolvere problemi e conflitti direttamente e apertamente si ricollega all'apertura. Il leader potrebbe essere esposto a critiche e insoddisfazioni espresse dagli altri membri. Ecco perché è importante che possa accettare le critiche e utilizzarle per la crescita e lo sviluppo del gruppo. È fondamentale che il leader, insieme ai membri, trovi il motivo dietro le critiche e cerchi di risolvere i sentimenti negativi.

**Essere consapevoli delle sottili questioni culturali** – La maggior parte delle persone si considera di spirito aperto e di natura non giudicante. Ma è purtroppo impossibile trovarsi in una cultura o in un ambiente che non abbia pregiudizi, tabù e/o stereotipi. Una persona che pone l'abilità di leadership deve essere consapevole che è nella natura umana saltare alle conclusioni, apporre etichette e commettere errori o offendere qualcuno. Ma è importante che lui/lei sia consapevole della differenza tra culture, valori e possibilità di giudizio che possono avvenire in maniera completamente subconscia.

**Potere personale** – Questo non significa essere al di sopra degli altri membri o dargli ordini, ma piuttosto significa essere consapevoli di chi si ha davanti e cosa aspettarsi.

**Consapevolezza di sé** – Una caratteristica personale, che è molto connessa a tutte le altre caratteristiche enumerate. Significa essere consapevoli di sé stessi, della propria cultura, dei propri sentimenti, delle proprie debolezze, dei propri bisogni e dei propri obiettivi.

**Inventiva** – La capacità di avvicinarsi al lavoro di squadra con nuove idee e pensieri.

**Dedizione e impegno personali** – Sono entrambe caratteristiche molto importanti che riflettono la lealtà.

Come si collega a una crisi?

Il leader del team può dimostrare forti capacità di lavoro di squadra promuovendo la collaborazione, fungendo da mentore per altri volontari e consentendo agli altri di imparare, crescere e avanzare.

Competenze di leadership ben sviluppate nel campo del volontariato aiutano i clienti in tempi di crisi ad accettare la realtà e pianificare la vita e riformulare le esperienze di vita.



## 1.1.2 Adattabilità e flessibilità

Adattabilità e flessibilità sono due delle qualità molto importanti, molto ricercate in diversi settori lavorativi e in condizioni diverse. Entrambi i termini significano fondamentalmente adattamento a determinate circostanze o a 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. Entrambi stanno diventando sempre più importanti nelle nostre società quotidiane in rapido cambiamento e nei nostri luoghi di lavoro, e secondo Forbes l'adattabilità e la flessibilità sono tra le otto competenze di cui le persone avranno bisogno nel futuro posto di lavoro. Gli altri 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, le competenze sono molto richieste e rappresentate. Nel valutare l'adattabilità e la flessibilità segnaliamo:

- Flessibilità intellettuale: mantenere una mente aperta, capacità di integrare le informazioni e cambiare
- Ricettività – atteggiamento positivo e volontà di apprendere nuove strade
- Modifica del comportamento – per essere in grado di adattare il metodo o lo stile di lavoro per soddisfare le esigenze della situazione
- Creatività: ricerca attiva di modi (approcci) nuovi e più efficaci per ottenere i risultati migliori

### **Come si college ad una crisi?**

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

#### **1 Adattabilità ai cambiamenti**

Il cambiamento arriva nelle nostre vite a seguito di una crisi, per scelta o per caso. In tutte e tre le situazioni siamo di fronte alla scelta: facciamo un cambiamento o no? Nelle crisi, in realtà non influenziamo il 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 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. È importante stabilire o/e sviluppare abilità di coping sane per aiutare a ridurre lo stress emotivo.:

- Alla ricerca della nostra sicurezza

- Apertura a nuove sfide
- Abbracciare la nuova normalità

Le strategie di adattamento ci aiutano a tollerare, minimizzare e affrontare situazioni stressanti. Possono aiutarci a sentirci meglio fisicamente e psicologicamente. È importante stabilire strategie di adattamento sane che possano aiutare a ridurre lo stress emotivo. Ci sono due tipi principali:

- Strategie basate sui problemi;
- Strategie basate sulle emozioni.

Vedi anche competenze: resilienza, gestione dello stress.

## **Come si collega ad una crisi?**

Non possiamo controllare gli eventi di cambiamento nella nostra vita, ma possiamo controllare come reagiamo all'impatto che questi eventi hanno sulla nostra vita. Nelle crisi pandemiche in tutto il mondo, gli esseri umani stanno vivendo un periodo di cambiamenti straordinari, con posti di lavoro persi, attività chiuse, lauree e matrimoni cancellati, traslochi e vacanze posticipate. Andando avanti, l'adattamento ai cambiamenti nel senso di adattabilità è probabilmente la nostra migliore risorsa.

## **2 Adattabilità**

Adattabilità quello che possiamo definire 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 altre sono più in difficoltà di fronte ai cambiamenti. Accettare l'incertezza del futuro significa pianificare un passo alla volta. Fare piccoli passi al di fuori dei grandi problemi (come la pandemia) significa differenziare tra le cose che possiamo controllare e quelle che non possiamo controllare e, in questo modo, coltivare l'adattabilità in noi stessi imparandola come abilità.

In quanto soft skill, l'adattabilità richiede diverse altre soft skill per poter essere applicata con successo.

1. Capacità di apprendere (per coloro con capacità di adattabilità sviluppate, il fallimento è solo una parte dell'apprendimento);
2. Persistenza (costruire un atteggiamento più positivo, incoraggiato e mirato, ad esempio motivazione, resilienza);
3. Intraprendenza (cercare e trovare nuove risorse e tecniche) dimostrando creatività, risoluzione dei problemi, iniziativa;
4. Curiosità - La curiosità (non si ha paura delle idee, dei suggerimenti) si manifesta nell'indagine, nell'apertura mentale;
5. Abilità analitiche e pensiero strategico;
6. Negoziazione;
7. Comunicazione (orale, scritta).

## **Come si collega ad una situazione di crisi?**

La conoscenza e, soprattutto, la parte pratica delle abilità necessarie per adattarsi a circostanze difficili sono più importanti nelle situazioni persistenti. Con un allenamento quotidiano, inneschiamo

una pressione emotiva e allo stesso tempo rafforziamo la resilienza di una persona e la sua risposta più reattiva a situazioni di vita inaspettate.

### **3** *Tipi di 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 per farlo. Molte ricerche sociali stanno approfondendo e sottolineando la necessità di abilità sociali ed emotive che consentiranno questo processo. I tratti rigidi della personalità, l'incapacità degli individui emotivamente analfabeti di sviluppare un certo livello di resilienza possono portare a un disagio mentale più grave e persino a un disturbo.

Per prevenire questi effetti segnaliamo 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.

### **Come si collega ad una crisi?**

Una migliore capacità di flessibilità produce un'ampia gamma di benefici fisici e psicologici e può avere un effetto positivo sul tuo benessere generale. Un volontario flessibile è anche più creativo quando lavora con i clienti, mentalmente ed emotivamente reattivo, agile e soprattutto proattivo nel trovare approcci e modalità di lavoro che rafforzino il suo cliente.



## 1.1.3 Abilità di risoluzione dei conflitti

Il conflitto è definito come un disaccordo che può sorgere in varie circostanze e contesti. Sono una parte normale delle relazioni negli ambienti di lavoro sani, quindi è importante comprenderne le dinamiche. Per risolvere con successo i conflitti interpersonali, devi essere in grado di leggere i segnali di comunicazione verbale e non verbale, mantenere la calma e controllare le tue emozioni e lavorare per capire la posizione delle parti in conflitto.

Un conflitto è più di un semplice disaccordo. È una situazione in cui una o entrambe le parti coinvolte percepiscono una certa minaccia, che sia reale o meno.

Quando il conflitto è mal gestito, può causare gravi danni. Quando i conflitti vengono ignorati, continuano a peggiorare.

Se non sei in grado di gestire le tue emozioni nei momenti di stress, non sarai in grado di risolvere i conflitti con successo. I conflitti scatenano forti emozioni.

Rispondiamo al conflitto in base alla nostra percezione della situazione e non necessariamente a una visione obiettiva dei fatti. La nostra percezione è influenzata dalla nostra cultura, credenze, valori ed esperienze di vita.

I conflitti sono un'opportunità di crescita personale.

### **Come si collega ad una crisi?**

Lo stress a seguito di una crisi può avere un impatto significativo su di noi, sia fisicamente che mentalmente. Può influenzare il nostro pensiero e il nostro comportamento, il che ci rende più propensi a entrare in situazioni di conflitto. E allo stesso modo, essere in conflitto può essere molto stressante e influisce sulla nostra salute e sul nostro benessere su larga scala. In tempi di crisi, i fattori scatenanti i conflitti sono ancora più frequenti. In una crisi, sperimentiamo un'ampia gamma di cambiamenti nella nostra vita quotidiana: preoccupazioni relative alla nostra salute e alla salute dei nostri cari, insicurezza finanziaria o come affrontare l'incertezza. Tutti questi sono i fattori scatenanti che nella maggior parte di noi causano un certo livello di paura, ansia e persino rabbia quando non siamo in grado di "controllare" la situazione. Proprio per questo, la conoscenza e l'applicazione pratica delle capacità di risoluzione dei conflitti in un momento di crisi e situazioni di instabilità sono particolarmente enfatizzate nel campo del volontariato su base sociale.

### **1 Gestire le emozioni**

Un ruolo importante nel determinare se la conversazione è difficile sta prima di tutto in come ti senti e come si sente l'altra persona. Una conversazione difficile è qualsiasi cosa della quale trovi difficoltà a parlare. Di solito rientrano nelle conversazioni che riguardano RAZZA, SESSUALITÀ, POLITICA, RELIGIONE e GENERE. Essendo argomenti delicati, possono rendere una persona vulnerabile: le conversazioni possono essere difficili e richiedono molte abilità e competenze per affrontarle con successo. Le persone non dovrebbero avere paura di una conversazione difficile, anche se si genera il dilemma: evitare il conflitto o affrontarlo?

Molto spesso tendiamo a pensare che stiamo esprimendo chiaramente le nostre emozioni tramite la nostra emotività. A volte proviamo anche a sopprimere o ignorare le nostre emozioni o le emozioni

di un'altra persona nel senso di rimanere più professionali e razionali. Ma la nostra risposta emotiva è quasi impossibile da nascondere, più o meno come fosse un segreto.

Diamo alcuni suggerimenti su come esprimere e discutere le emozioni in modo efficace:

1. Sii chiaro su come ti senti;
2. Sii aperto su come ti senti, MA attento a come descrivi i tuoi sentimenti;
3. Accetta i tuoi sentimenti, ricordando che ci è permesso provare emozioni negative;
4. Riconosci che le tue emozioni sono importanti quanto quelle dell'altra persona;
5. Evita di giudicare, condividi e basta.

## **Come si collega ad una crisi?**

Nelle crisi eccezionali, spesso possono verificarsi situazioni che possono innescare conflitti. Pertanto, conoscere, regolare e gestire le emozioni è particolarmente importante, non solo nelle relazioni con i clienti, ma anche per quanto riguarda il proprio carico emotivo, che è dato dal lavoro svolto dal volontariato.

## **2 Ascoltare**

Il modo migliore per comprendere e affrontare i conflitti è ascoltare. È un'abilità attiva che richiede pratica. L'ascolto interattivo è il modo migliore per risolvere un disaccordo o un conflitto. Il processo prevede:

- Cercare di capire l'attenzione e i sentimenti dell'altra persona;
- Ascoltare attraverso il linguaggio del corpo, i suoni affermativi, chiarire domande aperte, fare domande non giudicanti, parafrasare, riassumere;
- Riconoscere i sentimenti di chi parla;
- Riconoscere i valori di chi parla.

## **Come si collega ad una crisi?**

L'ascolto è un'abilità molto apprezzata, importante per una comunicazione efficace. È una parte essenziale delle capacità e delle strategie di risoluzione dei conflitti. Rappresenta la parte cruciale degli "strumenti" utilizzabili per i volontari che lavorano con utenti di diversi gruppi sociali e in diversi contesti e/o strutture sociali.

## **3 Esplorazione**

Un approccio utile per affrontare i conflitti ed esplorare insieme le soluzioni è la negoziazione. Una negoziazione di principio è un approccio utile che si concentra sul motivo per cui una persona desidera un particolare risultato. Coinvolge i seguenti elementi:

- Comprendere e separare posizioni e interessi;
- Usare standard oggettivi che tutti considererebbero equi;
- Ricorrere a tecniche di brainstorming di cui possono beneficiare tutte le parti coinvolte;
- Discutere insieme e prestare attenzione a come si comunica;
- Utilizzare una comunicazione appropriata per migliorare o mantenere la relazione;
- Ricercare il miglior accordo alternativo e il miglior risultato alternativo;
- Progettare il livello di impegno al termine della negoziazione.

## **Come si collega ad una crisi?**

L'esplorazione della comunicazione e delle conversazioni difficili costituisce la base della capacità di riconoscere il mondo esperienziale di un'altra persona. Allo stesso tempo, a livello relazionale, incoraggia anche il processo di avvicinamento e di instaurazione di un livello di fiducia reciproca che può essere più debole nelle crisi.

## **4 Framing**

Il Framing è il modo in cui il problema viene descritto (presentato). Sposta una questione verso una discussione più calma e positiva piuttosto che verso una discussione accesa. Nella teoria sociale, l'inquadratura è uno schema interpretativo, una raccolta di aneddoti e stereotipi, su cui gli individui fanno affidamento per comprendere e rispondere agli eventi. In breve, è un modo in cui vediamo il mondo. Questo è chiamato bias cognitivo, che essenzialmente significa che reagiamo in modo diverso alle informazioni che ci vengano presentate positivamente o negativamente. Indipendentemente dal modo in cui vediamo le cose, ha un impatto diretto sulle decisioni che prendiamo.

### **Come si collega ad una crisi?**

Quando una persona si trova in una situazione di crisi, è spesso fissata su una certa emozione o problematizzazione. L'inquadratura è un'abilità importante che è in grado di spostare il punto focale aprendo una possibile, nuova e diversa interpretazione della realtà. Le frustrazioni interne trasferite al mondo esterno possono così ridurre il livello di conflitto all'interno delle relazioni.

## **5 Confrontarsi**

A volte, dopo aver tentato di risolvere un conflitto in modo collaborativo senza successo, è necessario confrontarsi con l'altra persona per farle sapere che il loro comportamento problematico non sarà più tollerato. È l'ultima opzione nelle conversazioni difficili.

### **Come si collega ad una crisi?**

Il confronto come una vera e propria abilità nelle conversazioni difficili pone un sano limite psicologico. Quando nessuna delle strategie, nonostante gli sforzi, trova un punto di accordo, è necessario un feedback chiaro. In tal modo, ovviamente, utilizziamo l'abilità della comunicazione compassionevole.



## 1.1.4 Networking

Il networking può essere definito come lo scambio di informazioni o servizi tra individui, gruppi o istituzioni; in particolare: la coltivazione dei rapporti produttivi ai fini organizzativi. (Merriam-Webster nd).

Il networking è lo scambio di informazioni e idee tra persone con una professione comune o un interesse condiviso, di solito in un contesto sociale informale. La rete spesso inizia con un unico punto di terreno comune.

Il networking è utilizzato dai professionisti per ampliare i loro circoli di conoscenze, scoprire opportunità di lavoro e aumentare la loro consapevolezza delle novità e delle tendenze nei loro campi.

I titolari di attività commerciali possono creare reti per sviluppare relazioni con persone e aziende con cui potrebbero intrattenere rapporti commerciali in futuro.

Le piattaforme di networking professionali forniscono un luogo online in cui le persone possono interagire con altri professionisti, unirsi a gruppi, pubblicare blog e condividere informazioni. (Kagan 2020)

### Reti esistenti

La fiducia costituisce il fulcro di una rete, ha affermato Jane Wei-Skillern, professoressa della Harvard Business School. Tra i ricercatori accademici, la parola rete si riferisce a un insieme di attori e alle relazioni tra di loro. Ricerche precedenti hanno documentato che le reti sono molto comuni nelle industrie artigianali (come l'edilizia e l'editoria libraria), nei distretti industriali (tessile tedesco, beni di consumo italiani e componenti/macchine ingegneristiche) e nell'alta tecnologia (estrazione petrolifera, chimica e farmaceutica).

Gli studiosi hanno identificato le organizzazioni di rete che condividono tre caratteristiche, secondo Jane Wei-Skillern:

- Le parti preferirebbero discutere e risolvere un problema piuttosto che abbandonare semplicemente la relazione.
- C'è un alto livello di fiducia.
- Le parti condividono e si aiutano a vicenda: questa è la "norma della reciprocità".

I vantaggi delle reti che sono state documentate dai ricercatori includono l'apprendimento reciproco; maggiore legittimità e status per i membri; potere economico; e una maggiore capacità di gestire l'incertezza.

Il lavoro delle organizzazioni senza scopo di lucro è ancora più favorevole a forme di organizzazione di rete, ha affermato Wei-Skillern, perché i problemi che queste organizzazioni stanno cercando di risolvere sono problemi grandi e complessi che non possono essere affrontati da nessuna singola entità. Inoltre, le organizzazioni non profit cercano di creare valore sociale, non solo organizzativo; hanno strutture di governance sparse; fare affidamento su conoscenze e competenze tacite; hanno difficoltà a misurare le prestazioni; e fare molto affidamento sulla fiducia e sulle relazioni per portare a termine il proprio lavoro.

## **Volontariato da remoto – utilizzo e creazione di reti per consentire il volontariato (online) durante una pandemia.**

Vertex ha collaborato con Points of Light e la rete globale di organizzazioni innovative di mobilitazione dei volontari per creare opportunità di volontariato per dipendenti virtuali e remote personalizzate in otto paesi. Attraverso lo sforzo congiunto, hanno mobilitato 195 volontari impegnati in 18 diverse attività di volontariato, interagendo con 23 organizzazioni locali senza scopo di lucro. Le opportunità di volontariato per i dipendenti Vertex includevano:

- Un career day online con studenti di una scuola superiore a Varsavia, Polonia. I volontari di Vertex hanno esaminato i curricula degli studenti delle scuole superiori, fornito feedback, discusso percorsi di carriera e partecipato a un esercizio di simulazione di un colloquio di lavoro.
- Un'attività a domicilio a Roma, in Italia, dove i volontari hanno trascorso del tempo ad assemblare oggetti creativi per aiutare due organizzazioni no-profit locali a sostenere i loro programmi e attività.
- Un'attività di costruzione a domicilio di kit a San Paolo, Brasile, dove i volontari hanno messo insieme kit di forniture da donare a 250 bambini.

## **Impatto del volontariato sul networking (durante una pandemia)**

Le reti esistenti e la capacità di creare nuove reti sono essenziali durante le pandemie. Avere una rete esistente consente a un'organizzazione di investire nella risoluzione di problemi complessi insieme, come passare al volontariato online quando il distanziamento sociale diventa una nuova norma.

È una situazione vantaggiosa per tutti perché ogni nuovo volontario che usa tale opportunità per fare volontariato sta allo stesso tempo ampliando la propria rete ed è esso stesso un'estensione della rete esistente. Pertanto, il volontariato (durante le pandemie) contribuisce alla creazione di reti nei seguenti modi:

### **Usare le reti esistenti durante una pandemia per ottenere aiuto alle persone che ne hanno bisogno**

Il networking è un modo per riunire persone che condividono interessi e aspirazioni comuni per lavorare insieme per mobilitare risorse umane e materiali al fine di affrontare un problema o un'esigenza che identificano insieme. Tale networking può essere realizzato utilizzando la moderna tecnologia di comunicazione, riducendo al minimo la necessità di organizzare incontri faccia a faccia. Inoltre, i membri di tale rete possono raggiungere gli individui e le famiglie che necessitano di supporto sociale utilizzando la stessa tecnologia che è oggi facilmente disponibile. Tale strategia è infatti indispensabile per sviluppare e attuare programmi di sostegno sociale necessari oggi per soddisfare le diverse esigenze degli individui e delle comunità, colpite negativamente dalla pandemia e dalla conseguente dislocazione sociale ed economica. (Hettige 2021)

### **Fare volontariato nella propria rete per supportare i giovani nel mercato del lavoro**

In un momento di distanziamento fisico, abbiamo tutti l'opportunità di essere creativi e utilizzare la tecnologia per costruire relazioni con persone al di fuori delle nostre reti quotidiane.

I giovani lavoratori sono maggiormente a rischio di perdere il lavoro. Ora più che mai, i giovani adulti hanno bisogno di un sistema di supporto completo che li aiuti a navigare in questa nuova realtà.

"Non c'è mai stato un momento più urgente per connettere i giovani adulti alle opportunità. Mentre rifletti sui modi in cui puoi dare un contributo nel bel mezzo di questa pandemia, spero che prenderai in considerazione l'idea di aprire la tua rete professionale ai giovani adulti".

## **Ampliare la propria rete per opportunità di lavoro**

Il volontariato può essere un'ottima strategia per fare rete per un lavoro. Il volontariato locale può aiutarti ad acquisire esperienza nel tuo settore e incontrare persone che hanno una traccia interna sulle opportunità di lavoro locali nel tuo campo. Come forse saprai, circa l'80% dei lavori non viene mai pubblicizzato e trovare quei posti di lavoro nascosti dipende dallo sviluppo di strategie di networking efficaci. Il volontariato può essere un ottimo costruttore di carriera e un buon modo per trovare lavori non pubblicizzati. (Guida alla scelta della carriera, nd).

### **1 *Apprendimento reciproco***

Attraverso l'apprendimento reciproco le informazioni vengono trasferite e quindi interiorizzate da tutti i partner di collaborazione.

Gran parte del nostro apprendimento avviene in modo casuale nel corso della vita, da nuove esperienze, dall'acquisizione di informazioni e dalle nostre percezioni, ad esempio: leggere un giornale o guardare un telegiornale, parlare con un amico o un collega, avere incontri casuali ed esperienze inaspettate.

Collaborazione, nella sua forma più semplice, significa lavorare insieme. È un termine ampiamente utilizzato per i team o gli individui che lavorano su un progetto comune o con uno scopo comune. Viene spesso utilizzato per esprimere l'idea di individui con competenze diverse che lavorano insieme verso un obiettivo condiviso.

L'apprendimento reciproco è quindi un apprendimento collaborativo collettivo, durante il quale condividiamo esperienze, conoscenze e impariamo dagli altri.

L'ascolto e l'apprendimento reciproco sono abilità che hanno un ruolo importante, così come le capacità di valutare criticamente e riflettere sulle culture (sia degli altri che della propria) e sui risultati dell'apprendimento. Questo potrebbe aiutarci a creare nuove relazioni o rafforzare quelle già esistenti, che sono, in generale, reciproche. La ricerca mostra che abbiamo un bisogno essenziale di far parte di una comunità, di costruire legami (relazioni) con altre persone. Tali legami si basano, almeno in parte, sulla consapevolezza che quando uno di noi ha bisogno di aiuto, gli verrà fornito.

### **Come si collega a una crisi?**

Uno dei modi migliori per fare nuove amicizie e rafforzare le relazioni esistenti è impegnarsi in un'attività condivisa insieme. Il volontariato è un ottimo modo per incontrare nuove persone, soprattutto se sei nuovo in un'area. Rafforza i tuoi legami con la comunità e amplia la tua rete di supporto, esponendoti a persone con interessi comuni, risorse di quartiere e attività divertenti e appaganti. Il lavoro di volontariato potrebbe anche indirizzarti verso organizzazioni professionali o stage che potrebbero giovare alla tua carriera.

La condivisione delle conoscenze, la collaborazione e il miglioramento della comunicazione sono componenti vitali dell'apprendimento reciproco. L'apprendimento reciproco si riferisce alla collaborazione e alla condivisione delle conoscenze tra attori di organizzazioni simili o con un interesse comune provenienti da diversi contesti nazionali, regionali o locali. In questi tempi difficili, c'è molto da imparare dai partner di tutto il mondo, o a livello locale, sui progressi compiuti, sulle difficoltà superate e sui vari ingredienti per il successo. Le attività di social networking (caffè, sport, cultura, ecc.) hanno il potenziale per avviare processi di apprendimento reciproco tra volontari, rifugiati e la società ospitante a livello micro durante una "crisi dei rifugiati".

## **2** *Creare relazioni di fiducia*

La volontà di relazionarsi con un altro nella convinzione che le azioni dell'altro saranno utili per te. L'affidabilità e la credibilità del fornitore di informazioni o supporto sono questioni particolari che influenzano le persone a cui si rivolgono nei momenti di bisogno.

### **Come si collega ad una crisi?**

Che si tratti di famiglia, amici, compagni, colleghi di lavoro o partner commerciali, le migliori relazioni, anche in tempi di crisi, si basano sulla fiducia. Il rapporto tra volontariato e non profit non è diverso. Può richiedere dell'impegno, ma creare fiducia può essere molto vantaggioso per tutti i soggetti coinvolti.

Quando una persona inizia a lavorare all'interno di qualsiasi organizzazione, ci sono forme, deroghe e manuali da esaminare, probabilmente anche firmare la stessa politica e manuali procedurali del personale retribuito. Questo processo aiuta il volontario a capire cosa può aspettarsi dall'organizzazione e cosa l'organizzazione si aspetta in cambio. Avere questa chiara comprensione inizialmente protegge il volontario e l'organizzazione e aiuta a costruire una relazione di fiducia.

## **3** *La norma di reciprocità*

La norma di reciprocità positiva è un'aspettativa sociale comune in cui una persona che aiuta un'altra persona può aspettarsi un feedback positivo. La reciprocità consente inoltre alle persone di fare cose che non sarebbero in grado di fare in modo indipendente. Lavorando insieme o scambiando servizi, le persone possono ottenere più di quanto farebbero individualmente. La reciprocità è la base primaria per i social network e la cooperazione.

Il concetto di reciprocità rappresenta l'idea che il dare e il ricevere sono reciprocamente contingenti. In altre parole, un atto reciproco implica che il fare del bene è legato all'aspettativa che le ricompense future lo compensino. Il volontariato, al contrario, è generalmente associato a un impegno disinteressato o caritatevole a beneficio della società più ampia. Lo studio del 2014 mostra che reciprocità e volontariato non sono concetti contraddittori; sembra invece che l'arrangiamento volontario dipenda dagli atteggiamenti reciproci degli individui. Pertanto, l'aiuto ricevuto in passato potrebbe motivare gli individui sotto forma di generosa reciprocità a restituire questo bene alla società più ampia e impegnarsi nel volontariato informale.

### **Come si collega ad una crisi?**

La reciprocità, soprattutto in tempi di crisi, è propagandata come un vantaggio distintivo del volontariato associato alla fiducia, alla solidarietà e all'interdipendenza reciproca. Questa forma di



scambio è incarnata nella descrizione del programma Volontari delle Nazioni Unite (UNV) come metodo fondamentale per i contributi dei volontari: "Il volontariato avvantaggia sia le società in generale che il singolo volontario rafforzando la fiducia, la solidarietà e la reciprocità tra i cittadini e creando intenzionalmente opportunità di partecipazione".

#### **4** *Capacità di gestire d'incertezza*

Sapere cosa puoi controllare e cosa non puoi - la capacità di far fronte all'ambiguità. L'incertezza può essere misurata in grandezza e durata. Con entrambe le misure, l'estrema incertezza che accompagna la salute pubblica e il danno economico creato dalla pandemia di COVID-19 non ha precedenti nella memoria moderna. L'estrema incertezza, definita in termini di novità, entità, durata e rapido ritmo del cambiamento, genera un ambiente operativo impegnativo per le persone e le organizzazioni. Le circostanze radicalmente mutate richiedono nuove forme di leadership, nuovi modi di lavorare e nuovi modelli operativi. Volontari e manager testati in crisi svilupperanno una tolleranza all'ambiguità, una cadenza operativa accelerata e una cultura di perfezionamento, revisione e revisione costanti.

#### **Come si collega ad una crisi?**

Poiché sconvolge brutalmente la vita come la conosciamo, una pandemia ha messo in netto rilievo un'abilità cruciale: la capacità di gestire l'incertezza. Ciò significa sapere cosa puoi controllare e cosa non puoi, allineare la tua vita con uno scopo condiviso, mantenere una visione chiara di dove vuoi essere/fare e fidarti di te stesso e delle persone intorno a te per aiutarti ad arrivarci.

#### **5** *Cooperazione e problem solving*

La "risoluzione cooperativa dei problemi" è un processo mediante il quale le parti coinvolte in un problema o in una controversia:

- Si siedono insieme
- Ascoltano reciprocamente i propri punti di vista
- Identificano paure, speranze e interessi comuni
- Lavorano per sviluppare soluzioni che rispondano al maggior numero di interessi possibili

#### **Come si collega ad una crisi?**

Il 2020 è stato testimone di un'accelerazione degli effetti di alcune tendenze strutturali chiave a lungo termine nel volontariato; Il 2021 ci offre la possibilità di ricostruire, di imbrigliare lo spirito di problem solving (problemi grandi, piccoli, operativi o strutturali) necessario per rimodellare il volontariato.

Così tante organizzazioni sul campo a Houston dopo l'uragano Harvey 2017 hanno lavorato senza comunicare chiaramente le loro intenzioni o aggiornare i sistemi. Ciò ha portato ad una concorrenza inutile, duplicazione degli sforzi e standard di qualità del lavoro a tutti i livelli. Spesso i volontari di un'organizzazione lavoravano in una casa, andavano a pranzo e tornavano per scoprire che un altro gruppo li aveva sostituiti. Se le organizzazioni che rispondono scegliessero di coordinarsi tra loro,



potremmo colmare le lacune del servizio e provvedere meglio alle comunità che siamo lì per servire. Molte organizzazioni in caso di catastrofi si affidano ai volontari per fornire le competenze e i servizi necessari per rispondere e riprendersi da un evento. Queste organizzazioni interagiscono e, idealmente, collaborano, comunicano e risolvono i problemi tra loro per aiutare le persone colpite dal disastro. Questi ruoli, interazioni, dati e valore scambiati sono chiamati Ecosistema di volontariato in caso di catastrofi.

### **6**      *Transparency and reliability / authenticity factor*

## 1.1 Competenze organizzative

Le capacità organizzative sono le capacità che ti consentono di rimanere concentrato su compiti diversi e di utilizzare il tuo tempo, energia, forza, capacità mentale, spazio fisico, ecc. in modo efficace ed efficiente per ottenere il risultato desiderato.

Le capacità organizzative coinvolgono un insieme di tecniche utilizzate da un individuo per facilitare l'efficienza dell'apprendimento, della risoluzione dei problemi e del completamento delle attività. Essere organizzati non significa solo avere una scrivania ordinata. L'organizzazione richiede l'integrazione di più elementi per raggiungere un obiettivo pianificato. Le capacità organizzative sono principalmente una combinazione di gestione del tempo e dell'auto-motivazione.

Buone capacità organizzative nel volontariato possono ad esempio:

- Aiutare a dare priorità al lavoro in modo efficace
- Migliorare la gestione del flusso di lavoro
- Far risparmiare tempo
- Ridurre lo stress
- Fornire struttura
- Prevenire i conflitti con i membri del team
- Aumentare l'efficienza.

Nell'ambiente CRISISS, il cluster sulle capacità organizzative contiene quattro competenze: leadership, innovatività, pianificazione strategica e pensiero analitico. La selezione delle competenze non si basa 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 del progetto CRISISS per tre motivi ha scelto questo metodo:

- 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 con le crisi: a ragione, le crisi non sono state specificate, perché lo strumento di convalida CRISISS non si concentra esclusivamente su una singola crisi (anche se al momento della creazione dello strumento la crisi COVID-19 era la più diffusa in consapevolezza). 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.

## 1.2.1 Leadership

La parola "leadership" deriva dal verbo inglese "to lead" che significa "dirigere", per cui questo termine si riferisce alla capacità di un individuo di essere in grado di guidare un gruppo di persone. In ambito lavorativo il leader è la persona che guida il team al raggiungimento di determinati obiettivi e, nel fare questo, unisce alla capacità di capire quali sono gli obiettivi raggiungibili la capacità di motivare le altre persone.

Dopo una prima descrizione del ruolo, successivamente è emersa una nuova interpretazione psicologica della leadership, secondo la quale una leadership efficace nasce da come il leader riesce a far sentire i suoi collaboratori parte di un gruppo o di una squadra. Ciò permette ai leader di comportarsi come leader ed ai collaboratori di diventare seguaci, questa è l'identità sociale: le persone coinvolte nel processo di leadership hanno un senso di appartenenza comune a un gruppo (ingroup) e, di conseguenza, stabiliscono legami che le rendono diverse da altri gruppi (outgroup).

La leadership può essere definita come l'insieme delle competenze che garantiscono l'efficacia dell'interazione con il gruppo di lavoro, oppure come "il processo volto a influenzare le attività di un individuo o di un gruppo che si impegna a raggiungere gli obiettivi in una determinata situazione".

### 1 *Capacità di motivare i membri del team*

La motivazione è forse il campo più complesso da affrontare perché riguarda molteplici processi che dovrebbero stimolare un individuo verso il raggiungimento degli obiettivi assegnati. Rappresenta l'energia positiva che deriva dal trovare senso e significato in ciò che facciamo, sia esso un lavoro, un'attività personale, uno sport, un'attività di solidarietà. Spesso la perdita di motivazione è legata più a processi personali, dinamiche di gruppo e clima di lavoro che ad aspetti tecnici.

Possiamo elencare 7 fattori che influenzano la motivazione:

- **Le aspettative dei contributori:** per comprendere le aspettative di tutti i membri del team, è necessario organizzare incontri regolari per rilevare i feedback.
- **Successo (raggiungimento obiettivi):** è importante sottolineare i successi e/o i risultati intermedi raggiunti, riconoscendoli e celebrandoli ad esempio, riunendo il gruppo di lavoro, eventualmente anche al di fuori dell'ambito operativo stesso.
- **Grado di coinvolgimento nel progetto e concordanza con gli interessi personali:** in questo caso, un'attenta definizione dei ruoli all'interno del progetto è strettamente legata alle aspettative dei singoli membri del gruppo. Quanto più il ruolo assegnato è in linea con quanto atteso dal collaboratore, tanto maggiore è il suo coinvolgimento nel progetto e l'impegno che ne deriva.
- **Elogio e riconoscimento per le buone prestazioni fornite:** sentirsi apprezzati e stimati è una forte spinta motivazionale per l'individuo, quindi favorire una periodica interazione relazionale, che miri a enfatizzare positivamente il lavoro svolto, tende a installare sicurezza nel dipendente, incoraggiandolo/ lei a continuare in quella direzione.
- **Premio per il lavoro svolto:** è necessario definire il premio che il contribuente riceverà per il lavoro svolto (premio sociale, premio economico, premio di esperienza, di maturità ecc.).
- **Stato dell'ambiente di lavoro:** relazioni all'interno del team, clima di lavoro, ecc. La creazione di condizioni di lavoro favorevoli richiede il controllo e la creazione di un ambiente di lavoro



che sia "sano", a tal fine è importante facilitare le relazioni tra i membri del gruppo, per favorire la collaborazione e il supporto tecnico ove necessario.

