



Journey to Increase your techniques of  
eMotional Intelligence, digital awareNess  
and entrepreneurship lifestYle

Project No: 2019-1-RO01-KA204-063136



# JIMINY SELF-HELP HANDBOOK

2020



Centrum Wspierania  
Edukacji  
i Przedsiębiorczości



symplexis



## CONTENUTI

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>Modulo 1 – INTELLIGENZA EMOTIVA.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Cos'è l'intelligenza emotiva, la consapevolezza di sé stessi, la gestione di sé stessi .....</b>	<b>8</b>
1. INFORMAZIONI GENERALI .....	9
1.1. Obiettivo del Modulo .....	9
1.2. Obiettivi di Apprendimento.....	10
2. CONTESTO TEORICO .....	10
2.1. Intelligenza Emotiva .....	10
2.2. Consapevolezza di sé .....	20
2.3. Gestione di sé .....	25
3. ESERCIZI E QUIZ.....	27
3.1. Esercizio 1 .....	27
3.2. Esercizio 2 .....	27
3.3. Esercizio 3 .....	29
4. ULTERIORI LETTURE E APPROFONDIMENTI .....	30
5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE .....	31
5.1. Valutazione Iniziale.....	31
5.2. Valutazione Finale .....	33
<b>1.2. Consapevolezza Sociale, Gestione Relazionale, Piano di Azione .....</b>	<b>35</b>
1. INFORMAZIONI GENERALI.....	36
1.1. Obiettivo del Modulo .....	36
1.2. Obiettivi di Apprendimento.....	37
2. CONTESTO TEORICO .....	37
2.1. Consapevolezza sociale .....	38
2.2. Gestione sociale/relazionale .....	52
2.3. Piano d'azione.....	56
3. ESERCIZI E QUIZ.....	64
3.1. Esercizio 1 .....	64
3.2. Esercizio 2 .....	65
3.3. Esercizio 3 .....	66
3.4. Esercizio 4 .....	66
3.5. Esercizio 5 .....	66
3.6. Esercizio 6 (per gli studenti) .....	67
4. ULTERIORI LETTURE E APPROFONDIMENTI .....	68
5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE .....	70
5.1. Valutazione Iniziale.....	70
5.2. Valutazione Finale .....	71
<b>Modulo 2 – CONSAPEVOLEZZA DIGITALE.....</b>	<b>72</b>
<b>2.1. Cosa sono le competenze digitali e perché ne abbiamo bisogno? .....</b>	<b>73</b>
1. INFORMAZIONI GENERALI .....	74
1.1. Obiettivo del Modulo .....	74
1.2. Obiettivi di Apprendimento.....	74
2. CONTESTO TEORICO .....	75
2.1. Cosa sono le competenze digitali e perché ne abbiamo bisogno? .....	75
2.2. Internet e utilizzo sicuro delle risorse della rete .....	83
2.3. Copyright .....	91



3. ESERCIZI E QUIZ.....	94
3.1. Esercizio 1 .....	94
3.2. Esercizio 2 .....	94
3.3 Esercizio 3 .....	94
3.4. Esercizio 4 .....	95
4. ULTERIORI LETTURE E APPROFONDIMENTI .....	95
5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE .....	95
5.1. Valutazione Iniziale.....	95
5.2. Valutazione Finale .....	98
<b>2.2. Come creare risorse/contenuti digitali. Come usare i Social Media.....</b>	<b>100</b>
1. INFORMAZIONI GENERALI .....	101
1.1. Obiettivo del Modulo .....	101
1.2. Obiettivi di Apprendimento.....	101
2. CONTESTO TEORICO .....	102
2.1. Creazione di Risorse e Contenuti Digitali.....	102
2.2. Come usare i Social Media.....	111
3. ESERCIZI E QUIZ.....	118
3.1. Esercizio 1 .....	118
3.2. Esercizio 2 .....	118
3.3. Esercizio 3 .....	118
4. ULTERIORI LETTURE E ULTERIORI APPROFONDIMENTI .....	118
5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE.....	119
5.1. Valutazione Iniziale.....	119
5.2. Valutazione Finale .....	121
<b>Modulo 3 – STILE DI VITA IMPRENDITORIALE .....</b>	<b>123</b>
<b>3.1 Cosa significa avere uno stile di vita/pensiero imprenditoriale? Come prendere decisioni economicamente sicure? .....</b>	<b>125</b>
1. INFORMAZIONI GENERALI .....	126
1.1. Obiettivo del Modulo .....	126
1.2. Obiettivi di Apprendimento.....	126
2. CONTESTO TEORICO .....	127
2.1. Panoramica dello stile di vita e della mentalità imprenditoriale.....	127
2.2. Processo decisionale imprenditoriale.....	130
2.3. Diverse tipologie di imprenditori.....	135
3. ESERCIZI E QUIZ.....	140
3.1. Esercizio 1 .....	140
3.2. Esercizio 2 .....	141
3.3. Esercizio 3 .....	141
4. ULTERIORI LETTURE E ULTERIORI APPROFONDIMENTI .....	142
5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE .....	143
5.1. Valutazione Iniziale.....	143
5.2. Valutazione Finale .....	145
<b>3.2 Perché dobbiamo assumerci la responsabilità delle nostre esperienze? Come conciliare i nostri sogni con le nostre capacità e con le opportunità di mercato? Come ottimizzare le risorse e gli sforzi per raggiungere i nostri obiettivi? .....</b>	<b>148</b>
1. INFORMAZIONI GENERALI .....	149
1.1. Obiettivo del Modulo .....	149
1.2. Obiettivi di Apprendimento.....	149
1.3. Soft Skills.....	150
2. CONTESTO TEORICO .....	151
2.1. Perché dobbiamo assumerci la responsabilità delle nostre esperienze? .....	151



2.2. Come conciliare i nostri sogni con le nostre capacità e le opportunità di mercato? .....	161
2.3. Come ottimizzare le risorse e gli sforzi per raggiungere i nostri obiettivi? .....	168
3. ESERCIZI E QUIZ.....	173
4. ULTERIORI LETTURE E ULTERIORI APPROFONDIMENTI .....	176
5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE .....	177
5.1. Valutazione Iniziale.....	177
5.2. Valutazione Finale .....	178
<b>3.3. Convalida della Competenza "senso di Iniziativa e Imprenditorialità" degli adulti</b>	
<b>svantaggiati .....</b>	<b>180</b>
1. INFORMAZIONI GENERALI .....	181
1.1. Obiettivo del Modulo .....	181
1.2. Obiettivi di Apprendimento.....	181
2. CONTESTO TEORICO .....	181
2.1. Definizione del concetto di "Convalida delle competenze" .....	181
2.2. Strumenti e metodi di convalida .....	183
2.3. Processo di Convalida .....	189
3. ESERCIZI E QUIZ.....	193
3.1. Esercizio 1 .....	193
4. ULTERIORI LETTURE E ULTERIORI APPROFONDIMENTI .....	194
5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE .....	194
5.1 Valutazione Iniziale.....	195
5.2 Valutazione Finale .....	196



# INTRODUZIONE



Erasmus+

JIMINY Self-Help Handbook è stato sviluppato nell'ambito del progetto JIMINY (Journey to Increase your techniques of eMotional Intelligence, digital awareNess and entrepreneurship lifestYle), No. 2019-1-RO01-KA204-063136, finanziato dall'UE attraverso il programma Erasmus+, Key action 2 (Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche), Partenariato strategico per l'educazione degli adulti e realizzato da un consorzio di 7 organizzazioni in 7 paesi partner - ADES (Romania), CWEP (Polonia), Symplexis (Grecia), Mindshift Talent Advisory (Portogallo), INNOHUB (Spagna), CCS DIGITAL EDUCATION (Irlanda) e LABC (Italia).

L'obiettivo principale del progetto è quello di migliorare le capacità tecniche di intelligenza emotiva, la consapevolezza digitale e lo stile di vita imprenditoriale tra i membri dei gruppi svantaggiati (persone poco qualificate, disoccupati, adulti a rischio di povertà, ecc) e gli educatori degli adulti dei paesi partner.

Questo obiettivo si raggiunge attraverso lo sviluppo di:

1. Il presente "JIMINY Self-help Handbook", che include diverse tecniche per migliorare l'intelligenza emotiva, la consapevolezza digitale e lo stile di vita imprenditoriale
2. JIMINY Personal Trainer, che è un personal trainer basato sull'intelligenza artificiale, in grado di operare come una soluzione end-to-end che garantisce e supporta l'intero processo di apprendimento e di aggiornamento. JIMINY Personal Trainer sarà in grado di riconoscere le esigenze individuali e di offrire un percorso di apprendimento personalizzato come risposta immediata al problema.

I gruppi target del progetto JIMINY e i destinatari dei suoi risultati sono membri di gruppi svantaggiati (persone poco qualificate, disoccupati, adulti a rischio di povertà, ecc.) e gli educatori degli adulti.

Attraverso le attività del progetto, i sette partner vogliono da un lato migliorare la situazione dei membri dei gruppi svantaggiati, aumentando la loro occupabilità in un mercato del lavoro in rapido cambiamento e molto esigente, dall'altro creare strumenti per le istituzioni che sostengono e si occupano degli adulti svantaggiati, come: centri di educazione degli adulti, istituzioni di assistenza sociale, scuole per adulti, università della terza età, associazioni che supportano gli adulti svantaggiati e che lottano contro l'esclusione sociale, dipartimenti di educazione delle amministrazioni locali e regionali ed educatori degli adulti.

Il manuale di auto-aiuto è composto da tre capitoli principali che rispecchiano i tre argomenti affrontati dal progetto JIMINY. Ogni capitolo è formato da diversi sottocapitoli:

1. Intelligenza Emotiva:
  - 1.1. Cos'è l'Intelligenza Emotiva, la Consapevolezza di sé stessi, la Gestione di sé stessi
  - 1.2. Consapevolezza Sociale, Gestione Relazionale, Piano di Azione
2. Competenza Digitale:
  - 2.1. Cosa sono le competenze digitali e perché ne abbiamo bisogno?
  - 2.2. Come creare risorse/contenuti digitali? Come usare i Social Media?
3. Stile di Vita Imprenditoriale:
  - 3.1. Cosa significa avere uno stile di vita/pensiero imprenditoriale? Come prendere decisioni economicamente sicure?
  - 3.2. Perché dobbiamo assumerci la responsabilità delle nostre esperienze? Come conciliare i nostri sogni con le nostre capacità e le opportunità di mercato? Come ottimizzare le risorse e gli sforzi per raggiungere i nostri obiettivi?

### 3.3. Convalida della Competenza "Senso di Iniziativa e Imprenditorialità" degli adulti Svantaggiati.

La struttura del programma di studio è costituita dalle seguenti parti:

1. Obiettivi di Apprendimento
2. Contesto Teorico
3. Esercizi e quiz
4. Ulteriori letture e approfondimenti
5. Test per verificare il miglioramento delle conoscenze.

JIMINY Self-Help Handbook svolge tre funzioni:

1. Può essere utilizzato da persone appartenenti ai gruppi svantaggiati, per migliorare le proprie competenze nei tre temi e, di conseguenza, aumentare le possibilità di (re)integrazione nella vita sociale ed economica delle loro comunità.
2. Può essere utilizzato da educatori per adulti come manuale a sé stante, per classi finalizzate ad approfondire le competenze sui tre temi.
3. È una base di riferimento per il manuale digitale di auto-aiuto che sarà pubblicato sulla piattaforma sviluppata durante il progetto JIMINY.

JIMINY Self-Help Handbook è affiancato da JIMINY Training Plan for Adult Educators che raccoglie metodologie di formazione, materiali e documenti che possono essere usati dagli educatori per adulti quando preparano e trasmettono i contenuti del manuale ai propri tirocinanti.



Fonte :

<https://www.facebook.com/SuccessPicturesVerified/photos/a.1665552403579301/1795500837251123/>  
<https://www.facebook.com/SuccessPicturesVerified/photos/a.1665552403579301/1795500837251123/>




Erasmus+

# Modulo 1 – INTELLIGENZA EMOTIVA



Erasmus+





## ***1.1. Cos'è l'intelligenza emotiva, la consapevolezza di sé stessi, la gestione di sé stessi***





## 1.2. Obiettivi di Apprendimento

- A. Comprendere che l'intelligenza emotiva può essere appresa, allenata e costantemente migliorata
- B. Comprendere cos'è l'Intelligenza Emotiva e i vantaggi di avere un'intelligenza emotiva sviluppata
- C. Riuscire a rapportarsi in modo più efficace con i colleghi e con gli altri
- D. Padroneggiare gli strumenti per regolare e controllare le proprie emozioni
- E. Essere consapevoli di come le emozioni influenzano il nostro comportamento e le nostre performance
- F. Definire e praticare l'autoconsapevolezza e l'autogestione, per essere in grado di migliorare realmente e funzionare meglio in una squadra, riuscire a creare un ambiente di lavoro più favorevole per sé stessi e i propri collaboratori

Competenze: consapevolezza emotiva, autovalutazione accurata, fiducia in sé stessi, autocontrollo, affidabilità, coscienziosità, adattabilità.

## 2. CONTESTO TEORICO

### 2.1. Intelligenza Emotiva

#### Cos'è l'intelligenza emotiva e perché è importante

Non c'è consenso in letteratura rispetto alla definizione di emozione.

Il termine viene spesso dato per scontato e, il più delle volte, l'emozione viene definita con riferimento a una lista: rabbia, disgusto, paura, gioia, tristezza, interesse, sorpresa e vergogna. L'emozione si riferisce a un sentimento e ai pensieri che è in grado di generare, agli stati psicologici e biologici e alla misura in cui siamo inclini ad agire.

L'intelligenza emotiva ha cominciato a ricevere l'attenzione che merita solo all'inizio degli anni 2000, molto probabilmente in conseguenza alla pubblicazione in diverse lingue del libro di Daniel Goleman "Intelligenza emotiva", nel 1995.

Nel 2016 è apparso a tutti così evidente che l'intelligenza emotiva fosse legata al successo personale e professionale che in quell'anno il World Economic Forum l'ha inclusa in una lista delle 10 principali competenze<sup>2</sup> necessarie in un mercato del lavoro moderno e in rapida evoluzione.

*“Chiunque può arrabbiarsi:  
questo è facile; ma  
arrabbiarsi con la persona  
giusta, e nel grado giusto, e  
al momento giusto, e per lo  
scopo giusto, e nel modo  
giusto: questo non è nelle  
possibilità di chiunque e non  
è facile”  
Aristotele*

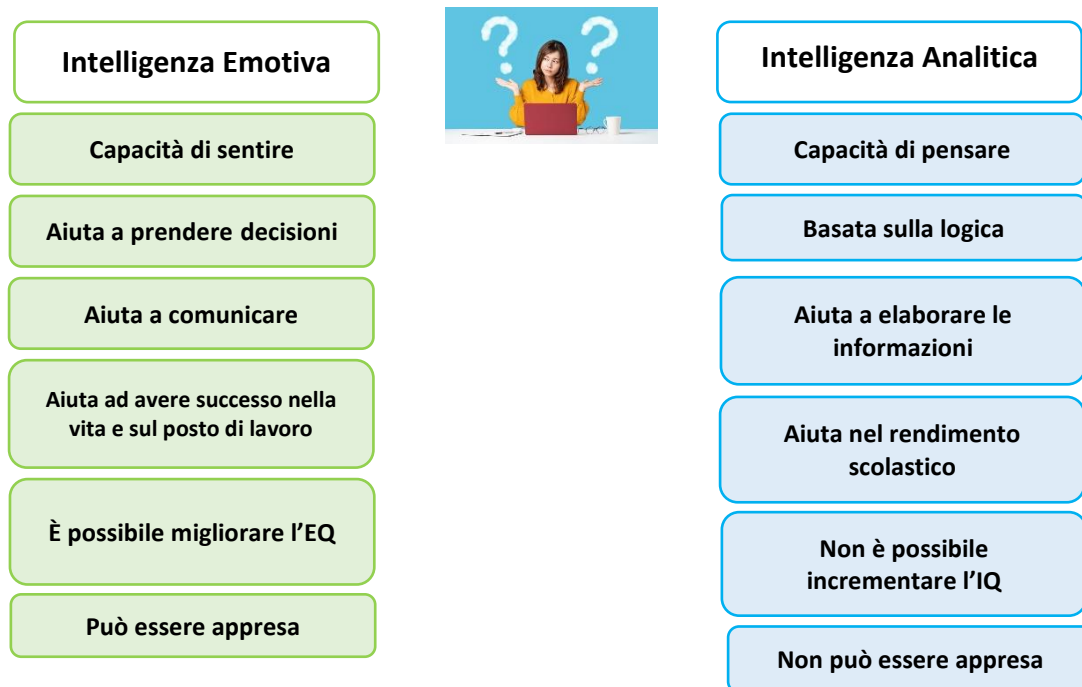
<sup>2</sup> *The Future of Jobs*, 2016, World Economic Forum – p.6

*L'Intelligenza Emotiva è generalmente definita come la capacità di (a) riconoscere, comprendere e gestire le nostre emozioni; e (b) riconoscere, comprendere e influenzare le emozioni degli altri.*

“L'intelligenza emotiva è quella che utilizziamo quando entriamo in empatia con i nostri colleghi di lavoro, teniamo conversazioni profonde sulle nostre relazioni con gli altri, o tentiamo di gestire un bambino indisciplinato o agitato. Ci permette di connetterci con gli altri, di capire meglio noi stessi e di condurre una vita più autentica, sana e felice”<sup>3</sup>.

In sostanza, un lavoratore dotato di un buon livello di intelligenza emotiva è in grado di gestire i propri impulsi, di comunicare con gli altri in modo efficace, di gestire al meglio il cambiamento, di risolvere i propri problemi e di usare l'umorismo per alleviare la tensione. Inoltre, come dimostrano gli studi di psicologia, il QE non è determinato dalla personalità o dal quoziente di intelligenza (IQ).

Rispetto al coefficiente intellettivo IQ – l'intelligenza analitica, che si modifica molto poco dopo il periodo dell'adolescenza - l'intelligenza emotiva EQ sembra derivare in gran parte dall'apprendimento e continua a svilupparsi nel corso della nostra vita, incrementandosi ogni qualvolta impariamo dall'esperienza.



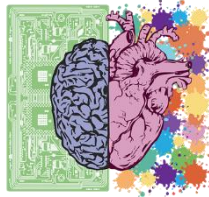
Fonte: Adapted from Dreamstime.com

Diversi aspetti dell'IE hanno cominciato ad essere studiati negli anni 30, quando Edward Thorndike, psicologo americano, presentò il concetto di "intelligenza sociale" come la capacità di andare d'accordo con le altre persone. Nel 1985, Wayne Payne introduce il termine "Intelligenza emotiva" nella sua tesi di dottorato e nel 1990, Peter Salovey e John D. Mayer hanno usato il termine "Intelligenza emotiva" nel loro articolo omonimo. Daniel Goleman, considerato il padre dell'intelligenza emotiva, è il giornalista scientifico che ha portato questo concetto nella lista dei

<sup>3</sup> <https://positivepsychology.com/emotional-intelligence-eq/>

bestseller nel 1995, con il libro "Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ", ed è stato in seguito autore di numerosi libri sull'argomento.

*“È molto importante capire che l'intelligenza emotiva non è il contrario dell'intelligenza. Non è il trionfo del cuore sulla testa - è la peculiare intersezione di entrambi.” - David Caruso*



Fonte : <https://pixabay.com/ro>

## Componenti dell'Intelligenza Emotiva

Nel 1995, Goleman ha approvato le 5 componenti dell'IE proposte da Salovey e MayeIn 1995:

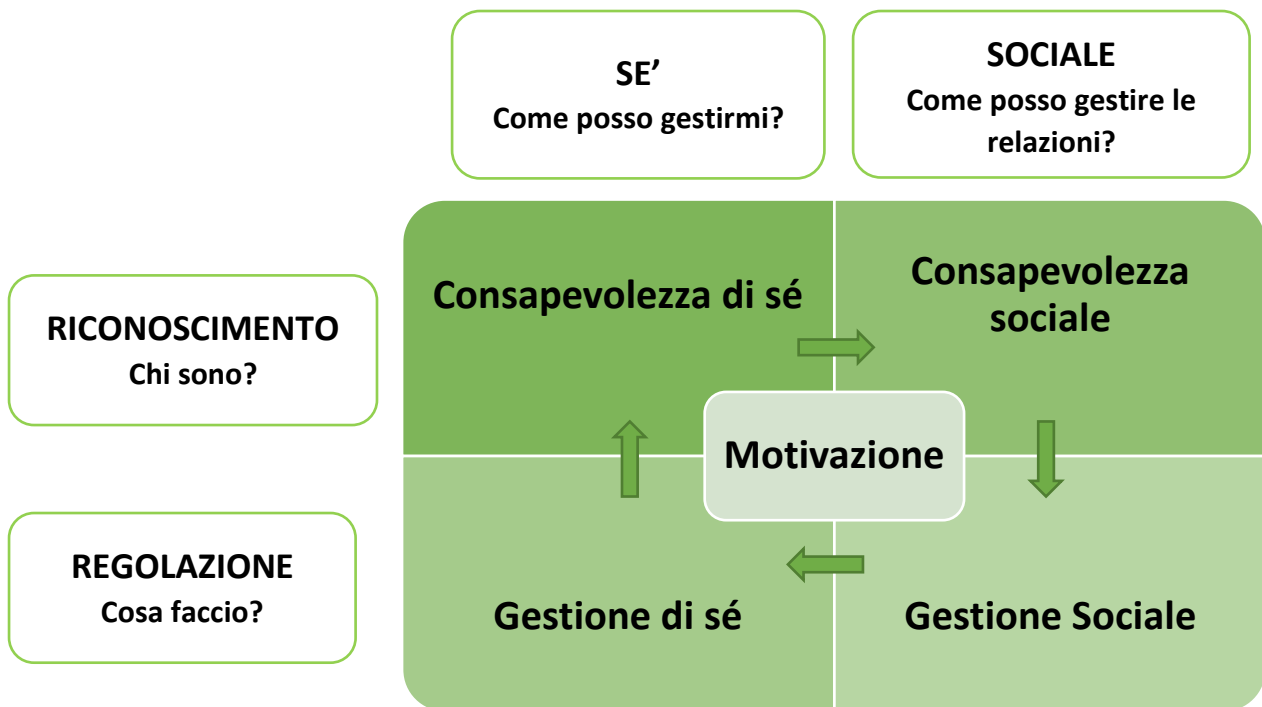
- Conoscere le proprie emozioni (essere consapevoli di sé stessi - essere in grado di riconoscere un'emozione mentre la si vive);
- Gestire le proprie emozioni (essere in grado di gestire le proprie emozioni in modo costruttivo);
- Motivare sé stessi (gestire le proprie emozioni per raggiungere un obiettivo);
- Riconoscere le emozioni degli altri (empatia e consapevolezza sociale);
- Gestione delle relazioni (abilità sociali e capacità di gestire le emozioni degli altri).