- **Apertura della comunicazione con il leader:** al leader è richiesto di avere un atteggiamento aperto e disponibile al fine di facilitare una comunicazione efficace con i contributori.

## **Come si collega a una crisi?**

Durante una crisi è facile che le persone perdano motivazione. Le sfide che affrontiamo durante una crisi possono impedirci di raggiungere i nostri obiettivi. Per questo motivo, ai buoni leader viene chiesto di essere in grado di trovare modi e applicare strategie per mantenere sé stessi e il proprio team altamente motivati al fine di aiutare meglio gli altri ad affrontare crisi e tragedie.

### **2 *Ascolto attivo***

L'ascolto attivo si concentra sull'ascolto. Si fa con le parole, con le domande e anche con il corpo. L'ascolto attivo riguarda segnali corporei e para verbali di partecipazione a quanto detto, riformulazioni e ricapitolazioni di contenuti percepiti e altri dispositivi linguistici e non verbali che servono a dare il segnale "quello che dici mi interessa, ti seguo". L'ascolto attivo può essere praticato per due grandi classi di interessi, anche opposti tra loro. Può essere fatto come un atto estremo d'amore, un regalo che facciamo ad un amico, o un momento di grande umanità in cui ci interessiamo agli altri come nel periodo della crisi del Covid-19. È naturale che dall'ascolto attivo emergano più informazioni e la persona possa anche esporre informazioni emotive, poiché nel profondo l'ascoltatore si impegna a non esprimere giudizi, a non interrompere, a non "interpretare". L'ascolto attivo richiede energia, impegno, un corpo riposato, una mente attenta e vigile. Quando siamo in questa modalità, anche una sola onda del sopracciglio può darci informazioni preziose. L'attività di valutazione dei contributori e la capacità di dare loro un feedback, letteralmente un messaggio di "ritorno", sono molto importanti per mantenere vivo il dialogo costruttivo tra il leader e singoli membri del gruppo. Lo scopo del feedback è quello di sottolineare i comportamenti e gli aspetti positivi del lavoro del singolo, ma anche di evidenziare i momenti meno brillanti, auspicando azioni correttive. In questo modo i collaboratori hanno sempre la possibilità di sentirsi ascoltati, ma anche guidati nella loro crescita professionale.

## **Come si collega ad una crisi?**

L'ascolto attivo e l'empatia sono fondamentali per identificare un vero leader. In tempi di crisi la capacità di capire gli altri e di farli sentire ascoltati diventa fondamentale per aiutarli a risolvere i problemi che stanno affrontando, per capire i loro bisogni e le loro paure.

### **3 *Capacità di trasformare la visione in piani d'azione***

I leader sono quelle figure in grado di creare una visione chiara del futuro, delle azioni strategiche e del percorso per raggiungere questa visione. Per raggiungere questo risultato operano attraverso il dialogo, la motivazione, il coinvolgimento e la condivisione della visione con i propri collaboratori. I leader danno l'esempio, mostrando coerenza tra ciò che dicono e ciò che fanno. Celebrano anche piccole vittorie e questo aumenta la fiducia e il coraggio del gruppo per affrontare le sfide future.

## **Come si collega ad una crisi?**

I volontari devono essere in grado di comprendere chiaramente come trasformare in pratica la loro spinta etica e morale. Questo diventa particolarmente importante in una crisi quando tutto diventa

urgente senza essere necessariamente fondamentale per risolvere problemi o aiutare le persone. Per questo un buon leader deve saper trasformare la visione del proprio lavoro in attività e piani chiari, anche per evitare di perdere risorse e tempo.

#### **4** *Capacità di identificare chiaramente gli obiettivi del team*

I leader accettano le sfide; sono pronti a correre rischi e hanno la capacità di sperimentare innovazioni per raggiungere gli obiettivi desiderati. Attraverso la condivisione delle informazioni, la delega, la loro autorità, la spinta verso gli altri ad agire, riescono a responsabilizzare i dipendenti orientando la loro attenzione verso lo scopo definito dalla loro "visione".

#### **Come si collega ad una crisi?**

Di solito, in una crisi pandemica, la necessità di identificare chiaramente il problema in questione diventa necessaria a causa delle risorse ridotte. La necessità di affrontare il problema in modo efficace, senza causare sprechi di risorse è necessaria per evitare ulteriori problemi e distruggere la possibilità di giungere a una conclusione della crisi.

#### **5** *Capacità di negoziare*

La negoziazione è qualsiasi forma di comunicazione con la quale cerchiamo di ottenere l'approvazione, un accordo o un'azione da un'altra persona. La negoziazione è quindi un'attività, a volte molto impegnativa, in cui le parti si confrontano e lavorano concretamente per raggiungere insieme un punto di incontro. Per capire le ragioni degli altri bisogna cominciare ad ascoltarli, a capirne le origini e le motivazioni. L'obiettivo è uscire dalla logica del conflitto, basata sull'opposizione frontale tra due o più parti. La valutazione di ciò che abbiamo compreso è una fase successiva all'ascolto e deve portarci a chiederci prima di tutto quale sia l'oggetto o il "problema" della trattativa. A questo punto si può pensare a una soluzione. E qui non entra in gioco solo il metodo, ma anche la creatività, grazie alla quale si possono superare gli ostacoli e arrivare quindi a una soluzione condivisa. Una negoziazione efficace permette di convergere verso una soluzione che soddisfi le esigenze di tutti gli attori coinvolti, senza compromettere i risultati e, allo stesso tempo, creare rapporti di fiducia e predisposizione a possibili future collaborazioni.

#### **Come si collega ad una crisi?**

Le crisi rendono più difficili le relazioni interpersonali. In un momento in cui ognuno cerca di rispondere ai propri bisogni, prima che a quelli degli altri, diventa necessario che un volontario sappia trovare un equilibrio tra i bisogni delle persone così da innescare potenziali situazioni negative che possono avere effetti disastrosi sul lavoro svolto. Questo non solo all'interno del proprio gruppo di lavoro, ma soprattutto tra coloro che vengono aiutati.

#### **6** *Capacità di creare un ambiente di lavoro positivo*

I leader attribuiscono apertamente i contributi degli altri nel raggiungimento degli obiettivi e quindi costruiscono una rete sociale di supporto al di fuori del tradizionale quadro organizzativo. Glasow ha affermato che un leader competente ha il coraggio di prendersi la colpa e la responsabilità di eventuali fallimenti, godendosi i successi e le conquiste del gruppo. Il leader è chiamato a sviluppare



le potenzialità dei collaboratori, favorendo l'apprendimento di nuove competenze, e migliorando le competenze già possedute; ma in generale si può dire che la migliore performance dipende dalla piena espressione del potenziale esistente (talento). Ciò è possibile adottando e condividendo azioni come l'adozione del pensiero positivo, aumentando l'energia positiva attraverso l'entusiasmo, sviluppando la creatività, valorizzando la diversità sociale come patrimonio del gruppo, condividendo ideali e obiettivi, collaborando e trovando soluzioni creative ai problemi.

### **Come si collega ad una crisi?**

I buoni leader sono in grado di promuovere gli altri per aiutare il gruppo a lavorare meglio. È noto che la leadership negativa (basata solo sulla colpa) fa lavorare meno le persone e distrugge la loro fiducia nelle proprie capacità. In una situazione di crisi, è importante che le persone si sentano e abbiano fiducia per aiutare gli altri ad affrontare le sfide in modo positivo.

## 1.2.2 Innovatività

L'innovazione è il processo che genera valore partendo dalle idee. L'innovazione riguarda la crescita, il riconoscimento delle opportunità per fare qualcosa di nuovo e l'implementazione di quelle idee per creare una sorta di valore. Potrebbe essere la crescita del business; potrebbe essere un cambiamento sociale. Ma al centro c'è lo spirito umano creativo, l'urgenza di apportare un cambiamento nel nostro ambiente.

Il volontariato può contribuire alla comprensione dei bisogni emergenti e alla promozione di misure innovative per i soggetti non tutelati per creare un welfare sempre più territoriale e inclusivo: dovrebbe aprirsi a collaborazioni con il mondo della cooperazione sociale e con enti del terzo settore, con soggetti e altre organizzazioni private e con il mondo produttivo per favorire nuove connessioni e reti multi-attore. Il volontario è anche chiamato ad essere complementare all'incontro tra domanda e offerta di servizi e alla professionalizzazione delle competenze per rafforzare il cosiddetto settore dei servizi sociali, ancora oggi debole in Italia.

Anche i volontari e le associazioni di volontariato possono contribuire ad aggregare la domanda di servizi per alimentare un approccio che coglie le interdipendenze tra i bisogni di uno specifico territorio e genera risposte aggregative. Altrettanto importante è creare connessioni tra fornitori di servizi, incoraggiando la loro coproduzione per individuare possibili percorsi di integrazione tra settori di intervento e prestazioni, sfruttando le potenzialità delle piattaforme digitali.

In altre parole, attraverso il coinvolgimento di volontari, associazioni e reti di volontariato, pratiche e interventi possono generare esternalità sociali positive per il territorio e le comunità, connotando il benessere presente e futuro con nuove caratteristiche: specifica attenzione all'innovazione sociale e ai processi di confronto ed, eventualmente, di co-progettazione e coproduzione di azioni di welfare all'interno di reti multistakeholder ancorate al territorio e intenzionate a rimettere al centro le persone ed i loro bisogni.

Questa mobilitazione delle risorse umane porta a un attivismo diffuso capace di moltiplicare energie e iniziative al servizio del miglioramento sociale.

Le pratiche di innovazione sociale tendono a collocarsi al confine tra non profit, pubblico, privato, società civile (volontariato, movimenti, azioni collettive, ecc.), sono trasversali e frutto di interessanti contaminazioni di valori e prospettive. Nascono da nuove forme di collaborazione e cooperazione tra soggetti di diversa natura che trovano un allineamento di interessi per raggiungere un obiettivo comune.

### **Come si collega ad una crisi?**

La crisi pandemica che stiamo vivendo può contribuire ad aprire finestre di opportunità per introdurre cambiamenti politici. Tuttavia, è necessario essere consapevoli che tali cambiamenti non sono automatici e ovvi: le finestre possono "chiudersi" con la stessa rapidità con cui si sono aperte e non generare l'opportunità di sperimentare misure e interventi più efficaci e adeguati alle nuove sfide.

In questa "nuova normalità", a sua volta, sfidata dalla seconda ondata pandemica e che cerca di consolidare l'apprendimento acquisito, quale ruolo possiamo immaginare per il volontariato in tema di welfare in situazioni di crisi o di trasformazione? Quali insegnamenti sono scaturiti dalla pandemia

Sars-Cov-2 per il mondo del volontariato? Guardando indietro ai mesi del lockdown e alla fase 2, le risorse e le azioni messe in atto dal volontariato sono state messe in evidenza da più parti. Tra le tante analisi, il Rapporto "Volontariato e pandemia. Pratiche, idee, intenzioni dei Centri Servizi a partire dalle lezioni apprese durante l'emergenza Covid-19" è emerso da un sondaggio promosso da CSVNet nelle settimane del lockdown (vedi anche De Gregorio 2020). Nel complesso, il volontariato si è rivelato un risorsa preziosa e strategica anche in caso di emergenza, in grado sia di reagire utilizzando strumenti e canali nuovi e innovativi, sia in grado di fornire servizi essenziali, adeguati alle esigenze di emergenza. Il volontariato oggi è chiamato a una doppia sfida: da un lato, non sottrarsi alle richieste (anche contingenti e quotidiane) che provengono dai territori, continuando ad essere reattivi e innovativi e, dall'altro, anche cogliere l'occasione per avviare un profondo processo di rinnovamento che la porta a rafforzarsi e ad affrontare le criticità che la contraddistinguono, aprendosi all'innovazione sia in termini di prodotti (gli aiuti erogati e le iniziative messe in atto) sia di processo (rapporti con altri soggetti pubblici e non , tra profitto privato e non profit).

Il legame tra welfare territoriale e volontariato può e deve essere alimentato e reso strategico anche guardando al quadro offerto dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e dai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. In un rinnovato rapporto tra l'ecosistema del volontariato e la pluralità degli attori locali, la sfida è, anche per il volontariato, contribuire alla promozione dello sviluppo sociale del territorio e al contrasto delle crescenti disuguaglianze economiche e sociali contribuendo all'attivazione delle comunità locali, e creare insieme le condizioni per l'inclusione di persone fragili, povere o per nulla protette.

## **1** *Pensiero laterale e strategie di pensiero creativo*

La teoria del pensiero laterale sviluppata alla fine degli anni Settanta dallo psicologo e medico maltese Edward De Bono viene applicata per cercare di risolvere problemi con metodi apparentemente "illogici". Il pensiero "laterale" è un modo diverso di pensare e affrontare i problemi, un pensiero produttivo, le idee preconcepite sono scardinate alla ricerca di nuovi modi di organizzare i concetti, è un pensiero stimolante che esplora percorsi meno evidenti, anche se più incerti. Il processo creativo può essere appreso allenandolo attraverso esercizi pratici e mirati. Mark A. Runco, uno dei massimi studiosi del pensiero creativo, afferma che l'elemento più importante che caratterizza la creatività è la flessibilità, che permette di vedere la stessa cosa da più punti di vista, di affrontare i cambiamenti e di ideare nuove soluzioni.

### **Come si collega ad una crisi?**

Durante la crisi il pensiero laterale diventa cruciale per risolvere problemi complessi che possono essere considerati irrisolvibili. Essere in grado di trovare soluzioni creative a problemi complessi, per raggiungere soluzioni dove nessuno può, è necessario per i volontari affrontare crisi e cambiamenti.

## **2** *Problem solving creativo*

È un metodo collaudato per affrontare un problema o una sfida in modo creativo e innovativo. È un processo che aiuta le persone a ridefinire la sfida che devono affrontare, sviluppare idee innovative e trasformarle in azioni per raggiungere i propri obiettivi. CPS è un sistema completo basato sui nostri processi mentali che attivano deliberatamente il pensiero creativo e producono soluzioni innovative.



Attraverso fasi alternate di pensiero divergente e convergente, il CPS fornisce un processo per la gestione del pensiero e dell'azione, evitando giudizi prematuri o inappropriati. È costruito su una struttura flessibile che può incorporare molti strumenti e approcci creativi. È un processo strutturato ma molto flessibile. È possibile adattarlo ad ogni situazione che incontriamo.

## **Come si collega ad una crisi?**

La pandemia e le misure drastiche che sono state adottate in risposta hanno causato una marea di nuovi problemi. Per superare questi nuovi ostacoli, le persone devono cercare soluzioni creative. La capacità di pensare fuori dagli schemi e trovare soluzioni dove di solito non vengono cercate diventa cruciale per poter affrontare sfide critiche. Durante una crisi, i volontari devono utilizzare tecniche creative di risoluzione dei problemi per essere in grado di trovare nuove soluzioni da adottare.

### **3 *Design thinking***

È una metodologia per risolvere i problemi in modo creativo. È quindi un processo ben definito, e segue alcuni passaggi: comprensione, esplorazione e concretizzazione. All'interno di questi passaggi ci sono le 6 fasi: empatizzare, definire, concepire, prototipare, testare e implementare. Uno dei principali vantaggi è quello di fornire un metodo valido per prendere decisioni cruciali e strategiche, riducendo drasticamente i rischi associati. Inoltre, promuove un atteggiamento di ascolto, collaborazione, lavoro di squadra e incoraggia la possibilità di concentrarsi sui bisogni delle persone.

## **Come si collega ad una crisi?**

Sebbene di solito venga applicato per sviluppare nuovi prodotti e servizi o per rendere più attraenti i prodotti attuali, il processo di ideazione può essere utilizzato per risolvere qualsiasi problema. Nell'attuale situazione di imprevedibilità, il design thinking può aiutare l'organizzazione ad affrontare la crisi in modo più empatico e collaborativo. In effetti, il design thinking dà la priorità all'empatia e all'aspetto umano della soluzione. Essendo un approccio incentrato sull'uomo, consente a un volontario di mettere le persone al primo posto rispetto ad un semplice calcolo delle risorse/obiettivo. Inoltre, aiuta a costruire soluzioni attorno alle persone che non riguardano il problema/la situazione in questione, consentendo loro di affrontare facilmente la sfida e rendendole più sostenibili e a lungo termine.

### **4 *Capacità di comprendere il cambiamento e sapersi adattare ad esso***

In questo periodo storico nulla è decisivo come comprendere e adattarsi ai cambiamenti che stiamo vivendo, all'incertezza, alla variabilità. Siamo praticamente costretti ad affrontare queste realtà, e la mancanza di certezze ci fa sentire irrequieti. Questa sensazione non è casuale: al cervello non piacciono i cambiamenti perché qualsiasi variazione nell'ambiente circostante è percepita come una minaccia. L'adattamento richiede cambiamento, ma non si tratta solo di comportamenti, richiede la creazione di nuovi schemi di pensiero e la riattivazione di determinate emozioni, non lasciarsi scoraggiare dalle novità e cercare di imparare da tutto, anche dai fallimenti.

## **Come si collega ad una crisi?**

Il cambiamento può creare paura e le crisi sono portatrici di enormi cambiamenti. Per questo motivo è fondamentale che un volontario capisca che il cambiamento fa parte della crescita e che non sia un problema irrisolvibile. È fondamentale capire come adattarsi al cambiamento e come gestirlo, senza esserne gestiti. La capacità di gestire il cambiamento aiuta a trasformarlo in opportunità. Inoltre, comprendere che il cambiamento fa parte della vita consente alle persone di rispondervi rapidamente, senza perdere tempo a concentrarsi sulle sfide che comporta.

### **5** *Capacità di usare la tecnologia e creare comunità*

Il Covid-19 ha sconvolto tutti gli aspetti della nostra vita quotidiana, dalla socialità all'apprendimento, dai consumi ai servizi, generando forti disagi ma anche grandi opportunità: l'uso intelligente della tecnologia e lo sfruttamento delle informazioni sono fattori che si sono rivelati strategici nell'ultimo anno per far fronte alla crisi pandemica, hanno consentito di riorganizzare e studiare modalità di intervento alternative. Per creare una community di successo è necessario sviluppare la propria "individualità collettiva", puntando così ad accrescere le nuove competenze digitali oltre che le dinamiche collaborative, gli obiettivi di gruppo, il riconoscimento (concreto e simbolico) del gruppo (social media identità della comunità). Occorre inoltre misurare la performance delle attività svolte, monitorare il coinvolgimento degli utenti (audience engagement), misurare l'impatto dei sostenitori (advocacy impact), misurare la soddisfazione degli utenti (satisfaction score), senza sottovalutare il ruolo delle soft skill come l'ascolto competenze, ascolto attivo, empatia e leadership collaborativa.

#### **Come si collega ad una crisi?**

In questi tempi difficili, le tecnologie sono state il nostro strumento di riferimento per affrontare le sfide che la pandemia ci ha portato. La capacità di comprendere la tecnologia e di usarla correttamente diventa cruciale per creare una comunità attorno ai problemi quando è in atto il distanziamento sociale. Inoltre, aiuta i sostenitori a raggiungere una distanza oltre la distanza fisica. Le tecnologie si sono rivelate importanti per tenere unite le comunità e crearne di nuove in grado di aiutare e organizzare le risposte alle sfide che la pandemia ha portato alle nostre società. Per tale ragione, in tempi come questi, è importante poter utilizzare correttamente la tecnologia.

## 1.2.3 Pianificazione strategica

La strategia, nel suo senso più semplice, è decidere dove vuoi essere e come arrivarci, e quindi intraprendere le azioni necessarie per farlo.

La pianificazione strategica evidenzia i risultati finali desiderati e sottolinea il ritorno allo stato attuale. Fondamentalmente è un'abilità che ti aiuterà a rafforzare tutte le tue altre abilità, a fornire una base per prendere decisioni importanti e a creare un piano d'azione per ottenere le ricompense più alte possibili per gli sforzi fatti e raggiungere il successo in definitiva.

Ti mantiene concentrato sulle cose che contano davvero, oltre a enunciare i valori fondamentali e la filosofia in base ai quali desideri lavorare. Ti aiuta a sapere quali dovrebbero essere esattamente le tue prossime mosse e perché quello che fai è importante per te.

Le intuizioni fornite dal pensiero strategico ci aiutano anche a trovare soluzioni logiche e creative per colmare il divario, sotto forma di politiche guida o "strategie" che ci aiutano a raggiungere i risultati finali desiderati.

La pianificazione strategica copre varie aree che vanno da:

- Previsione
- Formulazione
- Implementazione,
- Monitoraggio,
- Valutazione,
- Allocazione delle risorse, etc.

Questi processi sono una componente chiave della pianificazione strategica.

Un'adeguata pianificazione strategica può portare ad un'eccellente gestione delle crisi che potrebbe portare ad una buona produttività. Gli studiosi hanno ritenuto che la pianificazione strategica sia un costrutto indipendente dalla gestione delle crisi, sebbene vi sia una somiglianza tra i due costrutti perché entrambi implicano la pianificazione del processo che include la formulazione, l'implementazione, il monitoraggio e la valutazione.

### **Come si collega ad una crisi?**

L'importanza della pianificazione strategica è evidente. In che modo il volontariato durante le pandemie contribuisce allo sviluppo delle proprie capacità nella pianificazione strategica?

- volontari lavorano in ambienti difficili e in circostanze molto difficili => pensiero analitico, comprensione del contesto
- Le persone che scelgono di impegnarsi come volontari devono avere una forte serie di valori.
- Le cause che gli intervistati sono più interessati a sostenere sono quelle direttamente colpite da COVID-19, come la sicurezza dei bambini e dei giovani, l'insicurezza alimentare, l'assistenza sanitaria e la povertà.

La ricerca mostra la possibilità che la pandemia accelererà una nuova era di impegno civico.

In altre parole, il volontariato durante le pandemie consente alle persone di sperimentare diversi impatti della crisi, attraverso la propria esperienza e dal punto di vista di chi ne ha bisogno. Questa esperienza crea approfondimenti e comprensione del contesto.

Riconoscendo che le pandemie non rimarranno qui per sempre, l'impegno civico insegna ai volontari a pensare a lungo termine e a lavorare fuori dalla visione, come vorrebbero che fosse il mondo una volta che la pandemia sarà finita.

“La ricerca rivela il potenziale della tragedia della pandemia per fungere da catalizzatore per una nuova era di impegno civico. Insieme possiamo costruire insieme ai milioni di individui che agiscono sulla loro forza per fare del bene ogni giorno, usando il cuore, le mani e la mente per rafforzare le comunità e risolvere i problemi persistenti”.

## 1 *Pensiero a lungo termine*

Pensare a lungo termine significa che ti senti a tuo agio nella visione e nel lavorare consapevolmente verso il futuro. È un punto di vista che dà vita alle eccitanti possibilità di ciò che verrà, e ogni decisione che prendi viene presa tenendo conto di una sequenza temporale prevista.

### **Come si collega ad una crisi?**

La necessità di attingere alla nostra capacità di pensare a lungo termine non è mai stata così urgente, sia in settori come l'assistenza sanitaria pubblica (come la pianificazione per la prossima pandemia all'orizzonte), per far fronte ai rischi tecnologici (come quelli controllati dall'IA armi autonome letali), o per affrontare le minacce di una crisi ecologica o del cambiamento climatico, dove le nazioni siedono attorno a tavoli di conferenze internazionali, litigando sui loro interessi a breve termine, mentre il pianeta brucia e le specie scompaiono.

Secondo il Civic Life Today, un nuovo studio di Points of Light, un'organizzazione con sede ad Atlanta (Stati Uniti) che ispira, equipaggia e mobilita le persone a fare volontariato per una varietà di attività civiche, l'82% degli intervistati concorda sul fatto che "una volta che la pandemia sarà finita, dobbiamo tutti impegnarci per ricostruire le nostre comunità e il nostro Paese". Da ciò, è chiaro che la maggior parte dei volontari di questo studio ha già un forte pensiero a lungo termine.

## 2 *Pensiero strategico*

Il pensiero strategico è la visione a lungo termine per il futuro e il modo in cui pianifichi di arrivarci, con le modalità attraverso cui fai quotidianamente le tue cose, che supportano la tua strategia e in particolare il modo in cui affronti i problemi. Il pensiero strategico è un processo continuo e il suo scopo è eliminare l'ambiguità e dare un senso a un ambiente complesso.

I pensatori strategici sono quegli individui nella tua organizzazione che sono in grado di assimilare opportunità e minacce esterne; applicare il proprio giudizio professionale (esperienza e intuizione); interpretare in modo creativo le opportunità presentate; valutare queste nuove opportunità insieme ai piani attuali dell'organizzazione e al futuro desiderato, quindi guidare e comunicare con chiarezza ed evidenza queste nuove strategie per far crescere l'organizzazione con intenzione e successo.

### **Come si collega a una crisi?**

I volontari che lavorano in situazioni di crisi sono stati spesso coinvolti durante i loro incarichi nella definizione delle proprie responsabilità e obiettivi professionali, nella pianificazione con altri volontari. Questi compiti hanno migliorato la pianificazione e il pensiero strategico.

### 3 Creare una visione

Creare una visione, un'immagine di cosa e dove vuoi essere nella vita. Potresti pensare a questo come all'identificazione dell'aspetto per te del successo nel lavoro, nella tua vita personale o nel tuo lavoro di volontariato.

Il passo successivo è trasformare quella visione in obiettivi specifici. Lo stesso vale per creare una visione per il tuo lavoro di volontariato.

#### **Come si collega a una crisi?**

La visione è particolarmente urgente durante una crisi globale. Sviluppare una strategia per riportare il futuro immaginato a oggi, lavorare a ritroso, tracciare un percorso dalle tue aspirazioni a lungo termine al medio termine (il tuo punto focale post-crisi) e da lì ad oggi, è un'abilità preziosa.

Se è vero che i volontari operano senza ricevere un compenso di valore di mercato per il lavoro svolto, qualsiasi iniziativa organizzativa seria, di qualsiasi tipo, richiede una visione strategica e un dispendio di tempo, attenzione e infrastrutture. I leader, così come i volontari, devono impegnarsi a lavorare con altri volontari e devono imparare a lavorare bene con la comunità, compresa la creazione di una visione e l'ottimizzazione della strategia.

### 4 Analisi dei contesti

L'analisi dei contesti è una struttura semplice ma utile per esaminare qualsiasi situazione o evento. Può essere utilizzato sia a livello personale che aziendale. È particolarmente utile in un contesto di sviluppo perché ti consente di esplorare gli aspetti positivi e negativi di te (o della tua organizzazione) e dell'ambiente esterno in un modo relativamente sicuro e controllato. Ad esempio, l'analisi SWOT potrebbe essere un buon modo per iniziare la pianificazione strategica.

#### **Come si collega a una crisi?**

La crisi ha lasciato un segno indelebile in ogni individuo, agenzia e organizzazione. Le agenzie di volontariato che sono resilienti e agili nel rimodellare la loro strategia sarebbero in grado di servire i loro utenti dei servizi in modo più efficace ed efficiente, soddisfacendo davvero la visione di responsabilizzare ogni individuo verso l'indipendenza.

Il pensiero analitico o la ricerca di contesti aiuteranno i volontari a evitare decisioni avventate. Vale la pena soffermarsi, aspettare e rimuginare pazientemente idee, opportunità e scelte, soprattutto in tempi di crisi. Valuta attentamente i pro e i contro e approfondisci la ricerca. L'analisi contestuale è l'analisi sistematica - identificazione, smistamento, organizzazione, interpretazione, consolidamento e comunicazione - delle informazioni raccolte allo scopo di comprendere il contesto lavorativo per un nuovo ambiente di "crisi".

### 5 Direzioni strategiche

Identificare le opzioni strategiche, valutare e selezionare le migliori opzioni. La strategia collega la destinazione (visione) con la realtà attuale. La visione è senza tempo, ma la strategia deve essere



impostata nel tempo, nel luogo, nelle condizioni. La direzione strategica si riferisce ai piani che devono essere implementati affinché un'organizzazione progredisca verso la sua visione e raggiunga i suoi obiettivi.

## **Come si collega ad una crisi?**

La competenza più importante che un leader deve possedere è la capacità di sviluppare una strategia. Una strategia di crisi è il quadro delle decisioni e delle scelte che un'organizzazione o una persona fa per rispondere a una crisi (o alla percezione di una crisi). L'obiettivo della strategia è resistere a una crisi.

## **6 *Attenzione nell'implementazione***

L'attenzione è una forza stabilizzatrice che porta ad avere una panoramica delle cose, all'innovazione e alla produttività e, questi fattori possono essere considerati acceleratori di ripresa. Un'efficace risoluzione dei problemi di solito implica l'implementazione della messa a fuoco e il lavoro attraverso una serie di passaggi o fasi, come l'identificazione del problema, la strutturazione del problema, la ricerca di possibili soluzioni e la presa di una decisione. Prendere una decisione implica un'attenta analisi delle diverse possibili linee d'azione e quindi selezionare la migliore soluzione per l'attuazione. Durante l'implementazione del focus, possono sorgere più problemi soprattutto se l'identificazione o la strutturazione del problema originale non è stata eseguita completamente.

## **Come si collega ad una crisi?**

È importante sottolineare che dedicare la propria attenzione e il proprio impegno in azioni specifiche che affrontano i problemi tumultuosi di oggi è un meccanismo vitale per superare le difficoltà. Mantenere la concentrazione è importante quando la vita è normale, ma è assolutamente necessario in tempi di crisi. In presenza di una pandemia, la nostra capacità di stabilire e mantenere la nostra attenzione può aumentare le possibilità che le nostre attività, le nostre comunità, le nostre famiglie e ognuno di noi sopravvivano e, alla fine, tornino a uno stato prospero e più fiducioso.

## **7 *Change management***

La gestione del cambiamento è fondamentalmente la scienza, o forse l'arte, di gestire te stesso e gli altri durante un periodo di cambiamento. Le persone che sono brave a gestire il cambiamento devono principalmente essere molto brave a interagire con le persone, con una buona empatia ed eccellenti capacità comunicative. Devono essere bravi a motivare gli altri e avere un'intelligenza emotiva molto forte, in particolare una buona comprensione di sé stessi e una forte resilienza.

## **Come si collega ad una crisi?**

Una gestione efficace del cambiamento richiede una comunicazione efficace e il coinvolgimento delle persone che ne saranno interessate. La gestione del cambiamento con i volontari può presentare sfide piuttosto uniche rispetto a quelle vissute dal personale retribuito.

Il volontariato può creare leader. Osservando coloro che ti circondano, puoi iniziare a identificare le qualità di leadership che ammiri di più e puoi sviluppare quelle qualità in te stesso. Gestire un gruppo di volontari non è la stessa cosa che gestire i dipendenti. I gruppi di volontari sono spesso gruppi di pari e rispondono più alla leadership che alla gestione. Avrai l'opportunità di guidare con la

persuasione, l'innovazione e le tue idee e ideali. Lavorare in contesti di volontariato ti aiuterà ad apprendere il pensiero strategico, la gestione del cambiamento e le capacità di risoluzione dei conflitti. Imparerai a conoscere la tua comunità, le tendenze e i problemi, le persone e le risorse. Tutto ciò può aiutarti a sviluppare il tuo potenziale di leadership in tempi di cambiamento. (Merrill Associati, 2006)

## **8** *Capacità di revisione e valutazione*

La pratica riflessiva è, nella sua forma più semplice, pensare o riflettere su ciò che fai. È strettamente legato al concetto di imparare dall'esperienza, in quanto pensi a cosa hai fatto, cosa è successo e decidi da lì cosa faresti diversamente la prossima volta.

Pensare a quello che è successo fa parte dell'essere umano. Tuttavia, la differenza tra "pensiero" casuale e "pratica riflessiva" è che la pratica riflessiva richiede uno sforzo consapevole per pensare agli eventi e sviluppare intuizioni su di essi. Una volta che avrai preso l'abitudine di usare la pratica riflessiva, probabilmente la troverai utile sia sul lavoro che in situazioni personali di vita quotidiana.

La pratica riflessiva potrebbe essere fatta con la procedura Plan-do-check-act, che supporta miglioramenti continui:

- **Pianificare:** riconosci un'opportunità e pianifica un cambiamento.
- **Fare:** testare la modifica. Effettua uno studio su piccola scala.
- **Verificare:** esamina il test, analizza i risultati e identifica ciò che hai imparato.
- **Agire:** agisci in base a ciò che hai appreso nella fase di studio. Se la modifica non ha funzionato, ripeti il ciclo con un piano diverso. Se hai avuto successo, incorpora ciò che hai imparato dal test in cambiamenti più ampi. Usa ciò che hai imparato per pianificare nuovi miglioramenti, ricominciando il ciclo.

## **Come si collega ad una crisi?**

La valutazione è l'ossigeno che alimenta il processo decisionale. Durante i periodi di crisi le decisioni devono essere prese, con o senza dati. Agire rapidamente, con le giuste decisioni, può salvare vite. Agire rapidamente, con le decisioni sbagliate, può costare vite. Creare circuiti di feedback, opportunità per comprendere e imparare dai nostri successi ed errori, sono fondamentali per il miglioramento. In qualità di valutatore, hai un ruolo nel processo iterativo di risposta rapida. Pertanto, è importante rivedere e valutare le informazioni e le decisioni recenti, per trovare le insidie e imparare a evitarle.

## 1.2.4 Analytical thinking

Le società colpite da una crisi devono imparare rapidamente (a volte non essendo pronte) a gestire i rispettivi rischi, sviluppare prudenza e far fronte all'abbandono delle routine. Il pensiero analitico gioca un ruolo importante in questo caso, indipendentemente dal fatto che i servizi di assistenza siano forniti da assistenti professionisti o volontari. Il volontariato nelle emergenze, nelle crisi e nei disastri avviene quasi sempre rapidamente ed è guidato dal desiderio di aiutare gli altri e dalla preoccupazione per parenti, amici e vicini. Nelle prime reazioni, il pensiero analitico non è necessariamente immediato, ma più tardi quando devono essere organizzati processi di aiuto e devono essere adempiuti compiti più complessi, il pensiero analitico diventa essenziale.