Nel 2002, Goleman ha poi proposto le 4 componenti successive nel libro "*Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*":

- **Consapevolezza di sé** (Autoconsapevolezza emotiva, Accurata valutazione di sé, Fiducia in sé)
- **Gestione di sé** (Autocontrollo emotivo, Trasparenza, Adattabilità, Orientamento al risultato, Iniziativa, Ottimismo, Coscienziosità)
- **Consapevolezza sociale** (Empatia, Consapevolezza organizzativa, Orientamento al servizio)
- **Gestione delle relazioni** (Leadership ispiratrice, Influenza, Sviluppo dei rapporti con gli altri, Accelerazione del cambiamento, Gestione dei conflitti, Costruzione di legami, Lavoro di squadra e collaborazione, Comunicazione).

Queste quattro componenti dell'intelligenza emotiva, due intra-personali (Consapevolezza di sé e Gestione di sé) e due interpersonali (Consapevolezza sociale e Gestione delle relazioni sociali), saranno presentate in questo manuale.

La prossima figura presenta la connessione tra queste 4 componenti, includendo anche la Motivazione che è considerata una componente necessaria per tutte le altre quattro: la Motivazione riguarda infatti lo sforzo per migliorare o soddisfare uno standard di eccellenza, l'allineamento con gli obiettivi del team o dell'azienda/organizzazione, la disponibilità ad agire sulle opportunità e la tenacia nel perseguire gli obiettivi nonostante gli ostacoli e le battute d'arresto che possono presentarsi. Le persone emotivamente intelligenti sono caratterizzate dall'avere la forza di volontà e la forza interiore necessarie per raggiungere i propri obiettivi con un ottimismo costruttivo.



Fonte: adattamento da pinterest.com

La consapevolezza di sé riguarda il riconoscimento e la comprensione delle proprie emozioni e del loro effetto sugli altri, la conoscenza dei propri punti di forza e dei propri limiti, l'essere sicuri del proprio valore e delle proprie capacità.

L'autogestione riguarda l'autocontrollo, la gestione dei propri stati d'animo, l'adattabilità e la trasformazione.

Consapevolezza sociale/ Empatia significa capire come si sentono le altre persone e riconoscere, ad un livello intimo, come ci si sentirebbe ad essere nella loro posizione. Non significa simpatizzare, convalidare o accettare il comportamento altrui, ma essere in grado di vedere le cose dalla prospettiva degli altri e di sentire quello che provano.

La gestione sociale riguarda la gestione delle relazioni, la costruzione di reti, il lavorare con gli altri guardando ad obiettivi condivisi, l'interazione sociale con gli altri e il destreggiarsi positivamente attraverso le situazioni sociali.

## Vantaggi di avere un buon livello di IE

L'intelligenza emotiva è la base di competenze come l'influenza, l'iniziativa e la spinta alla realizzazione, a cui ci si riferisce genericamente parlando di "performance lavorativa". In definitiva, queste competenze sociali ed



*"Se la tua competenza emotiva non è a tua disposizione, se non hai consapevolezza di te stesso, se non sei in grado di gestire le tue emozioni complesse, se non riesci ad essere empatico e ad avere relazioni efficaci, allora non importa quanto tu sia intelligente: non andrai molto lontano".*

Daniel Goleman

emotive sono le condizioni che definiscono un luogo di lavoro produttivo e psicologicamente confortevole.

L'intelligenza pura non è la chiave del successo. Secondo Goleman, un elevato IQ è in grado da solo di spiegare appena il 20% dei fattori legati al successo.

TalentSmart<sup>4</sup> ha testato l'intelligenza emotiva insieme ad altre 33 abilità ritenute importanti sul posto di lavoro: si è scoperto che l'intelligenza emotiva è tra tutti il più forte indicatore di performance, in grado di spiegare ben il 58% del successo ottenuto in tutti i tipi di lavoro.



Fonte: adattamento da Dreamstime.com

Ci sono sempre più prove che l'IE gioca un ruolo chiave nel determinare il successo - sia nella vita personale che sul posto di lavoro. Un'alta IE aiuta chiunque a comunicare meglio, a ridurre ansia e stress, a diventare più resiliente, a disinnescare i conflitti, a migliorare le relazioni, ad aumentare le prestazioni sul lavoro, ad entrare in empatia con gli altri e a superare efficacemente le sfide della vita. La nostra intelligenza emotiva influisce sulla qualità della vita perché influenza il nostro comportamento e le nostre relazioni.

“Sulla scia di quanto si afferma nell’articolo di Rhett Power su [www.success.com/](http://www.success.com/) (2017), ci sono sette qualità che descrivono al meglio i lavoratori e i leader con un elevato quoziente di IE<sup>5</sup>:

1. Non hanno paura del cambiamento. Capiscono che fa parte della vita e vi si adattano rapidamente;
2. Sono consapevoli di sé stessi. Sanno in cosa sono bravi, su cosa possono lavorare e quali ambienti sono più adatti a loro;
3. Sono empatici. Sono in grado di relazionarsi facilmente con gli altri e di capire cosa stanno passando;
4. Si impegnano per garantire la massima qualità, ma capiscono che la perfezione è uno standard impossibile da raggiungere;
5. Sono equilibrati e capaci di condurre una vita professionale e personale sana;
6. Sono curiosi e di mentalità aperta, e amano esplorare diverse possibilità;
7. Sono gentili, riconoscenti e felici.”

Le nostre emozioni e convinzioni possono rappresentare insieme la causa e la cura delle nostre malattie. Il dottor Travis Bradberry rivela sul sito del World Economic Forum<sup>6</sup> che “l’IE può salvarti la vita”. Quando si reprimono le proprie sensazioni, si sviluppa una spiacevole sensazione di tensione, stress e ansia.

<sup>4</sup> Provider di intelligenza emotiva (IQ) - <https://www.talentsmart.com>

<sup>5</sup> <https://positivepsychology.com/emotional-intelligence-eq/>

<sup>6</sup> <https://www.weforum.org/>

Le emozioni non affrontate affaticano la mente e il corpo, innalzano la pressione sanguigna, aumentano il rischio di infarti e ictus, contribuiscono all'infertilità e accelerano il processo d'invecchiamento. Lo stress, l'ansia e la depressione sovraccaricano il sistema immunitario e rendono il nostro corpo vulnerabile a tutti gli attacchi, dal comune raffreddore al cancro. Di contro, elevate capacità di IE permettono di individuare e affrontare le situazioni difficili prima che le cose degenerino, riducono la percezione dello stress in risposta alle situazioni difficili e rafforzano la capacità del cervello di far fronte al disagio emotivo, mantenendo il sistema immunitario forte e proteggendo il corpo dalle malattie.

Il Dott. Ryke Hammer, oncologo tedesco, creatore della Nuova Medicina Germanica, affermava che "La differenziazione tra psiche, cervello e corpo è puramente accademica. In realtà, sono una cosa sola". Hammer analizzò più di 10.000 casi e riuscì a dimostrare l'esistenza di una chiara correlazione tra uno shock o uno stress inaspettato, la parte del cervello che aveva colpito e l'organo malato. Malgrado la rilevanza di questa scoperta i colleghi accademici e medici si rifiutarono di proseguire la ricerca e "nonostante il fatto che il suo lavoro scientifico non fosse mai stato smentito, all'età di 54 anni gli venne tolta la licenza medica, per il fatto che rifiutava di rinunciare alle sue scoperte sull'origine del cancro e di conformarsi ai principi della medicina ufficiale."<sup>7</sup>

Le abilità dell'IE possono anche accelerare il processo di guarigione del corpo dalle malattie, anche se vengono apprese durante il periodo di trattamento e di cura delle diverse patologie, comprese quelle cardiache e persino il cancro. È stato dimostrato che insegnare abilità di intelligenza emotiva a persone che affrontano malattie mortali può abbassare il tasso di recidiva, ridurre i tempi di recupero e abbassare il tasso di mortalità.<sup>8</sup>

### Scala della maturità emotiva di Friedman

Poiché le emozioni giocano un ruolo centrale nella nostra vita, ci si aspetta che possediamo una maturità emotiva più alta per condurre una vita efficace. È anche vero che il nostro comportamento è costantemente influenzato dal nostro livello di maturità emotiva.

La maturità emotiva permette di gestire gli alti e bassi della vita senza mostrare reazioni eccessive. La maturità emotiva è un processo in cui la personalità è continuamente alla ricerca di un maggiore senso di salute emotiva. Le emozioni esercitano una forza incredibilmente potente sul comportamento umano: forti emozioni possono indurci a compiere azioni che normalmente non compiremmo o a evitare situazioni che generalmente ci risultano gradite<sup>9</sup>.

La maturità non è solo un passaggio cronologico, ma uno stato d'animo e una questione di atteggiamento.

La maturità emotiva non riguarda la presunta maturità biologica; sono due fenomeni opposti. La maturità emotiva non ha niente a che vedere con l'età, ma piuttosto con l'esperienza, la conoscenza di sé e lo sviluppo personale. Se la maturità emotiva è frutto di una decisione cosciente, è chiaro che può facilmente superare il numero di anni indicati dalla carta d'identità.

*"La maturità inizia a manifestarsi quando percepiamo che è maggiore la preoccupazione per gli altri di quella per noi stessi."*  
Albert Einstein

<sup>7</sup> <https://learninggnm.com/>

<sup>8</sup> <https://www.weforum.org/>

<sup>9</sup> The International Journal of Indian Psychology: Volume: 01 | Issue: 04 | July-Sept, 2014 [www.ijip.in](http://www.ijip.in), pag 80





La maturità emotiva è una decisione, non una conseguenza della vita. Qualsiasi individuo può scegliere di raggiungere la maturità emotiva, oppure può trascorrere tutta la vita comportandosi come un adolescente, senza avere responsabilità e autonomia a qualsiasi livello.

La maturità emotiva è determinata dal modo in cui interagiamo con gli altri, da come riusciamo a controllare le nostre emozioni e dal modo in cui rispondiamo alle situazioni critiche o agli eventi che ci portano fuori dalla nostra zona di comfort.

In breve, possiamo considerarci “emotivamente maturi” quando riusciamo a controllare le nostre emozioni, piuttosto che lasciarci controllare da esse. Questo non significa nascondere o reprimere ciò che si prova, ma essere in grado di riconoscere ciò che si sta vivendo e fare del proprio meglio per rispondere in modo positivo e costruttivo anche davanti ad eventi disastrosi: questo significa avere un’alta IE.

Le persone emotivamente mature sono quelle che sanno impiegare l’intera gamma delle proprie emozioni, riuscendo ad esprimerle senza paura, senza malizia, con sincerità e responsabilità.

Una persona matura ha, in primo luogo, un buon rapporto con sé stesso/sé stessa. Questo significa che conosce sé stesso/sé stessa abbastanza da riconoscere i propri punti di forza e le proprie debolezze, e da sapere come ricevere e accettare le critiche. Quando siamo emotivamente maturi smettiamo di credere che qualcuno ci critichi per umiliarci; quando facciamo un errore, accettiamo che ci siano aspetti di noi che potrebbero essere migliorati e smettiamo di alimentare tensioni inutili. Impariamo che possiamo ascoltare le critiche e sopravvivere ad esse - senza per questo chiuderci in noi stessi e senza negare che ci sia mai stato un problema.

Una persona emotivamente matura è una persona che ha preso pieno controllo della propria vita. Si può facilmente notare che una persona emotivamente matura non cerca di complicare la propria vita o quella di chi la circonda.

Alla luce di tutto questo, la maturità emotiva si può certamente considerare un importante fattore predittivo del livello di successo che un individuo può raggiungere, sia sul piano personale che professionale. Per questo diventa molto importante sapere a che livello ci si trovi in un dato momento e, chissà... anche se si è pronti, magari, a cambiare qualcosa.

Il più famoso test per identificare il proprio livello attuale di maturità emotiva è il Friedman Test for Evaluating Emotional Maturity. È un test con 25 domande che prevedono risposte SI e NO, in cui ogni risposta prevede un numero di punti. Si spunta la risposta e, dopo aver terminato il test, si sommano tutte le risposte e si divide il risultato finale per 25. Poi si guardano in basso i risultati<sup>10</sup>.

No.	DOMANDE	SI		NO	
		La tua risposta	Punti	La tua risposta	Punti
1.	Mi scoraggio facilmente e mi capitano episodicamente momenti, stati e crisi di depressione.		11		21
2.	Mi piace vestire alla moda e sono felice quando vengo apprezzato per il mio modo di vestire e le		7		20

<sup>10</sup> <https://onlycuriosity.wordpress.com/2015/01/22/emotional-maturity-test-friedman-scale/>

No.	DOMANDE	SI		NO	
		La tua risposta	Punti	La tua risposta	Punti
	mie abitudini.				
3.	Sono padrone di me stesso e so mantenere il sangue freddo in situazioni impreviste e pericolose.		26		7
4.	Tendo ad essere irritabile e rigido (dogmatico, testardo) quando mi trovo a difendere un punto di vista da una forte opposizione.		12		30
5.	La solitudine è piacevole e mi piace stare da solo.		40		8
6.	Dico spesso cose di cui poi mi pento.		10		20
7.	Il rapporto con la mia famiglia è pacifico e armonioso.		31		9
8.	Mi sento spesso emotivamente offeso dalle parole e dalle azioni degli altri		11		20
9.	Sono pronto ad ammettere di aver commesso un errore quando ne sono consapevole.		26		10
10.	Tendo a incolpare gli altri per i miei errori e i miei sbagli.		7		26
11.	Penso di essere il più dotato o quello che è riuscito di più nella vita tra tutti i miei parenti.		6		25
12.	Non penso di avere fortuna nella vita.		11		29
13.	Tendo a vivere al di là delle mie possibilità.		13		26
14.	Vivo un forte senso di inferiorità e una mancanza di autostima che provo a dissimulare.		7		25
15.	Mi capita spesso di piangere quando vedo una commedia o guardo un film emozionante.		5		30
16.	Le piccole seccature mi fanno perdere le staffe.		11		28
17.	Mi piace impressionare gli altri con la mia superiorità.		7		25
18.	Sono un dominatore, mi piace distinguermi tra le altre persone.		12		30



No.	DOMANDE	SI		NO	
		La tua risposta	Punti	La tua risposta	Punti
19.	Cerco sempre di guadagnarli l'approvazione degli altri.		7		24
20.	Mi arrabbio quando ho problemi o dispiaceri.		5		20
21.	Sono sopraffatto dalla rabbia, e provo una forte avversione per alcune persone.		7		21
22.	Divento invidioso quando noto che gli altri hanno successo.		11		21
23.	Presto molta attenzione alle sensazioni altrui.		22		7
24.	Sono spesso arrabbiato e litigo con gli altri.		10		20
25.	Penso spesso al suicidio.		5		20

Si =

No =

Punteggio

Totale = Si + No =

**Punteggio: Total / 25 =**

Interpretazione dei risultati:

- 25 e oltre – Perfettamente maturo emotivamente
- 22-24 – Buon livello di maturità
- 20-21 – Livello adeguato di maturità
- 18-20 – Livello medio di maturità
- 16-18 – Tendenza allo squilibrio
- 14-15 – Leggermente immaturo emotivamente
- 12-14 – Reazioni giovanili
- 10-12 – Reazioni puerili
- 0-10 – Infantilismo



Erasmus+

## Metodi/Strumenti per sviluppare l'IE

Quando riflettiamo sui metodi per sviluppare l'IE, sulla base delle quattro dimensioni principali dell'IE descritte nel capitolo 2.1.2, dovremmo cercare di migliorare il modo di:

1. Osservare e comprendere le emozioni in noi stessi;
2. Osservare e comprendere le emozioni negli altri;
3. Gestire efficacemente le nostre emozioni;
4. Utilizzare le emozioni per migliorare le nostre performances.



Fonte : <https://images.unsplash.com>

1. Osservare e comprendere le emozioni in noi stessi implica la capacità di interpretare le nostre emozioni profonde e di riuscire ad esprimerle in modo naturale. Questo significa che dobbiamo imparare:
  - come essere consapevoli dei nostri pensieri e delle sensazioni fisiche
  - come permettere alle nostre emozioni di emergere
  - come riuscire a etichettare le nostre emozioni
2. Osservare e comprendere le emozioni negli altri si riferisce alla capacità di percepire e capire le emozioni espresse dalle altre persone. Significa che dobbiamo imparare:
  - come diventare coscienti dei segnali emotivi
  - come dedurre le emozioni dai segnali verbali e non verbali (ad esempio, il linguaggio del corpo, le espressioni facciali, il tono di voce, ecc.)
3. Gestire efficacemente le nostre emozioni implica la capacità di coordinare efficacemente le nostre emozioni (per esempio, quando proviamo rabbia, il fatto di saperla gestire in modo tale da non dire o fare qualcosa di cui potremmo pentirci in seguito). Significa che dobbiamo imparare:
  - come scegliere la reazione alle nostre emozioni
  - come fare per riflettere prima di agire
  - come separare l'emozione dalla logica
4. Utilizzare le emozioni per migliorare le nostre performances ha a che vedere con la capacità di usare le nostre emozioni, canalizzandole verso attività costruttive e verso il miglioramento delle performances personali. Significa che dobbiamo imparare:
  - come usare le emozioni positive per migliorare le nostre performances e gestire le circostanze difficili
  - come usare le emozioni per influenzare l'ambiente sociale.

“Quando pensiamo a qualcuno che è emotivamente maturo, tipicamente immaginiamo una persona che ha una buona comprensione di chi è. Anche se non ha tutte le risposte, un individuo



Quando siamo consapevoli di noi stessi, possiamo cogliere la direzione verso cui i nostri pensieri e le nostre emozioni ci stanno guidando. Questo ci consente anche di assumere il controllo delle nostre azioni, in modo da riuscire a produrre i cambiamenti necessari per ottenere i risultati che desideriamo.

L'autoconsapevolezza è uno strumento fondamentale per l'autocontrollo.

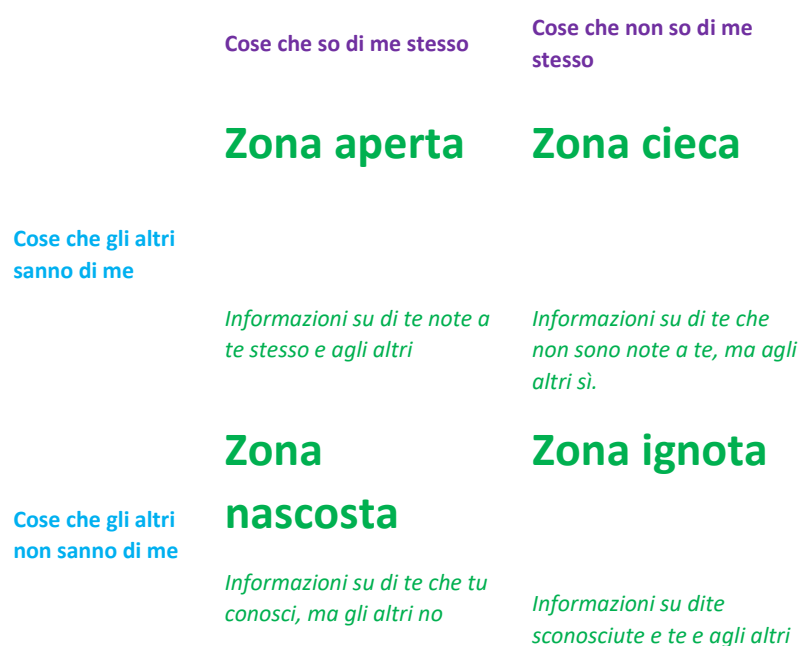
Di seguito alcuni dei vantaggi della consapevolezza di sé:

- Grazie alla gestione delle emozioni, rafforza le relazioni sociali e personali.
- Ci rende migliori rispetto ai compiti lavorativi cui siamo chiamati, ci fa comunicare meglio sul posto di lavoro e incrementa la nostra autostima e il benessere lavorativo.
- Ci aiuta ad essere impiegati e leader più felici e produttivi, e ci consente di allineare la nostra vita attuale con le nostre passioni.
- Migliora i nostri processi decisionali e ci permette di vedere le cose dal punto di vista degli altri, di lavorare in modo creativo e produttivo, e di essere fieri di noi stessi e del nostro lavoro, incrementando anche l'autostima generale.

## Matrice (Finestra) di Johari e come usarla

Il modello della Finestra di Johari è uno strumento semplice e utile per illustrare e migliorare l'autoconsapevolezza e la comprensione reciproca tra gli individui all'interno di un gruppo. È stato creato da Joseph Luft e Harry Ingham nel 1955 e ha preso il nome dalla combinazione dei loro nomi, Joe e Harry.

Il modello mostra una finestra a quattro ante. Guardando i quattro pannelli in termini di colonne e righe, le due colonne rappresentano il sé; la prima contiene le "cose che so di me stesso" e la seconda le "cose che non so di me stesso". Le righe rappresentano il gruppo in cui si è inseriti o gli altri: la prima riga è "le cose che sanno di me", la seconda "le cose che non sanno di me".



La premessa alla base della finestra è che spesso non siamo consapevoli di come gli altri ci percepiscono, di come ci presentiamo agli altri, e persino di quanto bene conosciamo noi stessi. Luft e Ingham hanno creato questo modello perché ritenevano che ciò che accade nella nostra vita dipenda essenzialmente dalla nostra auto-consapevolezza e dalla consapevolezza che gli altri hanno di noi.

Da un punto di vista pratico, nell'implementazione della finestra di Johari, è bene tener conto di due fasi:

1. Il punto di partenza della finestra di Johari è nella cosiddetta zona "aperta". Dovremmo prendere alcuni appunti su noi stessi: quali sono i nostri punti di forza e quali le nostre debolezze? Con cosa ci sentiamo a nostro agio, e cosa siamo disposti a condividere con gli altri? Dobbiamo essere onesti e chiari rispetto a ciò che già sappiamo di noi stessi.
2. Dovremmo essere pronti a considerare seriamente di coinvolgere altre persone, per chiedere loro un feedback su noi stessi. Questo non significa che si dovrà necessariamente fare tutto ciò che ci sarà suggerito, ma sarà bene ascoltare e rifletterci su. Successivamente dovremo dare alla persona che ci ha fornito il feedback un riconoscimento, o un ringraziamento, per aver fatto lo sforzo. Quando riceviamo un feedback è sempre bene essere rispettosi, ascoltare e riflettere su ciò che è stato detto.

### Categorie della consapevolezza di sé e metodi/strumenti per potenziarla

In un articolo pubblicato su Harvard Business Review, Tasha Eurich, un ricercatore e psicologo organizzativo, e il suo team di ricercatori, sono giunti a individuare due categorie di autoconsapevolezza<sup>14</sup>:

- Autoconsapevolezza interna – che riguarda la chiarezza con cui riconosciamo i nostri valori, le nostre passioni e le nostre aspirazioni. Più praticamente, si tratta di riconoscere se il nostro lavoro attuale corrisponde alla nostra vera passione o se ci sentiamo a disagio per una conversazione accesa avuta con un collega che è in conflitto con le nostre convinzioni.
- Autoconsapevolezza esterna – che è la capacità di percepire chiaramente il modo in cui le altre persone ci vedono. Le persone che comprendono il modo in cui sono viste dagli altri sono più empatiche, più efficaci e hanno relazioni più forti con i colleghi, gli amici e la famiglia.