Le abilità analitiche si riferiscono alla capacità di raccogliere e analizzare informazioni, risolvere problemi e prendere decisioni. Le abilità analitiche supportano il rilevamento di schemi, il brainstorming, l'osservazione, l'interpretazione dei dati e il processo decisionale in base ai molteplici fattori e opzioni disponibili. La maggior parte dei tipi di lavoro richiedono capacità analitiche e le usiamo per risolvere problemi che potrebbero non avere soluzioni ovvie o avere diverse variabili.

Esistono molti tipi di capacità analitiche, tra cui comunicazione, creatività, pensiero critico, analisi dei dati e ricerca. Ci sono principalmente due modi per migliorare il pensiero analitico: con un approccio metodico diretto o attraverso tecniche più creative. Entrambi i modi di risolvere un problema richiedono capacità analitiche.

Nel contesto della crisi ci concentriamo qui su tre elementi fondamentali per il pensiero analitico:

- Ricerca e verifica dell'accuratezza
- Ragionamento analitico
- Processo decisionale su più fattori.

### 1 *Ricerca e verifica dell'accuratezza*

Usare il termine "ricerca" non rimanda necessariamente alla ricerca scientifica. Invece, nel nostro contesto, si tratta di ricerca nel senso di raccolta di dati, di raccolta di informazioni per arrivare a una soluzione o per poter valutare meglio diverse soluzioni. La ricerca è parte integrante del pensiero analitico. Una volta identificato un problema, è importante eseguire la ricerca per una soluzione. "Ricerca" può essere qualcosa di semplice come farsi aiutare da un altro volontario o da un superiore, i quali potrebbero avere più conoscenza del problema. Può significare condurre ricerche online più estese attraverso diverse fonti digitali. Potrebbe essere la raccolta di dati. Parte della ricerca sta anche nel valutare quali informazioni sono preziose o essenziali per risolvere il problema.

### **Come si collega ad una crisi?**

Questo ci porta a una parte molto importante e difficile della ricerca, ovvero "la verifica dei fatti". Molte fonti, per quanto attendibili possano sembrare, possono essere legate a determinati interessi che potrebbero non avere uno scopo nella gestione di una crisi. Questo problema è apparso più volte durante la crisi del COVID-19, ad es. quando veniva negato il pericolo del virus o quando venivano pubblicamente comunicate teorie del complotto. Dati affidabili richiedono fonti affidabili e verifiche dei fatti. Questi possono essere dati basati su fonti scientifiche o possono essere informazioni provenienti da media seri. I social media non appartengono certamente a queste fonti affidabili e basate sui fatti, e Internet non è una fonte affidabile di per sé.

## 2 *Ragionamento analitico*

In psicologia, diverse forme di ragionamento analitico vengono distinte e valutate in situazioni diverse a seconda del metodo.

Il ragionamento analitico è un termine psicologico che si riferisce alla capacità di analizzare le informazioni, siano esse di natura qualitativa o quantitativa, e discernere i modelli all'interno delle informazioni. Il ragionamento analitico implica il ragionamento deduttivo senza conoscenze specialistiche, come ad esempio: comprendere la struttura di base di un insieme di relazioni; riconoscere affermazioni logicamente equivalenti; e dedurre ciò che potrebbe essere vero o deve essere vero sulla base di determinati fatti e regole.

Dimostriamo sempre il pensiero analitico quando possiamo mettere in discussione una situazione per scomporla e risolvere i problemi correlati. Ciò comporta l'identificazione di ciò che è importante e quali informazioni possono essere ignorate in una questione complicata. Le capacità di pensiero analitico sono importanti nella nostra vita personale così come nel volontariato, in quanto sono una parte essenziale della risoluzione dei problemi che incontriamo.

### **Come si collega ad una crisi?**

Situazioni di crisi che richiedono un pensiero analitico sono sempre esistite nella storia dei disastri e la necessità di un ragionamento analitico dipende dalla situazione di crisi: per le minacce ricorrenti come terremoti o incidenti gravi esistono piani di emergenza che hanno già dimostrato il loro valore nella pratica, esistono strutture di supporto su cui fare affidamento. In altre situazioni di crisi, spesso non possiamo attingere alle esperienze che abbiamo già avuto. Ciò rende la capacità di pensare analiticamente ancora più importante.

## 3 *Processo decisionale su più fattori*

Il pensiero analitico e un processo decisionale efficace sono fondamentali per il successo di qualsiasi organizzazione e persona. Tuttavia, indipendentemente dal contesto, tutte le decisioni dipendono dallo sviluppo e dalla formazione di un giudizio. Sorgono difficoltà poiché questi giudizi sono spesso complicati da una varietà di fattori che potrebbero influenzare il risultato. Il processo decisionale implica quindi l'analisi delle informazioni e l'utilizzo di varie strategie e tecniche al fine di risolvere efficacemente problemi decisionali o identificare la linea di condotta più appropriata.

Il processo decisionale è legato a diverse discipline come la psicologia e le neuroscienze, il che mostra quanto sia importante in termini di pensiero analitico. Esistono numerose tecniche legate alle diverse discipline, ma principalmente si dividono tra prendere decisioni in gruppo o come individuo. Per un volontario questo fattore fa un'enorme differenza perché, a seconda dell'ambito di una decisione, sarà necessario un feedback con altri volontari, team leader o terze parti.

Non tutte le situazioni in cui devi prendere decisioni sono problemi allo stesso tempo; spesso si tratta di decisioni quotidiane piuttosto banali che tuttavia possono essere molto importanti per le persone coinvolte. In questi casi, avrai bisogno di altre competenze trasversali come empatia, capacità di comunicazione o competenza interculturale: probabilmente avrai avuto questa esperienza molte volte nel tuo lavoro di volontariato.

### **Come si collega ad una crisi?**

Come volontario in un'organizzazione umanitaria che agisce in una crisi, difficilmente prenderai decisioni senza consultare i colleghi e l'unità dirigente. Per preparare una situazione di crisi, le



tecniche decisionali in gruppo possono includere il consenso o il processo decisionale partecipativo, il voto o il ricorso a tecniche come quella Delphi (un metodo di previsione interattivo). Indipendentemente dal metodo che alla fine utilizzi per prendere una decisione, cercherai sempre di catturare il maggior numero possibile di fattori rilevanti per la decisione, analizzarli e trovare compromessi a favore di una soluzione.

## 1.3 Abilità personali

Le abilità personali sono cose in cui siamo bravi: i nostri punti di forza, abilità e attributi. Si riferiscono a come ti esprimi e a come interagisci con gli altri sul posto di lavoro e nella vita di tutti i giorni. Una persona con una carenza in queste abilità non è facile da affrontare e la loro presenza può causare una spaccatura in una squadra. È molto più facile lavorare con persone con abilità personali ben sviluppate che contribuiscono a creare un ambiente produttivo ed efficace. Questo è importante quando si fa volontariato nel settore sociale, specialmente durante le crisi. Una persona con abilità personali ben sviluppate:

- Dice direttamente ciò che pensa o sente
- È in grado di ascoltare attentamente ciò che hai da dire senza interruzioni
- Tratta onestamente e rispettosamente gli altri
- Si comporta in modo coerente ed è autocontrollato
- È in grado di controllare le emozioni
- Si può contare sulla sua cortesia e professionalità
- È aperto ai commenti e alle opinioni altrui, si assicura di capire
- Collabora con gli altri per risolvere un problema
- È responsabile delle proprie azioni
- È flessibile e disposto ad adattarsi o apportare modifiche a beneficio del team
- Riconosce e conferma i punti di forza e contributi altrui
- Sostiene gli altri nelle loro idee ed è disposto a contribuire.

Nell'ambiente CRISISS, il cluster sulle abilità personali contiene cinque abilità: consapevolezza di sé, intelligenza emotiva, resilienza, sviluppo personale e autogestione. La selezione delle competenze non si basa su un metodo o una scuola specifica, ma sulla rilevanza delle competenze nella prospettiva di una crisi in cui sono coinvolti i volontari.

### 1.3.1 Consapevolezza di sé

L'autoconsapevolezza implica essere consapevoli di diversi aspetti del sé, come tratti, comportamenti e sentimenti. In sostanza, è uno stato psicologico in cui se stessi diventa il centro dell'attenzione.

La consapevolezza di sé è una delle prime componenti del concetto di sé ad emergere. Sebbene la consapevolezza di sé sia qualcosa di centrale per chi si è, non è qualcosa su cui ci si concentra in modo acuto in ogni momento di ogni giorno. Invece, la consapevolezza di sé è intessuta nel tessuto di chi si è ed emerge in momenti diversi a seconda della situazione e della personalità. In altre parole, l'autocoscienza è la capacità di guardare noi stessi attraverso l'introspezione e la riflessione.

La teoria dell'autocoscienza (e la successiva ricerca) suggerisce che questa caratteristica gioca un ruolo fondamentale nel modo in cui comprendiamo e valutiamo noi stessi e quali decisioni prendiamo di conseguenza. Inoltre, il nostro livello di autocoscienza interagisce con la probabilità di successo nel riallineare noi stessi e i nostri standard per determinare come pensiamo al risultato. Quando siamo consapevoli di noi stessi e crediamo che ci sia un'alta probabilità di successo, generalmente siamo pronti ad attribuire quel successo o fallimento ai nostri sforzi. Al contrario, quando siamo consapevoli di noi stessi ma crediamo che ci siano poche possibilità di successo, tendiamo a pensare che il risultato sia più influenzato da fattori esterni che dai nostri sforzi. Naturalmente, a volte il nostro successo nel riallinearsi ai nostri standard è in parte dovuto a fattori esterni, ma abbiamo sempre un ruolo da svolgere nei nostri successi e fallimenti.



Inoltre, poiché un senso di sé ben sviluppato è parte fondamentale del modo in cui ci relazioniamo con gli altri e il mondo, ci aiuta ad anticipare il comportamento degli altri, a essere consapevoli di come gli altri ci vedono, a sapere come comportarci e quindi a lavorare in team. Also, as a well-developed sense of self is key part of how we relate to others and the world, it helps us anticipate the behaviour of others, be aware of how others see us, know how to behave, and thus work in teams.

Praticare la consapevolezza di sé ha molti vantaggi:

- Può renderci più proattivi, aumentare la nostra accettazione e favorire uno sviluppo personale positivo.
- L'autoconsapevolezza ci permette di vedere le cose dalla prospettiva degli altri, esercitare l'autocontrollo, lavorare in modo creativo e produttivo e provare orgoglio per noi stessi e il nostro lavoro, così come un'autostima generale.
- Porta a un migliore processo decisionale.
- Può renderci migliori nel nostro lavoro, comunicare meglio sul posto di lavoro e migliorare la nostra autostima e il benessere lavorativo.

Questi vantaggi sono una ragione sufficiente per lavorare sul miglioramento della consapevolezza di sé, ma questo elenco non è affatto esaustivo. L'autocoscienza ha il potenziale per migliorare praticamente ogni esperienza che si ha, in quanto è uno strumento che può essere utilizzato sempre e ovunque, per collocarsi nel momento, per valutare realisticamente te stesso e la situazione e agire di conseguenza.

## **1** *Pensiero positivo*

Una delle cose a cui l'autocoscienza e il dialogo interiore possono portare è il pensiero positivo. Il dialogo interiore è il flusso infinito di pensieri non detti che ti attraversano la testa e possono essere positivi o negativi. Alcuni di questi pensieri automatici provengono dalla logica e dalla ragione, mentre altri possono derivare da idee sbagliate create a causa della mancanza di informazioni.

Se i pensieri che ci attraversano la testa sono per lo più negativi, la nostra visione della vita sarà molto probabilmente pessimista, ma, se i nostri pensieri sono generalmente positivi, saremo probabilmente ottimisti, qualcuno che (in altre parole) pratica il pensiero positivo.

Il pensiero positivo non significa ignorare di proposito le sensazioni di angoscia o le situazioni spiacevoli nella vita (qualcosa che sarebbe allettante per tutti). In realtà rimanda alla capacità di affrontare il disagio in modo più positivo e produttivo.

### **Come si collega ad una crisi?**

I ricercatori continuano ad esplorare gli effetti del pensiero positivo e dell'ottimismo sulla salute. Tra questi vantaggi possiamo includere:

- Maggiore durata
- Tassi più bassi di depressione e angoscia
- Migliore benessere psicofisico
- Migliori capacità di coping durante le difficoltà ed i periodi di stress

Questi sono davvero utili durante una crisi quando dobbiamo gestire e affrontare costantemente lo stress. Il pensiero positivo ti consente di affrontare situazioni spiacevoli durante la crisi in un modo in cui non solo puoi evitare di essere sopraffatto dallo stress e dal negativismo, ma anche ridurre i danni che questi fanno al tuo corpo e alla tua mente, e quindi, per mantenere la tua salute e la forza di cui hai bisogno per affrontare la crisi.

Ecco un esempio di come funziona il pensiero positivo: quando affronti una situazione difficile, invece di dire a te stesso "non c'è modo per farlo, è troppo difficile", provi a pensare "ci proverò, è un grande opportunità per imparare!". Questo nuovo approccio sarà davvero utile per affrontare al meglio la situazione ed è più probabile che ti dia i risultati che stai cercando.

## 2 Autocontrollo

Secondo l'American Psychological Association, l'autocontrollo è la capacità di comandare il nostro comportamento e di inibire o frenare i nostri impulsi e desideri; essere responsabili di noi stessi. Ciò significa che siamo in grado di regolare il nostro comportamento per seguire una regola o un valore o per soddisfare un ideale o uno standard.

L'autocontrollo si applica non solo al cambiamento del nostro comportamento, ma anche alla regolazione dei nostri pensieri, emozioni e stati d'animo, impulsi e prestazioni. Praticiamo l'autocontrollo molto spesso durante il giorno: quando cerchiamo di prestare attenzione a qualcosa e rimanere concentrati, o cerchiamo di sentirci meglio, e anche quando perseveriamo nel fare qualcosa di duro e resistiamo ad arrenderci.

Detto questo, possiamo vedere che l'autocontrollo è molto importante: è lo strumento che ci consentirà di raggiungere i nostri obiettivi e le nostre sfide a lungo termine.

### **Come si collega ad una crisi?**

Prendendo come esempio la pandemia di Covid-19, possiamo esplorare come la consapevolezza di sé e l'autocontrollo possono essere utili per noi durante una crisi. Queste abilità non solo aiuteranno la nostra salute mentale generale, ma possono anche essere utili per proteggerci da tutte quelle notizie false e comportamenti pericolosi che alcune persone potrebbero promuovere, come rifiutarsi di indossare una maschera o non seguire il distanziamento sociale. Sarebbe più facile per noi seguire i nostri impulsi e fare la cosa comoda, ma sappiamo che le misure di sicurezza hanno lo scopo di proteggerci e servono a un bene più grande, e quindi eserciteremo l'autocontrollo per seguirle. Non possiamo controllare le azioni degli altri, ma possiamo controllare le nostre risposte.

La mancanza di autocontrollo è sempre pericolosa per il nostro benessere, e questo è particolarmente vero durante una crisi. Questo perché porta a scelte sbagliate (basate su impulsi, ricompense immediate o emozioni) e a reazioni negative quando non otteniamo ciò che vogliamo, come rabbia o strategie di coping malsane. Quando abbiamo a che fare con una crisi, lo stress, la spiacevolezza e la frustrazione sono abbastanza frequenti. Pertanto, è più importante che mai addestrare l'autocontrollo per essere in grado di rimanere stabili, fare buone scelte e seguire con successo i piani per raggiungere i nostri nobili obiettivi.

### 3 *Il processo decisionale*

Il processo decisionale è un altro elemento fondamentale per la consapevolezza di sé poiché richiede una grande conoscenza della situazione, di sé stessi e di tutti gli individui coinvolti. Migliore sarà la tua comprensione e valutazione di te stesso e della situazione, migliori saranno le decisioni che prenderai.

Il processo decisionale include valutare i benefici e i costi delle nostre scelte, prevederne le conseguenze e fare la scelta che probabilmente avrà il risultato migliore. Questo processo richiede molta energia e necessita di quante più informazioni possibili. Spesso, nel nostro quotidiano, prendiamo molte decisioni automaticamente, in base alla nostra precedente esperienza; tuttavia, quando affrontiamo una nuova situazione, dobbiamo prenderci del tempo per prendere una decisione informata, tenendo presente le conoscenze di cui abbiamo bisogno, i potenziali benefici e rischi, nonché i nostri pregiudizi e punti ciechi.

#### **Come si collega ad una crisi?**

Il processo decisionale è stressante, ma prendere decisioni durante una crisi può essere ancora più difficile a causa dell'incertezza, delle difficoltà a pensare chiaramente e della mancanza di informazioni e di tempo. Affinare le tue capacità decisionali può essere un ottimo modo per superare l'ansia e la paura coinvolte nel processo di prendere una decisione.

In tempi di cambiamento e crisi, le persone devono confrontarsi con un gran numero di fattori, alcuni dei quali possono controllare e altri no. Se proviamo a prendere decisioni basate su fattori che non possiamo controllare o su questioni che non possiamo conoscere, corriamo il rischio di rimanere intrappolati nella paralisi dell'analisi. Quando lavoriamo all'interno del nostro framework e lo modifichiamo secondo necessità, possiamo modellare ed esplorare scenari con un maggiore grado di accuratezza. Per i volontari e i professionisti che intervengono in una crisi, essere in grado di identificare nuove soluzioni a problemi o prendere decisioni difficili può essere una competenza chiave nello sviluppo del proprio lavoro.

#### **1.3.2 Intelligenza emotiva**

Essere emotivamente intelligenti significa capire cosa proviamo, perché ci sentiamo in quel modo e come reagire in modo appropriato a questi sentimenti. In altre parole: nominare, comprendere e gestire le nostre emozioni.

Le emozioni sono una parte essenziale di ciò che siamo, ma a volte possono essere difficili da capire. Sapere cosa proviamo veramente, rifletterci e parlare di queste emozioni è una parte fondamentale dello sviluppo dell'intelligenza emotiva. Evitare, non ascoltare o lasciarsi trasportare dalle nostre emozioni può portarci a situazioni problematiche e angoscia. Inoltre, le emozioni possono davvero aiutarci nel processo decisionale, quindi non ha senso cercare di rimuoverle da esso.

### 1 *Mental health*

L'intelligenza emotiva è la chiave per sviluppare una salute mentale positiva. E cos'è la salute mentale? Le persone hanno una buona salute mentale non solo perché non hanno un problema mentale diagnosticabile, ma perché hanno acquisito alcune capacità che le proteggono dallo

sviluppare tali problemi. Queste abilità sono: apprendere, creare e mantenere relazioni positive, far fronte all'incertezza e ai cambiamenti e, in particolare, gestire le emozioni sia "positive" che "negative".

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha sottolineato che 1 persona su 4 nel mondo sarà colpita da problemi di salute mentale in un determinato momento della propria vita. Considerando queste informazioni, possiamo vedere che è molto importante aumentare la consapevolezza, capire cosa è un disturbo mentale e come possiamo promuovere una buona salute mentale. In tal modo, possiamo aiutare a prevenire lo sviluppo di disturbi mentali e raggiungere le persone che soffrono per fornire loro assistenza.

La salute mentale non è una responsabilità individuale e la malattia mentale non è un fallimento personale. Le società e i governi sono obbligati ad avere politiche e programmi di salute mentale e a migliorare le condizioni di vita della popolazione al fine di ridurre i rischi di sviluppare problemi di salute mentale e rimuovere le barriere di accesso alle cure. Detto questo, ci sono alcune piccole ma importanti cose che noi come individui possiamo fare per raggiungere quelle capacità menzionate in precedenza che ci aiutano a sviluppare una buona salute mentale. Non sono innati, possiamo allenarci!

### **Come si collega ad una crisi?**

La pandemia ha rappresentato una minaccia significativa per la salute mentale. La quarantena e l'autoisolamento possono avere un impatto negativo sul nostro benessere, sommato alle paure legate all'infezione, alla frustrazione e alla noia e alla mancanza di informazioni e forniture. Ci sono stati molti gruppi a rischio di problemi di salute mentale durante la pandemia, ad esempio bambini e adolescenti; adulti più anziani; persone a rischio di abusi domestici; persone con difficoltà economiche o in una situazione socioeconomica bassa; operatori sanitari in prima linea che avevano un carico di lavoro pesante, dovevano prendere decisioni di vita o di morte ed erano a rischio di infezione; le donne, in particolare, che devono conciliare istruzione a domicilio, lavoro da casa e lavoro domestico; e le persone che hanno avuto problemi di salute mentale o di dipendenza in passato, aggravati dall'impossibilità di incontrare i loro regolari gruppi di sostegno.

L'isolamento sociale percepito e la solitudine portano a un'ampia gamma di sintomi psicologici. Tra questi ci sono depressione, ansia e stress post-traumatico e hanno un impatto negativo sulla qualità della vita. Queste possono essere comuni ad altre crisi, sia personali che sociali, ma potrebbero essere mediate dall'attività fisica fuori casa o dal supporto sociale; l'isolamento sociale forzato nel contesto di una pandemia è ciò che lo rende diverso da altre circostanze.

Avere sviluppato una salute mentale positiva può aiutarci a far fronte a queste nuove lotte e paure e aiutare altre persone che potrebbero aver bisogno di noi, poiché le nostre capacità possono impedire che ci sentiamo sopraffatti e quindi possiamo gestire la situazione. Ma, a causa di tutti questi rischi che abbiamo menzionato, dobbiamo prenderci cura della nostra salute mentale, oltre che della nostra salute fisica poiché queste misure restrittive hanno indubbiamente influito sul benessere delle persone in tutti i settori. E ricordati di chiedere aiuto se ne hai bisogno!

## 2 *Intelligenza sociale*

La competenza sociale è la misura in cui siamo efficaci nelle nostre interazioni sociali con gli altri, inclusa la creazione e il mantenimento di relazioni sociali, la visualizzazione di abilità collaborative e flessibili e l'adeguamento dei comportamenti per soddisfare le esigenze di diversi contesti sociali.

L'intelligenza emotiva può aiutarci nelle nostre relazioni con gli altri. Quando ci prendiamo il tempo per ascoltare attentamente il nostro partner, la nostra famiglia, i nostri amici o colleghi – quando cerchiamo di relazionarci con i loro sentimenti – si sentiranno compresi. E quando una persona si sente compresa, è molto più propensa a ricambiare i tuoi sforzi e cercare di essere più comprensiva nei tuoi confronti. Inoltre, l'intelligenza emotiva può aiutarci nella risoluzione dei conflitti: se siamo in grado di regolare le nostre emozioni mentre affrontiamo disaccordi o incomprensioni, sarà più facile per noi comunicare in modo calmo e quindi fare i conti con l'altra persona.

### **Come si collega ad una crisi?**

La comunicazione è fondamentale quando siamo di fronte a una crisi: dobbiamo agire rapidamente e raggiungere rapidamente il consenso mentre affrontiamo lo stress. Pertanto, dobbiamo sapere come fornire informazioni correttamente e prestare attenzione a ciò che dicono gli altri mentre ci prendiamo cura dei sentimenti dei membri del nostro team. Allenare la nostra intelligenza sociale può aiutarci in queste sfide.

Inoltre, l'intelligenza sociale può essere davvero utile quando dobbiamo gestire i conflitti interpersonali, che possono essere frequenti in una situazione complessa come una crisi. Alcune cose che sembrano facili da fare possono essere in realtà molto difficili, ma hanno una grande importanza quando vogliamo risolvere un conflitto, quindi è importante formarle. Intendiamo capacità quali: essere in grado di dire di no o esprimere disaccordo, esprimere sentimenti, sia positivi che negativi; negoziare e rispettare i sentimenti e le opinioni degli altri.

Inoltre, quando stiamo affrontando momenti di incertezza, paura e stress, avere relazioni positive e nutritive nel nostro ambiente può fermare e persino invertire la nostra angoscia. Se facciamo parte di un gruppo, prendersi del tempo per migliorare il senso di appartenenza, la comunicazione assertiva e la cura tra i membri, può essere un buon modo per prevenire lo stress e il burnout e può prepararci quando dovremo affrontare una crisi, che aiuti a raggiungere risultati migliori e più rapidi.

## 3 *Empatia*

Forse hai sentito ad un certo punto della tua vita l'espressione "mettiti nei panni di qualcun altro". E forse sai già che si riferisce all'aver empatia, all'essere empatici con qualcuno. Ma potresti definire l'empatia con precisione?

L'empatia è la capacità di comprendere un sentimento, una situazione o circostanza della vita, un'opinione, un punto di vista diverso dal proprio. Significa che possiamo entrare in contatto con altre persone e sapere di cosa hanno bisogno, vogliono o provano. Questa connessione è ciò che migliora la nostra capacità di aiutare le persone ed è la base del comportamento altruistico.

Non confonderlo con simpatia: essere empatico con qualcuno non significa necessariamente che sei d'accordo o che ti piace, ma sei in grado di capire questa persona. Inoltre, l'empatia non si applica al

"sentirsi dispiaciuto" o "aver pietà" di qualcuno. L'empatia è ciò che consente a ciascuno di noi di essere visto, ascoltato e di ricevere risposta ai propri bisogni.

## **Come si collega ad una crisi?**

Quando stiamo affrontando un momento critico, pieno di paura e stress, è importante preoccuparsi delle altre persone tanto quanto teniamo a noi stessi, se non anche di più. È in questi tempi che abbiamo più che mai bisogno di unirci, responsabilizzarci e portare il nostro meglio per la causa. Tuttavia, l'empatia è sempre necessaria: la cooperazione e la collaborazione sono ciò che può far sopravvivere e prosperare la società nel suo insieme.

D'altra parte, aiutare gli altri può fornire un senso di controllo e potenziamento in un periodo che può essere opprimente. Quando il mondo sembra imprevedibile e caotico, trovare modi tangibili per fare bene e migliorare le cose per qualcun altro può essere fonte di conforto. Praticare l'empatia durante una pandemia o una crisi non solo apre la mente a ciò che gli altri stanno vivendo, ma può anche fornire una connessione sociale che può aiutare a combattere sentimenti di isolamento e angoscia. Tuttavia, dobbiamo tenere a mente che dobbiamo ascoltare e prenderci cura di noi stessi per poter aiutare gli altri, e questo non è egoismo, è empatia.

In tempi difficili, è importante ricordare che ci siamo tutti insieme! Pensateci, fate il possibile per sostenervi a vicenda e chiedete aiuto se ne avete bisogno.

## **1.1.3 Resilienza**

La resilienza non è solo la capacità di riprendersi da una situazione avversa. È più di questo: la capacità di raggiungere i propri obiettivi anche di fronte a sfide più grandi. Come processo di sviluppo, la resilienza coinvolge principalmente l'agency, o la capacità interiore degli individui di tutte le età, di fare appello ai propri punti di forza interni, impegnarsi con gli altri e cercare risorse esterne per trasformare con successo situazioni stressanti o avversità in opportunità per imparare e prosperare.

Oggi la resilienza è intesa come un processo interattivo di 3 elementi:

1. patrimonio personale individuale = fattori di protezione individuale (come ottimismo, autoefficacia, flessibilità cognitiva, ecc.),
2. risorse relazionali = localizzate al di fuori dell'individuo (famiglia, gruppo di pari, altri significati)
3. risorse contestuali = istituzioni educative, culturali, ricreative, coesione comunitaria.

Poiché questi tre elementi sono interconnessi, il miglioramento in uno di essi porterà a miglioramenti anche nelle altre aree. Inoltre, la crescita tende a diventare esponenziale dopo un po', poiché ogni successo diventa più grande di quello precedente e ha un impatto su tutti e tre gli elementi della resilienza.

Il volontariato da solo contribuisce a sviluppare i 3 elementi della resilienza. Il volontariato rafforza le comunità; rende le relazioni più profonde e significative e consente ai volontari di sviluppare le risorse personali necessarie per gestire situazioni stressanti, traumatiche e avverse nella vita.

In che modo il volontariato in tempi di pandemia è diverso dal volontariato in qualsiasi altro momento?



La resilienza è una capacità multiforme. Per affrontare le sfide e rispondere in modo appropriato può richiedere di attingere a tutte le nostre risorse, sia interne che esterne, comprese le nostre relazioni personali. La buona notizia è che il miglioramento delle nostre risorse può aiutare a sviluppare la resilienza e ci sono molti modi in cui possiamo farlo.

Ricercatori hanno condotto una revisione completa della letteratura sulla resilienza e hanno identificato queste risorse individuali ricorrenti, che aiutano le persone ad affrontare efficacemente situazioni avverse e altamente stressanti:

- Intelligenza e capacità cognitive
- Funzioni esecutive
- Capacità di risoluzione dei problemi
- Temperamento facile
- Effetto positivo
- Prospettive o emozioni positive
- Senso dell'umorismo
- Efficace autocontrollo o autoregolamentazione
- Pensiero creativo
- Agenzia e autoefficacia
- Adattabilità e competenza
- Fede o spiritualità
- Quadro per la creazione di significato

## **1** *Optimism*

Ottimismo è la capacità di notare e aspettarsi il positivo, di concentrarsi su ciò che puoi controllare e di intraprendere azioni mirate. Gli ottimisti tendono a vedere le difficoltà come esperienze di apprendimento o battute d'arresto temporanee. Anche il giorno più infelice ha la promessa che "il domani sarà probabilmente migliore". Le persone con atteggiamenti ottimisti hanno maggiori probabilità di continuare a lavorare verso i propri obiettivi, anche di fronte a ostacoli, sfide e battute d'arresto. Tale persistenza alla fine significa che hanno maggiori probabilità di raggiungere i propri obiettivi. L'importanza sta nel concentrarsi non solo sul fatto di "essere positivi" e sull'ignorare le altre emozioni: l'obiettivo dovrebbe essere cercare di guardare il lato positivo pur riconoscendo le difficoltà della situazione. Pertanto, è importante concentrarsi sul mantenimento di un livello di ottimismo sano e realistico.

### ***Come si collega a una crisi?***

I volontari che si sono fatti avanti per aiutare durante la crisi sono stati un faro di altruismo e ottimismo. Il volontariato è una situazione vantaggiosa per tutti: porta benefici alle comunità e ai volontari stessi. La nuova ricerca mostra che coloro che hanno continuato a fare volontariato durante la crisi della pandemia hanno avuto un calo significativamente e sostanzialmente minore della soddisfazione di vita e del disagio psicologico rispetto a coloro che hanno smesso o che non hanno mai fatto volontariato in primo luogo. Coloro che hanno continuato a fare volontariato hanno riferito livelli più bassi di solitudine. Mantenere l'attività di volontariato sembra essere un importante fattore protettivo nei periodi di stress e porta una prospettiva più ottimista.

Il volontariato può ridurre il rischio di mortalità e limitazione del funzionamento fisico, portare a una maggiore attività fisica e creare migliori risultati psicosociali, come un maggiore ottimismo e minori sintomi depressivi o solitudine.

## **2** *Agilità mentale*

L'agilità mentale è la capacità di guardare le situazioni da più prospettive e di pensare in modo creativo e flessibile. Siamo tutti inclini a immaginare il peggio, si chiama catastrofismo. È possibile allenare la propria agilità mentale ed evitare di immaginare gli scenari peggiori. È possibile imparare a incanalare la paura, a pensare agli esiti più probabili della situazione.

### **Come si collega a una crisi?**

In una crisi, quando la realtà cambia di giorno in giorno (o anche di ora in ora), quando non c'è modo di sapere con certezza cosa ci aspetta o quale sia la migliore linea d'azione da intraprendere, non c'è tempo per la perfezione. In una crisi è necessaria una mentalità agile. In questi tempi incerti, dobbiamo ridurre rapidamente lo zoom per comprendere il quadro generale mutevole e quindi ingrandire le azioni a breve termine da eseguire. È difficile da fare a causa del sovraccarico di informazioni e dei continui cambiamenti. Per combattere la distraibilità, abbiamo bisogno dell'agilità mentale per passare da concentrazione, flessibilità e consapevolezza.

L'agilità mentale si intreccia anche con le risorse contestuali. Le comunità si trovano ad affrontare sfide nuove e sconosciute. I loro vecchi modi di funzionare non coprono le attuali esigenze dei loro membri. Il volontariato permette di riconoscere i bisogni della comunità e di auto-organizzarsi intorno ad essi. Grazie all'organizzazione di base, la risposta è più rapida e disponibile nel luogo e nel momento in cui è più necessario. Riconoscere i bisogni delle comunità al tempo delle pandemie e diventare un volontario per rispondervi rende le comunità più forti e resilienti.

## **3** *Forza di carattere*

La forza di carattere è la capacità di utilizzare i propri punti di forza per impegnarsi in modo autentico, superare le sfide e creare una vita in linea con i propri valori. Dietro le parole, i punti di forza del carattere, potresti trovare affidabilità e coscienza, che possono essere considerate due facce della stessa medaglia, perché entrambe riguardano il comportarsi "bene", in conformità con i tuoi valori personali e il tuo codice etico. Quando inizi a fare volontariato, è importante ricordare che sei lì per aiutare, non per metterti alla prova. Il volontariato richiede che tu sia altruista e ti concentri solo su come creare un impatto significativo. I grandi volontari lo capiscono e sono ansiosi di fare tutto il possibile per realizzare un cambiamento positivo. È importante rimanere umili.

### **Come si collega ad una crisi?**

Le crisi rivelano il carattere. I media sono pieni di storie sull'ispirazione di altruismo, carattere o egoismo. Come il Consiglio nazionale delle organizzazioni di volontariato in Inghilterra ci ricorda che stiamo affrontando "una maratona, non uno sprint" nei nostri sforzi di volontariato. Questa crisi offre un'opportunità per affinare e abituare i punti di forza del carattere di cui le nostre comunità hanno sempre più bisogno da noi.

## 4 Autoregolazione

L'autoregolazione è la capacità di cambiare i propri pensieri, emozioni, comportamenti e fisiologia al servizio di un risultato desiderato. L'autoregolamentazione riguarda il modo in cui controlli e gestisci te stesso e le tue emozioni, risorse interiori e abilità. Include anche la tua capacità di gestire i tuoi impulsi.

Imparare a gestire le aree menzionate della personalità, in particolare le emozioni, ti aiuterà con l'autoregolazione. La chiave è capire le tue reazioni, le tue risposte emotive o le direzioni dei pensieri in situazioni stressanti. Puoi esercitarti riflettendo sulle situazioni, per analizzare perché abbiamo agito in quel modo. Questo può aiutarci a comportarci con maggiore controllo in futuro. Quindi potremmo essere in grado di incanalare consapevolmente le nostre reazioni incontrollate verso quelle controllate positivamente.

### **Come si collega ad una crisi?**

Dopo aver assistito e lavorato in una crisi, i volontari dovrebbero prendersi del tempo per riposarsi, riconnettersi con i propri cari e tornare lentamente alla solita routine. Molte persone elaboreranno l'esperienza di vivere o lavorare in situazioni straordinarie di emergenza, riflettendo su ciò che hanno imparato, sui dilemmi morali o etici che hanno incontrato e sulla sofferenza umana che hanno visto. È importante assistere i volontari nella comprensione e nel venire a patti con le loro esperienze di emergenza, fornendo spazio e tempo per la riflessione, imparando l'autoregolamentazione.

## 5 Connessione

Connessione - La capacità di costruire e mantenere relazioni forti e di fiducia. Le buone relazioni sono un pilastro fondamentale per la resilienza e sono una fonte di supporto quando i tempi si fanno difficili. Mantieni le tue relazioni familiari e di amicizia e avrai sempre una rete di supporto istantanea, affidabile e fidata intorno a te. La connessione è fortemente legata alla compassione, che è una parte significativa di questo elemento. La compassione, a parte l'empatia, ci porta a intraprendere qualche azione per aiutare l'altra persona, non solo a provare qualcosa per lei. La seconda parte della connessione deve essere presente: prestare attenzione è un connettore potente. Tuttavia, è necessario un punto di equilibrio per la connessione.

### **Come si collega ad una crisi?**

La connessione come elemento di capacità di resilienza ci rende più bravi a comunicare e relazionarci con gli altri, anche durante il volontariato, potrebbe migliorare le nostre relazioni sociali. Sentirsi preoccupati per qualcun altro, voler fare qualcosa per aiutarlo, essere sensibili e presenti, ad esempio come volontario, fa bene a una persona, a chi gli sta intorno e alla società.

Il volontariato offre una fantastica opportunità per incontrare nuove persone. I volontari entrano in contatto con le persone a cui stanno fornendo supporto, così come con altri volontari e cittadini attivi. Hanno la possibilità di creare nuovi contatti e amici e di sperimentare una vera connessione umana. Le regole del contatto sociale sono state estremamente modificate durante le pandemie. Le persone stanno lottando per trovare un equilibrio tra rimanere fisicamente al sicuro e sentirsi connessi con gli altri allo stesso tempo.

Il volontariato offre opportunità per mantenere una reale connessione umana, creare nuove relazioni e persino aumentare le proprie capacità sociali e relazionali. Sentire questa connessione è una grande spinta alle risorse relazionali, elemento essenziale della propria resilienza.

## 6 Consapevolezza di sé

La consapevolezza di sé è la capacità di prestare attenzione ai propri pensieri, emozioni, comportamenti e reazioni fisiologiche. La consapevolezza di sé è la linea di base di molte altre soft skill, non solo abilità personali ma anche sociali.

L'autoconsapevolezza implica la comprensione di te stesso e di come è probabile che tu reagisca alle situazioni. L'autocoscienza ci consente di costruire sulla base delle nostre qualità positive ed essere consapevoli di eventuali tratti negativi che possono ridurre la nostra efficacia. Le persone consapevoli di sé prendono decisioni consapevoli per migliorare la propria vita ogni volta che è possibile, imparando dalle esperienze passate. Potrebbe essere necessario migliorare la consapevolezza dei propri punti di forza, di debolezza e dei propri limiti.

### **Come si collega ad una crisi?**

Quando facciamo volontariato affrontiamo sempre delle sfide. Quando si fa volontariato all'estero le sfide ci portano a pensare agli altri: altre culture, altri modi di essere. Ma quando pensiamo agli altri, riflettiamo anche su noi stessi, mettiamo in discussione le nostre abitudini, le nostre emozioni e le nostre azioni. Questo ci aiuta a conoscerci ancora di più. La consapevolezza di sé può aiutare a ridurre le frustrazioni e l'ansia che possono sorgere di fronte a qualcosa di completamente nuovo, nonché aiutare una persona a essere consapevole del proprio scopo.

## 7 Agency & Autoefficacia

Autoefficacia è la convinzione di una persona nella propria capacità di avere successo in una particolare situazione – come le persone pensano, si comportano e si sentono. L'autoefficacia può avere un ruolo non solo nel modo in cui ti senti riguardo a te stesso, ma anche nel raggiungimento o meno dei tuoi obiettivi. L'autoefficacia fa parte del sistema del sé composto dagli atteggiamenti, dalle capacità e dalle capacità cognitive di una persona. L'efficacia personale si sviluppa sulla base di quattro fonti di informazione: risultati nelle prestazioni, esperienza indiretta, persuasione verbale ed eccitazione emotiva.

Agency è la capacità di generare cambiamento attraverso l'azione. L'azione delle persone, così come l'azione collettiva e la promozione della solidarietà e dell'empatia tra la società, sono fondamentali per superare questa visione delle disuguaglianze.

### **Come si collega a una crisi?**

Nello studio "Human Traffic: Skills, Employers and International Volunteering" l'autoefficacia o sicurezza di sé sviluppata tra i volontari si trovava al sesto posto delle prime dieci competenze trasversali acquisite dai volontari.

## 8 Senso dell'umorismo

Il senso dell'umorismo è la capacità di usare l'umorismo per ottenere i risultati desiderati. L'umorismo ha il potere di trasformare le nostre emozioni e cambiare il nostro modo di pensare.

### **Come si collega a una crisi?**

Nel documento Human Traffic, molti volontari hanno commentato come avevano una migliore comprensione di come l'umorismo e il divertimento fossero una parte necessaria e preziosa della propria vita lavorativa, in particolare in condizioni difficili. Tuttavia, i datori di lavoro di solito associavano il volontariato alle crisi e non vedevano un buon senso dell'umorismo come un prodotto

dell'esperienza. Nella top ten delle competenze trasversali acquisite durante il volontariato, il senso dell'umorismo era valutato al decimo posto.

## 9 *Fede, spiritualità, senso del significato*

La vita può essere vissuta come significativa quando si sente di avere un significato al di là del banale o del momentaneo, di avere uno scopo o di avere una coerenza che trascende il caos. È una sensazione difficile da esprimere a parole, ma quando non sai chi sei o cosa vuoi, è difficile ignorarlo. Trovare il vero te è un'esperienza illuminante.

### **Come si collega ad una crisi?**

Offrire i propri servizi come volontari alla comunità è vantaggioso per la comunità così come per l'individuo. Soprattutto in tempi di pandemie, può essere molto difficile trovare significato nelle proprie azioni o sentirsi in contatto con coloro che sono intorno a noi. Il benessere mentale viene messo alla prova, dovendo fare i conti con blocchi e regole che influiscono sui nostri soliti modi di connetterci con gli altri.

Diventare un volontario al tempo delle pandemie potrebbe portarci a incrementare le nostre capacità protettive:

- Aumentando la fiducia in loro stessi e il senso di autoefficacia attraverso la pratica di abilità diverse e il raggiungimento di obiettivi diversi;
- Aiutandoli a rimanere fisicamente sani;
- Consentendo loro di acquisire esperienza professionale;
- Portando divertimento e appagamento;
- Creando opportunità per un coinvolgimento significativo: sia i sentimenti di coinvolgimento che il senso di uno scopo sono parti essenziali del benessere;
- Fornendo una grande opportunità per una nuova crescita, sia emotiva che spirituale.

Mantenere la propria salute mentale e un senso di benessere è una sfida che ognuno di noi deve affrontare, soprattutto durante la pandemia. Il volontariato offre una bella opportunità non solo per mantenere l'equilibrio, ma anche per sviluppare le proprie risorse nel mezzo di una crisi.

## 10 *Senso di realizzazione*

Una persona che fa qualcosa (o che fa parte di qualcosa) che avvantaggia gli altri e il mondo al di fuori di quella persona raggiunge un risultato. Anche il lavoro o il progetto che è stato completato comporta un cambiamento. La realizzazione rappresenta le cose di cui sei particolarmente orgoglioso perché ritieni di averle fatte molto bene, o che erano particolarmente difficili da fare, e altre persone potrebbero non esserci riuscite.

### **Come si collega a una crisi?**

L'esperienza e i risultati del volontario dovrebbero essere elencati proprio come un lavoro e dovrebbero catturare l'essenza del ruolo e una descrizione che evidenzia le abilità applicate.



I professionisti sono concentrati su ciò che viene dopo; spesso non si prendono il tempo per tenere traccia, misurare o contare l'impressionante serie di risultati raggiunti durante il loro lavoro. È importante ricordare ai volontari quanto potrebbero essere impressionanti i loro risultati. In effetti, devono scriverli per evidenziarli per attirare i datori di lavoro.



## 1.3.4 Sviluppo personale

Lo sviluppo personale è un processo che dura tutta la vita. Rappresenta un modo per le persone di valutare le proprie capacità e qualità, considerare gli scopi della propria vita e fissare obiettivi per massimizzare e realizzare il proprio potenziale. Molte idee definiscono lo sviluppo personale; una di queste è il processo di autorealizzazione di Maslow, che suggerisce che tutti gli individui hanno un bisogno intrinseco di sviluppo personale. Quale individuo può sviluppare queste idee dipende da particolari esigenze da soddisfare sotto forma di gerarchia.

I bisogni umani fondamentali sono sempre stati il bisogno di cibo, bevande e protezione del corpo, sia nell'abbigliamento che nel vivere in un luogo adatto. Tuttavia, nell'ambiente complesso di oggi, dobbiamo aggiungere ai bisogni primari i bisogni di assistenza sanitaria e sociale e di istruzione. Soddisfare questi bisogni è ora uno dei diritti umani fondamentali. Le persone oggi non stanno solo cercando di soddisfare i loro bisogni primari, ma anche di vivere nella prosperità. Significa anche che le persone vivono in un ambiente sicuro, sano e libero. La prosperità è un prerequisito per la felicità umana e il suo effettivo 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 dovrebbe essere l'obiettivo finale dell'intera struttura sociale.

### **Come si collega ad una crisi?**

Una crisi è un evento che interrompe il normale flusso della crescita umana quando si verifica un cambiamento inaspettato o il cambiamento evolve drammaticamente e produce risposte anormali. Una crisi situazionale si manifesta in eventi non comuni e straordinari che gli individui non possono prevedere o controllare (ad esempio, una minaccia pandemica che porta malattia e morte). Una crisi situazionale è casuale, improvvisa, scioccante e intensa. La crisi di tipo esistenziale coinvolge il conflitto interiore e le ansie che possono minare lo scopo, la responsabilità, l'indipendenza, l'impegno e la libertà della persona.

Indipendentemente dal tipo di crisi, ciascuna inibisce lo sviluppo personale o la crescita personale dell'individuo. A causa di questa importanza, è necessario essere sufficientemente attrezzati per le sfide della vita e i cambiamenti che ne derivano. Pertanto, il processo di adattamento alle nuove circostanze e di costruzione di una resilienza necessaria può essere più breve.

Per le finalità del progetto abbiamo scelto le competenze che possono rappresentare le basi dei requisiti di fronte alle crisi del volontariato.

### **1 *Mentalità sana***

Possiamo definire una mentalità sana come quella mentalità capace di rielaborare pensieri ed emozioni invece di lasciare che questi controllino le nostre vite. Inoltre, avere una mentalità sana non significa essere ossessionati dalla mentalità positiva. In questo senso, dovremmo piuttosto concentrarci sulla coltivazione di una mentalità sana. A tal fine, adotteremo l'approccio delle 5 C su come costruirlo:

- Calma (capacità di calmare la mente quando è sotto pressione; trovare le strategie e le pratiche)
- Chiarezza (per avere un'idea chiara di ciò che è importante per te; chiarire le tue priorità, valori, obiettivi)

- Compassione (ti permette di accettare te stesso e gli altri, costruendo sane aspettative senza confronti, pressioni, dubbi, ecc.)
- Concentrazione (riguarda l'impegno e la dedizione, concentrandosi su ciò che conta)
- Coraggio (ci aiuta ad agire senza procrastinare)

## **Come si collega ad una crisi?**

Le diverse componenti di una mentalità sana sono prerequisiti per rispondere agli eventi di crisi nelle nostre vite. Uno degli elementi essenziali è senza dubbio stabilire sani confini per noi stessi. I confini svolgono un ruolo vitale nelle nostre vite, specialmente quando ci si sente ansiosi o si attraversa una crisi. Sapere di cosa abbiamo bisogno e comunicare tali bisogni può aiutare a proteggere la nostra salute mentale. Quest'ultimo è particolarmente importante in tutte le professioni di aiuto in una crisi. Questi includono certamente aiutanti e volontari. Le basi di un tale atteggiamento sono sostanziate da come la persona elabora le proprie emozioni, cerca punti luminosi, pratica la cura di sé e costruisce una capacità di equilibrio emotivo.

## **2 Etica personale**

Una persona fa riferimento ai propri principi etici quando prende decisioni e si comporta in contesti personali facendo riferimento all'Etica Personale. L'etica personale si riferisce alle convinzioni di una persona su ciò che è giusto o sbagliato e la guida nelle decisioni. L'etica unica di una persona determinerà come gestisce determinate situazioni e come cresce. Quando si parla di etica personale, si pensa ai principi etici che una persona utilizza quando prende decisioni e si comporta personalmente e professionalmente. Questa etica influenza vari aspetti della vita di una persona, ad esempio obiettivi e valori. Possiamo anche dire che l'etica personale si basa principalmente sui valori personali.

I valori personali sono standard profondamente radicati che influenzano quasi ogni aspetto della nostra vita. Dai nostri giudizi morali, al comportamento, ai rapporti con le altre persone, alle nostre scelte di vita, a ciò che gli altri pensano di noi, e non ultimo ai nostri più importanti obiettivi personali. I valori non devono essere migliori o peggiori. Le nostre differenze che ci portano a scegliere valori diversi non sono principalmente il risultato di decisioni razionali, ma un lungo processo in cui abbiamo interiorizzato i valori di ciò che ci circonda. Poiché i valori sono interiorizzati e profondamente ancorati in noi, qualsiasi confronto in termini di "i miei, i nostri sono migliori, più corretti, più appropriati" porta al massimo a incomprensioni e conflitti. Naturalmente, ci sono alcuni valori che le persone apprezzano universalmente. Altri valori riflettono lo spirito del tempo della sua epoca storica, l'ambiente culturale e l'attuale clima sociale.

## **Come si collega ad una crisi?**

Quando ci troviamo di fronte a crisi o le gestiamo, l'etica personale ci aiuta a:

- incoraggiare un senso di fiducia e sostegno
- essere più capaci di prendere decisioni e intraprendere azioni in situazioni difficili
- aiutare a stabilire uno standard adeguato di comportamento (prendendo decisioni in base alla loro natura etica)
- sostenere la motivazione (essere disposti a fare uno sforzo in più per portare a termine un compito nel modo corretto)
- prevenire i motivi di possibile abuso personale di un'altra persona

- riflettere concretamente nelle azioni di una persona in valori di onestà, lealtà, integrità, rispetto, altruismo, responsabilità.

### 3 *Tipi di personalità*

Classificazione psicologica di diversi tipi di individui che denotiamo come tipologie di personalità. A volte si distinguono dai tratti della personalità (il più piccolo raggruppamento di tendenze comportamentali). Secondo la teoria di C.G. Jung dei tipi psicologici della personalità, le persone possono essere, in generale, caratterizzate (in dicotomie) come:

- Estroverso vs. introverso (direzione e fonte di espressione di energia. La fonte dell'estroverso è principalmente il mondo esterno, mentre una fonte introversa è principalmente nel mondo interno della persona).
- Sensibile vs. intuitivo (rappresenta il metodo con cui qualcuno percepisce le informazioni. Una persona sensibile crede principalmente nelle informazioni che riceve direttamente dal mondo esterno. L'intuitivo crede principalmente alle informazioni che si originano dal mondo interno).
- Pensiero vs sentimento (percepisce come la persona elabora le informazioni. Il pensatore riceve informazioni principalmente dalla logica. Sentire significa che la persona prende decisioni basate sull'emozione – su ciò che sente).
- Giudicare vs percepire (riflette come una persona implementa le informazioni che sta elaborando. Con il giudicare, una persona organizza tutti gli eventi della sua vita e si attiene ai suoi piani. Percepire significa che è incline a improvvisare ed esplorare opzioni alternative).

#### **Come si collega ad una crisi?**

Tutte le possibili permutazioni delle preferenze nelle quattro dicotomie producono 16 diverse combinazioni di tipi di personalità. Ad ogni tipo di personalità può essere assegnato un acronimo di quattro lettere della corrispondente combinazione di preferenze (ad esempio: ISTJ sta per Introverted-Sensing-Thinking-Judging).

### 4 *Piano di sviluppo personale*

Il processo di sviluppo personale rispetto alla crescita personale inizia con la consapevolezza. Conoscere le qualità personali essenziali e le intuizioni delle esperienze di vita fornisce una solida base per pianificare il nostro sviluppo personale. La creazione di un piano di sviluppo personale comporta:

- Definire gli obiettivi;
- Analizzare i punti di forza e di debolezza;
- Creazione di obiettivi;
- Rivedere i tuoi progressi;

Come punto di partenza, si può usare questo breve template suggerito:

- Obiettivi a lungo termine;
- Priorità;
- Punti di forza;
- Debolezze;

- Possibili opportunità di formazione;
- Minacce;
- Obiettivi;
- Punto di partenza;
- Punto di arrivo;
- Persone che possono aiutarti;
- Rivedi (valuta e registra i tuoi progressi: fai un elenco di ciò che funziona bene e di ciò che potrebbe essere necessario modificare).

### **Come si collega ad una crisi?**

Per le persone in tutto il mondo in periodi di crisi, le circostanze della vita cambiano; nell'anno 2020 è successo drammaticamente con la crescente gravità della crisi della corona. Molte persone si sono trovate in una posizione completamente incerta. Tuttavia, ci sono modi per usare la crisi come un inibitore per migliorare il modo in cui pensiamo, ci comportiamo e/o lavoriamo. Ogni crisi è una situazione impegnativa e soprattutto impone la necessità di resilienza e forza negli aiutanti e nei volontari.

## 1.3.5 Capacità di autogestione

La definizione di autogestione descrive il termine come "gestione di o da sé, assumendosi la responsabilità del proprio comportamento e del proprio benessere". L'autogestione (o l'autogestione) è una delle nostre competenze più importanti. Se non sappiamo come gestirci, troveremo difficoltà a gestire qualsiasi cosa.

L'autogestione è una leadership che esercitiamo su noi stessi. È la capacità di influenzare per raggiungere una serie di obiettivi personali. Una buona autogestione significa azione, esecuzione ed efficienza. Le strategie per una leadership efficace sono orientate al successo, il pensiero olistico e la gestione del tempo. È un processo mediante il quale guidiamo, eseguiamo o coordiniamo noi stessi con successo nelle attività quotidiane o in un periodo a lungo termine per raggiungere obiettivi a lungo termine.

Quattro caratteristiche definiscono l'autogestione:

- Percezione di sé: la capacità di riconoscere, accettare e prestare attenzione ai propri valori, prospettive, punti di forza, di debolezza, bisogni emotivi e inclinazioni di leadership;
- Self-regulation - la capacità di coltivare e utilizzare passione, abilità, emozioni, capacità di leadership e capacità di prendere decisioni;
- Percezione degli altri - la capacità di riconoscere e riconoscere la passione, i punti di forza, le debolezze, il potenziale e i bisogni degli altri;
- Gestire gli altri - la capacità di incoraggiare la crescita e la motivazione negli altri per raggiungere il proprio potenziale e/o raggiungere gli obiettivi (dell'organizzazione).

L'autogestione consente all'individuo di regolare la propria vita e il proprio significato. Guidando se stesso, acquisisce un livello più elevato di percezione di sé, migliora la sua capacità di fissare obiettivi, ha una vita più equilibrata, sperimenta meno stress, acquisisce maggiore fiducia in se stesso e può scoprire qualcosa di nuovo su se stesso. L'autogestione è un'abilità essenziale per tutta la vita. Da una prospettiva più ampia, ci sono molti aspetti da considerare:

- Definizione degli obiettivi e definizione delle priorità;
- Sviluppare abitudini di ascolto rispetto alle abilità;
- Smettere di procrastinare;
- Gestire lo stress;
- Controllare e regolare le proprie emozioni;
- Pianificare le attività;
- Essere flessibili.

### **Come si collega ad una crisi?**

Le capacità di autogestione si riflettono in situazioni di aiuto agli altri durante una crisi (pandemia). Saranno in grado di rafforzare la loro resilienza attraverso l'autoregolamentazione e quindi avvicinarsi in modo più efficace alla motivazione, all'incoraggiamento e all'empowerment degli individui incontrati nelle loro attività. Nell'aiutare le professioni e le attività, l'autogestione è una delle abilità personali più importanti.

Per lo scopo e gli obiettivi del progetto, abbiamo deciso quegli elementi fondamentali che risaltano di più nelle crisi quando si lavora con diversi gruppi target.

## 1 *Gestione dello stress*

Lo stress psicologico è uno dei nostri più grandi nemici, poiché sottrae molta energia fisica e mentale a un individuo per le attività quotidiane. Lo stress dà una sensazione di incompiutezza, che porta a una mancanza di fiducia in sé stessi. Si crea una rottura nell'equilibrio tra individuo e l'ambiente ed è difficile evitare lo stress se l'individuo non ha la conoscenza e la capacità di autocontrollo.

Le capacità di autoregolazione e autocontrollo sono tra le virtù fondamentali di un uomo socializzato. Non sono ereditati ma possono essere dati e devono essere appresi. Sono cruciali perché influenzano la fiducia in sé stessi, la comunicazione con gli altri, la gestione dello stress, la motivazione (auto) e il raggiungimento della maturità personale. Lo sviluppo di capacità di autoregolamentazione efficaci richiede un po' di pratica sistematica e di lavoro su sé stessi.

Esistono diversi motivi per lo sviluppo delle capacità di autoregolamentazione, poiché aiutano un individuo a:

- controllo sui propri pensieri, emozioni e comportamenti conseguenti;
- sviluppare atteggiamenti positivi verso il mondo e la vita;
- sviluppare la motivazione e la conoscenza della definizione degli obiettivi;
- gestire la tensione e affrontare lo stress;
- controllo della propria impulsività e aggressività;
- il processo di comunicazione efficace;

Lo sviluppo delle abilità di autoregolazione include abilità di base della conoscenza teorica e dell'auto-pratica, che implica l'acquisizione graduale del controllo sui propri pensieri, emozioni, atteggiamenti e comportamenti. Ecco alcune tecniche per gestire lo stress e l'autoregolazione: tecniche di rilassamento - utilizzate per gestire la tensione prima, durante e dopo la competizione, e le tecniche di rilassamento includono molte delle tecniche e dei metodi descritti di seguito, come l'autosuggestione, le tecniche di respirazione, ipnosi e autoipnosi, alcune tecniche comportamentali (es. tecnica di desensibilizzazione sistematica), metodo di rilassamento del biofeedback, metodo di rilassamento progressivo di Jacobson, varie forme di meditazione e la tecnica di rilassamento più efficace e più conosciuta - il training autogeno. Naturalmente non bisogna dimenticare alcune attività quotidiane, che sono già rilassanti. Ad esempio, una doccia in acqua calda o una sauna, una corsa leggera o una passeggiata e, a volte, solo il solito divertimento in piacevole compagnia.

### **Come si collega ad una crisi?**

Sebbene le tecniche di gestione dello stress siano benefiche per ciascuno di noi, queste tecniche devono essere sviluppate particolarmente bene da tutti coloro che rispondono con calma, prudenza, decisione e, soprattutto, correttamente in situazioni di stress.

## 2 *Definizione di obiettivi*

La definizione degli obiettivi è la capacità di determinare ciò che una persona vuole raggiungere in un modo chiaramente definito. Aiuta a decidere cosa è essenziale in modo da poter creare un piano d'azione. Il piano di definizione degli obiettivi aiuta a gestire le attività in modo efficiente e a raggiungere obiettivi in linea con tali valori. Questa abilità consente a una persona di gestire l'azione e la struttura della sequenza temporale. La definizione di obiettivi specifici e misurabili può fornire il percorso verso le realizzazioni personali. Avanzare gli interessi personali costruendo esperienze nelle abilità personali può essere facilmente trasferito nel campo professionale.



Il metodo SMART è utile per formulare e fissare obiettivi.

S – Specifico (rendi i tuoi obiettivi specifici e riducili per una pianificazione più efficace);

M – Misurabile (definisci quali prove dimostreranno che stai facendo progressi e rivaluta quando necessario);

A – Accessibile (assicurati di poter ragionevolmente raggiungere il tuo obiettivo entro un certo periodo di tempo);

R – Rilevante (il tuo obiettivo dovrebbe essere in linea con i tuoi valori e obiettivi a lungo termine);

T – Basato sul tempo (fissare una data di fine realistica e ambiziosa per la definizione delle priorità e la motivazione delle attività).

## **Come si collega ad una crisi?**

Stabilire obiettivi in momenti così incerti (crisi della vita, pandemia etc) può essere più difficile che mai. In senso psicologico, ciò pone le basi per una riformulazione e, sulla base della valutazione di una nuova situazione, si muove verso il rafforzamento del potere dell'individuo. Pertanto, la definizione degli obiettivi ci motiva, poiché la maggior parte di noi si trova spesso come in letargo, specialmente di fronte a situazioni nuove, stressanti e minacciose al di là dell'attuale portata del controllo personale.

## **3 Gestione del tempo**

Le capacità di gestione del tempo ci consentono di dare priorità ai compiti, evitare distrazioni e mantenere la concentrazione. L'area di lavoro, inclusa l'area del volontariato, aiuta a fissare e rispettare le scadenze, lavorare su un'attività e delegare 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.

Una buona gestione del tempo:

- Migliora l'auto-disciplina;
- Migliora la qualità dei compiti legati al lavoro;
- Rilassamento (se vuoi avere tempo per rilassarti, rinnovarti o prepararti per compiti più impegnativi, sono essenziali buone capacità di gestione);
- Riduce lo stress;
- Apre a nuove possibilità;
- Migliora le capacità decisionali;
- Consente di vedere nuove opportunità;
- Migliora la concentrazione e l'efficienza (si può ottenere di più);
- Aiuta a costruire le relazioni personali.

## **Come si collega ad una crisi?**

La gestione del tempo è una sfida persistente e frustrante nella pandemia e in altri tipi di crisi. In tali situazioni, le persone soffrono di un senso del tempo distorto. In qualche modo le crisi ci derubano del tempo, della struttura e delle routine "normali", inclusi stress, ansia e dolore. Di conseguenza, le nostre strategie di gestione del tempo non funzionano più.

Rivisita i componenti principali della gestione del tempo - struttura, pianificazione, produttività e limitazione delle distrazioni - e adattali alla nuova situazione e circostanze della vita. È fondamentale tornare alle origini (ad es. sonno, routine mattutina, ecc.).

## 4 *Organizzazione*

Possiamo descrivere le capacità che ci consentono di rimanere concentrati su compiti diversi e di utilizzare la nostra energia, forza, tempo, capacità mentale, spazio fisico, ecc. Possiamo descriverlo come capacità organizzative. È importante dire che sono trasferibili da un lavoro all'altro. Le capacità organizzative sono una delle competenze trasversali che la persona può portare con sé in qualsiasi posizione; quindi, sono descritte come abilità essenziali per l'occupabilità. Alcuni elementi delle capacità organizzative sono:

- Collaborazione;
- Comunicazione;
- Lavoro di Gruppo;
- Delegazione;
- Pianificazione;
- Dare priorità;
- Capacità organizzative mentali (analisi, valutazione e valutazione, pensiero creativo, concettuale, pensiero critico, identificazione dei problemi, pensiero strategico, ecc.);
- Gestione del tempo;
- Equilibrio vita privata-lavoro.

### **Come si collega ad una 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. Oltre alla competenza nella visione del lavoro più ristretto, è per un lavoro di qualità con un orientamento della personalità appropriato basato su alcuni tratti della personalità desiderabili. 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, comprese le abilità organizzative, sono cruciali. Infine, ma non meno importante, le capacità organizzative acquisite dal volontariato sono trasferibili anche ad altri settori.

## 5 *Automotivazione*

L'automotivazione garantisce il progresso in avanti con i progetti e le attività. È la capacità di prendere l'iniziativa e portare a termine compiti che dovrebbero essere completati. L'automotivazione, in quanto motivazione positiva, ci aiuta a concentrarci sui risultati che derivano dal raggiungimento di un compito o dal raggiungimento di un obiettivo particolare. Allo stesso tempo, l'automotivazione 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.

### **Come si collega ad una crisi?**



Una persona che entra nel campo del volontariato dovrebbe essere internamente motivata ad aiutare gli altri. La motivazione è quindi un regolatore interno che dà un senso alla propria decisione di partecipare.

Nel campo del volontariato durante le situazioni di pandemia e crisi, le competenze dei volontari sono rafforzate dall'attenzione all'identificazione e allo sviluppo di competenze dedicate alla motivazione delle persone; su come affrontare le aspettative dei clienti, da cosa si aspettano a ciò che temono e come agire in tali situazioni.

## 1.4 Abilità sociali

Le abilità sociali sono abilità che utilizziamo per comunicare e interagire tra di noi, sia verbalmente che non verbalmente, attraverso i gesti, il linguaggio del corpo e il nostro aspetto personale. Gli esseri umani sono creature sociali e hanno sviluppato molti modi per comunicare messaggi, pensieri e sentimenti con gli altri. Ciò che viene detto è influenzato sia dal linguaggio verbale e dal modo in cui lo usiamo - tono della voce, volume del discorso e le parole che scegliamo - così come da messaggi più sottili come il linguaggio del corpo, i gesti e altri metodi di comunicazione non verbale. Sviluppare abilità sociali significa essere consapevoli di come comunichiamo con gli altri, dei messaggi che inviamo e di come i metodi di comunicazione possono essere migliorati per rendere più efficace il modo in cui comunichiamo. Avere abilità sociali ben sviluppate aiuta anche quando si fa volontariato in situazioni di crisi, ad es. a

- Creare più e migliori relazioni
- Comunicare meglio
- Gestire i conflitti senza umiliare le parti
- Avere una maggiore efficienza
- Aumentare la felicità generale

Nell'ambiente CRISISS, il cluster sulle abilità sociali contiene cinque abilità: comunicazione, risoluzione dei problemi, sensibilità interculturale, presentazione e orientamento al cliente.

## 1.4.1 Abilità comunicative

La comunicazione è definita come lo scambio o la trasmissione di informazioni e messaggi. Secondo Pearson, Nelson, la comunicazione è sempre un processo perché è un'attività, uno scambio o un insieme di comportamenti, non un prodotto immutabile.

Quindi, si tratta di una relazione stabilita tra mittente e destinatario, sia in una conversazione o in un discorso pubblico, sia in una lettera o una presentazione. Ciò che viene detto, come viene detto e il contesto in cui qualcosa viene detto è importante per comprendere il messaggio.

Le abilità comunicative non sono solo la volontà di impegnarsi nella comunicazione, ma anche la capacità di comunicare con successo. Ciò significa comprendere le informazioni e interpretarle correttamente, ma anche rispondere ad esse in modo comprensibile. Chi ha forti capacità comunicative è in grado di comunicare le proprie conoscenze, intuizioni o esperienze agli altri in modo comprensibile, ma anche di interpretare correttamente i messaggi degli altri. Durante una conversazione o quando ci si rivolge ad altri, è importante suonare la "nota giusta" per comunicare con successo.

Forza comunicativa significa che qualcuno può entrare in empatia con il contesto della situazione dell'altro o conoscere anche la storia precedente o le persone e può adattare il proprio stile di parlare e comunicare (anche non verbale). Le buone capacità comunicative sono quindi considerate una qualifica chiave nella vita professionale.

### 1 *Abilità verbali e scritte*

La comunicazione verbale si basa sul linguaggio e significa la capacità di esprimersi a parole in modo comprensibile per evitare malintesi. Secondo Paul Watzlawick, la comunicazione verbale ha sia un aspetto contenutistico - si tratta di informazioni, dati e fatti che vengono trasmessi - sia un aspetto emotivo quando si tratta della relazione degli interlocutori: se è amichevole, ostile o gerarchica, può essere decisamente modificato o influenzato da gesti o espressioni facciali.

La comunicazione scritta è la trasmissione di messaggi per mezzo di segni scritti, che possono avvenire attraverso vari mezzi come una lettera, un rapporto o un messaggio di posta elettronica o cellulare. Presuppone che il mittente di un messaggio abbia imparato le regole più importanti della grammatica e della formazione delle parole e che anche il destinatario sappia leggere. La chiarezza e la comprensibilità di un messaggio scritto è di particolare importanza, in quanto manca la possibilità di consultazione che sarebbe concepibile in una conversazione diretta.

### **Come si collega a una crisi?**

In situazioni di crisi, che mettono le persone in incertezza e scatenano paure, sono richieste buone capacità comunicative. Si tratta di spiegare bene la situazione, che appare minacciosa, attraverso dati e fatti e renderla comprensibile. In tempi di pandemia di Corona, ad esempio, era necessario diffondere informazioni sull'effetto del virus, sullo sviluppo dell'infezione o persino sulla distribuzione della protezione vaccinale. Perché era solo attraverso la conoscenza della natura della malattia causata dal virus che i timori potevano essere ridotti, almeno in una larga parte delle persone colpite. Allo stesso modo, è stato dimostrato anche nel settore del volontariato che le misure protettive e igieniche adottate a scopo precauzionale dovevano essere spiegate più e più volte, sia in forma scritta che orale.

Informazioni valide e concrete creano trasparenza e quindi anche fiducia nelle azioni dei responsabili che sono in grado di tenere sotto controllo la situazione minacciosa. Ciò vale sia per situazioni di crisi a lungo termine come una pandemia, sia per situazioni di incidenti a breve termine. Quando ci si rivolge direttamente alle persone, è utile che le persone trovino il "tono giusto", prendano sul serio i timori di coloro che vengono affrontati e siano in grado di spiegare bene quale assistenza può essere offerta per aiutarli a far fronte alla situazione. A volte devono essere fatti annunci chiari in una situazione di crisi, a volte devono essere fornite spiegazioni più empatiche per guadagnare la fiducia delle persone.

## 2 *Abilità non verbali*

La comunicazione non verbale integra la comunicazione verbale, perché le espressioni facciali, i gesti o la postura del corpo possono trasmettere messaggi importanti e supportare o addirittura cambiare il significato della parola pronunciata. Consciamente o inconsciamente, fa sempre parte della comunicazione verbale e anche quando non parli, invii messaggi alla tua controparte ("Non puoi non comunicare" (Paul Watzlawick)). Se è possibile armonizzare la postura del corpo, le espressioni facciali o i gesti con la parola parlata, diventa possibile stabilire una "linea diretta" con l'interlocutore o il pubblico e, in senso positivo, rafforzare il messaggio.