L'autoconsapevolezza è benefica per la piena affermazione di chi siamo e può aiutarci a sentirci, in qualsiasi momento, autentici e coraggiosi.

Ci sono molti modi per incrementare l'autoconsapevolezza e esistono vari siti utili da consultare, ma i primi passi che possiamo compiere sono:

#### 1. Chiederci "Cosa?" invece di "Perché?"



Fonte: <https://images.pexels.com>

<sup>14</sup> <https://blog.hubspot.com/marketing/self-awareness>

Di solito, quando valutiamo le nostre emozioni e lo stato in cui ci troviamo, ci poniamo domande come: "Perché mi sento arrabbiato? Perché ho ricevuto questo feedback? Perché il mio progetto non sta andando come speravo?". Molto spesso, quando cerchiamo di interpretare i nostri comportamenti, dimentichiamo i fattori psicologici (la stanchezza dovuta alla mancanza di sonno, un calo di zuccheri nel sangue per non aver fatto colazione, ecc.). Le domande che prevedono il "cosa" sono molto più produttive e si concentrano sugli obiettivi futuri, più che sugli errori passati<sup>1</sup>.

Per esempio, quando ci sentiamo frustrati al lavoro, porsi una domanda come "Perché mi sento malissimo?" ci porterà a concentrarci sugli aspetti negativi e ci farà sentire più depressi. Invece chiedersi "Cosa sul lavoro mi ha fatto sentire male?" ci aiuterà a identificare i fattori che sono fuori dal nostro controllo e che non sono in armonia con le nostre passioni, con le nostre convinzioni e con i nostri obiettivi, e ci aiuterà a riflettere su una possibile strategia per migliorare la situazione.

## 2. Creare tempo e spazio per noi stessi (passare del tempo con noi stessi)

È sufficiente evitare le distrazioni per mezz'ora al giorno, e provare a connetterci con noi stessi. Praticare un'attività solitaria potrebbe essere d'aiuto: leggere, meditare, o magari scrivere un diario.

## 3. Diventare dei buoni ascoltatori, e chiedere feedback.

Dovremmo prestare attenzione ai feedback provenienti dalla nostra famiglia, dagli amici e dai colleghi, e usarli come uno specchio. Dovremo fare in modo che i nostri amici si sentano realmente tranquilli nel fornirci un punto di vista onesto.

## Il test delle 16 personalità per conoscere sé stessi

Un altro modo per aumentare la consapevolezza di sé consiste nel fare dei test di personalità, che ci aiutano a far emergere i nostri tratti distintivi.

I test non hanno risposte giuste o sbagliate: sono strumenti che possono aiutarci a cogliere le diverse sfumature nel modo in cui percepiamo e giudichiamo il mondo che ci circonda. "Percepire" significa avere consapevolezza riguardo a una specifica situazione e sui fattori che la compongono. Giudicare significa decidere come agire al riguardo.

Alcune persone sviluppano percezioni di ciò che accade intorno a loro principalmente usando i 5 sensi (vista, udito, gusto, olfatto e tatto). Le loro percezioni sono basate sulla realtà percepita o sui fatti. Queste persone tendono ad essere realistiche e pratiche.

Altre persone sono più abili nell'usare l'intuizione (sensazioni, probabilità, presentimenti) come mezzo primario per formarsi delle opinioni su ciò che accade, e su ciò che si potrebbe fare al riguardo. Apprezzano l'immaginazione e l'ispirazione, sono in grado di individuare approcci e soluzioni alternative per la risoluzione dei problemi e di immaginare nuove possibilità, nuove idee e



Fonte:

<https://media.istockphoto.com>



nuovi modi di agire. Tutti noi usiamo entrambi i modi di percepire, ma nella maggior parte dei casi tendiamo a favorire uno o l'altro.

Alcune persone decidono come agire riflettendo, provando a prevedere l'effetto logico o il risultato di ogni specifica azione, e prendendo decisioni su questa base. Queste persone hanno fiducia nel processo che scaturisce dal pensiero, sono abili nell'usare il ragionamento logico e funzionano meglio in situazioni razionali (per esempio, con le macchine).

Altre persone prendono decisioni sulla base delle proprie sensazioni rispetto a ciò che è importante. Si fidano del proprio sentire, e tengono i valori personali in maggiore considerazione rispetto alla logica.

La maggior parte di noi utilizza sia la razionalità che il sentimento, ma non in modo simultaneo o con la stessa quantità di fiducia.

Il Myers-Briggs Type Indicator™ (Briggs & Briggs Myers, 1977) è un noto strumento che misura le tipologie di personalità e le preferenze, sulla base delle descrizioni dei tipi psicologici fornite da Carl Jung.

Il sito <https://www.16personalities.com/> permette di fare gratuitamente un test di personalità Myers-Briggs e ottenere una descrizione di chi siamo e del perché facciamo le cose nel modo in cui le facciamo. È disponibile in 37 lingue. Il test offre informazioni basate sulle ricerche condotte sul tipo di personalità. Apre la porta all'autoconsapevolezza oggettiva, aiutandoci a percepire gli aspetti di noi stessi che potrebbero essere migliorati e ad utilizzare al meglio i nostri punti di forza. Questo può ridurre lo stress e aiutarci a impegnarci in opportunità vantaggiose, ad andare d'accordo con gli altri e, in generale, a svolgere al meglio il nostro lavoro.



### 2.3. Gestione di sé

## Cos'è la gestione di sé e perché è importante

La gestione di sé è un altro dei pilastri fondamentali dell'intelligenza emotiva.

*La Gestione di Sé riguarda l'autocontrollo, la gestione dei propri stati d'animo, l'adattabilità e la trasformazione.*

La gestione è un'attività che non riguarda solo le figure manageriali: tutti siamo quotidianamente chiamati a gestire qualcosa in diverse situazioni. La gestione di sé riguarda il prendersi la responsabilità delle proprie azioni e il fare le cose nel miglior modo possibile. Riguarda l'essere a capo di noi stessi, non di un team o di un'azienda! Le capacità di gestire noi stessi ci permettono di massimizzare la nostra produttività, di migliorare le nostre prestazioni sul posto di lavoro e di raggiungere efficientemente gli obiettivi professionali. Migliorare questo tipo di abilità può aiutarci ad aumentare la nostra occupabilità e a orientare meglio il nostro percorso professionale.

Daniel Goleman e i suoi co-autori definiscono la gestione di sé attraverso questi sei tratti: autocontrollo, trasparenza, adattabilità, realizzazione, iniziativa e ottimismo. Robert Kelley, nel suo libro "Come essere una STAR sul lavoro" ha dedicato un intero capitolo alla gestione di sé.

La sua ricerca ha evidenziato i seguenti elementi chiave:

- “Impegnarsi nell'apprendimento permanente a sostegno sia degli obiettivi dell'organizzazione di cui facciamo parte che di quelli personali;
- Imparare a fare in modo che i nostri progetti creino valore aggiunto all'organizzazione di cui facciamo parte;
- Sviluppare le nostre capacità di produttività personale per gestire sia il nostro tempo che i nostri impegni;
- Costruire ampie reti personali che ci permettano di attingere alle competenze all'interno e all'esterno dell'organizzazione per la risoluzione di problemi complessi;
- Essere pronti ad abbracciare il cambiamento e a ripensare sia le strutture organizzative che le definizioni del lavoro, ogni volta che si presentano nuove opportunità.”<sup>15</sup>



Fonte: <https://cdn.pixabay.com>

## Le capacità di Gestione di Sé e come svilupparle

La definizione di capacità di Gestione di sé si riferisce alle nostre abilità di controllare le nostre sensazioni, emozioni e attività. Esse giocano un ruolo decisivo nella nostra vita personale e professionale. Il sito <https://www.businessphrases.net/self-management-skills/> offre un'infografica gratuita molto intuitiva sulle capacità di gestione di sé:

<sup>15</sup> <https://er.educause.edu/blogs/2015/9/power-to-the-people-why-self-management-is-important>

## Gestione di sé Competenze e Consigli

### Gestione dello stress

- Apprezza il tuo corpo
- Divertiti, riposati il più regolarmente possibile
- Vai in vacanza con le persone che ami
- Passeggia nella natura
- Coltiva gli hobby



### Motivazione personale

- Individua ed elenca le tue motivazioni (bisogni e desideri)
- Cerca nuove fonti di motivazione e ispirazione (musica, libri, attività)
- Fai pensieri di espansione
- Vivi pienamente il momento presente
- Sogna in grande
- Sogna sempre, ogni giorno
- Ricorda che niente è impossibile



### Autostima

- Sbarazzati dei pensieri negativi
- Pensa positivo
- Sii felice delle piccole cose
- Non dimenticare di dire a te stesso che sei brillante e intelligente
- Parla con persone positive

### Gestione del tempo e capacità organizzative

- Fissa e assegna priorità ai tuoi obiettivi
- Fissa un programma
- Fai una lista di attività
- Bilancia lavoro e svago
- Suddividi i grandi compiti in attività più piccole

### Avere uno stile di vita sano e una dieta equilibrata

L'alimentazione sana e l'attività fisica sono estremamente importanti per potenziare la mente e il corpo.

[www.businessphrases.net](http://www.businessphrases.net)



Erasmus+

### 3.ESERCIZI E QUIZ

#### 3.1. Esercizio 1

Per aumentare la tua autoconsapevolezza, dovresti monitorare in modo consapevole le cose di cui ti stai occupando. Per favore, fai una lista di tutto quello che fai durante il giorno, poi rifletti su questi aspetti:

Cose che ho fatto oggi	<i>Perché lo sto facendo: per me, per qualcun altro? Qual è la mia finalità?</i>	<i>È in armonia con i miei valori e le mie convinzioni più profonde? Lo faccio per motivi sbagliati? Occupa la maggior parte del mio tempo?</i>	<i>Come mi sento in questo momento? Quale emozione sento? È rabbia, tristezza, paura, gioia, amore, sorpresa, disgusto, vergogna?</i>
.....			
.....			
.....			
.....			

#### 3.2. Esercizio 2

Individuare i punti di forza e di debolezza personali: per favore, rifletti e verifica tutti i tuoi punti di forza e i tuoi punti di debolezza, in base a come ti vedi. Puoi spingerti oltre con questo esercizio e identificare altri punti di forza e di debolezza, così come puoi pensare a come massimizzare i tuoi punti di forza e a come lavorare sulle tue debolezze e migliorarti.



Fonte: <https://cdn.pixabay.com>

Punti di forza	I miei punti di forza	Debolezze	Le mie debolezze
Capacità di comprendere il punto di vista degli altri		Non rispettare i propri piani	
Creatività		Insicurezza	



Erasmus+

Punti di forza	I miei punti di forza	Debolezze	Le mie debolezze
Flessibilità		Autocritica	
Saper prendere l'iniziativa		Molto introverso	
Onestà		Molto estroverso	
Integrità		Troppo concentrato sui dettagli	
Apprendimento continuo		Troppo sensibile	
Auto - controllo		Mancanza di alfabetizzazione finanziaria	
Capacità di un buon comunicatore		Incapacità di scrivere report e lettere	
Buona capacità decisionale		Pigrizia	
Buona capacità di problem solving		Procrastinazione	
Capacità di arrivare al punto		Parlare troppo a vanvera	
Senso di responsabilità		Perdere facilmente la fiducia in sé stessi	
Ambizione		Riluttanza a lavorare da soli	
Dedizione al lavoro		Problemi di gestione del tempo	
Capacità di organizzarsi		Demotivarsi a volte	
Pazienza		Pensare troppo	
Rispetto		Atteggiamento difensivo	
Puntualità		Riluttanza al cambiamento	
Concentrarsi in ogni situazione		Apertura al confronto	
Capacità di lavorare in modo autonomo		Trascurare sempre i propri bisogni	
Buona capacità di ascolto		Bassa Autostima	
Apertura mentale		Essere facilmente rinunciatari	
Affidabilità		Scarsa praticità	
Buona capacità logica		Disinteresse	
Orientamento al dettaglio		Essere ottusi	
Essere buoni negoziatori		Essere pessimi nelle relazioni pubbliche, specialmente nell'interfacciarsi a nuove	



Punti di forza	I miei punti di forza	Debolezze	Le mie debolezze
		persone	
Predisposizione a insegnare/condividere esperienze e conoscenze		Esitazione	
Capacità di perdonare		Riluttanza nella lettura di lunghi passaggi	
Premura nei confronti degli altri		Aggressività	
.....		.....	

### 3.3. Esercizio 3

Quando ti senti sopraffatto dalle emozioni e senti che stai per reagire in modo negativo, prova a seguire i seguenti passaggi finché non ti sentirai in grado di reagire in modo diverso<sup>16</sup>.



- RED:** 1. Fermati, aspetta, fai una pausa e rifletti prima di agire
- YELLOW:** 2. Chiama il problema per nome, descrivi quello che stai provando
3. Fissa uno scopo positivo
4. Individua quante più soluzioni possibile
5. Pensa alle conseguenze
- GREEN:** 6. Vai avanti e prova il piano migliore

<sup>16</sup> Tratto da "Intelligenza emotiva" di Daniel Goleman



#### 4. ULTERIORI LETTURE E APPROFONDIMENTI

- “A Theory of Objective Self Awareness”, Shelley Duval, Robert A. Wicklund - Academic Press, 1972
- “How to Be a STAR at Work: 9 Breakthrough Strategies You Need to Succeed”, Robert E. Kelley, (New York: Times Books, 1998)
- “The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership”, Caruso D. R., & Salovey P., (2004)
- <https://www.talentsmart.com/> - risorse disponibili in 25 lingue
- <https://www.emotionalintelligencecourse.com/> -
- <https://positivepsychology.com/emotional-intelligence-scales/>
- <https://www.youthemployment.org.uk/young-professional-training/self-management-skills-young-professional/>
- <https://www.ihhp.com/meaning-of-emotional-intelligence?fbclid=IwAR1DLhCzIKbe7-3kyJHADk-PGInpoAwYEo5BtunCJ3Sz5gPtpxrMj-67FuM>
- <https://www.fastcompany.com/90469087/how-to-work-with-someone-who-isnt-emotionally-intelligent?fbclid=IwAR3sLmW8SzETPthXkzmHa7PKeeB02auibjUbfu5V9aSX4q1zJtoAvyQ6AXQ>
- <https://markmanson.net/emotions/emotional-intelligence-skills?fbclid=IwAR1m39TGFrcpiq0KeioHVgVwKOo0eAmVCQdeM9HWftM5mAA0YUSaOBR0ces>
- [https://hbr.org/2017/01/the-downsides-of-being-very-emotionally-intelligent?fbclid=IwAR0I2DahVqcrAQY3gyKiJGF0b0QqQzSLyK359p5Bp\\_DLyM9WLB5c\\_9SNy9k](https://hbr.org/2017/01/the-downsides-of-being-very-emotionally-intelligent?fbclid=IwAR0I2DahVqcrAQY3gyKiJGF0b0QqQzSLyK359p5Bp_DLyM9WLB5c_9SNy9k)
- <https://www.iberdrola.com/talent/what-is-emotional-intelligence>
- <https://hbr.org/2017/01/the-downsides-of-being-very-emotionally-intelligent>



## 5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE

### 5.1. Valutazione Iniziale

Valuta ogni affermazione sulla base di come sei realmente, piuttosto che di come pensi che dovresti essere <sup>17</sup>.

	Per nulla	Raramente	Qualche volta	Spesso	Molto spesso
	1	2	3	4	5
1.					
	Sono in grado di riconoscere le mie emozioni mentre le vivo				
2.					
	Non perdo la calma quando mi sento frustrato				
3.					
	Le persone mi dicono che sono un buon ascoltatore				
4.					
	So come calmarmi quando mi sento ansioso o turbato				
5.					
	Mi piace organizzare gruppi				
6.					
	Non trovo difficile concentrarmi su qualcosa a lungo termine				
7.					
	Non trovo difficile andare avanti quando mi sento frustrato o infelice				
8.					
	Conosco i miei punti di forza e di debolezza				
9.					
	Non evito i conflitti e le negoziazioni				
10.					
	Sento che il mio lavoro mi piace				
11.					
	Chiedo alle persone un feedback su ciò che faccio, e su come posso migliorare				
12.					
	Stabilisco obiettivi di lungo termine e verifico regolarmente i miei progressi				
13.					
	Non trovo difficile leggere le emozioni degli altri				
14.					
	Costruisco facilmente il rapporto con gli altri				
15.					
	Uso la capacità di ascolto attivo				

<sup>17</sup> Estratto da <https://www.mindtools.com/pages/article/ei-quiz.htm>



quando le persone mi parlano

Totale per Colonna

**PUNTEGGIO TOTALE**

### Interpretazione del punteggio

Punteggio	Commento
15-34	<p>Devi lavorare sulla tua intelligenza emotiva.</p> <p>Potresti scoprire che ti senti sopraffatto dalle tue emozioni, specialmente in situazioni stressanti; oppure, potrebbe capitarti di evitare i conflitti perché li trovi angoscianti. È anche probabile che tu abbia difficoltà a calmarti dopo esserti sentito turbato e che tu abbia difficoltà a costruire relazioni solide sul posto di lavoro.</p> <p>Non preoccuparti: ci sono molti modi in cui puoi costruire l'intelligenza emotiva.</p>
35-55	<p>Il tuo livello di intelligenza emotiva è... OK.</p> <p>Probabilmente intrattieni buone relazioni con alcuni dei tuoi colleghi, mentre altri potrebbero risultarti più difficili da trattare.</p> <p>La buona notizia è che hai un grande margine di miglioramento per i tuoi rapporti di lavoro.</p>
56-75	<p>Grande! Sei una persona emotivamente intelligente.</p> <p>Intrattieni ottime relazioni, e probabilmente avrai notato che le persone si avvicinano a te per chiedere consigli.</p> <p>I ricercatori hanno evidenziato come le persone emotivamente intelligenti abbiano spesso un grande potenziale di leadership. Realizza questo potenziale cercando sempre nuove opportunità per migliorare ulteriormente.</p>

## 5.2. Valutazione Finale

Rifletti sulle seguenti affermazioni e dai una risposta sincera.

	<i>Affermazioni su cui riflettere</i>	<i>No</i>	<i>A volte</i>	<i>Sì</i>	<i>Come può migliorare</i>
1.	Sono bravo a capire come mi sento				
2.	So comprendere bene se sono felice o no				
3.	Sono in grado di notare quando sono arrabbiato, triste, annoiato ecc.				
4.	Sono bravo a identificare le mie oscillazioni emotive				
5.	So perché provo certi sentimenti				
6.	Sono bravo a trovare la parola o le parole giuste per esprimere i miei sentimenti				
7.	Sono bravo a identificare come mi sento				
8.	Sono bravo a identificare come gli altri si sentono o potrebbero sentirsi				
9.	So bene se gli altri sono felici o no				
10.	Sono bravo a identificare le oscillazioni emotive negli altri				
11.	Sono sensibile ai sentimenti e alle emozioni degli altri				
12.	Sono in grado di notare quando gli altri sono arrabbiati, tristi, annoiati ecc.				
13.	Capisco le emozioni delle persone intorno a me				
14.	Sono in grado di evitare che le mie emozioni prendano il sopravvento				
15.	Sono in grado di controllare il mio temperamento in modo da poter gestire le difficoltà in modo razionale				
16.	Sono in grado di controllare le mie emozioni				
17.	Sono in grado di calmarmi rapidamente quando sono molto arrabbiato o turbato				
18.	Sono in grado di reagire a un evento inaspettato quando vengo "colto alla				



	<i>Affermazioni su cui riflettere</i>	<i>No</i>	<i>A volte</i>	<i>Sì</i>	<i>Come può migliorare</i>
	sprovvisa"				
19.	Sono in grado di autoregolare il mio comportamento anche in circostanze molto difficili				
20.	Le emozioni influenzano il mio rendimento				
21.	Le emozioni positive mi incoraggiano a continuare a fare quello che sto facendo				
22.	Le emozioni negative dopo una battuta d'arresto mi fanno smettere di provare				





## ***1.2. Consapevolezza Sociale, Gestione Relazionale, Piano di Azione***

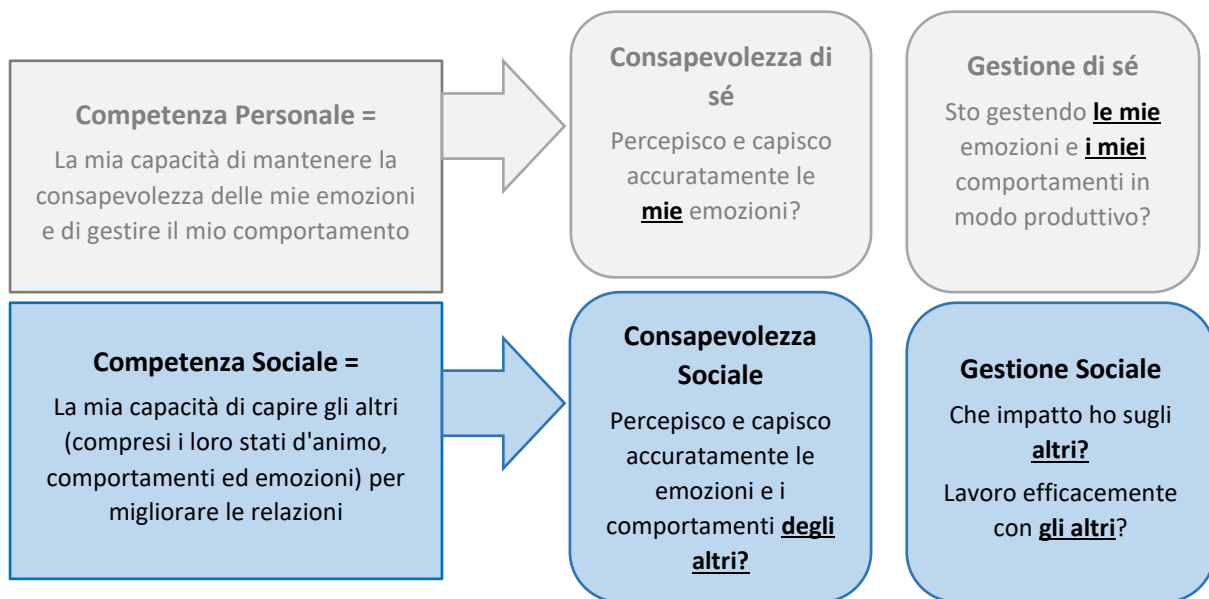


## 1. INFORMAZIONI GENERALI

### 1.1. Obiettivo del Modulo

L'obiettivo del modulo è quello di presentare la parte relativa alle competenze di Intelligenza Emotiva e le abilità collegate agli aspetti sociali di essa. In altre parole, le competenze sociali che il nostro gruppo target ha bisogno di sviluppare per migliorare la propria posizione sul mercato del lavoro. Allo stesso tempo faciliterà gli educatori per adulti nel loro quotidiano sforzo educativo della popolazione target nei campi richiesti.

Come già esposto nel modulo 1.1 ci sono due competenze chiave nell'IE: quella personale e quella sociale, e ognuna di esse consta di due aspetti cruciali.



Seguendo le definizioni elaborate da Goleman, le competenze sociali vengono ulteriormente approfondite nelle seguenti aree.

- Consapevolezza Sociale (ciò che dobbiamo **sapere** e comprendere, ciò che vediamo). Per questa competenza faremo riferimento a:
  - Empatia
  - Consapevolezza Organizzativa
  - Orientamento al servizio
- Gestione Sociale/Relazionale (ciò che dobbiamo **fare** – azioni, modifiche al comportamento). Per questa competenza faremo riferimento a:
 

○ Influenza e Leadership	○ Gestione del Conflitto
○ Sviluppo degli altri	○ Costruzione di legami
○ Comunicazione	○ Lavoro di squadra e collaborazione

- Catalizzatore del cambiamento

## 1.2. Obiettivi di Apprendimento

- A. Comprendere l'importanza delle competenze sociali nell'intelligenza emotiva
- B. Comprendere il ruolo dell'Empatia negli ambienti di lavoro
- C. Imparare le tecniche di base per migliorare l'Empatia nel nostro gruppo target di tirocinanti
- D. Fornire esempi di lavoratori empatici del nostro gruppo target
- E. Capire come la Consapevolezza Organizzativa può riguardare il nostro gruppo target
- F. Fornire esempi di Action Planning per il miglioramento delle competenze di IE

Competenze: Assumere il punto di vista degli altri, Dimostrare empatia e compassione, Sviluppare relazioni positive, Praticare la collaborazione e il lavoro di squadra.

## 2.CONTESTO TEORICO

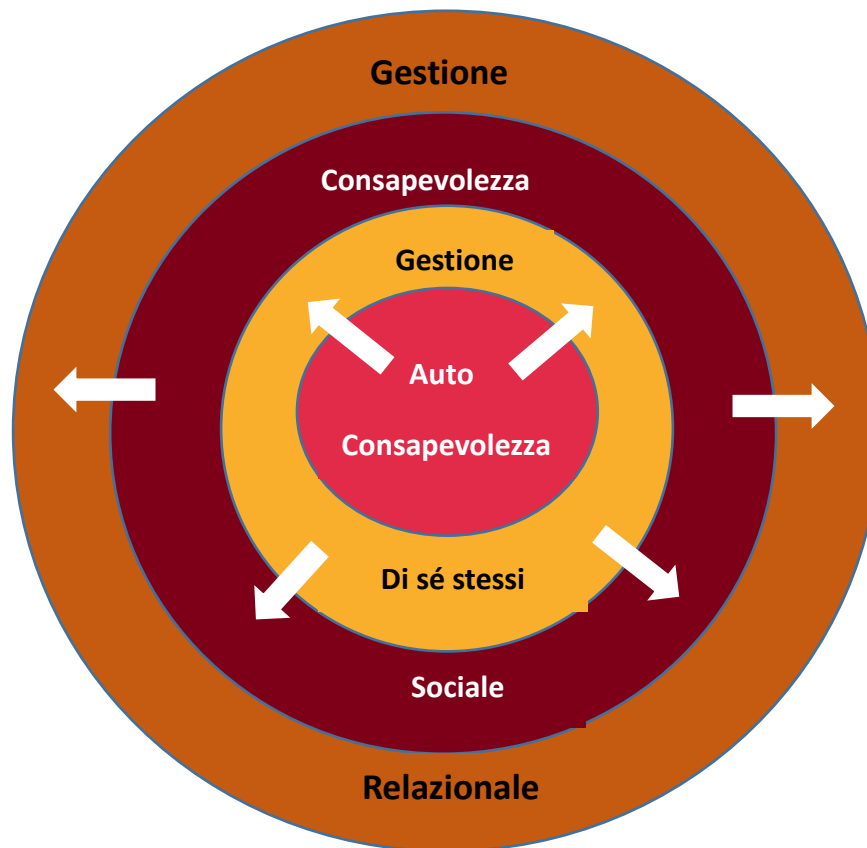
Esiste una vasta letteratura sull'Intelligenza Emotiva, disponibile ai nostri giorni in vari formati, ed esistono diversi punti di vista sull'argomento: alcuni di stampo più accademico, altri maggiormente legati al business. Nella sezione dedicata, alla fine di questo modulo, forniremo alcune idee per ulteriori letture mirate agli educatori e ai professionisti che forniscono aiuto ai gruppi svantaggiati. Per quanto riguarda il pubblico target del progetto, cercheremo inoltre di fornire alcune idee per avvicinarsi all'argomento in una modalità che possa risultare più vicina e rilevante per loro.

Da questo punto di vista, abbiamo trovato molto interessante il modo in cui l'esperto Counsellor William G DeFoore parla di IE, per fornire una prima infarinatura sull'argomento a persone poco esperte che non hanno familiarità con esso. Lui lo chiama "Circolo della fiducia dell'Intelligenza Emotiva"<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> <https://www.goodfinding.com/circle-of-trust.html>





1. Si comincia con l'**autoconsapevolezza**. La salute e la qualità delle relazioni dipendono dalla profondità e dalla precisione dell'autoconsapevolezza. E la consapevolezza di sé risulta essenziale per la fiducia in sé stessi, che è a sua volta componente essenziale della fiducia negli altri.
2. L'autoconsapevolezza, tuttavia, serve a poco senza la **gestione di sé**. Per esempio, molti alcolisti sanno di avere un problema con il bere, ma non sanno auto gestirsi in modo tale da controllare i propri modelli di consumo.
3. Il livello successivo è quello della **consapevolezza sociale**, che postula sia l'autoconsapevolezza che l'autogestione. La nostra visione degli altri - la nostra consapevolezza sociale - è in realtà vista attraverso il filtro della nostra autoconsapevolezza e della nostra capacità di gestire noi stessi.
4. E infine, la nostra **capacità di gestire le relazioni**, o la nostra capacità di creare e mantenere relazioni durature e soddisfacenti, dipende totalmente dalla nostra autoconsapevolezza, autogestione e consapevolezza sociale.

### 2.1. Consapevolezza sociale

La consapevolezza sociale è la capacità di adottare il punto di vista degli altri e di entrare in empatia con loro.

Dovrebbe essere costruita a partire dall'ambiente familiare ed evolvere nel corso degli anni quando si accede al sistema scolastico. A scuola infatti si incontrano persone provenienti da diversi contesti e culture, e si matura il bisogno di comprendere norme di comportamento sociali ed etiche. La

consapevolezza sociale è una componente cruciale del comportamento appropriato da tenere all'interno della classe, e contribuisce a creare un ambiente favorevole all'apprendimento.

La consapevolezza sociale è poi fondamentale anche nella vita adulta, dopo l'istruzione.

Sul posto di lavoro, è stato appurato che è un fattore fondamentale per il successo della forza lavoro. Una recente indagine sui datori di lavoro condotta dalla *Partnership for 21st Century Skills* ha inoltre dimostrato che quattro delle cinque competenze più importanti per i diplomati che entrano nel mondo del lavoro sono legate proprio alla consapevolezza sociale: professionalità, collaborazione, comunicazione e responsabilità sociale. In generale, in qualsiasi tipo di situazione, sia professionale che personale, il successo e il benessere dipendono in gran parte da come gestiamo e comunichiamo con le persone. E questo ha a che fare con le abilità e competenze che costruiscono una solida consapevolezza sociale.

### Cos'è l'Empatia

Capire gli altri (le loro emozioni, il loro punto di vista). Imparare a "leggere" gli altri ascoltando attivamente quanto ci dicono (attraverso le parole, ma anche attraverso i segnali non verbali). Mostrare comprensione e apprezzamento rispetto al loro punto di vista e ai loro problemi. Concentrarsi sul raggiungimento dell'obiettivo. Capire dove iniziano e dove finiscono i confini emotivi.

L'empatia non è solo la competenza essenziale nel dominio della consapevolezza sociale, ma anche il nucleo della gestione delle relazioni dell'Intelligenza Emotiva e la base per competenze più complesse di gestione delle relazioni, tra cui rientrano la capacità di influenzare altre persone o di avere un impatto positivo su di loro, il saper fare da mentore ad altre persone, la gestione dei conflitti, il riuscire ad ispirare altre persone come leader e la capacità di lavorare in un team.

Sul posto di lavoro è facile indicare i casi in cui la competenza Empatia è carente. L'esempio più "classico" è quello di un brillante analista di sistemi che lavora in un'azienda tecnologica, che riesce sempre a risolvere i problemi più difficili ma non a comunicare con gli altri senza insultarli.

Si comprende facilmente come l'empatia sia assolutamente fondamentale per lavorare efficacemente con altre persone, specialmente nelle vendite e nella gestione dei clienti, nei team e nella leadership.

I leader e i dirigenti empatici vanno d'accordo con persone di origini e culture molto diverse tra loro e sono in grado di esprimere le proprie idee in modo da farsi comprendere dagli altri. Per esempio, sono più bravi a gestire gli incarichi all'estero perché riescono a cogliere rapidamente le norme di comportamento non dette e i modelli mentali della cultura del paese in cui si trovano. I dirigenti con alta empatia sono più bravi a mantenere alto l'impegno dei dipendenti, mentre i dipendenti empatici sono quelli che garantiscono ai clienti la migliore esperienza.

Un'importante ricerca del Center for Creative Leadership ha scoperto che l'empatia produce migliori prestazioni lavorative, sia per manager che per i leader.

Ma l'empatia va molto oltre la vita lavorativa.

Promuovere l'empatia è importante perché aiuta a risolvere i conflitti e a migliorare la connessione tra le persone. Inoltre, porta a una consapevolezza più ampia e a una maggiore apertura alle nuove intuizioni. Questi aspetti sono stati confermati dalla letteratura sul tema: la ricerca ha dimostrato



che essere empatici gli uni con gli altri e ascoltarsi gli uni con gli altri porta alla risoluzione dei conflitti e ad una maggiore connessione tra individui (Davis & Oathout, 1987; Long, Angera, Carter, Nakamoto, & Kalso, 1999). Inoltre l'empatia porta a raggiungere un più ampio livello di consapevolezza (Rogers, 1982).

Non da ultimo, la letteratura ha confermato che promuovere l'empatia è importante per ridurre fenomeni come il bullismo, il pregiudizio e il razzismo, e aumenta la volontà degli individui di adoperarsi per gli altri nei momenti di bisogno (Dixon, 2011; Gordon, 2012; Davis, 1980; Eisenberg & Miller, 1987). In breve, l'empatia è uno degli elementi costitutivi di una società migliore.

### **I tre stadi attraverso cui si sviluppa l'empatia e i suoi confini**

**"Empatia cognitiva"** - è la capacità di sapere come si sentono le persone e cosa stanno pensando. Usare esclusivamente l'empatia cognitiva può far sì che una persona diventi distaccata, fredda e mostri indifferenza piuttosto che attenzione, poiché la persona cerca di capire la situazione in cui si trova un'altra persona ma senza interiorizzare le proprie emozioni. Essendo una capacità per lo più razionale, intellettuale ed emotivamente neutra, alcune persone potrebbero dunque utilizzarla per scopi negativi (ad esempio per manipolare persone che sono emotivamente vulnerabili).

**"Empatia emotiva"** - è la capacità di sentire fisicamente ciò che gli altri sentono, di creare un'eco dello stato degli altri all'interno della nostra mente. Anche in questo caso, l'empatia emotiva da sola può essere negativa: può portare all'incapacità di gestire le proprie emozioni, causare esaurimento psicologico e molte volte paralizzarci al punto da renderci incapaci di agire.

**"Empatia compassionevole"** - è non solo la capacità di comprendere la situazione difficile di una persona e di sentirsi in sintonia con lei, ma anche la capacità di passare all'azione e all'aiuto, portando sollievo, conforto o infondendo fiducia rispetto al fatto che le cose potranno migliorare. Come per le altre due, anche nel caso dell'empatia compassionevole può accadere che, se utilizzata da sola, porti le persone a sentirsi in colpa o a giudicarsi negativamente se incapaci di assistere la persona in difficoltà.



[https://sizzo.xyz/photo\\_84360538\\_support-of-colleague.html](https://sizzo.xyz/photo_84360538_support-of-colleague.html)

### **Un esempio di lavoratori empatici nel nostro gruppo target**

Dal momento che abbiamo bisogno di concentrarci sul gruppo target di JIMINY (e non solo su manager e dirigenti), dobbiamo pensare ai settori in cui è più facile trovare un impiego per i



Erasmus+

lavoratori poco qualificati ed emarginati, e valutare se l'IE, e soprattutto l'empatia, possano giocare un ruolo in questo senso.

La nostra ricerca ha confermato che l'industria dell'ospitalità è uno dei settori più significativi da questo punto di vista.

In questo settore sono stati introdotti molteplici strumenti di misurazione della qualità: ciò che attualmente emerge con forza, ad esempio nel settore alberghiero, è la componente emotiva del feedback degli ospiti. Se da un lato aspetti come il servizio standardizzato (non fluttuante), la buona qualità e la pulizia continuano ad essere determinanti per avere un impatto positivo e cumulativo, dall'altro i dipendenti costituiscono il vero fattore di differenziazione per un hotel; essi occupano infatti una posizione privilegiata per modellare e influenzare le emozioni dei loro ospiti, e sono quindi in grado di guidare la loro decisione di tornare in quell'Hotel, o di raccomandarlo.

L'approccio di avere dei dipendenti che chiedano agli ospiti "come ti senti?" può non sembrare appropriato o rilevante in molti settori, ma nell'ospitalità è fondamentale. Ecco perché è essenziale non trascurare l'intelligenza emotiva dei dipendenti e degli ospiti.

Alla base di tutto c'è il bisogno di essere compresi. Gli esseri umani hanno un profondo desiderio di essere capiti, e l'empatia è proprio questo. Se gli ospiti di un determinato hotel si sentiranno costantemente compresi, è molto probabile che quello stesso hotel riesca a superare i suoi concorrenti.

Quindi, come può una struttura alberghiera trarre vantaggio da ospiti e impiegati emotivamente soddisfatti? Come vedremo più avanti nel documento, le tecniche principali sono l'ascolto attivo e l'osservazione.

È comprensibile che nella fretta di gestire momenti più impegnativi l'istinto dei dipendenti possa essere semplicemente quello di "portare a termine il lavoro". Ma anche quando non ne hanno il tempo, i membri dello staff di un albergo dovrebbero sempre compiere lo sforzo di fermarsi, guardare e ascoltare ogni singolo ospite. Non ascoltare può essere la causa principale di errori e costituire la prima fonte di frustrazione per gli ospiti.

Inoltre, non guardando, si perde l'opportunità di cogliere spunti che permetterebbero al personale di garantire un servizio personalizzato. Queste osservazioni non riguardano solo i manager dell'hotel, gli chef stellati o gli addetti alla reception. Ogni singolo dipendente che comunica con un ospite può influenzare la sua esperienza ed è per questo che tutte le aziende del settore forniscono una formazione mirata per queste soft-skills, legate principalmente all'IE e all'Empatia.



*Foto di Andrea Piacquadio su pexels.com*



### Tecniche chiave per migliorare l'empatia

All'inizio può risultarci faticoso mostrare empatia o possiamo sentirci incapaci di farlo, ma esistono tecniche e una formazione specifica che può aiutarci in questo.

Per usare l'empatia in modo efficace, è necessario mettere da parte il nostro punto di vista e vedere le cose dalla prospettiva dell'altra persona: quindi, riconosciamo il comportamento che inizialmente appare imbarazzante semplicemente come una reazione normale, basata sulle conoscenze ed esperienze pregresse di una persona.

Per quanto riguarda il nostro gruppo target, per migliorare la loro capacità di comprendere gli altri (competenza che come si è visto è alla base dell'empatia), ci concentreremo sul dare piena attenzione all'ascolto, sul decodificare le emozioni osservando il discorso, il corpo e il viso e sul fare domande.

### Ascolto

Una nota citazione sull'ascolto dell'esperto Dr. Stephen R. Covey è "La maggior parte delle persone non ascolta per capire; ascolta per rispondere". Covey fornisce anche una classificazione dell'ascolto, basata su questi cinque livelli:

1. Ignorare – non ascoltare affatto
2. Far finta di ascoltare – non ascoltare, ma dire occasionalmente "mhmm" o "ok"
3. Ascolto selettivo - ascoltare solo una parte di quello che qualcuno ci dice
4. Ascolto attivo – può usare la mimica e la parafrasi, ma è un tipo di ascolto sempre legato alla nostra cornice di riferimento
5. Ascolto Empatico – consiste nel cercare di leggere e comprendere le emozioni degli altri – ascoltare per comprendere

Molte persone si fermano al livello 3: di conseguenza stabiliscono con anticipo quello che la persona che hanno di fronte intende dire ancora prima che abbia finito di comunicare.

Esistono alcuni passaggi/tecniche che possono essere utili a raggiungere i livelli 4 e 5:

- Step 1: è necessario impegnarsi a non parlare mentre l'altra persona sta parlando. Occorre assicurarsi di prestare attenzione e di guardare direttamente il nostro interlocutore.
- Step 2: Si è scoperto che il multi-tasking non funziona davvero. Per questo, se qualcuno ci sta parlando, è opportuno abbassare il telefono, allontanarsi dal computer e limitarsi ad ascoltare.
- Step 3: Ha a che fare con l'ascoltare l'altra persona quando sta parlando, invece di pensare a preparare la nostra risposta.
- Step 4: Cerchiamo di prestare attenzione a come si comporta la persona che abbiamo di fronte.
- Step 6: Cerchiamo di essere consapevoli del linguaggio del corpo dell'altra persona.
- Step 7: Facciamo sapere all'altra persona che la stiamo ascoltando. Per esempio, scuotendo la testa.
- Step 8: Quando l'altra persona smette di parlare, cerchiamo di parafrasare o tradurre ciò che ha detto. Riflettiamo su ciò che pensiamo di aver sentito. Questa tecnica aiuta a garantire che ci sia una chiara comprensione.



- Step 9: Cerchiamo di riconoscere i sentimenti di chi ci è di fronte. Per esempio dicendo: "Sembri nervoso" o "sembri arrabbiato" ecc.



<https://unsplash.com/photos/lp1AKIUV3yo>

### Decodificare le emozioni

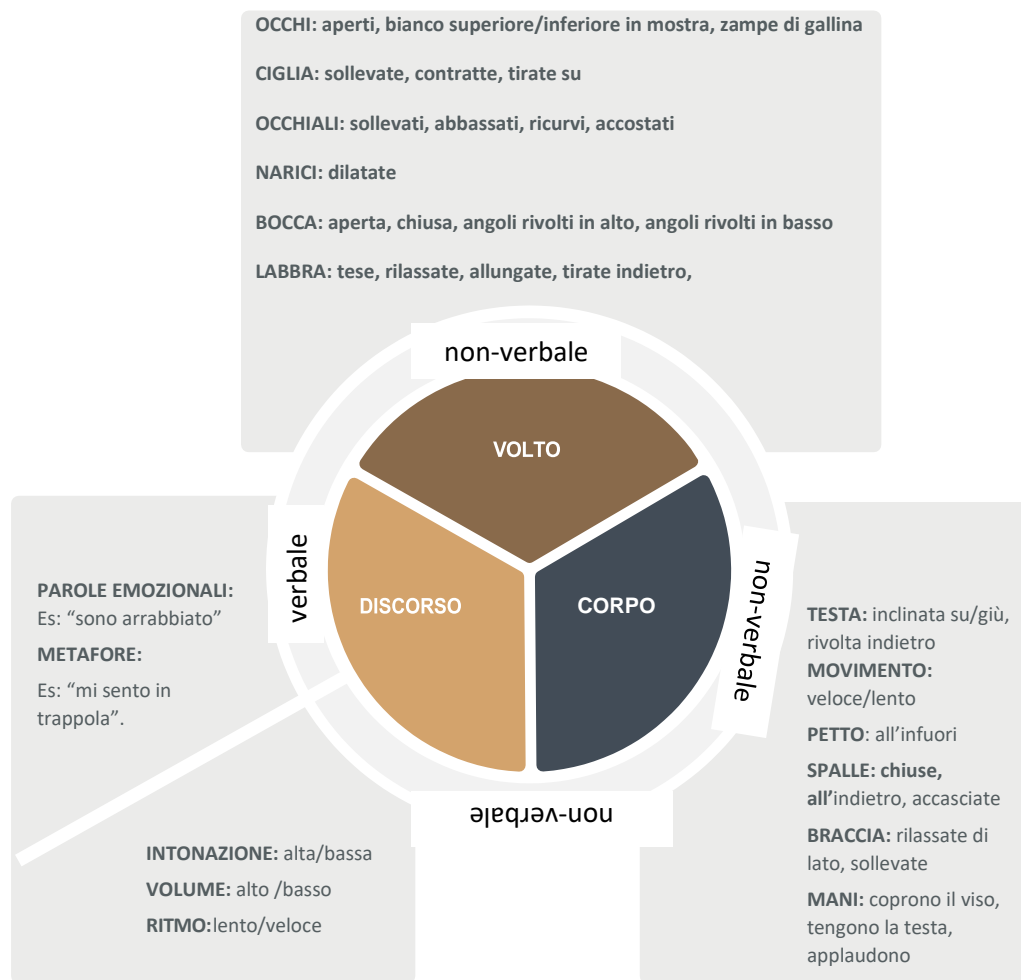
La percezione e il riconoscimento delle emozioni negli altri è collegata alla capacità di percepire e comprendere le emozioni delle persone che ci circondano. Le ricerche condotte in passato [come quella di Friesen (1972)] hanno prodotto forti evidenze circa l'esistenza di espressioni facciali universali per sette emozioni - rabbia, disprezzo, disgusto, paura, gioia, tristezza e sorpresa- pur ammettendo l'esistenza di differenze culturali.<sup>19</sup>



La capacità di decifrare accuratamente le espressioni emotive gioca un ruolo chiave nell'interazione sociale (Kilts, Egan, Gideon, Ely, & Hoffman, 2003), in quanto agevola la selezione di risposte appropriate e favorisce l'instaurazione di un legame (Isaacowitz et al., 2007). Ci sono diversi modi per "leggere" le emozioni degli altri, tra cui prestare attenzione al discorso (ad esempio, alle inflessioni vocali, al tono della voce, all'uso delle parole), ai movimenti del corpo e alle espressioni facciali. [da Positive Psychology Program B.V].

<sup>19</sup> <https://www.apa.org/science/about/psa/2011/05/facial-expressions>





*Decodificare le emozioni decifrando tre diverse forme di espressione emotiva*

### *Espressioni facciali*

Il volto è una tela dinamica su cui le persone mostrano i propri stati emotivi e dalla quale riescono a decodificare gli stati emotivi degli altri (per esempio, Willis & Todorov, 2006). Quando emerge una specifica emozione e l'individuo non cerca di modificarla o nascondersela, le espressioni facciali durano tipicamente da 0,5 a 4 secondi e coinvolgono l'intero volto (Ekman, 2003). Queste manifestazioni sono state definite *macro-espressioni*; sono quelle che si verificano quando le persone non cercano di nascondere le proprie emozioni. Le macro-espressioni si manifestano spesso quando le persone sono sole e con altre persone vicine (ad esempio, la famiglia e gli amici), e sono relativamente facili da rilevare. Le micro-espressioni, invece, sono quelle che si verificano in una frazione di secondo, a volte anche in 1/30 di secondo. A causa della loro velocità, sono più difficili da rilevare.