### **Come si collega a una crisi?**

Quando le persone sono spaventate o incerte, come in tempi di crisi, un approccio mirato o anche un colloquio amichevole possono aiutarle ad affrontare una situazione difficile. È importante che i mezzi non verbali come le espressioni facciali o i gesti siano armonizzati con la parola. In questo modo, puoi stabilire una connessione con l'altra persona, puoi anche mostrare comprensione, apertura e affetto attraverso il linguaggio del corpo e rafforzare così il tuo messaggio. In questo modo è possibile suscitare motivazione, coraggio ed entusiasmo e supportare le persone in una situazione di crisi.

## 3 *Empatia*

L'empatia si riferisce alla capacità e alla volontà di riconoscere, comprendere ed entrare in empatia con sensazioni, emozioni, pensieri, motivazioni e tratti della personalità di un'altra persona. Le persone empatiche sono brave a entrare in empatia con gli altri, a comprendere le loro motivazioni per il comportamento e le reazioni e a rispondere di conseguenza. Sviluppano sensibilità ai bisogni e alle motivazioni dell'altra persona e mostrano considerazione e accettazione nelle loro reazioni.

### **Come si collega a una crisi?**

Le crisi creano ansia nelle persone come paura della perdita del lavoro, malattie, morte e reazioni straordinarie. Rispondendo empaticamente nella conversazione, si può chiarire che si prendono sul serio queste paure e si rispettano i bisogni dell'altra persona. La capacità di empatizzare con l'altra persona permette di veicolare meglio il proprio messaggio e raggiungere così gli obiettivi della comunicazione.



## 4 *Ascolto attivo*

L'ascolto attivo serve alla comprensione reciproca nella conversazione e descrive il modo e l'atteggiamento di base con cui viene condotta la conversazione [Rogers.2015]. L'ascolto attivo rende possibile l'accettazione e la comprensione e crea un clima produttivo per la conversazione. L'efficienza con cui si può comunicare spesso dipende dalla capacità di ascoltare attivamente. Il mio interlocutore capisce le mie preoccupazioni e il mio punto di vista, o la conversazione si allontana? Quindi non si tratta solo del "cosa" di un'affermazione, ma anche del "come" o del "perché". Con l'ascolto attivo e le domande attente, è possibile esplorare le motivazioni dell'interlocutore e comprenderne meglio i bisogni e le preoccupazioni.

### **Come si collega a una crisi?**

Attraverso l'ascolto attivo, mostri nella conversazione che puoi interagire con le persone con cui hai a che fare nella crisi: quali paure le guidano? Quali insicurezze? L'ascolto attivo permette anche di trovare il giusto stile di risposta e raggiungere così gli obiettivi della comunicazione: a volte si tratta di rassicurare le persone, informarle o motivarle a liberare il proprio potere. L'opposto di "ascolto attivo" è "parlarsi l'un l'altro", ignorando le motivazioni dell'altro con conseguenti incomprensioni.

## 5 *Adattare gli stili di comunicazione*

Con il termine "registri linguistici" si indicano le varietà di una lingua che differiscono dalla lingua standard per via della tipologia di vocabolario preferito, per le costruzioni grammaticali preferite e per le variazioni grammaticali. Il linguaggio forma la nostra personalità e viene appreso e sviluppato attraverso il nostro ambiente fin dalla tenera età. Attraverso la formazione, la scuola o lo studio, si apprendono strutture linguistiche che a volte vengono comprese solo all'interno dello specifico ambiente di riferimento. Pertanto, la lingua dei funzionari amministrativi o degli avvocati differisce chiaramente dalla lingua degli artigiani, dei venditori e degli addetti al marketing. All'interno del proprio gruppo professionale, ad esempio, è facile comunicare con successo, perché tutti comprendono le rispettive preoccupazioni. Ma quando si tratta di spiegare un contesto complesso a un altro gruppo target, molte persone probabilmente avranno difficoltà. I diversi livelli linguistici sono quindi spesso percepiti come barriere o ostacoli alla comunicazione. La capacità di superare queste barriere linguistiche è la base per una comunicazione di successo tra i diversi gruppi della società.

Gli ostacoli a una comunicazione efficace possono ritardare o distorcere il messaggio o l'intento del messaggio che viene consegnato. Ciò può portare a un fallimento del processo di comunicazione o a creare un effetto indesiderato.

### **Come si collega a una crisi?**

In situazioni di crisi come la pandemia da Coronavirus, è importante che i volontari siano in grado di spiegare bene e semplicemente questioni complesse. Ad esempio, è importante essere in grado di spiegare le norme igieniche attuabili per la protezione della popolazione in tutti i settori della società. Spiegazioni chiare e facili da capire e in grado di raggiungere tutte le fasce della popolazione ispirano fiducia. Il mancato superamento delle barriere linguistiche può portare a un'interruzione del processo di comunicazione. In questo esempio, è probabile che un malinteso crei incertezza e



manca di comprensione delle azioni intraprese. La chiarezza del linguaggio per tutti i gruppi sociali, invece, crea trasparenza e quindi accordo con le misure previste.

Un buon esempio dell'effetto del linguaggio semplice nella pandemia causata dal Coronavirus sono le comunicazioni dei diversi scienziati che sono stati in grado di presentare relazioni complesse relativamente al processo di infezione e allo sviluppo del virus in modo semplice e comprensibile. In questo modo, le correlazioni altamente teoriche e scientifiche sono diventate accessibili a un vasto pubblico. Solo attraverso numerose spiegazioni di questo tipo si è creata fiducia relativamente alle misure attuate a tutela dei cittadini. Questo perché trasmettevano la sensazione che anche i responsabili capissero cosa stesse succedendo e potessero quindi agire con prudenza. Il superamento dei registri linguistici crea fiducia.

## 1.4.2 Capacità di risoluzione dei problemi

Il volontariato in tempi di crisi è da un lato restituire qualcosa alla società ea chi ha bisogno di sostegno. Può anche essere un modo utile per aumentare l'occupabilità acquisendo nuove abilità e competenze. In tempi di crisi, la maggior parte delle opportunità di volontariato implica il lavoro con altre persone, che consente di sviluppare competenze sociali. E qualunque cosa faccia un volontario, è inevitabile che a un certo punto dovrà affrontare problemi, ostacoli e sfide, più o meno grandi, che gli consentono di sviluppare abilità pratiche come la risoluzione dei problemi.

In generale, le capacità di problem solving si riferiscono alla nostra capacità di risolvere i problemi in modo efficace e tempestivo. Implica

- essere in grado di identificare e definire il problema,
- generazione di soluzioni alternative,
- valutare e selezionare la migliore alternativa, tenendo conto dei possibili rischi,
- implementare la soluzione scelta, e
- rivalutazione nel caso una soluzione non funzioni a sufficienza.

Le capacità di problem solving sono collegate a una serie di altre abilità, tra cui:

- capacità analitiche per identificare un problema,
- pensiero innovativo e creativo per generare una o più soluzioni,
- una mentalità per pensare fuori dagli schemi,
- flessibilità per adattarsi alle diverse situazioni,
- prudenza per soppesare le cose per diverse soluzioni,
- iniziativa personale e forza per portare avanti soluzioni,
- resilienza per rivalutare quando una soluzione non funziona.

### **Il problem solving ha bisogno di benessere emotivo, sociale e psicologico**

Tuttavia, non si tratta solo di risolvere un problema che sorge nel contesto del volontariato. Si tratta anche di come un volontario può affrontare mentalmente i problemi derivanti dal volontariato senza gravare su se stesso e sul proprio ambiente personale. Il benessere emotivo, sociale e psicologico sono prerequisiti per le capacità di problem solving. Il proprio benessere e la cura per se stessi non sono meno importanti, perché i problemi nel volontariato possono diventare un peso che potrebbe anche portare a rinunciare al volontariato [Willems 2020]. Come volontario che ha affrontato alcune sfide durante una crisi, potresti aver già imparato ad affrontarle senza compromettere il tuo benessere.

### **Competenza nel problem solving - e cosa comporta**

Competenza nel problem solving significa affrontare problemi e sfide in modo ponderato e sistematico al fine di superarli, riconoscere le difficoltà, reagire rapidamente e trovare una soluzione adeguata prima che si verifichino ulteriori danni. La competenza nella risoluzione dei problemi non è una singola azione o decisione. Si mostra in un processo che consiste in diversi passaggi che si costruiscono l'uno sull'altro.

Nella teoria scientifica, ad es. psicologia, scienze cognitive o neuroscienze, esistono vari modelli ampiamente utilizzati per la risoluzione dei problemi, spesso trasferiti a discipline come ad es.

ingegneria. Lì, la risoluzione interdisciplinare dei problemi è all'inizio di molti processi innovativi. Tale approccio metodico per la risoluzione dei problemi è stato sviluppato dall'Institute for Product Development del Karlsruhe Institute of Technology (Germania) come una sequenza di passaggi che può essere intesa come una linea guida per la soluzione metodica di qualsiasi problema [Albers 2016]. I singoli passaggi sono:

- Analisi della situazione
- Delimitazione del problema
- Individuazione delle alternative
- Selezione della soluzione
- Analizzare l'ambito - valutare opportunità e rischi
- Decisione e attuazione - Misure e processi
- Follow-up e apprendimento

Sulla base di questa sequenza, di seguito ci concentreremo su tre elementi fondamentali della risoluzione dei problemi nelle crisi. Così facendo, seguiamo le esperienze che molti volontari hanno già fatto.

## **1** *Analisi di un problema*

In primo luogo, le capacità di problem solving riguardano sempre l'identificazione del problema. Qual è esattamente il problema? Qualcosa è andato storto? Perché un risultato non è stato raggiunto o per quali ragioni le aspettative non sono state soddisfatte? Non basta segnalare un problema. Per trovare una soluzione reale, è necessario identificare e definire con precisione il problema.

L'analisi di un problema non dovrebbe basarsi solo sulla questione della colpa. Naturalmente, è importante scoprire chi è stato coinvolto nella creazione del problema e chi ne è affetto. Tuttavia, la pura colpa non contribuirà alla soluzione. Quando si analizza il problema, è meglio porre le classiche domande W, principalmente il motivo:

- Perché potrebbe sorgere il problema?
- Perché non l'abbiamo notato prima?
- Qual è il motivo per cui il problema non è stato ancora risolto?

L'analisi include molte altre competenze trasversali, ad es. elenco attivo, capacità di comunicazione o orientamento del team quando si tratta di discutere una sfida con altri volontari o con l'organizzazione di volontari.

### **Come si collega a una crisi?**

Nelle crisi, le capacità di problem solving sono particolarmente importanti per trovare soluzioni soddisfacenti, efficaci, creative e fattibili a problemi e sfide che potrebbero apparire in un ambiente in cui il volontario non ha familiarità. Nelle crisi, molti volontari assumono compiti che non hanno nulla a che fare con il loro reale campo di lavoro, la loro istruzione e la loro professione. Lo fanno per motivi di impegno sociale, per aiutare gli altri. Tuttavia, lo fanno anche perché, ad esempio, sono loro stessi direttamente coinvolti e sono temporaneamente incapaci di svolgere il loro lavoro effettivo. Ciò significa che non possono utilizzare le proprie conoscenze ed esperienze, ma devono prima trovare la strada per aggirare le soluzioni dei problemi necessarie.

## 2 *Scelta di una soluzione*

Un problema di solito viene rapidamente identificato come tale, ma quando si tratta di suggerire soluzioni adeguate, anche coloro che in precedenza hanno brontolato più forte tacciono. Riconoscere i problemi non significa necessariamente avere una soluzione a portata di mano.

Parte della competenza nella risoluzione dei problemi è il coraggio e il senso di responsabilità nel prendere in mano l'implementazione. Quando un problema è stato analizzato metodicamente, di solito emergono possibili soluzioni. Queste soluzioni devono quindi essere soppesate, discusse con le persone interessate o ottenute ulteriori valutazioni.

Nella scelta di una soluzione, anche la valutazione del rischio avrà un ruolo. La ponderazione dei rischi e la gestione attiva del rischio possono essere addestrati, forse non in una situazione di crisi acuta, ma in un altro momento. Quindi tienilo nella tua agenda se vuoi saperne di più qui. Molte organizzazioni di volontariato offrono formazione in questo settore.

### **Come si collega a una crisi?**

Soprattutto in tempi di crisi, la valutazione del rischio gioca un ruolo particolarmente importante. Le valutazioni del rischio possono significare che la soluzione apparentemente migliore è solo la seconda migliore e deve essere scelta un'alternativa. Ciò rende ancora più importante effettuare tali valutazioni insieme alle persone interessate e ottenere così il loro accordo sulle soluzioni.

## 3 *Efficacia nel fornire una soluzione*

Competenza nella risoluzione dei problemi significa trovare soluzioni rapidamente e anche implementarle in modo efficiente. Ci sono situazioni che non consentono lunghi processi decisionali, ad es. perché presentano pericoli quali rischi per la salute o rischi posti dai materiali. È proprio in queste situazioni che è necessaria l'iniziativa personale per implementare rapidamente le soluzioni. Questo non è certamente facile per i volontari le cui responsabilità sono spesso limitate e possono richiedere fiducia in se stessi e assertività nei singoli casi.

Tuttavia, l'efficacia include anche la messa in discussione delle soluzioni se non portano il successo atteso. Pertanto, la competenza risolutiva include anche la forza personale di correggersi e di spingere per una soluzione diversa.

### **Come si collega a una crisi?**

Nelle crisi, raramente possiamo ricorrere a soluzioni comprovate nel senso di una cassetta degli attrezzi, ma potremmo dover provare le cose. Pertanto, l'efficacia include anche la comunicazione chiara dei possibili limiti delle soluzioni e la preparazione degli interessati al fatto che la soluzione scelta è un tentativo. Questo è sempre meglio che consumare una soluzione.

## 1.4.3 Abilità interculturali

Le abilità interculturali possono essere definite come la capacità di funzionare efficacemente in diversi contesti culturali, di pensare, agire, comunicare e lavorare in modo appropriato con persone di origini culturali diverse, sia in patria che all'estero. Queste abilità interculturali sono una risorsa preziosa in un mondo sempre più globalizzato in cui è più probabile che interagiamo con persone di culture diverse. E cosa comporta la cultura? In poche parole, la cultura è l'insieme di credenze, valori, atteggiamenti, esperienze e tradizioni condivise da una comunità che modella noi stessi e il modo in cui vediamo il mondo ed è una parte importante della nostra identità.

Le abilità interculturali fanno parte di una famiglia di concetti che include competenza culturale, cittadinanza globale, educazione allo sviluppo sostenibile, sensibilità culturale e capacità di pensare fuori dagli schemi. Al centro di tutti questi concetti c'è il riconoscimento della diversità come forza di cambiamento in tutti gli aspetti del mondo contemporaneo e l'importanza che le persone siano in grado di impegnarsi e agire a livello globale. Include anche dimostrare rispetto per gli altri, adattarsi a contesti culturali diversi, accettare le differenze culturali, essere aperti a nuove idee e modi di pensare o persino parlare lingue straniere.

Il prefisso "inter" suggerisce già che l'incontro tra culture deve implicare uno scambio reciproco, un superamento delle barriere del passato e la paura dell'ignoto. L'interculturalità ha bisogno che noi siamo in grado di relativizzare la nostra cultura ed esplorare nuovi modi per cooperare con altre culture.

### 1 *Competenza culturale*

La competenza culturale è la capacità di sviluppare conoscenze, abilità e atteggiamenti specifici che portano a comportamenti e comunicazioni efficaci e appropriati nelle interazioni interculturali.

Gli elementi costitutivi della competenza culturale sono molti:

- **Conoscenza:** autocoscienza culturale; conoscenza specifica della cultura; consapevolezza socio-linguistica e comprensione delle questioni globali.
- **Abilità:** ascoltare, osservare, valutare usando pazienza e perseveranza e vedere il mondo dal punto di vista degli altri.
- **Atteggiamenti:** rispetto, valorizzazione delle altre culture; apertura a trattenere il giudizio; curiosità, vedere la differenza come un'opportunità di apprendimento e tolleranza per l'ambiguità.

#### **Come si collega a una crisi?**

Date le richieste immediate ai professionisti o ai volontari durante una crisi, fattori come la cultura e l'identità culturale vengono spesso trascurati. Tuttavia, il professionista e il cliente in crisi spesso provengono da culture diverse (ovvero età, sesso, razza, etnia, lingua, nazionalità, religione, occupazione, reddito, istruzione e capacità psicofisiche) e, poiché l'intervento in crisi richiede uno sviluppo immediato della fiducia tra professionista/volontariato e cliente, bisogna considerare i fattori culturali per consentirlo. Il rapido sviluppo del rapporto e della fiducia tra persone di culture diverse richiede spesso che il professionista/volontario comunichi, sia verbalmente che non verbalmente, e un comportamento basato sulla conoscenza e sull'accettazione delle differenze culturali.

La maggior parte dei professionisti nel campo dei servizi umani sarebbe d'accordo sul fatto che questo è un compito spesso più facile a dirsi che a farsi durante una crisi. La maggior parte di loro ha assistito al fatto che,



nella maggior parte dei casi, la competenza culturale può spiegare molte delle potenti connessioni stabilite tra professionisti/volontari e clienti.

Come esseri umani, è importante che ci sentiamo convalidati e rispettati. Questo è particolarmente vero in crisi. È importante notare che la mancanza di competenza culturale di un professionista non è indicativa di una mancanza di convalida e rispetto nei confronti del proprio cliente, ma piuttosto di un repertorio mancante di abilità che consenta ai professionisti di comunicare in modo genuino ed efficace questa convalida e rispetto per il clienti a cui frequentano.

La ricerca suggerisce che la cultura, la socializzazione e la razza influenzano il nostro pensiero, i nostri sentimenti e il nostro comportamento durante l'intervento in caso di crisi, poiché svolgono un ruolo fondamentale nel modo in cui determiniamo cos'è una crisi e come, quando e se interveniamo in una situazione di crisi. Pertanto, i professionisti/volontari che non sono consapevoli di queste variabili critiche rischiano di fallire nelle interazioni interculturali, con conseguenti risultati negativi.

Se i professionisti/volontari sono disposti a fare il lavoro necessario per esercitarsi da un quadro culturalmente competente, come sviluppare la consapevolezza di sé dei propri pregiudizi culturali, aiutano i clienti a sentirsi convalidati e rispettati durante la crisi ed è più facile per loro raggiungere il loro pre-stato di crisi dopo l'intervento.

In definitiva, un efficace intervento in crisi praticato con competenza culturale produce risultati positivi per tutti coloro che sono coinvolti nell'intervento in crisi.

## 2 *Sensibilità culturale*

La sensibilità culturale è legata alla competenza culturale e si riferisce alla consapevolezza delle differenze tra culture, senza attribuire alcun valore a queste differenze (meglio, peggio). Implica anche la volontà, la flessibilità e la reattività necessarie per comprendere il background di persone diverse. Quando qualcuno o qualcosa può essere adattato facilmente (o addirittura non ha bisogno di essere adattato affatto) ai bisogni di persone di culture diverse è culturalmente sensibile.

Questa abilità richiede alcune premesse, come il rispetto della diversità e della differenza, l'interesse per le altre culture, vedere le persone come individui e non solo come rappresentanti culturali, ma anche essere consapevoli del background culturale delle persone e riflettere sui suoi effetti sulla nostra personalità.

### **Come si collega a una crisi?**

Professionisti e volontari che affrontano una crisi dovranno lavorare a stretto contatto con persone che non condividono la loro cultura, se non possiedono sensibilità culturale, potrebbe essere più difficile raggiungere i loro obiettivi. Per prevenire ciò, dobbiamo allenare la nostra capacità di interagire e comunicare rispettosamente con gli altri, sia verbalmente che non verbalmente, e garantire il diritto che entrambe le parti (professionisti/volontari e clienti) hanno di esprimere la propria cultura ed essere ascoltate e accettate.

D'altra parte, la sensibilità culturale può prevenire il conflitto o aiutare a gestirlo. Se riconosciamo e apprezziamo la diversità e integriamo tutte le culture con cui stai lavorando nel tuo quadro di intervento, è più probabile che le persone soddisfino i loro bisogni, si sentano rispettate e disposte a lavorare per l'obiettivo di tutti. Una crisi è un momento in cui il conflitto può emergere facilmente; quindi, dovremo preparare tutti gli strumenti che possono aiutarci ad affrontarlo e persino eliminarlo prima che possa verificarsi.

## 3 *Pensare fuori dagli schemi*

Pensare fuori dagli schemi è un'abilità abbastanza vicina all'apertura, alla curiosità e alla scoperta. Questa metafora si riferisce alla capacità di pensare in modo diverso, non convenzionale o da una

nuova prospettiva e punto di vista. Pensare fuori dagli schemi sarà di particolare importanza quando si cerca di comprendere culture e punti di vista diversi, dandoci la possibilità di essere più aperti e creativi. Ci permette di cercare interazioni interculturali, vedere la differenza come un'opportunità di apprendimento, essere consapevoli della nostra stessa ignoranza, tollerare l'ambiguità e vederla come un'esperienza positiva; disposto ad espandere la propria zona di comfort. Questo non potrebbe essere possibile senza rispetto, cercando gli attributi di altre culture; valorizzare la diversità culturale; pensare in modo comparativo e senza pregiudizi sulle differenze culturali.

L'interculturalità è tutta una questione di creatività. Quando si lavora su un quadro interculturale, in cui dobbiamo ridefinire costantemente i nostri approcci, essere creativi e flessibili e sentirsi a proprio agio con nuove situazioni può essere la chiave per raggiungere i nostri obiettivi e le esigenze di ciascuna parte coinvolta. E il modo migliore per abbracciare queste abilità è sfidare te stesso!

### **Come si collega a una crisi?**

Una crisi è, per definizione, un periodo difficile in cui avvengono grandi cambiamenti e devono essere prese decisioni importanti. La creatività e il pensiero fuori dagli schemi, poiché consentono flessibilità di adattamento e riflessione, sono ottimi alleati per affrontare una crisi. Queste abilità consentiranno a professionisti e volontari di pensare in nuove direzioni, ripensare il quadro stabilito e muoversi lungo diversi contesti culturali con fiducia e rispetto.

Può anche essere il contrario. Durante una crisi, ci vediamo costretti in situazioni e ambienti nuovi e dobbiamo fare i conti con l'incertezza. Questo può essere davvero difficile e stressante, ma ci permetterà di potenziare la nostra creatività e rimodellare la nostra zona di comfort, non sfuggirla. La nostra zona di comfort abbraccia tutte le cose che possiamo fare senza troppi sforzi o stress, e quando affrontiamo qualcosa di nuovo, complicato o difficile, dobbiamo prenderci del tempo prima che lo impariamo e non sia più stressante - e passiamo alla cosa successiva. Abbiamo appena ampliato la nostra zona di comfort, abbiamo incluso nuove cose e l'abbiamo ingrandita, non l'abbiamo sfondata! Pertanto, una crisi può essere vista come un'opportunità che può portarci a crescere e imparare cose nuove e acquisire la capacità di pensare fuori dagli schemi.

## 1.4.4 Abilità di presentazione

La capacità di ascolto e comunicazione, il lavoro di squadra, la flessibilità e la leadership sono da sempre requisiti importanti per le persone che entrano nel mondo del lavoro. Inoltre, nel settore del volontariato le competenze trasversali sono una competenza fondamentale, una questione cruciale di differenziazione e successo sia per le organizzazioni che per gli aspiranti volontari. Le soft skill sono riferite alle qualità personali e relazionali. Vale a dire: comunicare efficacemente, praticare la leadership, problem solving e visione strategica sono le competenze trasversali più richieste ai contribuenti, come suggerito da un recente rapporto di Performance Strategies. Ad ogni modo, alcune macro-categorie di soft-skills sono considerate essenziali, anche nel mondo del lavoro e del volontariato: la prima è la comunicazione, saper parlare chiaramente (con collaboratori, collaboratori, clienti, fornitori); Rientra in questa categoria per poter ascoltare, persuadere, interagire con successo, mostrare empatia; anche per negoziare, tenere un pubblico, interpretare il linguaggio non verbale, scrivere correttamente o anche essere in grado di raccontare storie. La seconda soft skill considerata importante da un'organizzazione è il pensiero critico: persone in grado di analizzare le situazioni, interpretarle e prendere decisioni sulla base dei dati disponibili. Creatività, inclinazione artistica, capacità di osservazione, curiosità e il continuo desiderio di conoscenza, flessibilità, adattabilità, innovazione, tutti questi aspetti fanno parte di questa categoria. Sono apprezzate le persone piene di risorse, che non si spaventano di fronte ai cambiamenti e sanno creare una nuova soluzione ai problemi (“pensare fuori dagli schemi”). La capacità di lavorare in team è un'altra soft skill estremamente importante nel campo del volontariato e ha subito una dimensione ancora più rilevante da quando l'epidemia di pandemia sono incluse nelle sue caratteristiche come la capacità di accettare commenti e critiche, interfacciarsi con altre persone, affrontare difficoltà o situazioni stressanti. È richiesta intelligenza emotiva, essere aperti ad ambienti di lavoro multiculturali, essere in grado di interagire con persone disabili o con qualcuno che ha un brutto carattere. Rientrano in questa categoria il networking, il team building e la resistenza allo stress. Tra le soft skill si può trovare anche l'aspetto etico del lavoro: i lavoratori più richiesti sono persone che lavorano rispettando e sostenendo gli altri e le scadenze, con capacità organizzative e di pianificazione, orientate agli obiettivi, che sappiano gestire il proprio tempo ed essere multitasking se necessario, affidabile e puntuale.

I principali individuati sono:

- Capacità non verbali (osservazione, empatia, analisi del target e analisi ambientale/situazionale): la comunicazione non verbale può allenarci a percepire se stessi, ascoltare e monitorare le reazioni del nostro corpo quando comunichiamo con altre persone. Una delle azioni più importanti, in questo contesto, è quella di poter ottenere velocemente il feedback di comunicazione, ovvero osservare l'ascoltatore e decifrare come sta andando la reazione. È indispensabile essere attenti osservatori, in questo modo potremmo “leggere” le reazioni dei nostri interlocutori e decidere se andare avanti con la spiegazione o riformulare il concetto. Comprendere le modalità di comunicazione non verbale dei nostri interlocutori e saper leggere le nostre sono competenze utili, soprattutto nell'attuale contesto socio-lavorativo. Quelli ci permetteranno di essere più fiduciosi e influenti;
- L'empatia è la capacità di “mettersi nei panni dell'altro”, in questo modo possiamo percepire emozioni e pensieri. Questo termine deriva dal greco en-pathos cioè “sentirsi dentro”, consiste nel riconoscere le emozioni degli altri come fossero le nostre, discendere nella realtà degli altri per comprenderne il punto di vista, i pensieri, i sentimenti, emozioni e “pathos”.

L'empatia è un'abilità sociale molto importante e rappresenta uno strumento fondamentale per una comunicazione interpersonale efficace e gratificante. Nella relazione interpersonale, l'empatia è una delle principali porte d'ingresso agli stati d'animo e, più in generale, al mondo intimo dell'altro. Grazie ad esso non solo possiamo cogliere il senso di ciò che l'interlocutore sta veicolando, ma possiamo anche ottenere il significato psico-emotivo più profondamente nascosto. Pertanto, possiamo ampliare il valore del messaggio, raccogliendo elementi che spesso vanno oltre il mero contenuto semantico della riga, esplicando la metacomunicazione, ovvero la parte più significativa del messaggio, espressa dal linguaggio del corpo, che può essere decodificata attraverso l'ascolto empatico;

- Grazie alla capacità di ascolto, prestando attenzione alle sensazioni degli altri, possiamo relazionarci con loro fino a raggiungere quella sintonia emotiva, che migliorerà la nostra relazione rendendola più efficace. È stata l'empatia che durante la fase di pandemia ha permesso di creare fiducia, collaborazione, condivisione e coinvolgimento tra le persone, creare sintonia tra gli individui, migliorare la loro comunicazione.

## **1** *Capacità di identificare chiaramente il focus del soggetto/problema*

Consiste nella capacità di individuare le opportunità disponibili per attività personali, professionali o economiche, tale atteggiamento è caratterizzato da: senso di iniziativa, chiarezza di intenti, visione futura, capacità di anticipare gli eventi; indipendenza e innovazione sulla vita privata, sociale, lavorativa; impegno per il raggiungimento di obiettivi specifici, siano questi personali, condivisi con altri o sul lavoro. Queste capacità originano una gestione proattiva progettuale che coinvolge ad esempio la capacità di pianificazione, organizzazione, gestione, leadership e delega, analisi, comunicazione, rendicontazione, rating e registrazione; lavorare individualmente e in partenariato anche in altri gruppi; identificare e valutare i nostri punti di forza e di debolezza e analizzare la nostra volontà di correre rischi, se necessario.

### **Come si collega alla crisi?**

Di solito, in una crisi pandemica, la necessità di identificare chiaramente il problema in questione si rende necessaria a causa delle risorse ridotte. La necessità di affrontare il problema in modo efficace, senza causare sprechi di risorse è necessaria per evitare ulteriori problemi e distruggere la possibilità di arrivare a una conclusione della crisi.

## **2** *Capacità di riconoscere le proprie emozioni (intelligenza emotiva)*

La capacità di monitorare le proprie e altrui emozioni, di distinguerle e di utilizzare le informazioni tratte per guidare i propri pensieri e le proprie azioni; ad es. il concetto di intelligenza emotiva è stato ripreso da Daniel Goleman che, nel 1995, lo ha reso popolare con la seguente definizione: "L'intelligenza emotiva è la capacità di riconoscere i nostri sentimenti e quelli degli altri, di motivare noi stessi, e di gestire positivamente le nostre emozioni, sia interiormente che nelle relazioni sociali". Fondamentale è la capacità di riconoscere le proprie emozioni, sapere quali sono i propri limiti e le proprie risorse e avere fiducia nelle proprie capacità. L'intelligenza emotiva include al suo interno quelle capacità di consapevolezza e padronanza di sé, motivazione, empatia e capacità nella gestione delle relazioni sociali, che ogni persona può sviluppare, e che si rivelano fondamentali per ogni essere

umano che opera in contesti organizzati (aziende, gruppi, volontariato ecc.) e/o in situazioni complesse come quelle delle pandemie o di gravi situazioni sociali ed economiche.

## **Come si collega ad una crisi?**

Durante una crisi è fondamentale essere in grado di riconoscere e comprendere le preoccupazioni e gli obiettivi di ciascuna parte coinvolta. L'empatia deve essere dimostrata dai volontari, mostrando che comprendono veramente ciò che gli altri stanno attraversando e ciò che conta per loro. Riconoscere i loro sentimenti, comprendere e apprezzare le lamentele e/o gli input è essenziale. Come volontario, uno dei ruoli principali in tempo di crisi è anche ricordare alle persone di prendersi cura della propria salute fisica e mentale.

### **3 *Capacità di riconoscere le proprie emozioni (intelligenza emotiva)***

La consapevolezza di sé è una soft skill (trasversale o esistenziale) che riguarda il fatto di conoscere se stessi. Essere consapevoli significa saper riconoscere sé stessi: i propri bisogni e desideri, punti di forza e di debolezza, i modi di reagire alle situazioni, le emozioni e le nostre reazioni ad esse, le abitudini e gli schemi di pensiero che utilizziamo, le nostre preferenze sociali, i nostri gusti, il saper lavorare nei team di azione, capacità di organizzare e pianificare le attività. Consapevolezza significa quindi capacità di intuire, percepire, riconoscere e dare un nome alla realtà, per quanto possibile, in ogni ambito e aspetto della vita. Essere più consapevoli aumenta anche la capacità di analizzare e rivedere gli eventi, con la conseguente più alta probabilità di saper distinguere tra la rappresentazione (o la mappa) del mondo che tracciamo per interpretare eventi ed esperienze, e la realtà più oggettivamente intesa. Le cose non sono come sembrano ai nostri sensi all'inizio, quando abbiamo solo una percezione molto rapida e istintiva, per cui sviluppare la consapevolezza di sé aiuta anche a migliorare la nostra concretezza ed efficacia.

## **Come si collega ad una crisi?**

La consapevolezza di sé è fondamentale per regolare il proprio comportamento in situazioni di crisi. Pertanto, è fondamentale che i volontari comprendano sé stessi ed entrino in contatto con le proprie emozioni e i propri limiti per reagire in modo proattivo alle situazioni, senza essere controllati da esse. Ad esempio, le molte incertezze e incognite della crisi del coronavirus hanno generato un'ansia collettiva che sembra parte integrante dell'aria che respiriamo. Quando permettiamo a quell'ansia di rimanere vaga e senza nome, le diamo potere su di noi. Il corso opposto è prenderci del tempo per identificare le emozioni che stiamo provando, accettarle e capirle. Questo percorso consapevole ci consente di affrontare delle crisi che a volte sembrano opprimenti, e trasformarle in sfide che possiamo definire (e affrontare) alle nostre condizioni.

### **4 *Capacità di lavorare in squadra***

Lavorare in squadra è la chiave del successo. Il lavoro di squadra si basa sulla capacità di condividere un obiettivo, la capacità di avere una visione comune, la capacità di creare un processo per il successo collettivo, la capacità di lavorare per obiettivi e la capacità di organizzare e pianificare le attività. Gli elementi fondanti su cui deve basarsi chiunque voglia collaborare in un gruppo in modo proficuo e soddisfacente sono: avere obiettivi chiari, ruoli ben definiti in base alla propria personalità e capacità, avere un'elevata motivazione in quanto è ciò che spinge la persona a portare a termine il

lavoro e raggiungere l'obiettivo, un ambiente rilassato e solidale; ci deve essere rispetto tra i vari membri del team, accettazione e anche fiducia nelle capacità e competenze degli altri membri e soprattutto: comunicazione aperta, semplice e chiara.

### **Come si collega ad una crisi?**

Quando si è in crisi la capacità di lavorare in team diventa fondamentale per la necessità di integrare competenze al fine di risolvere problemi complessi. Inoltre, la coesione all'interno di un gruppo diventa fondamentale per affrontare le difficoltà e le crisi e per essere in grado di affrontare l'imprevisto, mantenendo tutti consapevoli della propria posizione all'interno del gruppo.

### **5 Capacità di lavorare per obiettivi**

Lavorare per obiettivi significa organizzare il lavoro in base ai risultati che devono essere raggiunti nei tempi previsti. I due cardini sono quindi gli obiettivi e le tempistiche, che devono essere concordate all'inizio, praticabili e, soprattutto, condivisi tra il volontario e l'organizzazione. Esistono vari metodi per migliorare le nostre capacità lavorative in base agli obiettivi. Il più importante è sicuramente il confronto: parlando con i colleghi (soprattutto con quelli con più esperienza), ad esempio, è possibile apprendere modalità organizzative più efficaci per raggiungere lo scopo prefissato. Un altro metodo per migliorare le nostre capacità organizzative è quello della trascrizione: scrivere gli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere e gli step procedurali da compiere aiuta ad organizzare al meglio la nostra giornata lavorativa. Infine, per potenziare la nostra capacità di raggiungere gli obiettivi è importante saper "guardare indietro", cioè analizzare il lavoro già svolto, capire quali sono i punti di forza e trovare metodi per correggere gli errori.