Le micro-espressioni possono manifestarsi in quei casi in cui l'individuo cerca di nascondere le proprie emozioni. Nel tentativo di controllare l'espressione emotiva, l'individuo non riesce a nascondere la reazione facciale immediata (che è incontrollabile), causando una rapida fuoriuscita di micro-espressioni. Per esempio, una persona che cerca di nascondere la rabbia quando il suo manager fa un commento sprezzante, può serrare molto rapidamente le labbra, premendole tra loro (reazione immediata), ma dissimulare velocemente questa reazione sorridendo.



Erasmus+

L'esistenza delle micro espressioni si basa sull'ipotesi che le azioni facciali, che non possono essere controllate volontariamente, potrebbero essere prodotte in modo involontario anche quando l'individuo sta cercando di controllare le proprie espressioni.

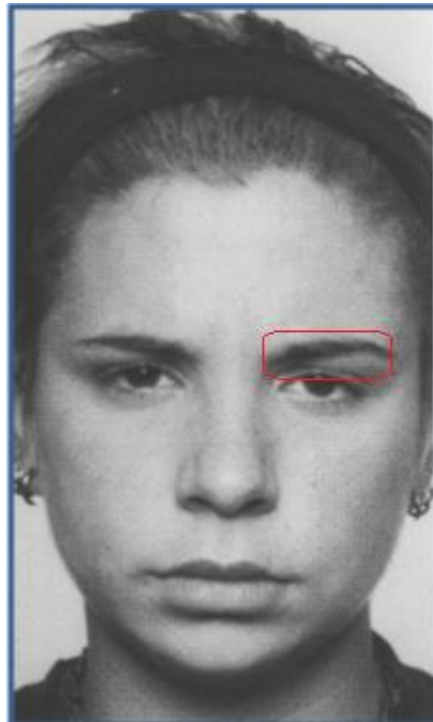
Una ricerca condotta da Porter e Ten Brinke (2008) ha rivelato che le micro-espressioni si manifestano quando i partecipanti tentano di dissimulare le proprie espressioni emotive. Le micro espressioni potrebbero anche essere segno di stati emotivi elaborati rapidamente, ma palesi.

Gli indizi facciali possono essere una ricca fonte di informazioni sulle emozioni che sta provando chi abbiamo di fronte.

Di seguito riportiamo alcune aree del viso che si possono osservare, e quello che - attraverso di esse - è possibile imparare su una persona:

- Gli occhi. Il grado in cui le persone mantengono il contatto visivo è indicativo del livello in cui credono a ciò che stanno dicendo. Interrompere continuamente il contatto visivo, ad esempio abbassando lo sguardo, può essere indicativo di una persona leggermente insicura o che nasconde qualcosa. Al contrario, qualcuno che mantiene lo sguardo fisso, guardando l'interlocutore dritto negli occhi senza indietreggiare, è probabilmente sicuro di sé e di quanto sta affermando.
- La bocca. La posizione della bocca delle persone può essere indicativa di come si sentono. Una persona che è felice probabilmente sorride, magari con i denti in vista. Labbra assottigliate, un broncio o una smorfia, d'altra parte, possono indicare rabbia o disagio.
- La fronte. Anche la fronte di una persona può rivelare come si sente. Una fronte corrugata può indicare confusione o perplessità; una fronte sudata può essere un segno di ansia; una fronte rialzata può indicare sentimenti di sorpresa o gioia.
- Le sopracciglia. Anche la posizione delle sopracciglia può fornire indizi su come una persona si sente. Le sopracciglia abbassate possono segnalare inganno o dispiacere; le sopracciglia sollevate possono manifestare sorpresa o un atteggiamento interrogativo; muovere le sopracciglia su e giù velocemente può essere parte di un gesto di saluto o di benvenuto.

Diamo qui di seguito tre esempi tratti dal libro 'Emotions Revealed' di Paul Ekman (2003).



Turbato, triste, perplesso, infelice ecc.: sono tutte possibilità. Tutte queste emozioni sono collegate al tema della rabbia, emozione che emerge quando si incontra un ostacolo sul percorso verso il raggiungimento di un nostro obiettivo. Le palpebre tese e le sopracciglia abbassate sono espressione di rabbia.



Sorpresa o paura—o magari solo un'attenzione mantenuta con assiduità. È difficile essere certi quando l'indizio si limita solo alle palpebre superiori sollevate. Se fossero espressioni di sorpresa o di paura, potrebbe trattarsi o di una sensazione leggera, o magari di un'emozione più forte, ma tenuta sotto controllo.





3

Sdegno, disprezzo o compiacimento, l'irrigidimento di un angolo del labbro in questa immagine segnala questo insieme di emozioni correlate.

### *Espressioni corporee*

Gli studi condotti hanno dimostrato che numerose emozioni, tra cui l'orgoglio, la vergogna, la rabbia, la paura e il disgusto (ad esempio, de Gelder & van den Stock, 2011; Keltner, 1995; Tracy, Robins, & Schriber, 2009) possono essere individuate in modo preciso grazie alle manifestazioni corporee non verbali. L'orgoglio, per esempio, è tipicamente segnalato dal petto all'infuori, dalla testa leggermente sollevata verso l'alto e dalle braccia appoggiate sui fianchi - o distese lungo il corpo con le mani sui fianchi, o sollevate sopra la testa con i pugni chiusi (Tracy & Matsumoto, 2008; Tracy & Robins, 2004). Ricerche condotte in passato hanno identificato espressioni corporee coerenti per le seguenti emozioni: gioia e felicità, orgoglio, vergogna e imbarazzo, paura, rabbia, disgusto e tristezza (vedi Witkower & Tracy, 2018 per una revisione).

È probabile che le espressioni corporee delle emozioni siano universali: gli studi condotti hanno dimostrato l'esistenza di uniformità anche attraverso razze e culture diverse (Edelmann et al., 1989; Haidt & Keltner, 1999; Tracy & Robins, 2008)

### *Discorso*

Le persone usano centinaia, se non migliaia, di termini per esprimere i propri stati emotivi. In alcuni casi, le parole utilizzate si riferiscono direttamente all'emozione che si sta provando. Per esempio, l'esperienza della paura può essere espressa dicendo "ho paura". In altri casi, si usano espressioni figurative, per cui piuttosto che nominare letteralmente lo stato emotivo in cui ci si trova, ci si affida a metafore o analogie adatte ad esprimere la propria esperienza. In inglese, esistono centinaia di



Erasmus+



espressioni linguistiche comunemente usate per parlare di emozioni. Per esempio, "tremare come una foglia", "sentirsi in trappola" e "toccare il fondo". Ovviamente, per decodificare accuratamente le emozioni dal linguaggio, è necessario conoscere bene il significato delle parole o delle espressioni usate per veicolare le sensazioni. Ovviamente, decifrare le emozioni in una lingua non nativa è più difficile che farlo nella propria lingua. Oltre alle informazioni verbali nel discorso, le emozioni sono veicolate anche dagli aspetti non verbali del discorso, come l'intonazione, il volume e il ritmo.

Queste tre caratteristiche dell'espressione emotiva (facciale, corporea e verbale) operano insieme più che singolarmente: per questo, analizzare unicamente le parole per decodificare l'emozione di un'altra persona potrebbe portare ad un risultato poco accurato, dato che gli indizi non verbali hanno il potere di modificare, aumentare, potenziare o contraddire le parole cui si accompagnano. La tabella seguente mostra due esempi dell'integrazione tra espressioni facciali e corporee, necessaria per catturare la piena essenza di un'emozione

Emozione	Corpo	Discorso	Volto
Gioia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testa inclinata verso l'alto</li> <li>• Petto all'infuori</li> <li>• Braccia aperte</li> <li>• Postura eretta</li> <li>• Movimenti veloci e energici</li> <li>• Saltare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tono della voce sostenuto</li> <li>• Volume innalzato</li> <li>• Ritmo aumentato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli angoli delle labbra sono tirati indietro e verso l'alto</li> <li>• Denti esposti</li> <li>• Guance sollevate</li> <li>• Zampe di gallina vicino alla parte esterna degli occhi</li> </ul>
Rabbia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testa inclinata</li> <li>• Braccia in avanti</li> <li>• Pugni serrati</li> <li>• Movimenti a scatti</li> <li>• Corpo proteso in avanti</li> <li>• Calpestare</li> <li>• Movimenti veloci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tono concitato</li> <li>• Volume elevato</li> <li>• Aumento del ritmo del discorso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palpebra inferiore tesa</li> <li>• Occhi protesi</li> <li>• Labbra serrate</li> <li>• Angoli della bocca all'ingiù</li> <li>• Narici dilatate</li> <li>• Mascella inferiore sporgente</li> </ul>

Questi due esempi dimostrano come le espressioni facciali, corporee e verbali delle emozioni lavorino sinergicamente insieme

## Fare domande

Una prima classificazione è quella tra domande aperte e chiuse.

Ad una domanda chiusa solitamente segue una singola parola o una risposta molto breve e fattuale, per esempio un "Sì" o un "No". Le domande aperte richiedono invece risposte più lunghe. Di solito iniziano con *cosa, perché, come* e richiedono all'intervistato di far emergere le proprie conoscenze, la propria opinione o i propri sentimenti. Ne consegue che, quando si tratta di sviluppare l'empatia partendo dalla comprensione degli altri, è preferibile utilizzare domande aperte, senza mostrarsi prevenuti o giudicanti.

Le domande aperte risultano efficaci per descrivere le circostanze in modo dettagliato, per sviluppare una conversazione aperta e per far emergere l'opinione o i problemi dell'altra persona.

Si possono invece utilizzare le domande chiuse per verificare di aver compreso correttamente quanto è stato detto, per terminare una discussione o per prendere una decisione.

### Consapevolezza Organizzativa

Daniel Goleman nel suo libro "*Organizational Awareness: A Primer*" la descrive come la capacità di comprendere la logica alla base di un'organizzazione e la sua struttura. Riguarda il sapere come fare in modo che i compiti vengano svolti all'interno dell'organizzazione - formalmente e informalmente, il comprendere il modo di organizzarsi, sia dei clienti che dei fornitori, e il saper agire nell'interesse del cliente.

Consapevolezza organizzativa significa avere la capacità di leggere le correnti emotive di un gruppo e le relazioni di potere, ed essere in grado di identificare gli influenzatori, le reti e le dinamiche all'interno dell'organizzazione.

I leader che sono in grado di riconoscere le opportunità di networking e di leggere le relazioni di potere più importanti sono meglio equipaggiati per gestire le sfide legate alla leadership. Tali leader non solo sono in grado di comprendere le dinamiche che operano all'interno di un'organizzazione, ma anche di individuare i valori guida e le regole non dette che operano tra le persone.

Le persone esperte nella consapevolezza organizzativa sono abili a cogliere le reti personali che fanno funzionare l'organizzazione, sanno come individuare la persona giusta per prendere decisioni cruciali e come formare una coalizione per ottenere uno specifico risultato.

Uno degli effetti più lampanti della mancanza di consapevolezza organizzativa si realizza quando lo scopo del business di un'azienda (la dichiarazione di intenti) non è collegato al modo in cui le persone operano giorno per giorno all'interno dell'organizzazione. In questi casi i leader e i consulenti esterni che hanno preparato quella dichiarazione non si sono ovviamente presi la responsabilità di assicurarsi che le operazioni svolte in azienda risultassero in linea con la sua missione.

I ricercatori della Rotman School of Management dell'Università di Toronto hanno scoperto che la posizione ricoperta da un potenziale operatore di cambiamento nella gerarchia aziendale conta molto meno rispetto alla sua capacità di interpretare e mobilitare le reti informali necessarie a promuovere il cambiamento.

## L'effetto Radar

Kate Leto (una consulente di design organizzativo) ha fornito un buon esempio di una persona che pur essendo di bassa estrazione incarna alla perfezione il concetto di Consapevolezza Organizzativa. Si tratta del personaggio immaginario del telefilm M\*A\*S\*H: Walter "Radar" O'Reilly (il partecipante più anziano del focus group di JIMINY potrà probabilmente identificarsi con lui). Per coloro che non conoscono la serie, basti sapere che Radar era un giovane caporale, impiegato dell'ospedale M\*A\*S\*H. Generalmente, chi ricopre quel tipo di ruolo è la persona di livello più basso all'interno del gruppo: colui che semplicemente esegue quello che gli viene ordinato di fare. Ma Radar era diverso. Era dotato di un'incredibile abilità nel portare a termine i compiti; era esperto nel manovrare le relazioni umane all'interno dell'esercito per ottenere rifornimenti, jeep, lasciapassare, medicine, e qualsiasi altra cosa. Conosceva alla perfezione il funzionamento del sistema umano non scritto e non mappato, e riusciva a fare avere alla propria unità tutto ciò di cui aveva bisogno.

Nel momento stesso in cui percepiva l'esistenza di un problema, riusciva ad individuare la soluzione ancor prima che chiunque altro all'interno del campo arrivasse a rendersi conto dell'esistenza del problema stesso (da qui il nome "Radar"). In breve, era un perfetto esempio di come Goleman descrive la Consapevolezza Organizzativa: *"La capacità di leggere le correnti della vita organizzativa, di costruire reti decisionali e di navigare attraverso le politiche"*.



Anche se il personaggio era fittizio, chi ha lavorato in organizzazioni di grandi dimensioni potrà certamente ricordare un collega simile, spesso "di basso rango", ma con un'incredibile abilità nel portare a termine compiti complessi a dispetto della burocrazia interna, rimanendo positivo, gradevole e senza infrangere nessuna regola.

È chiaro, quindi, che la consapevolezza organizzativa aiuta a guidare la strategia per realizzare gli obiettivi in qualsiasi organizzazione o rete, indipendentemente dal contesto in cui ci si trova.

Tornando al ruolo dei leader nelle organizzazioni è opportuno considerare l'espressione "larghezza di banda dell'attenzionale" che significa, approssimativamente, 'chi dovrebbe prestare attenzione a cosa, e per quale motivo'.

È ovvio che la larghezza di banda attenzionale all'interno di un gruppo di persone risulterà maggiore di quella di una qualsiasi persona da sola. Un leader dotato di un'elevata consapevolezza organizzativa può provvedere all'efficiente distribuzione di quella larghezza di banda, in modo che livelli di attenzione corretti siano applicati e adeguatamente delegati, che le informazioni vengano assimilate e comprese, e infine, che vengano prese decisioni strategiche sul modo migliore di rispondere a una sfida.

I migliori leader mostrano la loro consapevolezza organizzativa aiutando i lavoratori a concentrarsi su ciò che ha importanza, intercettando e dirigendo l'energia collettiva verso gli obiettivi strategici che contano di più. Questi leader sanno riconoscere all'interno dell'organizzazione le aree in cui l'energia sembra ben gestita e quelle in cui potrebbe essere utilizzata meglio - e sanno infondere la propria energia nel migliorare il livello raggiunto, laddove necessario.



I leader di successo sono inoltre dotati di capacità legate alla cosiddetta "consapevolezza olistica". Riescono a cogliere il clima emotivo e l'entusiasmo delle persone all'interno dell'organizzazione (aspetti che generalmente non possono essere misurati in modo accurato da parametri, indicatori, ecc.) All'interno dell'"ecosistema" in cui opera l'organizzazione, capiscono come essa si relaziona con l'esterno (fornitori, concorrenti, operatori chiave). Infine, sono in grado di comprendere il framework generale in cui l'organizzazione esiste e opera (il contesto economico, i cambiamenti tecnologici, le tendenze sociali, i cambiamenti politici, e altro).

Sul fronte opposto esiste il "deficit di attenzione organizzativa" in cui la mancanza di informazioni (come quando si presta troppa poca attenzione al mercato) e il fatto di non dedicare sufficiente attenzione alla direzione intrapresa, conducono spesso a decisioni sbagliate.

### Orientamento al servizio

Per quanto riguarda il nostro gruppo target, l'orientamento al servizio consiste nell'anticipare, riconoscere e soddisfare i bisogni dei clienti.

Una persona è orientata al servizio se:

- Comprende i bisogni dei clienti
- Cerca modi per aumentare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti
- Presta volentieri un'assistenza adeguata
- Coglie la prospettiva del cliente agendo come un consulente di fiducia.



Stiamo usando il termine "cliente" nel suo significato più ampio: tutti coloro da cui vogliamo ottenere qualcosa, possono essere definiti clienti. Il prodotto che vendiamo siamo noi stessi.

Le tecniche base per incrementare la soddisfazione dei clienti e la loro fidelizzazione sono:

1. Creare relazioni con loro. Perché? Perché aiuta a distinguersi dalla folla e fa ingranare gli affari. È un obiettivo che si può ottenere facilmente trattando i clienti con rispetto: essendo puntuali, salutando, usando "per favore" e "grazie" liberamente, ammettendo di avere sbagliato quando accade, correggendo gli eventuali errori commessi e rimanendo motivati e servizievoli.
2. Conoscere noi stessi. Perché? Essere orientati al servizio non equivale a vendere l'anima al diavolo. Una volta stabilito che la relazione è in linea con i nostri valori e obiettivi, dobbiamo conoscere i nostri punti di forza e di debolezza per poterci "vendere" con fiducia.
3. Comunicare efficacemente: potremmo avere la risposta perfetta a qualsiasi bisogno, ma se non siamo abili a decifrare quello che il cliente sta cercando e il modo migliore per soddisfare il suo bisogno, perderemo l'opportunità. Dobbiamo usare le nostre capacità di ascolto per scoprire cosa è veramente importante per i clienti, e le nostre capacità non verbali per affermare che siamo degni del loro tempo/denaro/lavoro/servizio. Tutto questo richiede anche un atteggiamento propositivo ed entusiasta.
4. Assumersi la responsabilità e la proprietà dei clienti, delle situazioni e dei problemi sia nel bene che nel male, dimostrandosi proattivi, responsabili e disponibili.

## 2.2. Gestione sociale/relazionale

L'obiettivo di questa sezione è mostrare come possiamo usare le emozioni per migliorare la performance.

### Influenza e leadership

La capacità di affascinare e persuadere gli altri, offrire supporto e ottenere sostegno, saper ispirare e guidare individui e gruppi.

Come ben evidenziato da Terry R. Bacon in 'Elements of Influence: The Art of Getting Others to Follow Your Lead', non può esistere leadership senza influenza, perché proprio nella capacità di influenzare risiede la capacità di guida dei leaders. Nel loro celebre manuale sulla leadership, 'Leaders: Strategies for Taking Charge', Warren Bennis e Burt Nanus fanno eco a questo punto: "Esiste una profonda differenza tra gestione e leadership", dicono, "ed entrambe sono importanti. Gestire significa 'portare a termine, realizzare, avere il compito o la responsabilità di condurre'. Essere leader vuol dire 'influenzare, guidare verso una direzione, un percorso, un'azione, un'opinione'". Essi aggiungono inoltre che "un fattore essenziale nella leadership è la capacità di influenzare".

Le persone rispondono meglio quando vengono trattate come esseri umani, lavorano meglio quando hanno voce in capitolo sulla modalità in cui viene svolto il lavoro, e rimangono leali e impegnate quando si sentono rispettate, stimolate, ben informate e assistite. Per questo gli approcci esclusivamente razionali adottati da alcuni manager non risultano sufficienti: per avere una reale influenza è necessario anche esercitare la leadership adottando approcci sociali e emotivi. I leader riescono a comandare mobilitando le persone intorno a una visione convincente del futuro, ispirandole a seguire le proprie orme. I migliori leader sono insegnanti, mentori e esempi di vita- e realizzano la maggior parte del proprio lavoro attraverso l'influenza, non grazie all'autorità.

Padroneggiare l'arte del management e della leadership significa sapere quando è bene agire come manager e quando come leader, quando usare l'autorità e quando l'influenza, quando chiedere e quando imporre, quando prendere il controllo e quando lasciar correre. In ogni caso, per leader e manager è cruciale comprendere la gamma di tecniche di influenza a loro disposizione e sapere quando e come usarle, costruirsi una base di potere tale da riuscire a mantenere la propria influenza, e affinare le proprie abilità in modo da poter influenzare efficacemente le persone.

Lo stesso autore, in 'Potere e Influenza' ha descritto 28 abilità associate all'efficacia dell'influenza. Quelle legate all'intelligenza Emotiva costituiscono una parte consistente di questo insieme di competenze.

Le abilità legate all'IE che influenzano l'efficacia dell'influenza sono:

**Ascoltare:** abilità nell'ascoltare attivamente gli altri; essere coinvolti con gli altri mentre parlano, ascoltare accuratamente e trattenere l'essenza dei loro pensieri.

**Essere amichevoli e socievoli con gli estranei:** capacità di aprirsi e impegnarsi con persone che non si conoscono; essere estroversi e trasmettere calore, accettazione e interesse nei confronti degli estranei. Un'abilità critica nella tecnica di influenza della socializzazione.

**Mostrare un interesse genuino per gli altri:** Abilità nel trasmettere un interesse genuino verso le altre persone; essere autentici nel mostrare cura, preoccupazione e curiosità per le altre persone;

abilità nel far sentire gli altri importanti. È un'abilità fondamentale nel socializzare e nell'attrarre le relazioni.

**Avere intuito su ciò che gli altri apprezzano:** Avere una comprensione forte e intuitiva delle altre persone e di ciò che è importante per loro; abilità nel discernere ciò che gli altri apprezzano senza che essi debbano necessariamente specificare di cosa si tratta. È una sorta di perspicacia interpersonale.

**Essere sensibile ai sentimenti degli altri:** Abilità a cogliere le emozioni degli altri e ad entrare in empatia con loro.

**Costruire rapporti e fiducia:** Abilità nel costruire relazioni armoniose e simpatiche con gli altri; abilità nel trasmettere fiducia negli altri e nel far sentire loro che ci si può anche fidare; stabilire connessioni di fiducia con gli altri.

**Costruire relazioni strette:** L'abilità di creare amicizie fidate e relazioni strette con altre persone; abilità nel sostenere relazioni intime e amichevoli con gli altri per un certo periodo di tempo.

**Convincere le persone ad aiutarvi a influenzare gli altri:** Abilità nel garantirsi supporto e assistenza quando si influenzano gli altri; abilità nel costruire accordo e cooperazione e un senso unificato di scopo, in particolar modo nell'avvicinare gli altri e nel cercare di persuadere anche loro. Questa è la competenza più importante per la costruzione di alleanze utili alle tecniche di influenza.

**Risolvere i conflitti e i disaccordi tra gli altri:** Abilità nella gestione dei conflitti; è la capacità di identificare le questioni centrali e di trovare soluzioni creative che siano accettabili per tutte le parti in causa, e di abbassare il livello di quelle emozioni che in determinate situazioni impediscono la risoluzione del conflitto; abilità nella mediazione.