### **Come si collega ad una crisi?**

Lavorare per obiettivi è fondamentale in una situazione di crisi. Essere in grado di identificare in modo specifico gli obiettivi e lavorare per raggiungerli aiuta a risparmiare risorse e tempo per aumentare l'efficacia e l'efficienza. Quando ci si trova in una situazione di riduzione delle risorse, è fondamentale riuscire a non sprecarle in compiti estranei o inutili.



## 1.4.5 Capacità orientate al cliente

In tempi di crisi, è ancora più importante comprendere e conoscere gli strumenti di abilità sociali appropriati attraverso i quali possiamo alleviare la crisi da un punto di vista psicologico e sociale. Conoscere gli strumenti e le competenze riconosciute orientate alla persona è molto utile.

Il termine delle abilità orientate al cliente deriva dalla teoria di Carl Rogers (il padre delle terapie umanistiche) che si basa su una forma non direttiva di terapia della parola che consente al cliente di condurre la conversazione e quindi di non essere guidato. L'approccio si concentra sul rafforzamento della capacità dei clienti di apportare modifiche da soli. Rogers credeva che ogni individuo sia unico e che quindi un processo standardizzato non sarebbe adatto e valido per tutti: ha visto l'esperienza personale del cliente come il fattore più vitale nel processo.

Una qualità vitale di questo approccio risiede nella "considerazione positiva incondizionata". Ciò significa che il cliente non viene giudicato, ma supportato e accettato in qualsiasi caso. Una persona che fornisce supporto deve accettare il cliente per quello che è e fornire supporto e assistenza indipendentemente da ciò che sta attraversando. Inoltre, è necessario che ci si senta a proprio agio nel condividere i propri sentimenti e che si contribuisca ad un rapporto aperto e sano, fornendo un modello di buona comunicazione e, in una fase successiva, comprensione empatica (riflettendo i pensieri e i sentimenti del cliente per lui).

Gli obiettivi generali del modello centrato sul cliente sono:

- Facilitare la crescita e lo sviluppo personale
- Attenuare o eliminare i sentimenti di angoscia
- Aumentare l'autostima e l'apertura all'esperienza
- Migliorare la comprensione da parte del cliente di se stesso.

### **Come si collega ad una crisi?**

Con stress, ansia e depressione a livello epidemico in tutto il mondo, l'aiuto personale (supporto, consulenza psicosociale, terapia, tecniche di consapevolezza, ecc.) diventa più comune e importante.

Questo tipo di "aiuto e supporto" è disponibile negli ospedali, nelle scuole, nei comuni, nelle chiese e nel volontariato e da parte degli assistenti in tutta Europa e nel mondo. La conseguente crisi di salute pubblica ha incoraggiato le aree di supporto necessario per le persone bisognose sviluppando nuovi approcci e adattando le più vecchie tecnologie per fornire cure adeguate in una gamma più ampia di bisogni del contesto sociale (ad esempio, isolamento sociale, sicurezza, inclusione, ...) correlati con la salute mentale.

### **1 Consapevolezza di sé**

La definizione di autoconsapevolezza implica essere consapevoli di diversi aspetti del "Sé", come tratti della personalità, sentimenti e comportamenti. È una delle prime componenti del concetto di sé.

Per qualcuno che lavora nel campo dell'assistenza, è importante prima di tutto avere buone condizioni di salute mentale, in tutto lo spettro. Una persona che rispetta tali condizioni può essere descritta come una persona pienamente funzionante che tende all'autorealizzazione nel suo sviluppo personale.

La persona pienamente funzionante è un individuo che ha "salute emotiva ideale". In generale, sarà aperta all'esperienza, vive sulla base di cose significative, sulla base di scopi e ha fiducia in sé stessa e negli altri.

Il suo concetto di sé assume 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 anteriore, situata nella regione del lobo frontale, svolge un ruolo importante nello sviluppo dell'autocoscienza. Gli studi hanno utilizzato l'imaging cerebrale per dimostrare che la regione si attiva negli adulti che hanno consapevolezza di sé.

### **Come si collega ad una crisi?**

Il livello di autoconsapevolezza è a un livello sufficientemente alto in cui una persona che fornisce supporto è consapevole dei propri limiti e punti di forza. Poiché incontra persone vulnerabili nel suo lavoro, può distinguersi in relazione al cliente. In questo senso, potenziali abusi emotivi e di altro tipo possono spesso derivare da manipolazioni non pianificate e non intenzionali, un'autoidentificazione troppo stretta con l'esperienza del cliente, eventi traumatici irrisolti del proprio passato e simili. Pertanto, una delle caratteristiche più importanti dell'aiuto incentrato sul cliente e del supporto a livello sociale è avere un livello sufficientemente elevato di autocoscienza.

## **2 Autenticità**

La caratterizzazione dell'autenticità descrive una persona che agisce per motivi, desideri, idee che gli appartengano in pieno (e che lo distinguono da qualcun'altro) e allo stesso tempo esprimano chi è veramente. L'essere umano realizza sé stesso essendo unico e sapendosi distinguere, anche nel caso in cui entra in conflitto con determinate norme sociali.

L'autenticità riguarda più la presenza, il vivere il momento con fiducia e rimanere fedeli a sé stessi. Una persona autentica mette a proprio agio le persone che le circondano e le conforta. Non ci sono dubbi che possano mettere in discussione l'integrità di una persona autentica. Quando cerchiamo di costruire relazioni nella vita, vogliamo crescere e imparare dalle persone di valore. Significa che identifichiamo e desideriamo trovare persone oneste, affidabili e gentili.

Alcune caratteristiche di autenticità:

- Essere fedele a sé stessi;
- Pensa internamente, guarda all'esterno;
- Trattare le persone con gentilezza e rispetto;
- Essere un buon ascoltatore;
- Vivere il momento;
- Apertura mentale;
- Comportarsi con correttezza ed equità nelle opportunità e con le persone.

### **Come si collega ad una crisi?**

Con un approccio cordiale, di cura e autentico, possiamo costruire un giusto ambiente per il cliente al fine di creare un cambiamento mostrando una comprensione onesta e profonda. Le espressioni

facciali e il linguaggio del corpo corrispondono alle nostre parole. L'autenticità consente di raggiungere l'armonia: trasformare il flusso di energia di una persona da uno schema bloccato e disfunzionale a uno più aperto, libero e sano che corrisponde a una maggiore equilibrio in termini di consapevolezza, apertura e connessione con le dimensioni chiave della persona.

### 3 *Positività*

Percepiamo il fattore di positività in diversi tratti della personalità, come pensare con ottimismo, cercare soluzioni, aspettarsi successo e risultati, concentrarsi e rendere la vita più felice. È uno stato mentale positivo in cui una persona:

- Non prende le cose troppo sul personale
- Si gode il momento;
- Non si preoccupa riguardo al futuro;
- Concentrarsi per raggiungere gli obiettivi piuttosto che rimuginare sul passato e le difficoltà (trasferimento e riformulazione);
- È tollerante, felice e buona.

Le emozioni associate alla positività sono ispirazione, gioia, amore. I pensieri associati alla positività sono pensieri di coraggio, successo, certezza, autostima.

Interventi di psicologia positiva: sono state fatte molte ricerche per supportare un cliente nell'applicazione di atteggiamenti di psicologia positiva nelle loro vite. 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, ma possono anche aiutare i clienti a condurre una vita più soddisfacente.

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.

#### **Come si collega ad una crisi?**

Uno degli elementi centrali della positività in un approccio di aiuto orientato al cliente è la "considerazione positiva incondizionata". Questa 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 fare nelle loro circostanze e con le abilità e le conoscenze a loro disposizione. In questo modo si coltiva la capacità di partecipare alle sessioni con i propri clienti in modo non giudicante e premuroso.

### 4 *Empatia*

La capacità di percepire, comprendere e condividere i sentimenti degli altri è empatia. I ricercatori hanno abbinato il termine alla capacità di immaginare ciò che qualcun altro potrebbe provare o pensare.

Loro hanno anche differenziato in:

- Empatia affettiva: sensazioni e sentimenti che otteniamo in risposta alle emozioni degli altri;
- Empatia cognitiva: capacità di identificare e comprendere le emozioni delle altre persone.

L'empatia ha radici profonde nel nostro cervello e nel nostro corpo ed è stata associata a due diversi percorsi nel cervello:

- un aspetto dell'empatia può essere ricondotto ai neuroni specchio quando osserviamo qualcun altro eseguire un'azione più o meno allo stesso modo in cui eseguiremmo quell'azione da soli (il cosiddetto mapping, mirroring);
- basi genetiche di empatia – le persone possono migliorare o limitare le proprie capacità empatiche naturali.

## **Come si collega ad una crisi?**

L'empatia è un'abilità vitale per mostrare ai clienti che comprendiamo le loro emozioni piuttosto che provare semplicemente simpatia per loro. I volontari che aiutano i clienti in crisi devono possedere la capacità di capire o sentire ciò che il loro cliente sta vivendo.

## **5 Capacità di ascolto**

La capacità di percepire, comprendere e condividere i sentimenti degli altri è empatia. I ricercatori hanno abbinato il termine alla capacità di immaginare ciò che qualcun altro potrebbe provare o pensare.

Loro hanno anche differenziato in:

- Empatia affettiva: sensazioni e sentimenti che otteniamo in risposta alle emozioni degli altri;
- Empatia cognitiva: capacità di identificare e comprendere le emozioni delle altre persone.

L'empatia ha radici profonde nel nostro cervello e nel nostro corpo ed è stata associata a due diversi percorsi nel cervello:

- un aspetto dell'empatia può essere ricondotto ai neuroni specchio quando osserviamo qualcun altro eseguire un'azione più o meno allo stesso modo in cui eseguiremmo quell'azione da soli (il cosiddetto mapping, mirroring);
- basi genetiche di empatia – le persone possono migliorare o limitare le proprie capacità empatiche naturali.

## **Come si collega ad una crisi?**

L'empatia è un'abilità vitale per mostrare ai clienti che comprendiamo le loro emozioni piuttosto che provare semplicemente simpatia per loro. I volontari che aiutano i clienti in crisi devono possedere la capacità di capire o sentire ciò che il loro cliente sta vivendo.

## **6 Comunicazione concreta**

Nel fornire supporto e assistenza psicosociale, ha senso considerare alcuni elementi importanti in questo processo:

- Comunicazione orientata al compito: assicurarsi che il cliente sia al centro della comunicazione senza che debba comunicare lui troppe informazioni su di sé è importante. Rimanere in una comunicazione orientata al compito aiuterà il cliente ad andare avanti;

- La non direttività si riferisce al metodo per consentire al cliente di guidare la sessione terapeutica; i terapeuti dovrebbero astenersi dal dare consigli o pianificare attività per le loro sessioni;
- L'interpretazione è un'abilità che richiede un po' di pratica per svilupparsi bene. Viene utilizzato per dare una prospettiva ai clienti, ma dovrebbe essere usato con parsimonia;
- Riflessione;
- Collaborazione per le soluzioni: considerando la teoria dell'autodeterminazione, le soluzioni provenienti dai clienti vengono create in modo più efficace e in seguito anche con maggiori probabilità di essere messe in pratica. Tuttavia, una volta che un cliente ha esaurito le risorse personali per trovare una soluzione, un approccio collaborativo è utile quando si forgiavano soluzioni per il cambiamento del comportamento.

## **Come si collega alla 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 della salute mentale e al pericolo. La comunicazione concreta è proattiva, fantasiosa, compassionevole, innovativa, creativa, costruttiva, progressista, abilitante, trasparente e tecnologica. Tuttavia, molteplici fattori 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 le azioni e i comportamenti degli individui.

## **7 Stabilità emotiva**

In una crisi pandemica, gli assistenti e i volontari si trovano spesso ad affrontare emozioni spiacevoli. Comprendere a fondo in che modo fornire servizi a chi ne ha bisogno potrebbe influenzare il proprio stato emotivo. La capacità di dividere le emozioni vissute in un contesto dalla propria esperienza personale è importante per il benessere dei volontari. Da questo punto di vista è fondamentale conoscere le proprie capacità emotive.

Il primo passo per questo è, ovviamente, la conoscenza delle emozioni, e poi la conoscenza delle tecniche per regolare le emozioni e purificare contenuti e tracce emotive che le situazioni del cliente hanno innescato in noi.

Le persone emotivamente più forti affrontano lo stress e i problemi quotidiani in modo più efficiente e si riprendono più velocemente quando affrontano sfide e momenti di crisi nella loro vita.

Vedi la teoria delle emozioni e la ruota delle emozioni di Plutchik su: [https://www.researchgate.net/figure/Plutchiks-wheel-of-emotions\\_fig1\\_309180696](https://www.researchgate.net/figure/Plutchiks-wheel-of-emotions_fig1_309180696)

Per di più, vedi anche le abilità Intelligenza Emotiva, Resilienza e Autogestione.

## **Come si collega a una crisi?**

Riconoscere le proprie emozioni, regolarle e alleviare sé stessi è estremamente importante per lavorare con i clienti nel campo del volontariato durante una pandemia. Le persone che si sono trovate in una crisi hanno bisogno di un sostegno consistente, solidale, incoraggiante, gentile, degno di fiducia ed empatico per risolvere la propria angoscia. Conoscendo e regolando le nostre emozioni, è più facile riconoscere le emozioni degli altri e aiutarli a riconoscerle e regolarle.

## 8 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 il rapporto 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 un termine più ampio che include la risolutezza e la fiducia di una persona. Allo stesso tempo, include le qualità della compassione e dell'apertura ai bisogni, agli interessi e ai limiti. Una 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 accettano sé stesse. Cercano di andare oltre i propri limiti pur essendo gentili e pazienti con sé stessi; conoscono i loro bisogni, interessi, emozioni, sentimenti e limiti e non li nascondono agli altri. Sono consapevoli della loro responsabilità verso gli altri. Li trattano con rispetto; capiscono i loro difetti e limiti ma non si arrendono alla manipolazione e all'aggressività.

**Tavola: Distinguere tra un comportamento assertivo e non assertivo**

Non assertivo	Assertivo	Aggressivo
Parlare piano e con timidezza	Parlare in modo schietto e pacato	Parlare velocemente e a tono troppo alto
Parlare in modo poco chiaro	Parlare chiaramente	Dare ordini
Gestualità tesa	Gestualità rilassata	Gestualità che esprime irrequietezza
Nervosismo e irrequietezza	Calma	Agitazione
Riservatezza	Apertura emozionale	Rigidità emotiva
Timidezza	Fiducia	Arroganza

### Come si collega ad una crisi?

Ogni volta che una persona usa l'assertività, è consapevole che il modo di comunicazione creativa è significativo e la scelta delle parole è la chiave. Attraverso l'assertività si creano relazioni autentiche e vengono portati messaggi chiari e calmi. Le persone che usano l'assertività come modello di comunicazione creativa tra di loro sono interlocutori onesti, rispettosi e uguali.

Nel periodo della crisi pandemica, le persone possono dare priorità alla sicurezza rispetto alla comunicazione, provocando sentimenti di isolamento, disperazione, paura, depressione, rabbia o scarsa motivazione. Per trovare un terreno solido tra questi due bisogni umani fondamentali, una sana assertività è utile per bilanciare questi bisogni.

Comportandosi in modo assertivo, una persona ispira fiducia negli altri perché questi sanno di poter contare su di lui/lei anche perché mostra agli altri un comportamento che potrebbero seguire.



# Linee guida per la creazione di un portfolio per la promozione e l'autopromozione



- **Linee guida per la creazione di un portfolio per la promozione e l'autopromozione**

## 2.1 Perché un portfolio?

I volontari acquisiscono notevoli soft skills durante le loro attività, che possono essere registrate e valutate attraverso lo strumento di identificazione CRISISS: <https://crisiss.eu/training/>. Tale valutazione può far parte di un cosiddetto portfolio delle competenze personali. La creazione di un portfolio presenta diversi vantaggi. Da un lato, fornisce informazioni sulle competenze personali, ma dall'altro può anche essere utilizzato per convincere i futuri datori di lavoro delle competenze esistenti. I datori di lavoro, d'altra parte, ottengono una valutazione del lavoro di volontariato di un candidato, che può anche essere decisiva quando si tratta di un lavoro con determinate esigenze.

I vantaggi per i (futuri) candidati al lavoro possono essere riassunti come segue:

- Avranno un registro dell'apprendimento personale con documenti che dimostrino l'apprendimento formale e informale.
- Saranno in grado di dimostrare la loro crescita professionale e il loro impegno nell'apprendimento continuo.
- Avranno una raccolta organizzata di prove che potranno essere utilizzate come strumento di ricerca di lavoro, se necessario.
- Avranno uno strumento per mostrare le competenze e le conoscenze ai loro futuri datori di lavoro quando cercano una nuova posizione o una promozione.
- Saranno in grado di identificare i punti di forza e/o di debolezza per aiutare nelle future decisioni di sviluppo professionale.
- Saranno in grado di valutare i punti di forza e di prendere decisioni più informate sulle opzioni di carriera.
- Avranno l'opportunità di esplorare più a fondo chi sono e cosa sanno e possono fare.
- Gli specialisti delle risorse umane disporranno di uno strumento efficace per abbinare i dipendenti alle posizioni lavorative.
- L'e-portfolio è l'equivalente elettronico di un documento cartaceo accuratamente impaginato e stampato. Può essere inviato più facilmente ai potenziali datori di lavoro e può anche contenere informazioni su supporti che non è possibile includere in un documento analogico, ad esempio video.

## 2.2 Utilizzo del portafoglio di competenze per gestire l'occupabilità e lo sviluppo professionale.

I candidati al lavoro possono sviluppare la loro occupabilità e il loro sviluppo professionale nel processo di sviluppo di un portfolio, rivedendo e riflettendo sui loro risultati, in particolare sulle loro competenze trasversali e sul modo in cui si relazionano a ciò che un datore di lavoro richiede. Possono quindi comunicare ai datori di lavoro i loro attributi, le loro competenze e la loro esperienza in un formato e in un linguaggio che i datori di lavoro capiranno e a cui risponderanno. I portfolio sono un modo per dimostrare ai datori di lavoro le "soft skills", come il lavoro di squadra e le capacità di comunicazione.

Siete stati coinvolti nel volontariato, ma forse avete svolto altre attività come lo sport, la partecipazione politica e civica o il sostegno alle attività scolastiche. Evidenziarle in un portfolio per la presentazione si è rivelato utile nella ricerca di un lavoro. Alcuni studenti hanno ritenuto che avere un portfolio desse loro un vantaggio quando si trattava di candidarsi per un lavoro, soprattutto all'estero, e che sviluppare i CV utilizzando il loro portfolio fosse un processo utile.

### Uso da parte dei datori di lavoro

Oltre al curriculum o al libretto universitario, più di otto datori di lavoro su dieci affermano che un portfolio elettronico sarebbe utile per assicurarsi che i candidati abbiano le conoscenze e le competenze necessarie per avere successo nella loro azienda o organizzazione.

### Utilizzo per lo sviluppo della carriera

Il legame tra il piano di sviluppo personale e l'occupabilità è l'acquisizione, l'articolazione e la raccolta di prove di competenze e attributi chiave. I datori di lavoro si aspettano che i candidati siano in grado di definire e spiegare le competenze e gli attributi di cui dispongono e che siano in grado di comunicare e fornire prove del loro sviluppo. Impegnarsi nello sviluppo personale consente ai candidati di identificare lo sviluppo delle proprie competenze e attributi e di raccogliere e presentare le prove di tale sviluppo.

## 2.3 Quando e come utilizzare un portfolio

Il portfolio è il vostro portafoglio, mostra esempi di attività che siete in grado di svolgere, esperienze pratiche che avete acquisito. È il vostro specchio. L'autovalutazione effettuata con lo strumento di valutazione CRISISS vi permetterà di promuovere voi stessi e di sviluppare atteggiamenti positivi.

### Per verificare ciò che avete imparato

In un unico posto, a portata di mano, avete il riassunto e la traccia dei vostri principali risultati di apprendimento.

Per sviluppare l'autostima e la fiducia in se stessi, il portfolio è una realizzazione concreta. Può essere materializzato da un oggetto reale, una scatola di cartone, e da un ambiente virtuale, ad esempio un sito web.

Di conseguenza, è la vostra realizzazione che dimostra la vostra combattività nel produrlo e che può rispecchiare la vostra creatività. Come processo e attraverso il suo contenuto dimostra le vostre competenze. Può essere particolarmente utile se avete poca o nessuna esperienza lavorativa retribuita.

### **Elaborare un CV**

Il portfolio delle competenze è la base per l'elaborazione di un CV. È possibile selezionare le informazioni utili per il tipo di domanda di lavoro a cui ci si rivolge. Il CV è uno strumento unico: si scrive un CV ogni volta che ci si candida per un lavoro e ogni CV è diverso per essere adattato alle aspettative del selezionatore. Il portfolio è uno strumento che dura tutta la vita. Cresce con le vostre esperienze.

### **Per ottenere un colloquio**

Se avete un portfolio online, è utile mostrare il link nel vostro CV. Non tutti i selezionatori lo guarderanno, ma alcuni lo faranno, soprattutto se il vostro CV è stato inserito in una lista ristretta. In questo modo si faranno un'idea più concreta di voi stessi, poiché visualizzeranno ciò che siete in grado di fare.

### **Per aiutarvi durante i colloqui di lavoro**

Potete usare il vostro portfolio per preparare il colloquio, per ricordarvi delle precedenti esperienze lavorative e delle attività che avete realizzato. Ma potete anche portare il vostro portfolio o parte di esso al colloquio e mostrarlo per illustrare ciò che state dicendo.

Per creare un collegamento tra i diversi periodi della vostra vita professionale

Il vostro portfolio vi aiuterà a mantenere un collegamento tra le varie fasi del vostro percorso professionale. Tracciando le organizzazioni che vi hanno accompagnato, le aziende in cui avete svolto periodi di pratica, le tappe che avete intrapreso, renderete efficiente il supporto di consulenti/tutor/formatori.

### **Accreditamento dell'apprendimento esperienziale pregresso**

L'accREDITAMENTO dell'apprendimento esperienziale pregresso è in linea con l'apprendimento permanente. Permette di rispondere in modo più flessibile ai cambiamenti sul lavoro in due modi: 1) dando accesso a un diploma, aumenta il potenziale di mobilità e quindi l'adattabilità ai cambiamenti; 2) favorendo la riflessione sull'esperienza e il pensiero in termini di competenze trasferibili, aiuta le persone a rimettersi in piedi quando cambiano lavoro. A qualsiasi acquisizione di conoscenze o competenze viene riconosciuta la stessa legittimità. Il portfolio è lo strumento di base per l'accREDITAMENTO dell'apprendimento pregresso.



## 2.4 Cosa si dovrebbe includere nel portfolio?

Non ci sono regole fisse su cosa includere nel vostro E-portfolio, perché è il vostro sfogo creativo per mostrare le vostre capacità e i vostri obiettivi. Tuttavia, per aiutarvi a iniziare, considerate l'inclusione delle seguenti sezioni raccomandate dal consorzio CRISSS:

Benvenuto	Riassumete chi siete e un po' di quello che i visitatori troveranno nel vostro E-portfolio. Date ai vostri lettori un'idea di ciò che siete e fate capire loro che cosa apprezzate.
Obiettivo/profilo di carriera	Scrivete una dichiarazione che riassume il vostro obiettivo. Per essere significativo, il vostro obiettivo deve essere specifico e chiaro.
CV	Riassumete la vostra formazione, i vostri risultati e la vostra esperienza lavorativa. Includete informazioni dettagliate sulle vostre competenze, comprese le soft skills.
Esempi di lavoro	Queste informazioni sono diverse come il vostro background. Caricate articoli, documenti, progetti, relazioni e pubblicazioni in modo che i lettori possano vedere il vostro lavoro. Considerate la possibilità di includere grafici, audio e video per illustrare ulteriormente il vostro lavoro.
Esperienza di studio all'estero/ internazionale	Queste informazioni sono diverse come il vostro background. Caricate articoli, documenti, progetti, relazioni e pubblicazioni in modo che i lettori possano vedere il vostro lavoro. Considerate la possibilità di includere grafici, audio e video per illustrare ulteriormente il vostro lavoro.
Premi e onorificenze	Scannerizzare i certificati di premi e onorificenze eventualmente ottenuti nel corso della propria attività professionale o accademica
Formazione supplementare	Elencate conferenze, seminari, workshop e qualsiasi altro tipo di sviluppo professionale. Aggiungete corsi, lauree, certificazioni e licenze.
Attività di volontariato ed extracurricolari	Elencate e spiegate le vostre attività o illustratele con foto. Tali attività possono rivelare una serie di competenze, come quelle organizzative, personali ecc. che non spiccano nel vostro CV ma che possono essere importanti in un ambiente di lavoro. Aggiungete qui il certificato generato dallo strumento di identificazione CRISSS, che mostra in modo specifico le vostre competenze trasversali acquisite in un'attività di volontariato durante una crisi.
Referenze	Elencate e spiegate le vostre attività o illustratele con foto. Tali attività possono rivelare una serie di competenze, come quelle organizzative, personali ecc. che non spiccano nel vostro CV ma che possono essere importanti in un ambiente di lavoro. Aggiungete qui il certificato generato dallo strumento di identificazione CRISSS, che mostra in modo specifico le vostre competenze trasversali acquisite in un'attività di volontariato durante una crisi.

## Strumenti Operativi





## 3 Strumenti Operativi

La sezione degli strumenti operativi è destinata ai volontari che creeranno un E-portfolio incentrato su una strategia promozionale. Gli strumenti citati di seguito sono per lo più in inglese, alcuni sono disponibili solo in altre lingue europee. Sono comunque elencati di seguito perché contengono una grande quantità di spunti per i volontari.

### 3.1 Implementazione di un portfolio elettronico

Un e-portfolio è una raccolta di file digitali che vengono condivisi elettronicamente allo scopo di riflettere, commentare, valutare e aumentare la propria visibilità. È supportato da un sito web che consente agli utenti di raccogliere prove digitali. Gli e-portfolio possono contenere un'ampia gamma di file digitali, tra cui documenti di testo o PDF, video, file audio, immagini e link ad altri siti web o risorse online. Alcune parti del portfolio possono rimanere private prima di essere pubblicate (o addirittura non essere mai pubblicate), se si ritiene che non siano "finite" o non rilevanti per l'obiettivo attuale.

Esistono diverse opzioni gratuite per la creazione di portafogli elettronici:

- strumenti non specializzati, come gli strumenti di gestione dei contenuti;
- strumenti specializzati per gli e-portfolio;

social network come Facebook, LinkedIn, Xing (a seconda del Paese).


Diversi strumenti specializzati sono orientati alla valutazione della carriera o del corso. Potreste preferire strumenti più orientati alla visualizzazione e alla condivisione, e preferire anche gli strumenti che danno spazio e libertà all'utente di personalizzarli. In questo modo, l'utente dimostrerà di possedere le competenze informatiche.

#### 3.1.1 Social networks


Per scopi lavorativi, gli strumenti più adatti sono probabilmente i social network professionali come LinkedIn. Sebbene diano poco spazio alla creatività e non riflettano alcuna competenza informatica da parte dell'utente, in quanto non consentono una facile gestione della parte pubblica o privata del proprio portafoglio, sono davvero potenti per fare rete, in particolare con l'approccio "Push" che stanno implementando.


Anche se gestite un vostro blog, vi consigliamo di creare un profilo dettagliato su un social network professionale importante nel vostro Paese (ad esempio LinkedIn, Xing in Germania, ecc.). Altri network da prendere in considerazione sono: LinkedIn Recruiter, Facebook job application, My Resume Builder e Visual CV.

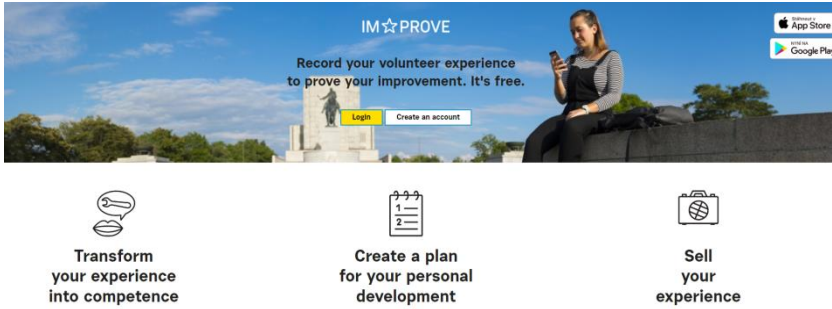
## 3.2 Strumenti di e-portfolio specializzati per i volontari

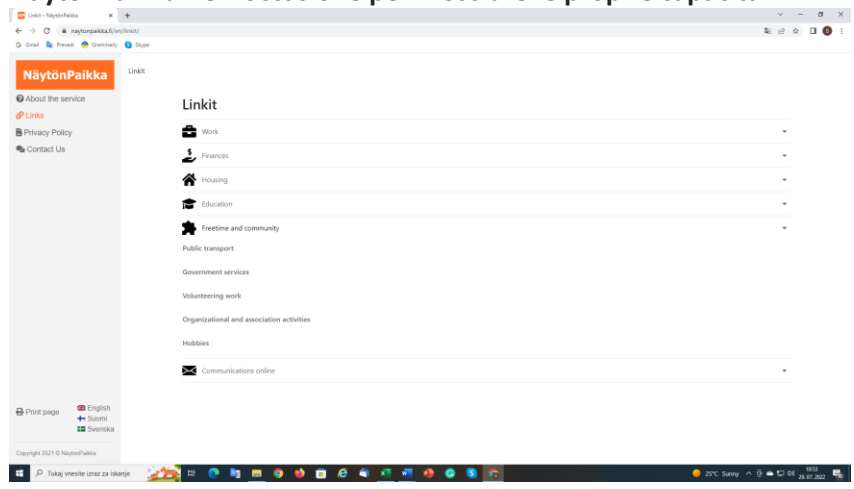
<p>Titolo dello strumento</p>	<p><b>ProfilPASS</b></p> 
<p>Autore/Compagnia</p>	<p>Educazione degli adulti - Centro Leibniz per l'apprendimento permanente</p>
<p>Gruppi target e (pre)condizioni d'uso</p>	<p>Volontari Il download è gratuito.</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>ProfilPASS è stato sviluppato dall'Istituto tedesco per l'educazione degli adulti - Centro Leibniz per l'apprendimento permanente e. V. . È concesso in licenza CC BY-SA 3.0 DE e può essere utilizzato liberamente secondo i termini della licenza, ad esempio per le traduzioni.</p> <p>Sono disponibili anche un ProfilPASS per i giovani, un ProfilPASS per il lavoro autonomo o un ProfilPASS in linguaggio semplice.</p> <p>Il ProfilPASS aiuta le persone a determinare e presentare sistematicamente le proprie competenze. Il loro ruolo nella famiglia, nel tempo libero e nel volontariato è importante quanto la loro carriera professionale. Esaminando ciò che le persone fanno e come si comportano, possono riconoscere le proprie competenze. Il risultato è il profilo di competenza personale di una persona.</p> <p>Scoprire di più sulle capacità e sulle competenze di una persona le permetterà di avere una maggiore consapevolezza dei suoi punti di forza e di debolezza. Conoscere i punti di forza e di debolezza aiuterà le persone a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pianificare il proprio sviluppo professionale</li> <li>• prepararsi alle valutazioni dei dipendenti</li> <li>• prepararsi a (ri)entrare nella vita professionale</li> <li>• pianificare corsi e formazioni futuri</li> </ul> <p>ProfilPASS offre anche un valido aiuto nella creazione del CV. Sul retro del ProfilPASS i volontari possono raccogliere relazioni e certificati e qualsiasi altra forma di prova o certificazione.</p> <p>In relazione a una crisi, a pagina 97 i volontari possono trovare le circostanze straordinarie - che supportano la valutazione delle competenze acquisite durante i periodi straordinari che fanno parte del bilancio delle competenze di una persona.</p> <p>Dopo la revisione delle competenze, ProfilPASS supporta la persona con i piani futuri: quali competenze deve perseguire o quali deve sviluppare o migliorare.</p>

Lingue	Tedesco, Inglese, Francese, Greco, Sloveno, Spagnolo, Svedese, Ucraino
URL	<a href="https://www.profilpass.de/media/pp_english.pdf">https://www.profilpass.de/media/pp_english.pdf</a> <a href="https://www.profilpass.de/download">https://www.profilpass.de/download</a>


<p>Titolo dello strumento</p>	<p><b>Il kit di strumenti CORE</b></p> 
<p>Autore/Compagnia</p>	<p>DIE – German Institute for Adult Education</p>
<p>Gruppi target e (pre)condizioni d'uso</p>	<p>Consulenti Giovani adulti</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>Il CORE-Toolkit è un progetto legato agli sviluppi del ProfilPASS come strumento di valutazione delle competenze. Il CORE-Toolkit intende offrire ai consulenti l'opportunità di trovare metodi per la valutazione delle competenze, l'orientamento professionale, il potenziamento e l'aggiornamento delle competenze che possano aiutarli a lavorare con giovani adulti svantaggiati che non lavorano, non studiano e/o non sono in formazione (NEET). Questi metodi sono adatti ai giovani adulti NEET e mirano ad aiutarli a rientrare nel mondo dell'istruzione, della formazione e/o del lavoro. Un'attenzione particolare del COREToolkit è rivolta ai consulenti dei Balcani occidentali, dove i tassi di NEET sono particolarmente elevati e c'è bisogno di una consulenza mirata.</p> <p>Il CORE-Toolkit è una raccolta di strumenti aggiuntivi di valutazione delle competenze adatti ai NEET. Valutando diverse aree come "la mia vita, le mie attività, compreso il volontariato, le mie qualità, le mie competenze, il mio futuro, le mie domande e i miei documenti", il partecipante ottiene una sintesi dei suoi punti di forza e può concentrarsi sui passi successivi per fare un buon uso del profilo di competenza.</p>
<p>Lingue</p>	<p>Tedesco, Inglese, Sloveno, Bulgaro, Bosniaco, Macedone</p>
<p>URL</p>	<p><a href="https://core.profilpass-international.eu/files/core-toolkit_english.pdf">https://core.profilpass-international.eu/files/core-toolkit_english.pdf</a> <a href="https://core.profilpass-international.eu/index.php?article_id=127&amp;clang=1">https://core.profilpass-international.eu/index.php?article_id=127&amp;clang=1</a></p>