**Sostenere e incoraggiare gli altri:** Abilità non solo nell'aiutare e incoraggiare gli altri, ma anche nel trasmettere questo atteggiamento; dare aiuto o assistenza; promuovere, far progredire, ispirare o stimolare gli altri e incoraggiarli a proseguire sul proprio cammino.

Se da un lato quanto detto sopra descrive le qualità e le abilità che un buon capo dovrebbe possedere per dirigere efficacemente, dall'altro è anche chiaro che qualsiasi lavoratore che possieda o venga addestrato ad affinare queste capacità avrà una vita lavorativa di successo, pur non modificando il proprio livello nella struttura gerarchica aziendale.

#### Comunicazione

Ha a che vedere con l'essere persuasivi, con il presentarsi bene e con l'essere oggettivi. Le persone che raggiungono un buon livello in questa competenza riescono ad adattarsi al contesto emotivo dello scambio. Riconoscono e mostrano empatia e apprezzamento dei punti di vista o dei problemi degli altri, ma si concentrano anche sul raggiungimento dell'obiettivo della comunicazione.

#### Gestione del Conflitto

In generale, con questo termine ci si riferisce alla capacità di riconoscere, prevenire o gestire aree di conflitto al fine di individuare una risoluzione positiva. Per i lavoratori altamente qualificati, ciò significa che essi:

- Affrontano un conflitto reale o potenziale da un punto di vista di conoscenza e di forza
- Hanno la capacità di leggere le emozioni inesprese all'interno dei gruppi
- Sono di mentalità aperta e disposti ad abbracciare prospettive diverse.



Erasmus+

Per il gruppo target del progetto è prioritario concentrarsi sulle ultime due caratteristiche, che potranno essere d'aiuto nella negoziazione e nella risoluzione dei disaccordi.

#### Lavoro di squadra e collaborazione

Questo aspetto ha a che vedere con l'attitudine naturale a creare una squadra coesa. Manager e leader dotati di questa competenza:

- Si assicurano che l'obiettivo sia definito e compreso da tutti;
- Si comportano in un modo che gli altri possano prendere ad esempio;
- Dimostrano di dare il giusto valore a tutti i contributi.

Nel caso della forza lavoro marginale e poco qualificata, si tratta piuttosto di sviluppare la capacità di lavorare con gli altri in generale, e soprattutto di riuscire a collaborare alla realizzazione di obiettivi condivisi.



[by fauxel on pexels.com](https://www.pexels.com/photo/diverse-people-meeting-around-table/)



Erasmus+

# COMPETENZE CHIAVE DI GESTIONE SOCIALE E RELAZIONALE



## COMMUNICATION SKILLS

Capacità di ascolto  
Scritto e parlato  
Capacità verbali e non verbali  
Pazienza e comprensione  
Affabilità  
Essere di supporto

Fiducia  
Apertura mentale  
Rispetto  
Feedback  
Capacità di presentazione  
Capacità di parlare in pubblico



## CONFLICT-RESOLUTION SKILLS

Imparando a risolvere i conflitti, puoi mantenere le tue relazioni personali e professionali forti e produttive.



## TEAM-WORKING SKILLS

Capacità di collaborazione  
Cura per gli altri  
Costruire la fiducia  
Pensiero creativo e scambio di idee  
Pazienza

Atteggiamento di sostegno  
Cordialità Empatia  
Entusiasmo  
Accettare le critiche



## LEADERSHIP SKILLS

Proattività  
Saper ispirare e motivare  
Essere sicuri di sé  
Pianificazione strategica  
Capacità di risoluzione dei conflitti  
Capacità di delega efficace  
Mentalità aperta

Capacità di negoziazione  
Pensiero ottimista e positivo  
Pianificazione e capacità analitiche  
Formazione e supporto  
Diplomazia  
Gestione dei talenti



## INFLUENCING AND PERSUASION SKILLS

Queste abilità sono un grande potere! Perché? Perché le persone credono a quello che dici: puoi far sì che ti seguano o puoi influenzarle nel modo che risulta più vantaggioso per te.





### 2.3. Piano d'azione

La crisi legata alla pandemia Covid-19 e il rapido avanzamento dell'automazione nella produzione hanno purtroppo incrementato notevolmente il numero di persone in cerca di occupazione e di disoccupati. Ed è qui che le competenze di IE giocheranno un ruolo chiave.

Per le persone disoccupate, poco qualificate e emarginate, è opportuno tenere a mente due aspetti. Per quanto riguarda i disoccupati, la ricerca indica che l'IE è particolarmente rilevante nei periodi difficili. Uno studio per l'IE collegato alla salute mentale, alla salute fisica e al rischio di suicidio in individui disoccupati nel breve e lungo periodo, ha mostrato come l'intelligenza emotiva fosse positivamente associata alla salute mentale e fisica, e negativamente associata allo stress percepito e al rischio di suicidio.

In aggiunta, è opportuno considerare che l'automazione e l'Intelligenza Artificiale renderanno obsolete migliaia di lavori ripetitivi/meccanici: le uniche richieste di forza lavoro prevedibili dopo tutto questo saranno legate a posizioni che richiederanno l'interazione umana. In questi campi, le persone dotate di competenze di IE avranno molte più chances di trovare un impiego.

Per quanto riguarda coloro che lavorano nelle organizzazioni che supportano i disoccupati (educatori, assistenti sociali, e in generale tutti coloro che forniscono aiuto) la ricerca indica che migliorare l'empatia attraverso la formazione ai lavoratori di prima linea, migliora anche la qualità dei servizi offerti.

In altre parole, investire nella formazione riguardante l'IE - e non solo nel potenziamento delle competenze tecniche- è fondamentale per il benessere delle nostre società.

Per suggerire un piano d'azione volto a migliorare l'IE nei due gruppi distinti di JIMINY, educatori adulti e persone emarginate, dobbiamo tenere a mente alcune caratteristiche chiave dei piani d'azione:

- I piani d'azione si sviluppano sempre a partire dalla comprensione e dall'osservazione. Si basano cioè su uno strumento di misurazione (come un sondaggio) o su qualcosa di razionale che indichi la necessità di programmare un intervento per cambiare qualcosa (o per mantenere un'attività che ha avuto successo);
- L'intervento previsto deve avere un target chiaro (un obiettivo aziendale su cui produrre un impatto);
- L'intervento deve prevedere una serie di azioni (di solito divise in step), ognuna delle quali con un impatto specifico;
- Il piano deve individuare alcune persone che siano responsabili della sua realizzazione;
- Il piano deve prevedere delle tempistiche;
- Deve contenere una descrizione degli elementi necessari per misurare il successo del piano stesso (sapremo di avere successo se...);
- Deve indicare la modalità attraverso cui misurare i progressi.

#### Piano d'azione per gli Educatori degli Adulti

Nonostante riteniamo che gli educatori per adulti (specialmente quelli operanti nelle aree relative al focus group di discenti di JIMINY) possiedano già un buon livello di competenza, autoconsapevolezza e formazione, ci sono certamente margini di azione e miglioramento (come ha indicato l'indagine precedente a questo progetto).



Quindi la pianificazione per l'auto-miglioramento include:

### Auto-valutazione

Come sappiamo, ogni apprendimento inizia nel momento in cui prendiamo coscienza che c'è qualcosa in noi che ha bisogno di essere cambiato o migliorato, e ci sentiamo pronti a realizzare questo cambiamento. Riassumendo i moduli e i capitoli precedenti, possiamo dire che l'intelligenza emotiva si fonda su cinque componenti:

- Autoconsapevolezza - la conoscenza di ciò che sentiamo e del perché lo sentiamo,
- Autoregolazione - la capacità di esprimere i nostri sentimenti nel modo giusto,
- Empatia - la capacità di relazionarsi con le emozioni degli altri e vedere il mondo dalla loro prospettiva,
- Abilità sociali - il potere di comunicare efficacemente e costruire forti connessioni a casa o sul posto di lavoro, e di far funzionare tutte queste cose,
- Motivazione - la spinta interna a cambiare il modo in cui ci sentiamo e ci esprimiamo.

L'apprendimento legato all'IE inizia con l'acquisizione di un'idea su quale aspetto dell'IE si vorrebbe migliorare. Alcune persone possono avere solide abilità sociali ma mancare di autoregolazione, mentre altre possono essere molto motivate ma essere carenti nell'autoregolazione.

Il processo di apprendimento inizia proprio con la presa di coscienza dell'aspetto di IE che vogliamo sviluppare per primo.

Un modo per sapere a che punto siamo in termini di IE come individui, consiste nel sottoporci a dei test, ampiamente disponibili online. Positive Psychology fornisce [qui](#)<sup>20</sup> un elenco dettagliato e una categorizzazione di tali test, e questo può essere utile anche nell'Action Planning rivolto alle persone emarginate.

Nella lista trovate una rapida scelta da questa risorsa:

1. Emotional Intelligence Test (2019). Psychology Today. Accedi [qui](#)<sup>21</sup>.
2. Test your EI Free EQ quiz (2018). Institute for Health and Human Potential. Accedi [qui](#)<sup>22</sup>.
3. How Emotionally Intelligent are You? Boosting Your People Skills (2019). Mind Tools. Accedi [qui](#)<sup>23</sup>.
4. Emotional Intelligence Test (2019). Psych Tests. Accedi [qui](#)<sup>24</sup>.
5. Emotional Intelligence Test Free – EQ Test Free Online (2019). Alpha High IQ Society. Accedi [qui](#)<sup>25</sup>.
6. How Emotionally Intelligent Are You? (2017). My Frameworks. Accedi [qui](#)<sup>26</sup>.

---

<sup>20</sup> <https://positivepsychology.com/emotional-intelligence-tests/>

<sup>21</sup> <https://www.psychologytoday.com/au/tests/personality/emotional-intelligence-test>

<sup>22</sup> <https://www.ihhp.com/free-eq-quiz/>

<sup>23</sup> <https://www.mindtools.com/pages/article/ei-quiz.htm>

<sup>24</sup> <https://testyourself.psychtests.com/testid/3979>

<sup>25</sup> <https://www.iq-test.net/eq-test.html>

<sup>26</sup> <http://www.myframeworks.org/testmyeq/>

## Formazione

La valutazione fatta nella fase precedente permetterà di individuare le aree su cui concentrarsi per l'auto-miglioramento. Esistono poi numerose risorse, istituzioni educative, agenzie di consulenza (per citarne alcune) che forniscono una grande varietà di strumenti e guide pratiche per chiunque desideri migliorare le proprie competenze e affrontare le proprie carenze, in tutti i tipi di formati (corsi online, masterclass, workshop in presenza, seminari ecc.)

La formazione di cui sopra non dovrebbe riguardare solo le aree in cui ci si sente (o si verifica) di avere dei punti deboli, ma dovrebbe anche affrontare i bisogni attesi, le carenze e i problemi che molto probabilmente ci si trova ad affrontare quando ci si relaziona con un certo pubblico.

Come abbiamo detto prima, possiamo inserire gli educatori adulti per persone marginalizzate all'interno della più ampia categoria degli assistenti sociali, dove la ricerca dimostra che gli interventi per migliorare l'intelligenza emotiva possono essere particolarmente efficaci.

Gli operatori sociali si trovano ad affrontare situazioni complesse, interazioni impegnative e un pesante lavoro emotivo molto più spesso di quanto accada nelle altre professioni. L'IE può essere applicata per migliorare le proprie competenze e abilità in cinque attività fondamentali per il lavoro sociale:

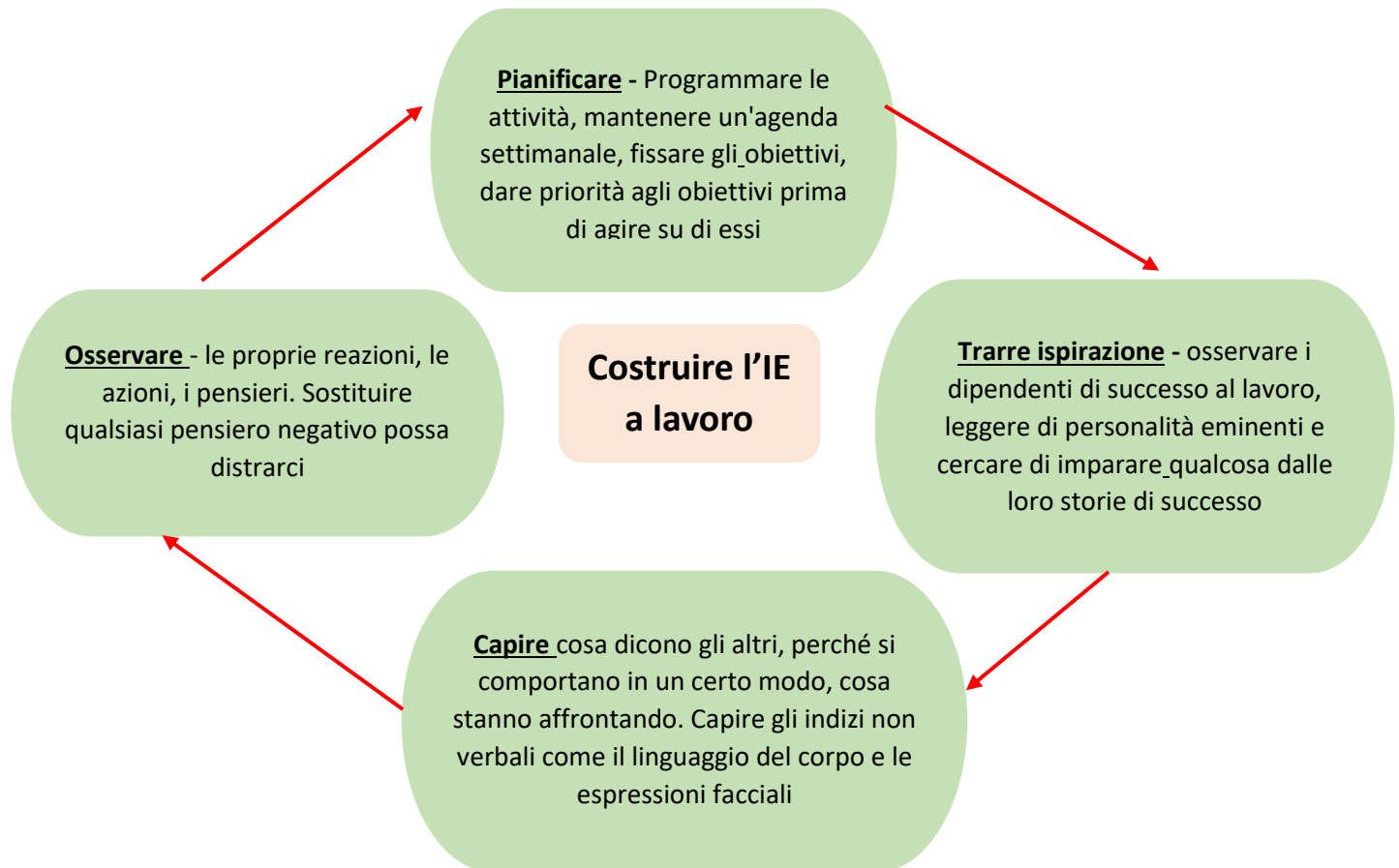
1. Coinvolgimento degli utenti/clienti
2. Valutazione e osservazione
3. Prendere decisioni
4. Collaborazione e cooperazione
5. Affrontare lo stress (Morrison, 2007)

I miglioramenti in queste cinque aree non solo permetteranno agli assistenti sociali di lavorare più efficacemente, ma consentiranno di migliorare anche l'esperienza dei loro clienti, e aiuteranno gli operatori a sentirsi più positivi, realizzati e soddisfatti del proprio lavoro (Morrison, 2007).

## Applicazione

La fase finale e più critica dell'apprendimento delle competenze legate all'intelligenza emotiva è quella in cui si deve applicare quanto imparato a lezione nella vita reale. Gli esercizi e le attività di auto-aiuto che caratterizzano i corsi di IE sono fruttuosi solo nel momento in cui riusciamo a implementarli in situazioni di vita reale. Per parafrasare la raccomandazione di un formatore ai consulenti del lavoro, "non lasciare la tua IE a casa".

Come molte altre cose anche nella vita reale non si tratta di una procedura una tantum. Quando parliamo di costruire e migliorare l'IE nella nostra vita personale o nell'ambiente di lavoro, dobbiamo immaginarlo come un processo continuo.



Piano d'azione per i discenti

### Valutazione

Analogamente a quanto avviene con gli educatori per adulti e con qualsiasi altro gruppo o individuo, dobbiamo prima valutare lo stato dei nostri tirocinanti. L'organizzazione/struttura e il gruppo di persone a cui si rivolge può generalmente guidarci nella progettazione di interventi più mirati, attraverso la conoscenza raccolta in precedenza, derivata da anni di operatività o dall'esperienza internazionale acquisita nei gruppi specifici. Per esempio, giovani disoccupati poco qualificati avranno caratteristiche differenti da quelle dei lavoratori più anziani spinti alla disoccupazione a causa dei progressi determinati dall'automazione: ci si aspetta quindi che i due gruppi abbiano lacune diverse, che dovranno essere affrontate di conseguenza.

Gli strumenti di valutazione e di misurazione menzionati nella parte precedente trovano un campo di applicazione anche con il focus group di studenti di JIMINY, ma ci sono anche altri elementi da prendere in considerazione. Se per esempio il livello di alfabetizzazione di un gruppo è piuttosto basso, sottoporre quel gruppo a test scritti e a lunghi questionari potrebbe far sentire i partecipanti ulteriormente alienati (probabilmente alcuni di loro erano scettici sin dall'inizio).

Sebbene questa sia una fase di valutazione, funziona in modo simile alla fase di convalida delle competenze che sarà discussa più avanti in questo manuale. Come vedremo in seguito, le persone



Erasmus+

che hanno raccolto la maggior parte delle proprie conoscenze nel corso della vita e non attraverso situazioni di educazione formale potrebbero sentirsi sotto stress nell' affrontare un test teorico scritto. Per questa tipologia di persone potrebbero risultare più adeguate l'osservazione in "condizioni di vita reale" (ad esempio una simulazione) o le interviste non strutturate.

Inoltre è opportuno considerare che alcuni strumenti di valutazione non solo sono adeguati a un pubblico esperto e istruito (ad esempio per aiutare un'organizzazione a scegliere un candidato per una posizione più alta nella gerarchia), ma richiedono anche revisori esperti e qualificati per la lettura e la valutazione dei risultati (ad esempio uno psicologo con dottorato di ricerca, specializzato in IE).

Per queste interviste strutturate, o non strutturate, o discussioni possono rivelarsi un modo più facile per raccogliere informazioni, e certificare che le lacune previste per il gruppo target sono effettivamente presenti e dovranno essere affrontate nella fase d'azione.

Per questa attività sono disponibili diverse liste di domande provenienti da più fonti, a seconda dell'esperienza dell'intervistatore e di quanto in profondità voglia andare nell'esame del livello di IE del discente.

Le sei domande di seguito riportate sono state identificate da Karla Cook, redattore e team manager presso HubSpot Marketing, come le migliori per ottenere un valido indicatore di IE:

1. Puoi raccontarmi di una volta che hai provato a fare qualcosa e hai fallito?
2. Raccontami di una volta in cui hai ricevuto un feedback negativo dal tuo capo. Come ti ha fatto sentire?
3. Puoi parlarmi di un conflitto sul lavoro che ti ha fatto sentire frustrato?
4. Parlami di un hobby che ti piace fare al di fuori del lavoro. Saresti in grado di insegnarmelo?
5. Se dovessero indicare la cosa più gratificante del lavorare con te, cosa direbbero i tuoi colleghi? Quale invece la cosa più impegnativa?
6. Potresti raccontarmi di una volta in cui hai avuto bisogno di chiedere aiuto per un progetto? (Cook, 2017).

### **Pianificare gli interventi**

Indipendentemente dalle tecniche che utilizziamo per valutare la situazione e stabilire gli obiettivi dell'intervento, l'esperienza e la letteratura dimostrano che affrontare aree chiave come l'ascolto attivo, la comprensione delle espressioni e degli stati d'animo, la risoluzione dei conflitti e altro ancora, porterà grandi benefici agli studenti destinatari di JIMINY.

Questa attività aiuterà ad essere proattivi nella preparazione dei materiali e nella progettazione delle attività. Tenendo presente che qualsiasi cosa progettiamo non dovrebbe essere troppo elaborata, possiamo anche preparare set di diversi livelli di difficoltà per adattarci ai risultati della fase di valutazione.

Possiamo vedere di seguito alcuni estratti da tre tipi di interventi su argomenti legati all'IE:

- a. Un poster con le tecniche per la risoluzione dei conflitti (<https://www.twinkl.co.uk/>).

## Tecniche di Risoluzione dei conflitti

Quando si affronta un conflitto, queste idee sono utili, indipendentemente dalla tecnica che si sta utilizzando

Accordarsi tutti insieme, per lavorare sulla base di fatti piuttosto che con finzioni o supposizioni

Non aver fretta di commentare. Prendersi del tempo per riflettere su idee e pensieri prima di rispondere

Utilizzare l'ascolto attivo per assicurarsi che gli altri si sentano ascoltati e compresi.

- 1 Lavorare insieme per discutere una tecnica di risoluzione e assicurarsi che entrambe le parti vogliano risolvere il problema.
- 2 Insieme, provare ad accordarsi sui fatti che costituiscono la situazione.
- 3 Insieme, identificare qual è il problema.
- 4 Negoziare insieme una soluzione al problema e un modo in cui tutte le parti possano andare avanti. Questo potrebbe richiedere un po' di tempo, per assicurarsi che ogni aspetto del problema venga affrontato e risolto da entrambe le parti.
- 5 Assicurarsi che ogni parte sia d'accordo con la risoluzione che si sta perseguendo, e che senta che sia risolutiva della propria parte di questioni.
- 6 Tutte le persone coinvolte dovrebbero sentirsi orgogliose e felici della risoluzione e suggerire modi per evitare che una situazione del genere si ripresenti in futuro.
- 7 Seguendo un approccio metodico alla risoluzione dei conflitti, si consuma meno energia emotiva e si protegge il proprio benessere. La risoluzione dei conflitti può essere un processo da seguire, piuttosto che una battaglia a cui partecipare.

Considera il problema o la situazione separatamente dalla persona



Rispetta l'altra persona, le sue opinioni e i suoi sentimenti.



- b. Un estratto di un esercizio tratto da [www.positivepsychology.com](http://www.positivepsychology.com) per aiutare il discente a sviluppare un vocabolario delle emozioni più ampio dando un punteggio alla piacevolezza di un'emozione (1 = molto spiacevole e 10= molto piacevole) e ai livelli di energia che si raggiungono nel momento in cui l'emozione si manifesta (1 = livello di energia molto basso e 10 = livello di energia molto alto)

ENERGIA ↑	10	INFURIATO	TERRORIZZATO	STRESSATO	TESO	SCIOCCATO	SORPRESO	OTTIMISTA	FESTOSO	EUFORICO	DELIZIATO
	9	FURIBONDO	FURIOSO	FRUSTRATO	INQUIETO	SBALORDITO	IPERATTIVO	ALLEGRO	MOTIVATO	ISPIRATO	EUFORICO
	8	FURIOSO	SPAVENTATO	ARRABBIATO	NERVOSO	INSTANCABILE	ENERGICO	VITALE	ENTUSIASTA	OTTIMISTA	SU DI GIRI
	7	ANSIOSO	APPRENSIVO	PREOCCUPATO	IRRITATO	SCOCCIATO	FELICE	FELICE	CONCENTRATO	FIERO	ECCITATO
	6	INDIGNATO	PREOCCUPATO	ALLARMATO	A DISAGIO	IRRITATO	PIACEVOLE	GIOIOSO	SPERANZOSO	GIOCOSO	PIENO DI GIOIA
	5	DISGUSTATO	TETRO	DELUSO	ABBATTUTO	APATICO	A PROPRIO AGIO	ALLA MANO	CONTENTO	AMOREVOLEE	REALIZZATO
	4	PESSIMISTA	CUPO	SCORAGGIATO	TRISTE	ANNOIATO	CALMO	SICURO	SODDISFATTO	GRATO	COMMOSSO
	3	ALIENATO	INFELICE	ISOLATO	SCORAGGIATO	STANCO	RILASSATO	RILASSATO	RIPOSANTE	BEATO	EQUILIBRATO
	2	SCONFORTATO	DEPRESSO	IMBRONCIATO	ESAUSTO	AFFATICATO	DOLCE	MEDITATIVO	PACIFICO	CONFORTEVOLE	SPENSIERATO
	1	DISPERATO	SENZA SPERANZA	DESOLATO	ESAURITO	ESAUSTO	ASSONNATO	COMPIACIUTO	TRANQUILLO	ACCOGLIENTE	SERENO
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		PIACEVOLEZZA →									

- c. Una parte di un'attività di gruppo tratta da [www.positivepsychology.com](http://www.positivepsychology.com) per insegnare ai discenti come decodificare le emozioni analizzando il discorso, il corpo e il viso. Si chiede allo studente di trascrivere nella tabella riportata sotto ogni espressione facciale correlata all'emozione percepita mentre il parlante racconta una storia. Dopo gli viene chiesto di fare un'ipotesi ragionata sulla presunta emozione di cui l'oratore stava parlando.

Punteggio	
Occhi	
Palpebre	
Sopracciglia	
Narici	
Bocca	



Punteggio	
Labbra	
Altro	
L'emozione del parlante è:	

### Come appare il successo e come possiamo misurarlo

Nell'ambiente aziendale esistono molti indicatori che si possono utilizzare. Se, per esempio, un'azienda decide di formare in IE i dipendenti a contatto con il cliente, è possibile valutare la rotazione dei dipendenti, la soddisfazione dei clienti e i reclami dei clienti prima e dopo l'intervento.

Nel caso di JIMINY e per le sessioni formative basate su questo tipo di contenuto e di pubblico (in cui non si possono utilizzare standard di validazione e qualificazione troppo rigidi) una serie di esercizi piccoli e intelligenti, da usare insieme a simulazioni e interviste "reali" possono costituire un pacchetto ottimale per valutare i risultati dell'intervento (assumendo che ci siano risorse disponibili). Utilizzando le tecniche illustrate sopra, potremo verificare se i tirocinanti abbiano scoperto cose su sé stessi di cui non erano a conoscenza, o se si sia verificato qualche cambiamento di comportamento in seguito alla formazione.

Naturalmente, metodi di valutazione standard saranno sempre a disposizione: questionari da somministrare prima e dopo la formazione, in cui i tirocinanti valutano il loro "livello di preparazione" iniziale e registrano eventuali progressi conseguiti dopo, con domande aperte in cui possono descrivere liberamente l'efficacia dell'intervento in determinati argomenti, ecc.



### 3. ESERCIZI E QUIZ

#### 3.1. Esercizio 1

Quello che segue è un quiz relativo alla Consapevolezza Sociale realizzato da Anthony Mersino, autore di "Emotional Intelligence for Project Managers: The People Skills You Need to Achieve Outstanding Results", modificato poi dal Dr. Alan Zimmerman per renderne l'applicazione più generale.

Gli studenti dovranno scorrere le domande e rispondere ad ognuna "sì" oppure "no".

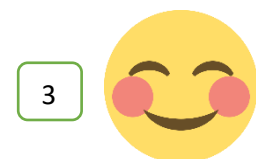
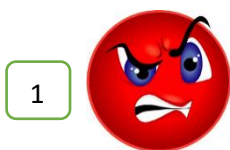
- Utilizzi il sarcasmo nelle tue comunicazioni con i membri del team, i colleghi, i clienti o altri stakeholder del progetto?
- Ti capita spesso di dire "sì" ad attività durante le riunioni o di accettare carichi di lavoro ... e poi di pentirtene in seguito?
- Senti il bisogno di fare una battuta o di cambiare argomento durante le conversazioni difficili?
- Trovi più facile mettere le cose in chiaro o sfogare la tua frustrazione in una e-mail piuttosto che di persona?
- Le tue relazioni con i membri del tuo team e i tuoi team leader sono superficiali e si limitano ai compiti da svolgere?
- Di solito ti infuri o la prendi sul personale quando il tuo capo o il tuo team leader sono arrabbiati?
- Ti ritrovi mai a rimuginare sui conflitti con i membri del tuo team o a fantasticare su come vendicarti?
- Vorresti essere più carismatico o avere un maggiore prestigio come team leader o manager?

Una regola empirica da applicare per la valutazione dei risultati potrebbe essere che se lo studente ha risposto "sì" a 3 o più domande, molto probabilmente avrà bisogno di lavorare sulle proprie abilità di Consapevolezza e Gestione Sociale.

Facendo riferimento a questo test (ma anche utilizzando altri quiz, esercizi e strumenti diffusi in questo settore) può essere proficuo sottoporre le stesse domande a cinque persone che conoscono gli allievi molto bene nell'ambiente di casa o di lavoro, in modo che anche loro diano delle risposte sul loro conto (anche se sentire le risposte potrebbe risultare fastidioso per il partecipante).

## 3.2. Esercizio 2

Collega ogni immagine con l'emozione che esprime.



**Paura**

**Rabbia**

**Tristezza**

**Gioia**

**Amore**

**Sorpresa**

**Disgusto**

**Vergogna**



**Risposte corrette:**

1. Rabbia, 2. Disgusto, 3. Gioia, 4. Vergogna, 5. Amore, 6. Tristezza, 7. Paura, 8. Sorpresa

### 3.3. Esercizio 3

Seleziona, tra le seguenti, l'affermazione corretta sull'Empatia:

1. L'empatia è una competenza positiva e deve essere sviluppata ed esercitata incondizionatamente perché può rendere migliore la nostra società.
2. L'empatia è una competenza utile, ma ce ne sono molte altre più importanti.
3. L'empatia è una competenza molto positiva, ma esistono dei vincoli rispetto al suo utilizzo.

#### **Risposta corretta: 3**

L'empatia è una delle competenze più importanti tra quelle che ogni individuo deve possedere o sviluppare. Nonostante ciò, le persone possono usarla per manipolare gli altri. Inoltre, se usata in modo squilibrato, può portare all'esaurimento psicologico e a sviluppare sensi di colpa.

### 3.4. Esercizio 4

Trova tra le seguenti l'affermazione errata sull'ascolto degli altri.

1. Dobbiamo essere sicuri di prestare attenzione e di guardare direttamente l'oratore.
2. Va bene dire ogni tanto "mhmm" o "ok" quando qualcuno sta parlando, anche se non ascoltiamo attentamente.
3. Dovremmo far sapere all'altra persona che la stiamo ascoltando. Per esempio, scuotendo la testa.
4. Possiamo anche selezionare solo alcune parti di quello che la persona ci sta dicendo, per non sentirci sovraccarichi.
5. Dovremmo ascoltare l'altra persona quando sta parlando, invece di iniziare a preparare mentalmente la nostra risposta.

#### **Risposte corrette: 2 e 4**

La frase 2 descrive l'ascolto finto, che risulta abbastanza offensivo. La frase 4 descrive invece l'ascolto selettivo che, oltre risultare offensivo per chi parla, può condurci a conclusioni totalmente diverse rispetto alle intenzioni dell'oratore.

### 3.5. Esercizio 5

Scegli il metodo più appropriato per la valutazione del livello di IE del gruppo di partecipanti al progetto JIMINY.

1. Rispondere ad ampi questionari (30 e più domande) per avere una valutazione approfondita del livello degli studenti.
2. Un mix tra l'intervista e piccoli questionari cui lo studente può rispondere oralmente se lo desidera.
3. Le problematiche del gruppo target sono ben documentate, quindi non c'è un grande bisogno di valutazione.

#### **Risposta corretta: 2**



Erasmus+

Il metodo indicato nella risposta 1 potrebbe risultare opprimente per il nostro gruppo target e troppo dettagliato rispetto alle informazioni che vogliamo ottenere. La risposta 3 potrebbe portare a interventi molto mirati, che limitano tuttavia le concrete possibilità di successo. La risposta 2 sembra la più equilibrata, anche se richiede un maggiore investimento di risorse.

### 3.6. Esercizio 6 (per gli studenti)

Attività di comunicazione - Disegnare gemelli (da Salt Lake County – Employee's University)

Obiettivo: Questo esercizio illustra quanto possa risultare difficile dare istruzioni chiare e quanto sia difficile ascoltare, e può anche mostrare come le istruzioni possano essere facilmente fraintese e mal interpretate.

Attrezzatura: matita, carta, semplici immagini disegnate.

Metodo: Dividere i partecipanti in coppie.

#### Round 1

- Dare a un membro della coppia un'immagine che non deve essere mostrata al partner.
- La persona con l'immagine deve dare istruzioni al partner in modo che possa disegnarla, ma senza rivelare di cosa si tratta. Potrebbe dire, ad esempio, "disegna un cerchio". La persona con l'immagine non può guardare la persona che sta disegnando.

#### Round 2

- Distribuite un'altra immagine e chiedete ai partecipanti di scambiarsi i ruoli.
- La persona con l'immagine può ora dare istruzioni in modo simile a quanto avvenuto nel round 1, ma questa volta la persona che disegna può fare domande del tipo sì/no. La persona con l'immagine può guardare mentre il compagno sta disegnando.

#### Risultati - Round 1

- Perché la maggior parte delle immagini non assomigliano all'originale? (Interpretazione: ognuno da un'interpretazione diversa, le indicazioni non erano chiare, non si poteva dare o ricevere un feedback).
- Quali sfide hai dovuto affrontare come fonte del messaggio (nel dare istruzioni) e come destinatario del messaggio?

#### Risultati - Round 2

- È stato d'aiuto poter guardare la persona che disegnava?
- È stato utile poter fare domande?
- Ti ha aiutato sapere qual è l'oggetto... avere chiaro il tuo obiettivo?

Ricollega questo processo alla comunicazione con i tuoi compagni. Il tuo messaggio è sempre chiaro? C'è un canale che ti consente di dare e ricevere feedback? Ci sono interferenze che influenzano il messaggio?

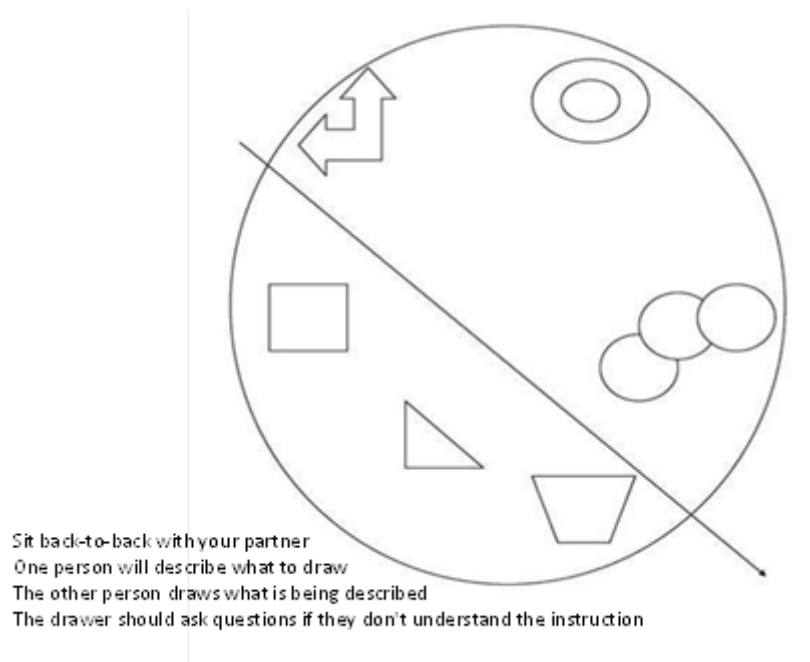


Immagine esempio tratta da <https://www.phillip-keddy.com/>

#### 4. ULTERIORI LETTURE E APPROFONDIMENTI

Prima di fare riferimento alla grande quantità di risorse sull'Intelligenza Emotiva e dato che questo manuale è rivolto ai formatori e agli educatori, suggeriamo la lettura di:

*'Helping People Change: Coaching with Compassion for Lifelong Learning and Growth'*, 10 Settembre 2019 di Richard Boyatzis (Autore), Melvin L. Smith (Autore), Ellen Van Oosten (Autore) e la relativa intervista su: <https://beta.prx.org/stories/287075>.

In una breve presentazione del libro, leggiamo: "Aiutare gli altri è una buona cosa. Spesso, come leader, manager, medico, insegnante o allenatore, potrà risultare centrale per il tuo lavoro. Ma anche lo sforzo mosso dalla migliore intenzione di aiutare gli altri può essere vanificato da una semplice verità: quasi sempre ci si concentra sul tentativo di "aggiustare" le persone, correggendo i problemi o tentando di colmare la lacuna tra il punto in cui si trovano e il punto in cui pensiamo dovrebbero essere. Purtroppo questo metodo non è utile (se non addirittura dannoso) per ispirare un apprendimento sostenuto o un cambiamento positivo". La modalità che gli autori suggeriscono di



Erasmus+

seguire consiste nel “connettersi alla visione positiva che quella persona ha di sé stessa o a un sogno ispiratore, o a un obiettivo che ha mantenuto a lungo...”.

I libri di Daniel Goleman ‘*Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*’ and ‘*Working with Emotional Intelligence*’ sono letture basilari in questo campo, insieme a “Intelligenza Emotiva 2.0”, (di Travis Bradberry and Jean Greaves) e *Il manager emotivamente intelligente* by David Caruso e Peter Salovey, attuale Presidente della Yale University. John D. Mayer, Peter Salovey & David R. Caruso hanno sviluppato anche il Test di Intelligenza Emotiva MSCEIT.

Anche l’Harvard Business Review è una buona fonte di contenuti relativi a queste tematiche, per esempio "Guida all’Intelligenza Emotiva HBR ". Per una visione più pratica 'Quick Emotional Intelligence Activities for Busy Managers' di Adele Lynn e Justin Bariso, “IE Applicata: La Vera guida mondiale all’intelligenza Emotiva” .

Ci sono anche numerose presentazioni, libri di lavoro, workshop e webinar, TEDx Talks, e video di YouTube sull'IE così come corsi molto popolari sui principali MOOCs come Udemy, Coursera e Future Learn.

Per quanto riguarda il nostro gruppo target di discenti, abbiamo indicato in precedenza in questo modulo e nel documento sullo stato dell'arte del progetto che il settore con opportunità di lavoro è quello dei servizi al cliente. Lì, l'empatia è di fondamentale importanza:

<https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2019/06/05/empathy-from-soft-skill-to-profitable-service-differentiator/?sh=313104a17a9e>

<https://www.forbes.com/sites/micahsolomon/2020/02/16/yes-you-can-train-for-empathy-customer-service-employees-situational-empathy-heres-how/?sh=5b6d8eef7cb9>

<https://freshdesk.com/customer-service-skills/empathy-exercises-customer-support-blog/>

## 5.TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE

### 5.1. Valutazione Iniziale

Rispondi 'Di rado' se hai una comprensione di base dei seguenti concetti, e 'Molto Spesso se li comprendi pienamente e li incorpori nella tua pratica quotidiana.

### Valutazione del grado di consapevolezza sociale

	Di rado 1	A volte 2	Spesso 3	Molto Spesso 4
<b>Empatia</b>				
1. Sono in grado di capire i sentimenti degli altri e di ri-esprimerli.				
2. Sei in grado di ascoltare attivamente quello che dicono gli altri?				
- Percepisci le loro parole e il significato?				
- Riesci a leggere i segnali non verbali?				
- Sei in grado di rilevare le mancate corrispondenze?				
3. Capisci dove iniziano e finiscono i confini emotivi?				
<b>Consapevolezza Organizzativa</b>				
1. Sei in grado di leggere accuratamente le correnti emotive e le realtà politiche nei gruppi?				
2. Sei consapevole e comprendi la logica dietro la struttura della tua organizzazione?				
3. So come ottenere formalmente le cose all'interno dell'organizzazione				
4. Sono consapevole e mi avvalgo di procedure informali per eseguire con successo i compiti che mi sono assegnati				
<b>Orientamento al Servizio</b>				
1. Attraverso la mia empatia con gli altri contribuisco ad aumentare la loro soddisfazione				
2. Sei in grado di osservare negli altri comportamenti e atteggiamenti che indicano insoddisfazione?				



## 5.2. Valutazione Finale

Indica il livello in cui ti trovi d'accordo con le seguenti frasi.

	Totalmente in disaccordo	Parzialmente in disaccordo	Parzialmente d'accordo	Totalmente d'accordo
<b>Empatia</b>				
1. Comprendo l'importanza dell'Empatia nella mia vita quotidiana.				
2. So come essere un ascoltatore attivo e quali comportamenti si devono evitare quando qualcuno mi parla.				
3. So riconoscere i segni non verbali degli altri sul viso e sui movimenti del corpo.				
4. Comprendo il perché debbano esserci dei limiti emotivi.				
<b>Consapevolezza Organizzativa</b>				
1. Capisco perché la consapevolezza organizzativa è importante nella mia vita lavorativa.				
2. Capisco che esistono sia modi formali che informali di fare le cose all'interno di un'organizzazione e entrambi sono importanti.				
<b>Orientamento al servizio</b>				
1. Capisco che la soddisfazione del cliente dipende significativamente dall'empatia che dimostro nei loro confronti.				
2. Riesco a rilevare facilmente l'insoddisfazione, e riesco così a migliorare il servizio clienti.				

Possiamo supporre che la maggior parte delle risposte fornite dagli studenti nel corso della valutazione iniziale ricadrà nelle categorie "scarso" e "ok". Avrete realizzato l'aumento delle conoscenze se i tirocinanti risulteranno anche solo parzialmente d'accordo con le frasi fornite nel corso della valutazione finale.



# **Modulo 2 – CONSAPEVOLEZZA DIGITALE**

## ***2.1. Cosa sono le competenze digitali e perché ne abbiamo bisogno?***



## 1. INFORMAZIONI GENERALI

### 1.1. Obiettivo del Modulo

Questa seconda parte del manuale "Consapevolezza digitale" analizza cosa sono le competenze digitali e perché ne abbiamo bisogno, e illustra come utilizzare le risorse digitali in modo sicuro.

Attraverso un sotto modulo cercheremo di spiegare perché le competenze digitali sono una sfida e come possono essere utilizzate nel campo dell'insegnamento e dell'apprendimento. Accenneremo anche a come inserire le risorse digitali per garantire un accesso equo a qualsiasi utente, indipendentemente dalla difficoltà di apprendimento che può avere.

La seconda parte di questo sotto modulo si occuperà invece dei pericoli che si nascondono nell'utilizzo di Internet, per poi passare alle basi della sicurezza dei device e di Internet. È prevista l'indicazione di buone pratiche e di suggerimenti relativi alla sicurezza prima di andare online e mentre si è online. Le parti più importanti riguardano la protezione dei dati personali e sensibili e di una accurata condivisione delle informazioni attraverso le reti.

Il sotto modulo include anche informazioni sul copyright. Considereremo cos'è il copyright, quali informazioni possono essere condivise liberamente attraverso la rete, ma faremo anche dei commenti sulla violazione del copyright.

In tutto il modulo si farà riferimento al Digital Competence Framework for Educators (DigCompEdu) della Commissione Europea, che, tra le altre, cose è una tabella di marcia sulle competenze digitali per educatori e studenti, che include come creare, gestire, condividere e proteggere i contenuti digitali.

Il modulo è suddiviso nei seguenti sotto moduli e sottosezioni:

1. Cosa sono le competenze digitali e perché ne abbiamo bisogno?
  1. Introduzione alle competenze digitali
  2. Risorse e competenze digitali nell'insegnamento e nell'apprendimento
  3. Adozione di soluzioni digitali
2. Internet e utilizzo sicuro delle risorse della rete
  1. Pericoli connessi all'uso di Internet
  2. Nozioni di base sulla sicurezza dei Device e di Internet
3. Copyright
  1. Cos'è copyright?
  2. Violazione del Copyright

### 1.2. Obiettivi di Apprendimento

- A. Identificare le competenze digitali.
- B. Comprendere l'importanza delle competenze digitali.
- C. Analizzare le sfide in relazione alle competenze digitali.
- D. Familiarizzare con diverse tipologie di risorse digitali finalizzate all'insegnamento e

all'apprendimento.

- E. Imparare come rendere le soluzioni digitali più inclusive.
- F. Comprendere i pericoli associati alle attività online e a Internet.
- G. Avere una completa consapevolezza dei processi di protezione online prima di andare online e mentre si è online.
- H. Applicare soluzioni per la sicurezza dei device e delle attività mentre si è in Internet.
- I. Esaminare cos'è il diritto d'autore.
- J. Distinguere tra le risorse educative libere e la violazione del diritto d'autore.

**Competenze:** Auto-analisi, capacità di identificare le opportunità, capacità di sondare nuove possibilità, learning by doing, adattabilità, flessibilità, spirito d'iniziativa, creatività, capacità di valutare i rischi, processo decisionale efficace, problem solving, capacità di cercare informazioni, capacità di attuare nuove soluzioni, capacità di insegnare, pensiero critico.

## 2. CONTESTO TEORICO

### 2.1. Cosa sono le competenze digitali e perché ne abbiamo bisogno?

Ogni giorno milioni di persone in tutto il mondo condividono foto su Internet, caricano e archiviano documenti e file su unità di rete, eseguono trasferimenti di denaro dal conto bancario online, parlano tra loro e imparano anche online. Per essere in grado di completare una qualsiasi di queste attività, sono necessarie alcune competenze digitali. In questo sotto modulo studieremo cosa sono le competenze digitali, perché risultano essenziali al giorno d'oggi e come gli educatori degli adulti possono farne un uso efficace mentre insegnano a gruppi svantaggiati. Analizzeremo inoltre cosa significa accessibilità riguardo alle piattaforme di apprendimento per un'equa distribuzione e uso delle competenze digitali, indipendentemente dalle condizioni di un essere umano (disabilità, handicap, difficoltà di apprendimento o altri tipi di svantaggio).