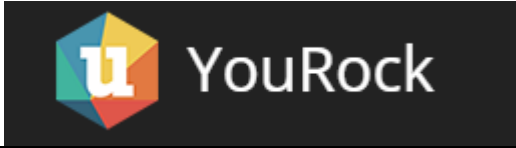
<p>Titolo dello strumento</p>	<p><b>Skills-Plus</b></p> 
<p>Autore/Compagnia</p>	<p>Volontariato Canada</p>
<p>Gruppi target e (pre)condizioni d'uso</p>	<p>Volontari - direttori esecutivi, presidenti di consigli di amministrazione, amministratori delegati di organizzazioni che coinvolgono volontari - gestori di risorse di volontariato (coordinatori di volontari) di organizzazioni - organizzazioni di leadership/intermediarie (reti, consigli, coalizioni) - responsabili politici e finanziatori - centri di volontariato - istituzioni educative - lavoro organizzato - direttori di investimenti comunitari aziendali - piccole imprese . Uso gratuito</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>Lo scopo di Skills-Plus è quello di facilitare il collegamento tra le esperienze di volontariato e le competenze professionali di base, in modo che i luoghi di lavoro possano sostenere strategicamente i volontari dipendenti per raggiungere gli obiettivi della comunità e dello sviluppo delle competenze. Lo strumento può essere utilizzato come base per definire e misurare i benefici del volontariato sostenuto dal datore di lavoro.</p> <p>Gli strumenti Skills-Plus comprendono un modello di opportunità di volontariato, 19 esempi di opportunità di volontariato (tra cui intervento in caso di crisi, consulenza, comunicazione, coordinamento di eventi, membro del consiglio di amministrazione ecc. La matrice delle competenze contiene una serie di competenze che possono essere sviluppate attraverso vari tipi di opportunità di volontariato. In questo modo, i volontari possono esplorare sia le tipologie di volontariato sia le occupazioni che richiedono o sviluppano le competenze di loro interesse.</p>
<p>Lingue</p>	<p>Inglese</p>
<p>URL</p>	<p><a href="https://volunteer.ca/vdemo/EngagingVolunteers_DOCS/skillsplus.pdf">https://volunteer.ca/vdemo/EngagingVolunteers_DOCS/skillsplus.pdf</a></p>
<p>Link a video didattici</p>	<p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=cwb7jrjuZnQ">https://www.youtube.com/watch?v=cwb7jrjuZnQ</a> (video seminari)  <a href="https://www.slideshare.net/VolunteerCanada/bridging-volunteer-experience-to-career-development-reva-cooper">https://www.slideshare.net/VolunteerCanada/bridging-volunteer-experience-to-career-development-reva-cooper</a> (in Inglese)  <a href="https://www.facebook.com/VolunteerCanada/posts/10153731574996384">https://www.facebook.com/VolunteerCanada/posts/10153731574996384</a>  <a href="https://volunteer.ca/sbv?fbclid=IwAR0XnyOpXaPAYpUCedmKrNTmIvN9ODQ_IYTMsQ_W47NhBOs7DirZPfri3T9Q">https://volunteer.ca/sbv?fbclid=IwAR0XnyOpXaPAYpUCedmKrNTmIvN9ODQ_IYTMsQ_W47NhBOs7DirZPfri3T9Q</a> (Case Studies)</p>

<p>Titolo dello strumento</p>	<p>IM-PROVE App</p> 
<p>Autore/Compagnia</p>	<p>Erasmus+ project, coordinatore: INEX-SDA, z.s. CZ Partner in Slovenia: Zavod Voluntariat</p>
<p>Gruppi target e (pre)condizioni d'uso</p>	<p>Tutti coloro che acquisiscono competenze con il volontariato</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>Il volontariato è un ottimo modo per imparare cose nuove. Questa applicazione mostra quali competenze si sono sviluppate grazie al volontariato e quali devono essere perfezionate. Non importa se la persona fa parte di un'organizzazione o se è un volontario per conto proprio in un momento libero. Questa applicazione è adatta a tutti.</p> <p>L'applicazione IM-PROVE si basa su un algoritmo che mostra le aree migliorate grazie al volontariato. È sufficiente registrare la situazione, valutare come l'avete affrontata, aggiungere qualche altro dettaglio e il gioco è fatto. Il sistema collega automaticamente i dati inseriti con le competenze sviluppate. Potete quindi condividere i vostri risultati con amici, insegnanti o datori di lavoro, che vedranno chiaramente come il volontariato ha contribuito al vostro sviluppo personale e professionale. Tutti noi abbiamo anche delle aree su cui potremmo lavorare per migliorare. L'importante è sapere come farlo! L'elenco delle competenze offre alla persona una panoramica di situazioni che non ha ancora affrontato e che sono rilevanti per l'abilità che si vuole padroneggiare. L'applicazione aiuta anche a stabilire obiettivi per i processi di apprendimento personale e mostra le competenze che portano all'obiettivo.</p> <p>In seguito, l'applicazione crea un profilo ordinato delle competenze sviluppate grazie al volontariato. Condivide il link al profilo personale sui social media, nel CV o nel profilo LinkedIn.</p> <p>Disponibile su App Store e Google Play.</p>
<p>Lingue</p>	<p>Inglese, francese, ceco, sloveno</p>
<p>URL</p>	<p><a href="http://improve.inexsda.cz/">http://improve.inexsda.cz/</a></p>
<p>Link a video didattici</p>	<p>IM-PROVE app official video: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=eBc04BFyWpg">https://www.youtube.com/watch?v=eBc04BFyWpg</a> IM-PROVE Promo video in Ceco: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=qavf8CnXsBU">https://www.youtube.com/watch?v=qavf8CnXsBU</a></p>


<p>Titolo dello strumento</p>	<p><b>NäytönPaikka - Un'occasione per mostrare le proprie capacità</b></p> 
<p>Autore/Compagnia</p>	<p>NäytönPaikka-servizio Miikkael Ringman, Development designer Suomen Setlementtiliitto ry, Helsinki</p>
<p>Gruppi target e (pre)condizioni d'uso</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disoccupati, giovani, volontari</li> <li>2. servizi educativi, abitativi, di abuso di sostanze e di salute mentale.</li> </ol>
<p>Breve descrizione</p>	<p>Il servizio NäytönPaikka è uno strumento gratuito, orientato al cliente e basato sulle risorse, che consente di riflettere sulla propria vita da diverse prospettive. Con gli strumenti disponibili - come lo strumento di mappatura della situazione di vita, la timeline e la mappa della rete - gli utenti del servizio possono esaminare più da vicino i punti di forza, le sfide, le minacce e le possibilità. Inoltre, l'utente può scegliere di renderli visibili alla propria rete di supporto personale. Allo stesso tempo, il servizio fornisce agli operatori un modo completo e versatile di lavorare in modo professionale e orientato al cliente contro l'emarginazione, oltre a sostenere l'inclusione, la crescita e il potenziamento. Il servizio è ampiamente utilizzato in Finlandia, ad esempio nei servizi per l'occupazione, i giovani, l'istruzione, l'alloggio, l'abuso di sostanze e la salute mentale.</p> <p>Il servizio NäytönPaikka è uno strumento personale che aiuta a guardare più da vicino la propria vita. Sono disponibili diversi tipi di strumenti, come la mappa della rete, la linea del tempo e un modulo per il CV già pronto. È possibile salvare le varie informazioni nel servizio e modificarle quando si vuole. Se lo desiderate, potete anche condividere alcune delle vostre informazioni con gli operatori/professionisti/persone di supporto.</p> <p>È possibile utilizzare il servizio registrandosi gratuitamente. Sotto la navigazione Link Comunicazioni online si trova il software libero: (<a href="https://www.ilmaisohjelmat.fi/">https://www.ilmaisohjelmat.fi/</a>)</p>
<p>Lingue</p>	<p>Inglese, Finlandese, Svedese</p>
<p>URL</p>	<p><a href="https://naytonpaikka.fi/en/linkit/">https://naytonpaikka.fi/en/linkit/</a></p>





<p>Titolo dello strumento</p>	<p><b>ValCoVol – Validazione delle Competenze acquisite nel Volontariato</b></p> 
<p>Autore/Compagnia</p>	<p>Questo strumento è il risultato di un progetto ERASMUS+ realizzato da un partenariato di sei istituzioni di Germania, Austria, Slovenia, Slovacchia, Italia e Repubblica Ceca.</p>
<p>Gruppi target e (pre)condizioni d'uso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Volontari che hanno bisogno di un documento significativo sulle loro competenze per entrare nel mercato del lavoro retribuito</li> <li>➤ Organizzazioni che lavorano con i volontari e devono rilasciare certificati sulle loro attività</li> <li>➤ Datori di lavoro che vogliono sapere che tipo di competenze i candidati hanno acquisito in ambienti e compiti di volontariato.</li> </ul> <p>-&gt; Uso gratuito</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>I volontari hanno spesso la difficoltà di comunicare al datore di lavoro quali conoscenze e qualifiche chiave hanno acquisito. I datori di lavoro, a loro volta, hanno spesso difficoltà a identificare le conoscenze acquisite leggendo le credenziali delle organizzazioni di volontariato, poiché questi certificati di solito descrivono le attività svolte, ma non le competenze acquisite.</p> <p><b>ValCoVol offre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una panoramica di progetti, iniziative e metodi per la validazione dell'apprendimento non formale e informale conseguito attraverso il volontariato. Allo stesso tempo, vengono identificati strumenti, modelli e sistemi che convalidano le competenze chiave acquisite in un incarico onorifico. Troverete questi progetti, iniziative e metodi di validazione in una raccolta di <a href="#">39 buone pratiche qui</a>.</li> <li>▪ Un forum interattivo online per la creazione di reti, lo scambio di esperienze e buone pratiche e il sostegno alle idee, favorisce lo scambio e assiste le iniziative che contribuiscono alla società europea nel suo complesso. <a href="#">Qui è possibile accedere a diversi forum interattivi online</a>.</li> <li>▪ Un modello facilmente adattabile ("Modello di competenze chiave") in sei lingue europee per le organizzazioni di volontariato per identificare le competenze dei volontari piuttosto che descrivere il lavoro dei volontari. Questo modello fornisce ai datori di lavoro informazioni significative sulle competenze dei candidati al lavoro acquisite nel volontariato.</li> <li>▪ Una sintesi dei risultati in un "Libro bianco per il riconoscimento delle competenze acquisite attraverso il volontariato" che fornisce una panoramica della situazione del contesto specifico del progetto nei Paesi dei partner e presenta le iniziative, i progetti e i materiali con spiegazioni in tutte le lingue del partenariato.</li> </ul>
<p>Lingue</p>	<p>Inglese, tedesco, slovacco, sloveno, italiano</p>
<p>URL</p>	<p><a href="https://valcovol.eu">https://valcovol.eu</a></p>


Titolo dello strumento	<b>You Rock</b> 
Autore/Compagnia	Yourock Online Ltd (UK)
Gruppi target e (pre)condizioni d'uso	Giovani in cerca di lavoro che vogliono dimostrare la loro attività di volontariato Uso gratuito
Breve descrizione	<p>YouRock riflette la costruzione di un profilo professionale dinamico, che mostra una gamma completa di competenze, le mette insieme, le rifinisce e le presenta in modo dinamico e attraente. Aiuta gli utenti a identificare le proprie competenze professionali, a costruire un profilo dinamico che mostri i gruppi di competenze principali e a creare un portfolio di contenuti online che mostri le proprie competenze.</p> <p>Una volta creato un account, l'utente inizierà con un diamante vuoto diviso in sei parti: creativo, comunicazione, organizzazione, leadership, analisi e tecnica. Man mano che le attività vengono aggiunte alla sezione delle competenze del profilo, sotto il diamante iniziano a comparire delle bolle. A seconda del numero di attività e competenze, le aree di competenza dominanti si sposteranno in alto e il diamante cambierà in base all'esperienza dell'utente. Se si aggiungono attività che richiedono abilità creative, la parte creativa del diamante si riempirà di bolle di abilità. Se si aggiungono attività che richiedono abilità comunicative, la parte del diamante dedicata alla comunicazione si riempirà di bolle di abilità, e così via. Le bolle possono essere visualizzate facendo clic sulle diverse sezioni del diamante. Il profilo conterrà un "diamante" di questi gruppi di competenze, completato dalle singole competenze.</p> <p>Questo strumento offre anche la possibilità di bloccare una competenza se l'utente non vuole che venga applicata per fornire un quadro accurato e non "collezionare competenze".</p> <p>YouRock fornisce un riepilogo delle competenze primarie che mettiamo in pratica nella nostra vita quotidiana, rendendolo un complemento ideale alle certificazioni dello strumento di identificazione CRISIS, che forniscono una valutazione delle soft skills che sono fondamentali per affrontare le situazioni di crisi.</p>
Lingue	Tutte le lingue
URL	<a href="https://www.yourockjobs.org/en/user">https://www.yourockjobs.org/en/user</a>

## 3.3 Gestione dei contenuti e altri strumenti "tecnici"

Titolo dello strumento	Codice a risposta rapida (QR) per biglietti da visita e personali  <b>QR Code Generator</b> CREATE YOUR QR CODE FOR FREE
Autore/Compagnia	Denso Wave Incorporated
Gruppi target e (pre)condizioni d'uso	Chiunque voglia un biglietto da visita (imprenditori, artisti,...)
Breve descrizione	<p>"QR" è l'acronimo di "Quick Response" (risposta rapida), che si riferisce all'accesso immediato alle informazioni nascoste nel codice. Stanno guadagnando popolarità grazie alla loro versatilità. Si possono usare per raccogliere feedback per migliorare i propri prodotti o servizi, per aumentare il coinvolgimento dei clienti con immagini o video, o anche per promuovere la propria attività attraverso eventi e coupon. Tutto questo può essere fatto con una sola scansione!</p> <p>Per molti anni, i codici QR sono stati visti semplicemente come un modo per le aziende di condividere informazioni senza contatto. Poi è arrivata la pandemia e con essa l'accelerazione della digitalizzazione dei settori e un aumento significativo dell'adozione dei codici QR. Oggi vediamo marchi e aziende di tutte le dimensioni che inseriscono i QR Code nelle loro strategie di marketing e creano nuovi modi per interagire con i clienti e il pubblico. Mentre valutate la vostra strategia per il panorama in rapida evoluzione dei codici QR, ecco alcune intuizioni chiave che vi aiuteranno a comprendere gli sviluppi in arrivo, in modo da poterli integrare con successo nelle vostre attività di marketing (networking).</p> <p>La presenza di un codice QR sta guadagnando terreno anche nel campo della domanda e dell'offerta del mercato del lavoro, in quanto questo strumento può rappresentare un approccio più innovativo alla presentazione personale, in cui il sito web di una persona, la presentazione video, i poster, ecc. possono essere inclusi nel CV e/o nel portfolio</p>
Lingue	Inglese
URL	<p>Codice QR per biglietto da visita: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=MsreVn05jFg">https://www.youtube.com/watch?v=MsreVn05jFg</a></p> <p>Codice QR per uso personale: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=cCc6C7Gillg">https://www.youtube.com/watch?v=cCc6C7Gillg</a></p> <p>Codice QR per le organizzazioni non profit: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=sSoXI0LGMEo">https://www.youtube.com/watch?v=sSoXI0LGMEo</a></p>
Collegamenti a video didattici	<p>COVID-19 Brought QR Codes from Niche to Mass Adoption: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=o-mFyCVeSG4">https://www.youtube.com/watch?v=o-mFyCVeSG4</a></p>

Titolo dello strumento	<p><b>Canva</b></p> 
Autore/Compagnia	StartUp teams Canva
Gruppi target e (pre)condizioni d'uso	Per chiunque voglia progettare qualsiasi cosa, da solo o con altri. Non è richiesta alcuna esperienza di design ed è possibile utilizzarlo gratuitamente.
Breve descrizione	<p>Lo strumento Canva consente di preparare facilmente la grafica per vari documenti, presentazioni, foto di Facebook, infografiche e molte altre questioni in cui è necessario un design rapido e semplice. Canva contiene molti modelli e motivi già pronti che possono essere assemblati in un design accattivante.</p> <p>Che cos'è Canva? È uno strumento online che consente agli utenti di scegliere tra centinaia di layout professionali o di creare gratuitamente i propri progetti dall'inizio alla fine. Canva permette di progettare facilmente presentazioni, poster, infografiche, post sui social media, biglietti da visita e molto altro. Questo strumento online è adatto sia per un uso occasionale a casa che per le aziende che hanno bisogno quotidianamente di materiali visivi nuovi e ben progettati.</p> <p>L'applicazione Canva sarà di grande aiuto a tutti coloro che non sono esperti di design, ma sarebbe comunque utile nel vostro lavoro se poteste preparare almeno alcuni elementi grafici di base in modo semplice e veloce.</p> <p>Potete usare Canva per migliorare le vostre storie o i vostri post. Canva offre moltissime funzioni di design in un formato davvero facile da usare, permettendo a chiunque di diventare un campione di design. Uno degli aspetti migliori dell'utilizzo di Canva è la possibilità di accedere a numerosi modelli, font ed elementi di design. Questo vi permette di far risaltare la vostra presentazione personale e di creare un'identità chiara e coerente per aiutare gli altri (gli utenti) a riconoscere i vostri contenuti.</p>
Lingue	Tutte le lingue
URL	<a href="https://www.canva.com/">https://www.canva.com/</a> <a href="https://www.canva.com/careers/">https://www.canva.com/careers/</a>
Links to instructional videos	<p>Canva per i principianti:  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=zJSgUx5K6V0">https://www.youtube.com/watch?v=zJSgUx5K6V0</a></p> <p>Come creare un portfolio di grande effetto con Canva:  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=sna3VzDoQGY">https://www.youtube.com/watch?v=sna3VzDoQGY</a></p>


Titolo dello strumento	<p><b>DoYouBuzz</b></p> 
Autore/Compagnia	DoYouBuzz, Inc., a Delaware corporation
Gruppi target e (pre)condizioni d'uso	<p>Persone in cerca di lavoro, volontari, laureati senza esperienza, giovani professionisti, persone che cambiano carriera.</p> <p>Abbonamento gratuito e a pagamento.</p>
Breve descrizione	<p>Importando i dati di LinkedIn, DoYouBuzz offre un CV dei classici, ma moderno, e con un link in modo che tutti possano vederlo online. Può essere scaricato in formato pdf, word e open office e condiviso su Facebook, Twitter e LinkedIn. Doyoubuzz offre numerose opzioni di personalizzazione.</p> <p>DoYouBuzz offre diversi tipi di modelli di CV per facilitare gli aspetti e le informazioni da mettere in evidenza. Ci sono modelli di CV per professionisti, principianti, studenti inesperti, cambi di carriera e anziani.</p> <p>Dopo aver creato un account, con la versione gratuita, l'utente può scegliere tra diversi modelli con informazioni e indicazioni per scrivere il CV sezione per sezione. L'interfaccia è semplice e presenta una serie di opzioni di design che possono essere personalizzate regolando la posizione delle sezioni, i colori, la dimensione dei caratteri, ecc.</p> <p>Questo servizio offre anche linee guida per facilitare e supportare la creazione del CV.</p>
Lingue	Inglese, francese, italiano, tedesco
URL	<a href="http://www.doyoubuzz.com/us/">http://www.doyoubuzz.com/us/</a>
Links to instructional videos	<p>Ad esempio, come impostare DoYouBuzz</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=yGQL8i3AY0">https://www.youtube.com/watch?v=yGQL8i3AY0</a></p>

Titolo dello strumento	<p><b>Creatore di curriculum vitae</b></p> 
Autore/Compagnia	Magnetic Lab
Gruppi target e (pre)condizioni d'uso	Persone in cerca di lavoro, volontari, laureati, giovani professionisti, persone in carriera.
Breve descrizione	<p>"Resume Builder - Professional CV Maker" vi aiuta a creare curriculum professionali che supportano gli obiettivi delle vostre ambizioni di carriera, copre descrizioni di lavoro che descrivono le vostre competenze.</p> <p>L'applicazione Resume Builder - Professional CV Maker è stata creata per persone esperte/esperte (in cerca di un primo impiego o di un lavoro entry level) e per esperti/veterani, in quanto dispone anche di funzioni avanzate. Attualmente, l'app fornisce più di 8+ formati/modelli di curriculum professionali che sono adatti a tirocinanti, giovani ed esperti in cerca di lavoro.</p> <p>Resume Builder - Professional CV Maker include le seguenti sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- obiettivo</li> <li>- informazioni di contatto, fotografia</li> <li>- informazioni accademiche</li> <li>- esperienza lavorativa</li> <li>- progetti</li> <li>- competenze, punti di forza, certificazioni, hobby, aree di interesse e attività curriculari</li> <li>- esposizioni industriali</li> <li>- referenze</li> <li>- dichiarazioni</li> </ul>
Lingue	Inglese
URL	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mlab.resumebuilder&amp;hl=en_US&amp;gl=US">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mlab.resumebuilder&amp;hl=en_US&amp;gl=US</a>


## 3.4 Other helpful tools

<p>Titolo dello strumento</p>	<p><b>CLICLAVORO</b></p> 
<p>Autore/Compagnia</p>	<p>ANPAL – Agenzia nazionale per le politiche del lavoro</p>
<p>Gruppi target e (pre)condizioni d'uso</p>	<p>Privati, istituti di formazione, aziende L'accesso è gratuito</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>Uno strumento a disposizione di cittadini, datori di lavoro e operatori pubblici e privati per utilizzare appieno i servizi di incontro tra domanda e offerta di lavoro, collegati al sistema Clic Lavoro Nazionale. Può essere utilizzato dalle imprese per promuovere la ricerca di nuovi dipendenti e dai privati per promuovere il proprio profilo nel mercato del lavoro.</p> <p>Il portale è stato creato per facilitare l'intermediazione tra domanda e offerta di lavoro e la collaborazione tra imprese, istruzione, formazione e politiche sociali. Attraverso il portale, cittadini e imprese possono pubblicare candidature e offerte di lavoro e fare ricerche per entrare in contatto con chi cerca o offre lavoro grazie al collegamento diretto con i servizi. Il sito offre anche una serie di servizi aggiuntivi (parte relativa alle comunicazioni obbligatorie; collegamento a EURES; flexi-database; elenco degli italiani all'estero, ecc.), indagini e statistiche, informazioni sui concorsi pubblici.</p>
<p>Lingue</p>	<p>Italiano</p>
<p>URL</p>	<p><a href="https://www.cliclavoro.gov.it/">https://www.cliclavoro.gov.it/</a></p>

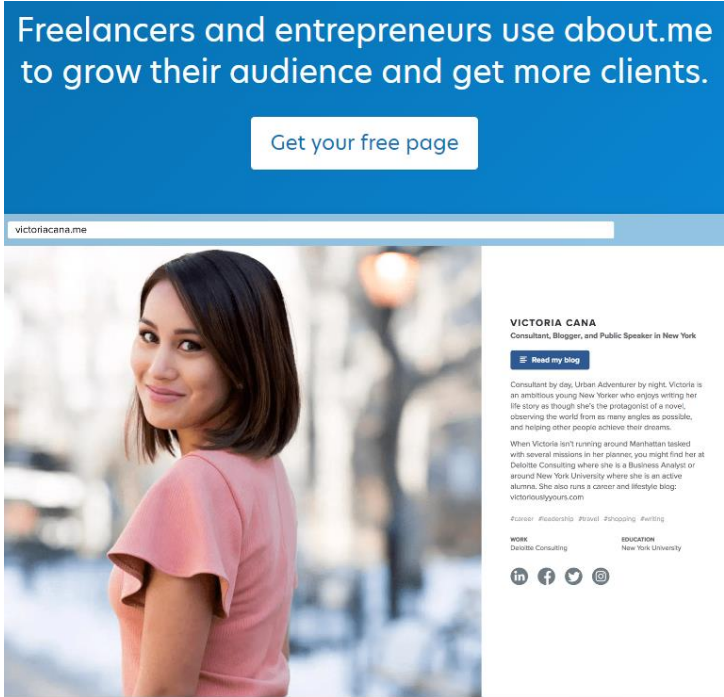



<p>Titolo dello strumento</p>	<p><b>ATLANTE DEL LAVORO</b></p>  <p><b>Consulta Atlante e Qualificazioni</b></p> <p>Le Qualificazioni contenute nel Repertorio Nazionale sono organizzate in tre sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>Secondo ciclo di istruzione</b> che contiene le Qualificazioni di istruzione e formazione generale e dell'Istruzione e Formazione Professionale (IeFP)</li> <li>&gt; <b>Istruzione superiore</b> che contiene le Qualificazioni dell'Università, dell'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM), dell'Istruzione Tecnica Superiore (ITS)</li> <li>&gt; <b>Formazione professionale regionale e IFTS</b> che contiene le qualificazioni della formazione regionale, del Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali (QNQR) e dell'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTTS)</li> </ul>
<p>Autore/Compagnia</p>	<p>INAPP (<a href="https://www.inapp.org/">https://www.inapp.org/</a>)          Agenzia nazionale per le politiche pubbliche</p>
<p>Gruppi target e (pre)condizioni d'uso</p>	<p>Privati, formatori, organizzazioni di formazione, aziende.          L'accesso è gratuito.</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>L'Atlante descrive il contenuto del lavoro in termini di attività e i prodotti e servizi potenzialmente disponibili nello svolgimento dello stesso attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 23 settori economico-professionali (SEP)</li> <li>- 1 area comune settoriale: i processi a supporto della produzione di beni e servizi.</li> <li>- I SEP e l'area comune sono descritti da processi, sequenze di processi, aree di attività (ADA).</li> </ul> <p>L'ADA è la principale unità informativa dell'Atlante e contiene la descrizione delle singole attività che la costituiscono, i prodotti e i servizi previsti, nonché i riferimenti ai codici statistici delle classificazioni ISTAT delle attività economiche e delle professioni.</p> <p>In particolare, per ogni ADA possono essere consultati</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'elenco delle singole attività (minimo 4, massimo 12)</li> <li>- i prodotti e i servizi e le loro prestazioni (risultati attesi)</li> <li>- i casi esemplificativi dei contenuti dell'ADA (schede di caso) i riferimenti ai codici ISTAT della classificazione delle professioni 2011</li> <li>- i riferimenti ai codici ISTAT delle attività economiche (ATECO) 2007.</li> </ul> <p>L'Atlante del lavoro mira a favorire l'esplorazione delle esperienze professionali, formative e di vita delle persone a supporto dei processi di orientamento nel campo dei servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente. Fornisce un quadro comune per le istituzioni e le imprese in relazione ai profili lavorativi, alle abilità e alle competenze.</p>
<p>Lingue</p>	<p>Italiano</p>
<p>URL</p>	<p><a href="https://atlantelavoro.inapp.org/atlante_repertori.php">https://atlantelavoro.inapp.org/atlante_repertori.php</a></p>



Titolo dello strumento	<b>FlexClip</b> 
Autore/Compagnia	PearlMountain
Gruppi target e (pre)condizioni d'uso	Uso personale e professionale Gratuito e a pagamento
Breve descrizione	<p>FlexClip è un semplice ma potente video maker online che permette di creare video e storie professionali e promozionali in alta qualità. Le funzioni di FlexClip sono eccellenti nel campo dell'editing video; eccone alcune che descrivono per cosa può essere utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Montaggio video: è una piattaforma online per il montaggio video digitale che accetta vari tipi di estensioni.</li> <li>- Filigrana: è possibile filigranare le modifiche per promuovere il proprio logo personale.</li> <li>- Editing vocale: oltre all'editing video, è possibile modificare l'audio in modo da poterlo implementare successivamente nei propri video.</li> <li>- Creare presentazioni animate e registrazioni di schermate per creare i vostri video tutorial.</li> </ul> <p>Le funzioni di questo software di editing sono numerose e facili da manipolare per creare video portfolio professionali di alta qualità. Offre una vasta collezione di animazioni di testo, elementi, transizioni, ecc., animazioni e stili di testo predefiniti, elementi vettoriali dinamici, transizioni e sovrapposizioni, risorse stock gratuite di musica, video e foto royalty free di alta qualità.</p> <p>Flexclip utilizza un'interfaccia semplice per modificare i video, rivolta agli utenti che non hanno esperienza nell'uso di altri programmi. Offre diversi strumenti per tagliare, tagliare e personalizzare i video senza sforzo, o per trovare clip professionali correlate per modifiche multiple.</p> <p>FlexClip offre l'opzione di salvare il progetto video in un account online e di continuare a modificarlo su qualsiasi altro dispositivo.</p> <p>Dopo aver creato il video, è possibile condividerlo facilmente tramite un link o un post sui social media.</p>
Lingue	Multilingue (Inglese, Tedesco, Portoghese, Italiano, Francese, Cinese, Giapponese)
URL	<a href="https://www.flexclip.com">https://www.flexclip.com</a>
Links to instructional videos	Inglese: <a href="https://www.google.com/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;source=video&amp;cd=&amp;ad=rja&amp;uact=8&amp;ved=2ahUKEwizLPg1uz4AhUB8xoKHfuZBVkQtwJ6BAGQEAI&amp;url=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3DC8mzVU5ahol&amp;usg=AOvVaw2YSD7FcbxcseOYrsjnAr3">https://www.google.com/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;source=video&amp;cd=&amp;ad=rja&amp;uact=8&amp;ved=2ahUKEwizLPg1uz4AhUB8xoKHfuZBVkQtwJ6BAGQEAI&amp;url=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3DC8mzVU5ahol&amp;usg=AOvVaw2YSD7FcbxcseOYrsjnAr3</a>  Spagnolo: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=BG2ObyJaQgI">https://www.youtube.com/watch?v=BG2ObyJaQgI</a>



<p>Titolo dello strumento</p>	<p><b>About me</b></p>  <p><b>Create a page to present who you are and what you</b></p>
<p>Autore/Compagnia</p>	<p>About.me, Inc.</p>
<p>Gruppi target e (pre)condizioni d'uso</p>	<p>Persone in cerca di lavoro e lavoratori autonomi          Abbonamento gratuito e a pagamento</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>About.me è un servizio di hosting online che consente di creare un sito web personale per raggruppare tutte le attività, i social network e i profili sparsi su altri siti web.</p> <p>Uno dei suoi numerosi utilizzi è che può servire come presentazione del proprio profilo, come biglietto da visita dinamico per migliorare il proprio marchio personale. Questo servizio offre la possibilità di collegare e unificare tutti i profili dei social network in un unico luogo e sotto lo stesso URL. È uno strumento perfetto per presentare tutti i vostri profili, il vostro lavoro, il vostro portfolio professionale (Facebook, Google+, Pinterest, LinkedIn, Twitter, Tumblr, Youtube, ecc.). In questo modo, chiunque mostri interesse per il vostro profilo potrà avere tutte le vostre informazioni su questa piattaforma. Ad esempio: un selezionatore, un cliente, un'azienda, un contatto di lavoro...</p> <p>Tra gli strumenti e le caratteristiche offerte: la possibilità di personalizzare lo sfondo; un'interfaccia semplice e amichevole per impostare un profilo completo in pochi minuti; la possibilità di visualizzare la propria presenza online attraverso icone visive; l'offerta di una firma e-mail che è un'istantanea della vostra pagina che viene aggiunta a ogni messaggio di posta elettronica; e un pulsante Spotlight per aiutare i visitatori a intervenire su ciò che è più importante (link ai vostri podcast, video, portfolio, ecc.).</p>
<p>Lingue</p>	<p>Inglese</p>
<p>URL</p>	<p><a href="https://about.me">https://about.me</a></p>

<p>Titolo dello strumento</p>	<p><b>Riconoscimento delle conoscenze non formali</b></p>  <p><b>VPNZ</b> <i>Vrednotenje in priznavanje neformalnega znanja</i></p>
<p>Autore/Compagnia</p>	<p>Adult Education Institute of Republic of Slovenia</p>
<p>Gruppi target e (pre)condizioni d'uso</p>	<p>Tutti coloro che vogliono confermare le competenze dell'apprendimento informale, in particolare quelle acquisite durante lo svolgimento di attività di volontariato.</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>Nel sistema educativo sloveno, le conoscenze degli adulti sono valutate e riconosciute per due scopi: partecipare all'istruzione formale e ottenere le qualifiche professionali nazionali (NPK). L'ACS sostiene un terzo scopo con i progetti di sviluppo: documentare e valutare le conoscenze e le esperienze degli adulti con l'obiettivo di garantire una maggiore flessibilità nel mercato del lavoro, la crescita personale e lo sviluppo di competenze chiave (ad esempio le soft skills derivanti dal volontariato).</p> <p>Il sistema segue le raccomandazioni professionali internazionali nello sviluppo e nell'implementazione del processo di valutazione delle conoscenze informali e occasionali acquisite dagli adulti. Il risultato del processo di valutazione è un portfolio in forma fisica o elettronica, l'opinione di un esperto di educazione degli adulti sulle competenze dell'individuo, un piano per l'ulteriore istruzione, l'occupazione, lo sviluppo della carriera. Le attività sono descritte in modo completo in un manuale professionale. L'e-portfolio è accessibile all'indirizzo: <a href="https://eportfolijo.acs.si/">https://eportfolijo.acs.si/</a>.</p> <p>Il portale web "Valutazione e riconoscimento delle conoscenze non formali" è disponibile attraverso gli strumenti di valutazione all'indirizzo: <a href="https://vpnz.acs.si/">https://vpnz.acs.si/</a>.</p>
<p>Lingue</p>	<p>Sloveno, Inglese</p>
<p>URL</p>	<p>E-Portfolio accessible at: <a href="https://eportfolijo.acs.si/">https://eportfolijo.acs.si/</a> The web portal 'Evaluation and recognition of non-formal knowledge' is available through evaluation tools at: <a href="https://vpnz.acs.si/">https://vpnz.acs.si/</a> ACS link: <a href="https://www.acs.si/podrocja-dela/vrednotenje/">https://www.acs.si/podrocja-dela/vrednotenje/</a></p>
<p>Links to instructional videos</p>	<p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=adgTRvUJ_XI">https://www.youtube.com/watch?v=adgTRvUJ_XI</a></p>

## 3.5 VIDEO CV

The following section will outline the main practical steps and provide useful tips for creating a successful video CV.

### 3.5.1 Cos'è un video CV

I video CV si stanno diffondendo negli ambienti di lavoro. Tuttavia, i video CV non sostituiscono i CV tradizionali, ma piuttosto migliorano le candidature fornendo ai datori di lavoro una maggiore comprensione di ciò che una persona ha da offrire e mostrando in modo realistico alcune delle soft skills che una persona possiede, come le capacità di comunicazione e di presentazione. Inoltre, può creare una prima impressione duratura del candidato. Un CV tradizionale delinea le competenze, le qualifiche e l'esperienza, mentre un video CV mette in luce la vostra personalità e mostra abilità che non possono essere viste in un CV tradizionale. Inoltre, il fatto di aver dedicato del tempo alla preparazione di un video CV dimostra ai datori di lavoro che siete disposti a fare il passo più lungo della gamba per raggiungere il successo e che non avete paura di impegnarvi di più in un compito.

Il video CV verrà inserito nel vostro portfolio. A seconda dell'impiego a cui mirate, così come farete diversi CV adatti alle esigenze del momento, sulla base del vostro portfolio, potrete fare diversi video CV.

### 3.5.2 Come creare un video CV

Mantenere la brevità. Si consiglia di realizzare un breve video CV (VCV): non più di 2-3 minuti.

**Contenuto:** Sviluppate il vostro CV come una storia, con un inizio, una parte centrale e una fine strutturati. Scrivete una sceneggiatura prima di iniziare, ma non limitatevi a leggere in staccato da un autocue. Non dimenticate di presentarvi adeguatamente all'inizio del video e di spiegare perché avete prodotto la clip. Lasciate anche i dati di contatto alla fine del video: indirizzo e-mail, numero di telefono ed eventuali siti di social media professionali.

Anche il linguaggio del corpo è importante. Mantenere il contatto visivo con la telecamera e avere un atteggiamento felice e sorridente.

È importante vestirsi come se si stesse partecipando a un colloquio. Indossate un abito se cercate una posizione formale per la quale vi sarà richiesto un abbigliamento formale, ma indossate abiti casual se l'ambiente in cui cercate di entrare è più rilassato e creativo.

**Aspetti pratici:** Prima di inviare la vostra candidatura a un datore di lavoro, cercate di ottenere un feedback obiettivo e onesto da un amico, un familiare o un collega. È una buona idea allegare anche un CV cartaceo, nel caso in cui qualcuno voglia i vostri dati per una rapida consultazione.

**Considerazioni tecniche:** Comunque decidiate di produrre il vostro video, assicuratevi che sia chiaro, ben illuminato e a fuoco.

Anche se la registrazione di un cellulare traballante potrebbe non essere il metodo di produzione migliore, non è necessario pagare molto per un software di editing video. Al giorno d'oggi il software gratuito può fare al caso vostro. Dato che ci sono sempre nuove soluzioni, vi consigliamo di iniziare una breve ricerca su Internet per trovare un prodotto adatto.



### 3.5.3 Quali sono gli errori piu' comuni da evitare?

Riprese in un ambiente disordinato. L'ambiente deve essere ordinato e professionale e lo sfondo deve essere chiaro o legato al lavoro o professionale come un ufficio o una libreria o un computer ecc.

Non parlare chiaramente. Dovete comunicare chiaramente le vostre idee come se steste parlando in un ambiente professionale. Evitate di borbottare e usate un linguaggio professionale.

Mischiare i fogli. Evitare di tenere in mano appunti di carta. Questo dà l'impressione che non siate in grado di presentare con gli appunti, il che è importante quando cercate di dimostrare le vostre capacità di presentazione.

Avere un copione "fuori campo" a cui fare riferimento durante la registrazione del video. È molto evidente se si distoglie lo sguardo dalla telecamera per leggere degli appunti e si crea una cattiva impressione mostrando che non si è in grado di parlare senza appunti per qualche minuto.

Cercate di affrontare la registrazione del vostro video CV nello stesso modo in cui fareste con un incontro diretto. Non fate nulla che non fareste in un colloquio.

### 3.5.4 Suggerimenti per la creazione di un video cv perfetto

Assicuratevi che sia appropriato! Non create un video curriculum solo perché potete farlo, ma perché è rilevante per il lavoro che volete fare. Se vi state candidando per un ruolo nell'ambito delle professioni online, dei media, dei social o della creatività, è più probabile che un video curriculum decente sortisca l'effetto desiderato, ovvero che vi inviti a un colloquio. Non inviate un video curriculum a un tipo di azienda più tradizionale che non lo "capirà". Potreste fare più male che bene alle vostre possibilità.

Lavorate su un copione (ma evitate di leggerlo direttamente)! Una volta definito l'argomento che volete trattare, pianificate i punti principali che volete trasmettere e annotate i modi più chiari per dirli.

Scrivere le idee in anticipo favorisce l'intenzione e la chiarezza, e aiuta a eliminare le frasi ripetute e gli eccessivi "ehm" e "mi piace".

Non limitatevi a leggere il vostro CV! Lo scopo di una presentazione video è quello di offrire al potenziale datore di lavoro una conoscenza più approfondita di quanto possa fare un curriculum tradizionale, quindi leggere ad alta voce il contenuto del vostro CV è una perdita di tempo per tutti. Utilizzate il video per aiutare il datore di lavoro a farsi un'idea non solo di ciò che avete realizzato, ma anche di ciò che siete in grado di realizzare in futuro e mostrate competenze che è molto difficile mostrare in un normale CV, come le capacità di comunicazione. Dite loro perché sareste la persona giusta da assumere e cosa potete fare per loro. Tuttavia, potete evidenziare le informazioni particolarmente rilevanti del vostro curriculum. Concentratevi sulla vostra esperienza e sulle vostre competenze (e sull'eventuale istruzione/formazione) particolarmente rilevanti per la posizione.

Siate brevi! Mantenete il vostro video curriculum breve e pensate al vostro video curriculum come al vostro teaser trailer (versione ridotta di un trailer, montaggio rapido di brevissimi spezzoni) personale. Assicuratevi che il video sia chiaro e udibile. I datori di lavoro vogliono vedervi e sentire quello che avete da dire! Riducete i rumori di fondo, scegliete un ambiente ben illuminato ed evitate di avere la telecamera puntata sul naso. Queste cose sembrano ovvie, ma possono fare la differenza. Se necessario, fate più riprese! Il bello di un video applicativo è che non ci si deve accontentare di una ripresa sbagliata. Se qualcosa è andato storto, se c'era del rumore in sottofondo o se siete usciti dal seminato, rifatelo. Ripetete il numero di volte necessario fino a ottenere un risultato perfetto.

Guardate il vostro video! Vi è mai capitato di rileggere un documento appena scritto per scoprire errori di ortografia, frasi ripetute o qualche aggettivo abusato? Lo stesso vale per un video CV. Dovreste guardare il vostro video per lo stesso motivo: individuare gli errori. Prendete in considerazione l'idea di farlo vedere anche a un amico: un occhio nuovo può aiutarvi a notare errori o idiosincrasie che potreste aver trascurato.

Non abbiate paura di essere creativi! Se optate per un video curriculum, allora fate di tutto per renderlo spettacolare. Siate creativi, sia che si tratti del concetto del vostro pitch (campo d'azione), dell'uso dell'umorismo, di valori di produzione intelligenti o di un montaggio brillante. Siate creativi, ma professionali. Non discostatevi troppo dal comportamento che avreste sul posto di lavoro.

### 3.2.5 Attrezzatura necessaria per la realizzazione di un video cv

Videocamera: Per creare il proprio curriculum video, sono necessarie alcune attrezzature essenziali. Il pezzo più essenziale è la videocamera.

Non è necessario spendere molto per una fotocamera; la maggior parte delle fotocamere oggi è in grado di produrre un'immagine molto pulita con una luce sufficiente. Potete usare una qualsiasi fotocamera DSLR o anche una fotocamera di uno smartphone, dato che la maggior parte degli smartphone gira video con una qualità sufficientemente alta per il web e funziona benissimo! Se non avete accesso a uno di questi dispositivi, chiedete ai vostri familiari o amici se ne conoscono uno da prendere in prestito.

Luci: Una volta scelta la videocamera, il pezzo successivo altamente consigliato sono le luci. L'illuminazione naturale dell'ambiente può andare bene in alcuni casi, ma per ottenere i migliori risultati dovrete trovare una stanza senza finestre, in modo da avere il controllo completo sull'impostazione dell'illuminazione.

Microfono: L'ultimo pezzo di attrezzatura consigliato è un microfono di qualità o un dispositivo di registrazione audio esterno. Per la maggior parte, i registratori audio integrati nelle fotocamere sono molto limitati. Se state registrando con uno smartphone, provate un microfono a bavero (a clip) come il Rode SmartLav. Per le videocamere o le fotocamere DSLR dotate di jack per microfono, si può utilizzare il microfono da bavero TechSmith o qualsiasi altro microfono di buona qualità.

## 4 RIFERIMENTI

### Cluster 1 Competenze di collaborazione

Soft skill	Riferimenti
Lavoro di squadra	<p>Università di Herzing: Importanti abilità di lavoro di squadra necessarie (articolo). Recuperato da: <a href="https://www.herzing.edu/blog/">https://www.herzing.edu/blog/</a> (aprile 2021).</p> <p>Linee guida per la formazione all'alfabetizzazione sociale (autori diversi). 2014. Progetto EACEA LLP n. 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP.</p> <p>Dizionario Merriam-Webster.com. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a> . Accesso al 20 giugno 2021)</p> <p>RIC, Novo mesto. (2018). Competenze cooperative, Soft Skills 4you (progetto). Progetto Erasmus+ n.: 2018-01-SI01-KA204-047088.</p> <p>Wiki Psicologia. Pensiero critico. Recuperato da: <a href="https://psychology.wikia.org/wiki/">https://psychology.wikia.org/wiki/</a> (Aprile, 2021)</p> <p>Blazinsek, A. (2010). ABC del lavoro volontario. Manuale per mentori (pdf). Associazione per la promozione del volontariato. Recuperato da: <a href="https://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/">https://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/</a> (aprile 2021).</p>
Adattabilità e flessibilità	<p>Harrison, David. (2019). Differenza tra adattabilità e flessibilità (blog). Recuperato da: <a href="https://blog.corenetglobal.org/blog/">https://blog.corenetglobal.org/blog/</a> (aprile 2021).</p> <p>Dizionario Merriam-Webster.com. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a> . Accesso al 20 giugno 2021)</p> <p>Stillman, Jessica. (2020). Le 3 fasi di adattamento a una crisi (articolo di ricerca). Recuperato da: <a href="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">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</a> (aprile 2021).</p> <p>Morin, Amy. Abilità di coping sane per emozioni malsane (articolo di ricerca con revisione paritaria). Recuperato da: <a href="https://www.verywellmind.com/forty-healthy-coping-skills-4586742">https://www.verywellmind.com/forty-healthy-coping-skills-4586742</a> (aprile 2021).</p> <p>RIC, Novo mesto. (2018). Abilità cooperative, Soft Skills 4you (progetto). Progetto Erasmus+ n.: 2018-01-SI01-KA204-047088.</p>
Capacità di risolvere i conflitti	<p>Come spezzare il ciclo dello stress e del conflitto in tempo di crisi (articolo). (2021). Recuperato da: <a href="https://www.hrmagazine.co.uk">https://www.hrmagazine.co.uk</a> (aprile 2021).</p> <p>Posen, David. (2012). Un piccolo libro per alleviare lo stress. Buffalo, NY: A Firefly Book, Ltd.</p> <p>Come posso affrontare i conflitti. Toolkit per la risoluzione dei conflitti. Recuperato da:</p>

	<p><a href="https://www.volunteering.nsw.gov.au">https://www.volunteering.nsw.gov.au</a> (aprile 2021).</p> <p>Competenze essenziali del volontariato</p> <p>Fisher, R; Williaml.Ury; Patton, Bruce. (2011). Getting to Yes: Negotiating Agreement. Penguin Books, edizione rivista.</p> <p>Linee guida per la formazione all'alfabetizzazione sociale (autori diversi). 2014. Progetto EACEA LLP n. 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP.</p> <p>Abilità di ascolto per la risoluzione dei conflitti. Recuperato da YouTube: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=_Of_YO0-B4k&amp;t=5s">https://www.youtube.com/watch?v=_Of_YO0-B4k&amp;t=5s</a> (aprile 2021).</p> <p>Dizionario Merriam-Webster.com. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a> . Accesso al 20 giugno 2021)</p> <p>Scott, Susan. (2002). Convergenze feroci. New Your: Gruppo editoriale Berkley.</p>
Networking	<p>Merriam-Webster. (n.d.). Networking. Nel dizionario Merriam-Webster.com. [cit. 2021-4-17]. Recuperato da: <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/networking">https://www.merriam-webster.com/dictionary/networking</a></p> <p>KAGAN, Julia. 2020. Networking. In Investopedia. [cit. 2021-4-17]. Recuperato da: <a href="https://www.investopedia.com/terms/n/networking.asp">https://www.investopedia.com/terms/n/networking.asp</a></p> <p>LAGACE, Martha. 2005. Networking non profit: Il nuovo modo di crescere. In Harvard Business School Working Knowledge. Copyright © President &amp; Fellows of Harvard College. [cit. 2021-4-17]. Recuperato da: <a href="https://hbswk.hbs.edu/item/nonprofit-networking-the-new-way-to-grow">https://hbswk.hbs.edu/item/nonprofit-networking-the-new-way-to-grow</a></p> <p>HETTIGE, Siri. 2021. Aspetti sociali del volontariato nel contesto della pandemia COVID-19 in Sri Lanka. In Volontari ONU. [cit. 2021-4-17]. Recuperato da: <a href="https://www.unv.org/Success-stories/Social-aspects-volunteering-context-COVID-19-pandemic-Sri-Lanka">https://www.unv.org/Success-stories/Social-aspects-volunteering-context-COVID-19-pandemic-Sri-Lanka</a></p> <p>SCHAFFER, Emily. 2020. Volontari oltre la propria rete. In LinkedIn. [cit. 2021-4-17]. Recuperato da: <a href="https://www.linkedin.com/pulse/volunteer-beyond-your-network-emily-schaffer/?articleId=6651171559790776320">https://www.linkedin.com/pulse/volunteer-beyond-your-network-emily-schaffer/?articleId=6651171559790776320</a></p> <p>Guida alla scelta della carriera. (n.d.). Fare rete per un lavoro attraverso il volontariato. 2020. Lisa McGrimmon Copyright ©2007-2021 . In Careerchoiceguide.com. [cit. 2021-4-17]. Recuperato da: <a href="https://www.careerchoiceguide.com/networking-for-a-job.html">https://www.careerchoiceguide.com/networking-for-a-job.html</a></p> <p>Punti di luce. 2020. VOLONTARIATO VIRTUALE: COME 2 AZIENDE HANNO SPOSTATO I LORO GIORNI DI SERVIZIO ONLINE IN MEZZO ALLA PANDEMIA. [cit. 2021-4-17]. Recuperato da: <a href="https://www.pointsoflight.org/blog/virtual-volunteering-how-2-companies-shifted-their-days-of-service-online-amidst-the-pandemic/">https://www.pointsoflight.org/blog/virtual-volunteering-how-2-companies-shifted-their-days-of-service-online-amidst-the-pandemic/</a></p>

Cluster 2 Competenze organizzative

Leadership	<p><a href="https://www.crescita-personale.it/articoli/competenze/atteggiamento/leadership-definizione.html">https://www.crescita-personale.it/articoli/competenze/atteggiamento/leadership-definizione.html</a></p> <p><a href="https://www.psicologiadellavoro.org/la-leadership/">https://www.psicologiadellavoro.org/la-leadership/</a></p> <p><a href="https://www.psiconline.it/articoli/la-psicologia-del-lavoro/il-ruolo-del-leader.html">https://www.psiconline.it/articoli/la-psicologia-del-lavoro/il-ruolo-del-leader.html</a></p> <p><a href="https://www.csvcatanzaro.it/il-ruolo-chiave-del-volontariato-nel-gestire-lemergenza/">https://www.csvcatanzaro.it/il-ruolo-chiave-del-volontariato-nel-gestire-lemergenza/</a></p> <p><a href="https://www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/lascolto-efficace-come-attivare-le-modalita-di-ascolto-positive-ascolto-selettivo-attivo-empatico-e-simpatetico/">https://www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/lascolto-efficace-come-attivare-le-modalita-di-ascolto-positive-ascolto-selettivo-attivo-empatico-e-simpatetico/</a></p> <p><i>Merriam-Webster.com Dictionary. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a> . Accessed June 20th, 2021</i></p>
Innovatività	<p><a href="https://johnrbessant.files.wordpress.com/2015/03/jb001_ch-1_tidd_editing.pdf">https://johnrbessant.files.wordpress.com/2015/03/jb001_ch-1_tidd_editing.pdf</a></p> <p><a href="https://www.slideshare.net/avanzisrl/social-innovation-workshop-rapporto-finale">https://www.slideshare.net/avanzisrl/social-innovation-workshop-rapporto-finale</a></p> <p><a href="https://www.secondowelfare.it/terzo-settore/volontariato/welfare-piu-locale-e-multi-attore-con-il-volontariato-protagonista-una-riforma-in-cinque-mosse.html">https://www.secondowelfare.it/terzo-settore/volontariato/welfare-piu-locale-e-multi-attore-con-il-volontariato-protagonista-una-riforma-in-cinque-mosse.html</a></p> <p><a href="https://www.researchgate.net/publication/284195737_Creativita_pensiero_divergent_e_e_pensiero_laterale_per_una_didattica_semplessa">https://www.researchgate.net/publication/284195737_Creativita_pensiero_divergent_e_e_pensiero_laterale_per_una_didattica_semplessa</a></p> <p><i>Merriam-Webster.com Dictionary. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a> . Accessed June 20th, 2021)</i></p>
Pianificazione e strategica	<p>Pensiero strategico. 2021. [cit. 2021-04-14]. Recuperato da: <a href="https://www.skillsyouneed.com/lead/strategic-thinking.html">https://www.skillsyouneed.com/lead/strategic-thinking.html</a></p> <p>EKE, John Kalu e JOHN-EKE, Ebere Chika. 2020. Pianificazione strategica e stili di gestione delle crisi nelle organizzazioni: Una revisione della letteratura correlata. In Journal of Strategic Management. Vol. 5, Issue1, pp 36-46. 2020. ISSN 2520-0461. [cit. 2021-04-14]. Recuperato da: <a href="https://www.researchgate.net/publication/341651955_STRATEGIC_PLANNING_AND_CRISIS_MANAGEMENT_STYLES_IN_ORGANIZATIONS_A_REVIEW_OF_RELATED_LITERATURE">https://www.researchgate.net/publication/341651955_STRATEGIC_PLANNING_AND_CRISIS_MANAGEMENT_STYLES_IN_ORGANIZATIONS_A_REVIEW_OF_RELATED_LITERATURE</a></p> <p>VITA CIVILE OGGI. 2020. Uno sguardo all'impegno civico americano in mezzo a una pandemia globale. [cit. 2021-04-17]. Recuperato da: <a href="https://www.pointsoflight.org/wp-content/uploads/2020/09/Points-of-Light-Civic-Engagement-Research-Brief.pdf">https://www.pointsoflight.org/wp-content/uploads/2020/09/Points-of-Light-Civic-Engagement-Research-Brief.pdf</a></p>
Pensiero analitico	<p>Zheng Yang. 2021. Comprendere il volontariato spontaneo in crisi: verso un approccio esplicativo basato sui bisogni. The Social Science Journal, DOI: 10.1080/03623319.2021.1884778</p>



Cluster 3 Competenze personali

<p>Consapevolezza di sé</p>	<p>Silvia, P. J., &amp; Duval, T. S. (2001). La teoria dell'autoconsapevolezza oggettiva: Recenti progressi e problemi persistenti. <i>Personality and social psychology review</i>, 5(3), 230-241.</p> <p>Sviluppo e tipi di autoconsapevolezza: <a href="https://www.verywellmind.com/what-is-self-awareness-2795023">https://www.verywellmind.com/what-is-self-awareness-2795023</a></p> <p>Cos'è la consapevolezza di sé e perché è importante? [+5 modi per aumentarla]: <a href="https://positivepsychology.com/self-awareness-matters-how-you-can-be-more-self-aware/">https://positivepsychology.com/self-awareness-matters-how-you-can-be-more-self-aware/</a></p> <p>Pensiero positivo: Smettere di parlare di sé in modo negativo per ridurre lo stress: <a href="https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/positive-thinking/art-20043950">https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/positive-thinking/art-20043950</a></p> <p>Cosa c'è da sapere sulla forza di volontà: la scienza psicologica dell'autocontrollo: <a href="https://www.apa.org/topics/personality/willpower#">https://www.apa.org/topics/personality/willpower#</a></p> <p>Processo decisionale: <a href="https://www.psychologytoday.com/us/basics/decision-making">https://www.psychologytoday.com/us/basics/decision-making</a></p> <p>Dizionario Merriam-Webster.com. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Accesso al 20 giugno 2021</p>
<p>Intelligenza emotiva</p>	<p>Come l'intelligenza emotiva può aiutare ad affrontare la pandemia di Covid-19: <a href="https://www.inc.com/justin-bariso/how-emotional-intelligence-can-help-you-deal-with-covid-19-pandemic.html">https://www.inc.com/justin-bariso/how-emotional-intelligence-can-help-you-deal-with-covid-19-pandemic.html</a></p> <p>Stress e resilienza della salute mentale in tempi di COVID-19: <a href="https://www.physio-pedia.com/Mental_Health_Stress_and_Resilience_in_Times_of_COVID-19">https://www.physio-pedia.com/Mental_Health_Stress_and_Resilience_in_Times_of_COVID-19</a></p> <p>Che cos'è una buona salute mentale?: <a href="https://www.mentalhealth.org.uk/your-mental-health/about-mental-health/what-good-mental-health">https://www.mentalhealth.org.uk/your-mental-health/about-mental-health/what-good-mental-health</a></p> <p>Rapporto sulla salute mondiale 2001: i disturbi mentali colpiscono una persona su quattro: <a href="https://www.who.int/news/item/28-09-2001-the-world-health-report-2001-mental-disorders-affect-one-in-four-people">https://www.who.int/news/item/28-09-2001-the-world-health-report-2001-mental-disorders-affect-one-in-four-people</a></p> <p>Empatia in tempi di crisi: <a href="https://www.theberylinstitute.org/blogpost/947424/342524/Empathy-in-Times-of-Crisis">https://www.theberylinstitute.org/blogpost/947424/342524/Empathy-in-Times-of-Crisis</a></p> <p>Strategie di apprendimento delle competenze sociali dei bambini per costruire la salute mentale durante la Covid-19: <a href="https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/view/8209/14066">https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/view/8209/14066</a></p> <p>Javed, B., Sarwer, A., Soto, E. B., &amp; Mashwani, Z. U. (2020). L'impatto della pandemia di coronavirus (COVID-19) sulla salute mentale. <i>International journal of health planning</i></p>

	<p>and management, 35(5), 993-996. <a href="https://doi.org/10.1002/hpm.3008">https://doi.org/10.1002/hpm.3008</a></p> <p>Beaney T., Salman D., Vishnubala, McGregor A.H., Majeed A. Gli effetti dell'isolamento sulla salute fisica e mentale degli anziani. BMJ, pubblicato online il 9 aprile 2020</p> <p>Dizionario Merriam-Webster.com. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a> . Consultato il 20 giugno 2021</p>
Resilienza	<p>LIEBENBERG, Linda e Natacha JOUBERT e Marie-Lynne FOUCAULT. 2017. Comprendere gli elementi e gli indicatori di base della resilienza. Una revisione completa della letteratura. Agenzia per la salute pubblica del Canada. [cit. 2021-04-11] Recuperato da: <a href="http://lindaliebenberg.com/wp-content/uploads/2017/11/PHAC-Resilience-Report-Final-Version-November-2017.pdf">http://lindaliebenberg.com/wp-content/uploads/2017/11/PHAC-Resilience-Report-Final-Version-November-2017.pdf</a>.</p> <p>Resilienza. © 2011 - 2021 SkillsYouNeed.com [cit. 2021-04-12] Recuperato da: <a href="https://www.skillsyouneed.com/ps/resilience.html">https://www.skillsyouneed.com/ps/resilience.html</a></p>
Sviluppo personale	<p>Study.com: Introduzione alla psicologia. Abilità personali e tipo di personalità convenzionale. Aprile 2021.</p> <p>Recuperato da: <a href="https://study.com/academy/lesson/conventional-personality-type-lesson-quiz.html">https://study.com/academy/lesson/conventional-personality-type-lesson-quiz.html</a></p> <p>Maslow, A.H. (1970). Motivazione e personalità, (2a edizione). Harper &amp; Row, New York.</p> <p>Dizionario Merriam-Webster.com. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a> . Accesso al 20 giugno 2021</p> <p>Philippou, Gabriella. (2018). Usare la crisi come sfida per la crescita personale e professionale. Recuperato da: <a href="https://gabriellaphilippou.com">https://gabriellaphilippou.com</a> (aprile 2021).</p> <p>Berad, Catherine. (2019). La mente beata - Elementi di mentalità sana (articolo). Recuperato da: <a href="https://theblissfulmind.com">https://theblissfulmind.com</a> (aprile 2021).</p> <p>Etica personale e professionale. (Glassdood, Inc.). Recuperato da: <a href="https://www.glassdoor.com">https://www.glassdoor.com</a>; (aprile, 2021).</p> <p>Briggs-Mayers, Isabel. (1980). . Tipi di personalità. Centro per i test psicosociali Strumenti.</p> <p>Jung, C.G. (1971). Tipi di personalità. Rusher &amp; Cle. Fonte: <a href="http://www.biblio.com/book/psychologische-typen-jung-carl-gustav/d/410573902?aid=vialibri&amp;t=1">http://www.biblio.com/book/psychologische-typen-jung-carl-gustav/d/410573902?aid=vialibri&amp;t=1</a></p> <p>Mind Tools (autori diversi). 2014. Piano di sviluppo personale (e-book pdf). Recuperato da: <a href="https://www.mindtools.com/courses/lnV924x0/PersonalDevelopmentPlanning.pdf">https://www.mindtools.com/courses/lnV924x0/PersonalDevelopmentPlanning.pdf</a> (aprile 2021).</p> <p>Scott, Jeffrey. Come creare un piano di sviluppo personale (guida). Recuperato da: <a href="https://scottjeffrey.com/personal-development-plan/">https://scottjeffrey.com/personal-development-plan/</a> (aprile, 2021).</p>

<p>Self-management</p>	<p>Posen, David. (2012). Un piccolo libro per alleviare lo stress. Buffalo, NY: A Firefly Book, Ltd.</p> <p>Mischke-Reeds, Manuela. (2018). Somatic, Psychotherapy Toolbox -Treat Trauma and Stress. Eau Claire, WI: PESI, Publishing and Media, PESI, Inc.</p> <p>Maslow, A. H. (1943). Una teoria della motivazione umana. Psychological Review.</p> <p>Dizionario Merriam-Webster.com. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a> . Accesso al 20 giugno 2021</p> <p>Streyer, D. L. (2010). Supertaskers: Profili di straordinaria abilità multitasking. Psychonomic Bulletin &amp; Review.</p> <p>Nagoski, E. e Nagoski, A. (2019). Il burnout: Il segreto per sbloccare il ciclo dello stress. Londra: Vermilion London.</p> <p>Tehnike samoobvladovanja stresa (Tecniche di autogestione dello stress). Recuperato da: <a href="https://migimigi.si/tehnike-samoobvladovanja-stresa/">https://migimigi.si/tehnike-samoobvladovanja-stresa/</a> (aprile 2021).</p> <p>Scott, S.J. (2017). Obiettivi SMART resi semplici - 10 passi per padroneggiare i vostri obiettivi personali e di carriera. Oldtown Publishing LLC; <a href="http://www.HabitBooks.com">http://www.HabitBooks.com</a></p> <p>Duszynski, Maciej. (2021). Abilità organizzative: Definizioni ed esempi (articolo). Recuperato da: <a href="https://zety.com/blog/organizational-skills">https://zety.com/blog/organizational-skills</a> (aprile 2021).</p> <p>RIC Novo mesto (autori diversi). 2017. Vodnik za prostovoljce: Motivacija in pričakovanja (Guida al volontariato: motivazione e aspettative, pdf). Recuperato da: <a href="https://www.ric-nm.si/media/pdf/planbe/planbe_training_module1_motivation_volunteers_slo_final_final.pdf">https://www.ric-nm.si/media/pdf/planbe/planbe_training_module1_motivation_volunteers_slo_final_final.pdf</a> (aprile 2021).</p>
------------------------	---

Cluster 4 Competenze Sociali

Abilità comunicative	Judy C. Pearson (et al). 2017. <i>Human communication</i> . 4 ed.
Capacità di risoluzione problemi	<p>Albers, Albert &amp; Reiss, Nicolas &amp; Bursac, Nikola &amp; Breitschuh, Jan. (2016). 15 anni di metodologia SPALTEN Problem Solving nello sviluppo del prodotto.</p> <p>Dizionario Merriam-Webster.com. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Accesso al 20 giugno 2021</p> <p>Willems, Renate; Drossaert, Constance; Vuijk, Patricia; Bohlmeijer, Ernst. 2020. L'impatto del volontariato nelle linee di crisi sul benessere mentale e i fattori associati: Una revisione sistematica. <i>Int. J. Environ. Res. Public Health</i> 17, no. 5: 1641. <a href="https://doi.org/10.3390/ijerph17051641">https://doi.org/10.3390/ijerph17051641</a></p> <p>Riggio, Ronald &amp; Saggi, Karan. (2015). Incorporare le "Soft Skills" nell'equazione collaborativa per la risoluzione dei problemi. <i>Psicologia industriale e organizzativa</i>. 8. 281-284. 10.1017/iop.2015.34.</p> <p><a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Problem_solving">https://en.wikipedia.org/wiki/Problem_solving</a> (visitato il 22.04.2021)</p>
Competenze interculturali	<p>Cos'è la competenza interculturale e perché è importante: <a href="https://www.monash.edu/arts/monash-intercultural-lab/about-the-monash-intercultural-lab/what-is-intercultural-competence">https://www.monash.edu/arts/monash-intercultural-lab/about-the-monash-intercultural-lab/what-is-intercultural-competence</a></p> <p>Competenza culturale e sensibilità culturale: <a href="https://thl.fi/en/web/migration-and-cultural-diversity/support-material/good-practices/cultural-competence-and-cultural-sensitivity">https://thl.fi/en/web/migration-and-cultural-diversity/support-material/good-practices/cultural-competence-and-cultural-sensitivity</a></p> <p>Sezione 7. Costruire organizzazioni culturalmente competenti: <a href="https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/culture/cultural-competence/culturally-competent-organizations/main">https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/culture/cultural-competence/culturally-competent-organizations/main</a></p> <p>Consiglio d'Europa (2012). Competenza interculturale per tutti. Preparazione a vivere in un mondo eterogeneo. Edizioni del Consiglio d'Europa <a href="https://rm.coe.int/intercultural-competence-for-all/16808ce20c">https://rm.coe.int/intercultural-competence-for-all/16808ce20c</a></p> <p>Dykeman, B. F. (2005). Implicazioni culturali dell'intervento in caso di crisi. <i>Journal of Instructional Psychology</i>, 32(1), 45.</p> <p>Cunningham, J. (2003). Una "posa fredda": Prospettive culturali sulla gestione dei conflitti. <i>Reclaiming Children and Youth: The Journal of Strength-based Interventions</i>, 88-92.</p> <p>Dizionario Merriam-Webster.com. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Accesso al 20 giugno 2021</p>
Abilità di presentazione	<p><a href="https://gruemp.it/cose-la-consapevolezza-di-se-perche-svilupparla-come-svilupparla/">https://gruemp.it/cose-la-consapevolezza-di-se-perche-svilupparla-come-svilupparla/</a></p> <p><a href="https://www.stateofmind.it/tag/empatia/">https://www.stateofmind.it/tag/empatia/</a></p> <p><a href="https://www.stateofmind.it/tag/intelligenza-emotiva/">https://www.stateofmind.it/tag/intelligenza-emotiva/</a></p>

	<p>Merriam-Webster.com Dictionary. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a> . Accesso al 20 Giugno 2021</p>
<p>Orientamento al cliente</p>	<p>Ackerman, Courtney E. (2021). Terapia centrata sulla persona (articolo). Recuperato da: <a href="https://positivepsychology.com/">https://positivepsychology.com/</a> (aprile 2021).</p> <p>Carrell, Susan E. (2001). La cassetta degli attrezzi del terapeuta. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.</p> <p>Chowdhury, Madhuleena Roy. (2021). Interventi di psicologia positiva (articolo). Recuperato da: <a href="https://positivepsychology.com/positive-psychology-interventions/">https://positivepsychology.com/positive-psychology-interventions/</a> (aprile 2021).</p> <p>Ekman, Paul. (2010). Le radici dell'empatia e della compassione (video). Recuperato da: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3AgvKJK-nrk">https://www.youtube.com/watch?v=3AgvKJK-nrk</a> (aprile 2021).</p> <p>Linee guida per la formazione all'alfabetizzazione sociale (autori diversi). 2014. Progetto EACEA LLP n. 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP.</p> <p>Dizionario Merriam-Webster.com. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a> . Accesso al 20 giugno 2021)</p> <p>Miller, Kelly. (2021). Interventi e tecniche in terapia (articolo). Recuperato da: <a href="https://positivepsychology.com/therapy-interventions-techniques/">https://positivepsychology.com/therapy-interventions-techniques/</a> (aprile 2021).</p> <p>Rogers, C. (1961). Diventare una persona: Il punto di vista di un terapeuta sulla psicoterapia. Londra:</p> <p>Constable Rogers, C. R. (1942). Counseling e psicoterapia: Nuovi concetti nella pratica. Boston: Houghton Mifflin.</p> <p>Seligman, L. (2006). Teorie del counseling e della psicoterapia: Sistemi, strategie e competenze.</p> <p>(2a ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Ltd.</p>

## 5 Il partenariato di CRISISS

Il partenariato transnazionale CRISISS è composto da sette istituzioni europee di organizzazioni di volontariato, istituzioni per la disabilità, organizzazioni per l'orientamento dei giovani e delle famiglie, parti sociali, istituzioni per l'educazione degli adulti, centri di ricerca sociale ed esperti nello sviluppo di risorse educative digitali.

- media k GmbH > Germania (coordinatore)  
[www.media-k.eu](http://www.media-k.eu)
- CESCOT Veneto > Italia  
[www.cescotveneto.it](http://www.cescotveneto.it)
- Wissenschaftsinitiative Niederösterreich > Austria  
[www.wissenschaftsinitiative.at](http://www.wissenschaftsinitiative.at)
- ALDAIMA > Spagna  
[www.aldaima.org](http://www.aldaima.org)
- INTEGRA INSTITUTE > Slovenia  
[www.eu-integra.eu](http://www.eu-integra.eu)
- QUALED > Slovacchia  
[www.qualified.net](http://www.qualified.net)
- AKADIMAIKO DIADIKTYO – GUNET > Grecia  
[www.gunet.gr](http://www.gunet.gr)