Fonte : <https://unsplash.com/photos/3uKEDMU5J7k>

## Introduzione alle competenze digitali

Viviamo una società caratterizzata da cambiamenti rapidi che riguardano molti ambiti della vita. Assistiamo a un'ampia gamma di cambiamenti che si manifestano nella sfera economica, sociale e tecnologica in relazione alla **transizione verso una civiltà dell'informazione**. Si tratta di cambiamenti a lungo termine che portano ad un incredibile incremento della capacità di utilizzare la conoscenza. L'economia e la vita sociale sono state dominate dalla tecnologia e dall'automazione e dalla costante ricerca di innovazione in ogni campo.

Proprio come nella società dell'informazione, **lo sviluppo e la diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) gioca un ruolo importante** nel concetto di un'economia basata sulla conoscenza. Tuttavia, l'emergere e lo sviluppo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno avuto un impatto anche sul mercato del lavoro. Si è registrato lo sviluppo di nuove **competenze digitali** rilevanti, che permettono un uso efficiente e consapevole delle nuove tecnologie e la partecipazione attiva alla società dell'informazione. Esse sono divenute un fattore chiave per aumentare la redditività e la produttività.

Per semplificare le cose, i dipendenti più efficienti guadagnano di più e sperimentano standard di vita più elevati (a volte anche come risultato del ricorso a specifiche competenze digitali). Molte ricerche suggeriscono che i motivi alla base delle significative differenze tra i paesi in termini di crescita economica negli ultimi anni sono dovute alle disparità negli investimenti in ICT.

L'uso delle ICT è ampiamente riconosciuto come **un fattore chiave per migliorare la competitività nell'economia**. Tali tecnologie influenzano anche molti aspetti della vita sociale, sia professionale



Erasmus+

che personale. Il ruolo fondamentale di queste tecnologie di uso comune si manifesta in così tante sfere della vita che sarebbe difficile contarle.

L'uso di ICT è uno dei principali fattori che **hanno influenzato i cambiamenti nel lavoro, nella vita domestica e nell'educazione** negli ultimi decenni. La diffusione di ICT è oggetto di molti studi scientifici, incluse le ricerche statistiche. Nonostante l'aumento dell'uso di ICT nella vita quotidiana, c'è un disallineamento, o almeno una difficoltà, nel far combaciare le competenze offerte sul mercato del lavoro con la domanda delle imprese.

Questa situazione rischia di peggiorare con l'aumento dei requisiti richiesti dal mercato del lavoro, ma anche **la tecnologia sta cambiando a un ritmo veloce**, introducendo nuove soluzioni e la **necessità di un aggiornamento digitale**. Indubbiamente, tutto questo richiede la costruzione e l'implementazione di programmi di formazione adeguati ad aumentare le competenze digitali in tutti gli adulti.

Ma cosa sono in realtà le **competenze digitali**?

Ogni abilità e competenza dovrebbe essere sviluppata mentre ci si adatta ai cambiamenti nell'ambiente sociale. Il modo migliore è iniziare fin dai primi anni. Prima si assimilano i fondamenti della tecnologia e la sua funzione nella vita quotidiana, più facile sarà adattarsi alle continue trasformazioni che si manifestano.

Assimilare le competenze digitali permetterà anche di impiegarle correttamente e di operare in rete in piena sicurezza.

Le **competenze digitali** consistono in un ampio set di competenze che portano ad un utilizzo efficiente e consapevole delle nuove tecnologie e ad una partecipazione attiva nella società dell'informazione. Non si limitano al mero funzionamento dei dispositivi, ma riguardano anche le competenze di informazione, il reperimento e l'utilizzo di nuove informazioni provenienti da fonti diverse, il potenziamento delle proprie conoscenze attraverso le ICT.

Secondo la definizione della Raccomandazione del Consiglio Europeo 2018 "le competenze digitali implicano un utilizzo critico e responsabile delle tecnologie digitali, e un interesse per esse per apprendere, lavorare e partecipare alla società". Si tratta, dunque, di un insieme di conoscenze, competenze e comportamenti.

Le competenze digitali includono:

- la capacità di utilizzare informazioni e dati,
- la comunicazione e la cooperazione,
- l'alfabetizzazione mediatica,
- la capacità di creare contenuti digitali (compresa la programmazione),
- la sicurezza (comprese le competenze in materia di sicurezza digitale e cyber-sicurezza),
- gli aspetti legati alla proprietà intellettuale,
- la capacità di risolvere i problemi,
- il pensiero critico.

Perché ne abbiamo bisogno?

Come già sapete, le competenze digitali sono alla base di ogni singolo aspetto della vita: **più si è digitalizzati, più si aprono le porte a nuove opportunità in vari ambiti della vita**. Questo è un fenomeno inevitabile, conseguente alla globalizzazione e ai requisiti sempre più elevati richiesti da molti impieghi. I vostri studenti non sono sempre consapevoli di questo, né del fatto che l'aggiornamento delle competenze possa essere un fattore critico per determinare il livello di competizione sul mercato del lavoro. Per questo è opportuno spiegare loro i molteplici risvolti della digitalizzazione nella loro vita. Le competenze digitali sono significative in quanto insieme di abilità, attitudini e conoscenze necessarie per capire e utilizzare le **funzioni di base delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione**, incluso il funzionamento di device come personal computer, laptop, tablet, telefoni cellulari e smartphone.

**Le competenze informatiche sono spesso confuse con le competenze informative** che consentono agli utenti di cercare, valutare e utilizzare abilmente le informazioni provenienti da diverse fonti.

Le competenze ICT sono essenziali per la vita in una società sempre più digitalizzata. **Le competenze digitali permettono lo sviluppo continuo e migliorano la capacità della società di adattarsi ai cambiamenti del mercato del lavoro**. Le competenze digitali e il loro ampio impiego da parte della società sono un'opportunità per un ulteriore sviluppo dell'economia e permettono di aumentare la sua competitività. Aumentano la disponibilità di conoscenza e informazione, promuovono l'acquisizione di competenze indispensabili in tutti i periodi della vita e in tutti i settori dell'attività sociale e professionale. Le competenze digitali sono anche essenziali per un uso efficace dei media digitali per scopi professionali, educativi e ricreativi. Comprendono la capacità di usare i media digitali, la capacità di capire e valutare criticamente i diversi aspetti dei media digitali e il loro contenuto e la capacità di comunicare efficacemente in diversi contesti. **Senza competenze digitali di base è difficile partecipare pienamente alla vita sociale**. La prevalenza dell'uso e il livello di avanzamento delle competenze digitali nella società stanno diventando un fattore determinante della dinamica dello sviluppo economico.

Inoltre, la politica della Commissione europea ha promosso un ambiente di piattaforme online guidato per l'innovazione nell'UE, e nella sua Comunicazione sulle Piattaforme Online del maggio 2016 ha identificato alcune aree chiave di interesse per sostenere lo sviluppo delle piattaforme online, identificandole come una parte importante dell'economia digitale.

Queste includono i seguenti principi guida:

- La parità di condizioni per i servizi digitali comparabili;
- Garantire un comportamento responsabile delle piattaforme online per proteggere i valori fondamentali;
- Promuovere la fiducia, la trasparenza e garantire l'equità sulle piattaforme online;
- Mantenere i mercati liberi e non discriminatori per favorire un'economia basata sui dati.

Perché questa richiesta è una sfida?

**Le competenze digitali sono in continua evoluzione**. Per stare al passo con questi cambiamenti è necessario l'apprendimento permanente, l'acquisizione di competenze innovative e l'uso efficace delle opportunità offerte dalle reti e dai media digitali. La comparsa e lo sviluppo delle nuove tecnologie digitali non sono quindi indifferenti al mercato del lavoro. Le nuove soluzioni, che sono il risultato dell'automazione e dell'aumento dell'efficienza, contribuiscono alla nascita di nuove professioni, che sostituiscono alcune di quelle esistenti. Con una diffusione così rapida delle

tecnologie dell'informazione e della comunicazione, le competenze digitali non sono più dominio esclusivo del personale informatico specializzato. Le competenze di base sono richieste in quasi tutti i settori della vita, così come al lavoro.

Le ICT sta cambiando il nostro modo di lavorare: i requisiti e le competenze richiesti includono ora una gamma più ampia di attività legate alla grande frequenza di accesso alle informazioni, la capacità di pianificare, di adattarsi più velocemente alle condizioni che cambiano, così come la capacità di cooperare in organizzazioni orizzontali, di scambiare rapidamente informazioni e di condividere conoscenze tra i dipendenti.

Esiste anche una chiara correlazione tra la percentuale di persone senza esperienza nell'uso delle ICT nel loro lavoro e altri indicatori dello sviluppo dell'economia basata sulla conoscenza. La domanda di dipendenti con competenze più avanzate è cresciuta rapidamente negli ultimi anni. C'è la preoccupazione che il mercato possa riscontrare mancanze in questo settore: il che da un lato causerà un relativo aumento dei salari di questo gruppo di dipendenti, ma dall'altro potrebbe agire come un ostacolo allo sviluppo.

Le competenze nell'informazione, nei media, nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nei dati e nel networking giocano un ruolo importante nel plasmare la capacità delle persone di svolgere compiti legati all'istruzione, al lavoro, alla cultura e alla vita. Queste aree di competenza sono legate alle **abilità cognitive necessarie per il pensiero critico**.

Purtroppo, diverse ricerche condotte hanno evidenziato come molte persone siano penalizzate in questo senso, il che rende questo problema una questione importante nella politica di sviluppo socioeconomico. Per questo **l'alfabetizzazione digitale** è annoverata tra le questioni e gli obiettivi politici più importanti per lo sviluppo dell'economia digitale, tra cui: i benefici economici e sociali di un Internet libero, la promozione dell'innovazione legata all' ICT, il miglioramento delle reti di comunicazione, l'Internet delle cose (IOT), la fiducia, la sicurezza digitale e la protezione della privacy.

**La mancanza di adeguate competenze digitali mette a rischio di esclusione sociale.** Le cause di questa esclusione possono essere diverse: nessun accesso o difficoltà, nessun uso dell'ICT o basse competenze. L'uso delle tecnologie digitali e dei servizi Internet, che copre tutti i settori dell'economia e il settore pubblico, sta diventando un elemento politico essenziale. Migliorare l'uso dell'ICT sul lavoro significa aumentare la richiesta di nuove competenze. I cambiamenti nella domanda di competenze rappresentano, da un lato, importanti sfide per il sistema educativo e, dall'altro, nuove opportunità per migliorare l'apprendimento all'interno e all'esterno della scuola, grazie, per esempio, a **piattaforme educative aperte** e all'accesso a risorse di alta qualità.

## Risorse e competenze digitali nell'insegnamento e nell'apprendimento

Le competenze digitali giocano un ruolo importante nella formazione, specialmente se si considera il crescente numero di risorse disponibili online. L' [European Framework for the Digital Competence of Educators](#) (Quadro europeo per le competenze digitali degli educatori) distingue le risorse digitali in strumenti digitali e contenuti digitali, che insieme rappresentano le tecnologie digitali.



Le seguenti tipologie di risorse digitali sono considerate come esempi all'interno del quadro di riferimento citato:

- Informazioni online, sito web, piattaforme
- Contenuto multimediale (immagini, audio, video)
- Materiale per l'apprendimento
- Giochi (online), quiz
- Software (per l'istruzione), app, programmi
- Ambienti virtuali di apprendimento
- Social network

Anche se tutti i tipi di risorse digitali elencati sono utili e possono essere impiegati in varie circostanze per l'apprendimento, gli ambienti di apprendimento virtuali (**Virtual Learning Environment**), con il passaggio dal sistema di apprendimento tradizionale in classe all'apprendimento misto e online, risultano particolarmente efficaci nel mondo digitalizzato di oggi. Questo ambiente digitale basato sul web è di solito destinato all'interazione tra formatori e discenti, tra discenti o per la fruizione di percorsi di apprendimento completi (tramite una piattaforma). In questo senso, qualsiasi contenuto formativo che viene pubblicato all'interno di un ambiente di apprendimento virtuale (o online) è un contenuto/risorsa digitale. Ma questo tipo di ambiente favorisce anche altre attività: l'organizzazione di gruppi di apprendimento online, le valutazioni o la presentazione di risorse, per citarne alcune.

Nel caso in cui la risorsa digitale (o l'ambiente di apprendimento) sia pubblica e possa essere adattata o riutilizzata da terzi senza limitazioni, si parla di **Open Educational Resource**. L'UNESCO definisce le Risorse Educative Aperte (OER) come: "materiali per l'insegnamento, l'apprendimento e la ricerca su qualunque supporto - digitale o altro - che si trovano nel pubblico dominio o che sono stati rilasciati sotto una licenza pubblica che permette l'accesso gratuito, l'uso, l'adattamento e la redistribuzione da parte di terzi, senza restrizioni o con restrizioni limitate".

Le piattaforme educative aperte sono uno supporto fondamentale non solo per i formatori, che cercano strumenti online adatti alle loro classi, ma anche per qualsiasi studente. Poiché sono accessibili, più discenti beneficeranno del loro uso. **Il secondo prodotto del progetto JIMINY, denominato JIMINY Personal Trainer, è proprio un esempio di Open Educational Resource.**

Sebbene Internet fornisca una grande varietà di piattaforme online già predisposte, è possibile decidere di creare una propria piattaforma di apprendimento con materiali appositamente adattati alle esigenze e alle aspettative del gruppo target.

A questo proposito, è possibile scegliere tra alcune piattaforme, tra cui [Moodle](#), [Kahoot!](#) o [Google Classroom](#).

Tuttavia, come avviene per molte soluzioni tecnologiche, anche nel caso della creazione di **OER possono presentarsi alcuni ostacoli per gli utenti**, che possono includere (Open Educational Resources, Conversations in cyberspace, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2009):

1. Mancanza di tempo e competenze

Con scarse competenze nell'uso di ICT, il tempo necessario è difficile da definire. Per gli accademici lo sviluppo delle OER è ancora considerato un compito supplementare negli

ambienti di insegnamento tradizionali (scuole), quindi si colloca di solito dopo l'orario di lavoro degli insegnanti.

2. Una cultura pedagogica rigida, e poco innovativa  
Le OER sono al di fuori del programma di insegnamento tradizionale e sono ancora considerate dalla maggior parte dei sistemi educativi come un elemento integrativo del processo di insegnamento.
3. Mancanza di un sistema di riconoscimento per la produzione di OER  
Le OER non sono accreditate come una pubblicazione da documentare nella propria carriera professionale.

### **Per questi motivi l'aggiornamento delle competenze è cruciale.**

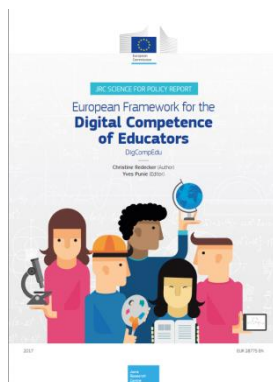
Un aiuto in questo senso è il già citato European Framework for the Digital Competence of Educators della Commissione Europea (noto anche come DigiCompEdu). Il quadro mira a promuovere e sostenere lo sviluppo delle competenze digitali dei professionisti dell'educazione in modo che siano meglio preparati a supportare gli studenti, anche per quanto riguarda l'inclusione. Il quadro comprende le competenze professionali e pedagogiche dell'educatore, così come le competenze degli studenti. All'interno di queste competenze grande attenzione è dedicata all'impegno professionale, alle risorse digitali, alla valutazione, all'insegnamento e all'apprendimento, alla responsabilizzazione degli studenti e alla promozione della loro competenza digitale.

Inoltre, la struttura presenta un modello di avanzamento per aiutare gli educatori e i formatori a sviluppare le proprie competenze digitali (da principianti a pionieri - l'ultimo stadio implica non solo possedere le conoscenze, ma anche essere pronti a sviluppare le attività digitali).

Le sei aree del DigiCompEdu Framework hanno lo specifico scopo di fornire agli educatori le seguenti abilità (European Framework for the Digital Competence of Educators, p.16, 2017):

- Utilizzare le tecnologie digitali per la comunicazione, la collaborazione e lo sviluppo professionale.
- Reperire, creare e condividere risorse digitali.
- Gestire e orchestrare l'uso delle tecnologie digitali nell'insegnamento e nell'apprendimento.
- Utilizzare le tecnologie e le strategie digitali per migliorare la valutazione.
- Utilizzare le tecnologie digitali per potenziare l'inclusione, la personalizzazione e l'impegno attivo degli studenti.
- Consentire agli studenti di usare in modo creativo e responsabile le tecnologie digitali per l'informazione, la comunicazione, la creazione di contenuti, il benessere e la risoluzione dei problemi.

Una descrizione dettagliata e più esplicita di queste competenze è trattata nel DigiCompEdu Framework:



## Adozione di soluzioni digitali

Quando sei il co-ideatore di una soluzione digitale, ti trovi nella posizione migliore per adattare quella soluzione ai tuoi studenti, alle loro abilità o alle loro disabilità. In caso contrario, dovresti sforzarti di renderla **il più inclusiva possibile**.

Ma cosa significa?

L'inclusione consiste nel coinvolgere il più possibile le persone. **Inclusione digitale significa rendere le risorse e gli strumenti digitali disponibili per tutti**. Il termine comprende sia l'usabilità che l'accessibilità, tenendo in considerazione le competenze digitali. L'usabilità fa riferimento all'esperienza dell'utente, e coinvolge anche gli studenti con scarse competenze, anche se non necessariamente quelli disabili. L'accessibilità, d'altro canto, riguarda le persone con disabilità e rende le risorse e gli strumenti adeguati al loro utilizzo.

Come si può rendere una soluzione digitale inclusiva?

Ci sono diversi modi per farlo.

1. Se la risorsa digitale desiderata viene visualizzata tramite browser, è possibile installare un plug-in che possa funzionare su vari siti web.
2. Si può anche controllare se un sito web ha un widget di accessibilità, che possa migliorare l'esperienza online di un individuo.
3. Se la soluzione che state scegliendo è da installare sul desktop o sullo smartphone, allora supportate i vostri studenti nel processo di download, fornendo anche istruzioni su come attivare le funzioni di accessibilità nelle impostazioni dei loro dispositivi.
4. Se siete interessati a verificare le caratteristiche di accessibilità, allora dovrete usare uno strumento online per questo scopo, ad esempio WAVE Web Accessibility Evaluation Tool.
5. Se sei il creatore o lo sviluppatore di una piattaforma di apprendimento, esistono molti adeguamenti al contenuto che è possibile fare autonomamente. Un widget di accessibilità o la regolazione delle impostazioni del dispositivo e del browser non risolveranno il problema del contenuto illogico della formazione o la mancanza di sottotitoli video. Però è bene prestare attenzione anche ad altri elementi:
  - La scelta dei colori è fondamentale affinché gli utenti siano in grado di distinguere tra i diversi elementi della pagina, il testo deve essere leggibile contro lo sfondo, il contrasto dei colori deve essere netto, la tavolozza scelta non deve risultare troppo intensa.



Erasmus+

Puoi anche controllare questo aspetto con un [Contrast Checker](#) in rete

- Usa le intestazioni per rendere il tuo contenuto più strutturato, facilitando anche la navigazione nella pagina.
- Attenzione al design, che dovrebbe essere considerato come mezzo per erogare informazioni in modo chiaro e all'interno di un layout leggibile.
- Utilizza un numero ridotto di font e varianti di font, invece di usare TUTTO MAIUSCOLO, che risulta difficile da leggere, soprattutto per chi deve farlo attraverso uno schermo.
- Assicurati che i link siano riconoscibili: non usare immagini per i link ed evita testi generici come "clicca qui" o "scopri di più", ma cerca di fare in modo che il testo del link abbia un significato.
- Nella selezione delle immagini, assicurarti di prevedere una descrizione alternativa e di non eccedere nel numero di immagini, ma anche di audio e video.
- Fornisci istruzioni chiare su come usare il video e l'audio, includendo i pulsanti di riproduzione e pausa, ma anche i sottotitoli, preferibilmente accessibili attraverso vie alternative.
- Evita la riproduzione automatica dei media, che si traduce in un caricamento delle pagine più lento e nel fatto che l'utente, non essendo preparato a sperimentare questa situazione, potrebbe trarne confusione o addirittura spavento.

La lista riportata sopra contiene solo alcuni passi fondamentali per rendere i contenuti più inclusivi per gli studenti svantaggiati. **Ricorda che è più facile gestire l'inclusività del contenuto digitale se è opera tua.**

Inoltre si può rendere l'insegnamento e l'apprendimento più inclusivi mediante:

- Il coinvolgimento degli studenti nello sviluppo o nella scelta delle risorse digitali.
- La spiegazione delle istruzioni sull'utilizzo di una risorsa digitale rivolta non solo allo studente, ma anche al suo tutore/coniuge/tutore/assistente.
- La richiesta allo studente di esaminare il contenuto educativo prima di utilizzarlo nel processo educativo.
- La raccolta periodica di feedback dallo studente riguardo all'esperienza di apprendimento.

Ci sono anche alcuni **metodi di apprendimento adattivo digitale** che hanno recentemente acquisito popolarità e che rappresentano alternative stimolanti da considerare: Intelligenza Artificiale e tecnologie di Realtà Aumentata, *gamification* o applicazioni mobili per l'istruzione - che introducono il *learning by doing* e la sperimentazione nel processo di apprendimento. Di conseguenza, i video tutorial e lo storytelling alla lavagna sono più facili da implementare rispetto alle presentazioni tradizionali da parte dei formatori stessi.

## 2.2. Internet e utilizzo sicuro delle risorse della rete

Internet è certamente una delle innovazioni più significative del mondo moderno. Lo dimostra il numero di utenti (che si stima in miliardi), o il fatto che senza Internet molti settori della vita non potrebbero funzionare. La connessione permanente alla rete ci permette di accedere costantemente a una quantità incredibile di informazioni. Possiamo guardare qualsiasi film, ascoltare musica, chattare con gli amici, giocare online e molto altro.

Ma Internet, oltre ad essere una fonte di dati e divertimento, ha anche un lato oscuro. Possiamo ad esempio imbatterci in virus di vario genere, o essere vittime di truffe: inconvenienti che dovrebbero essere il più possibile evitati.

Quindi, come possiamo prenderci cura della nostra sicurezza sul web?



Fonte: <https://unsplash.com/photos/VO5w2lda70s>

### Pericoli connessi all'uso di Internet

Usiamo Internet ogni giorno per vari motivi: la rete ci offre infatti un accesso rapido alle informazioni di cui abbiamo bisogno. Allo stesso tempo, però, vale la pena ricordare che **Internet comporta molti rischi**: la rete non è completamente controllata, quindi non c'è spazio per nessuna negligenza da parte degli utenti.

Sempre più spesso i media riportano notizie su furti di dati, violenze virtuali e altri fenomeni pericolosi, ai quali chiunque usi Internet può essere esposto. Molte persone ritengono che queste minacce non li riguardino, perché si limitano a navigare su siti web o a comunicare con i loro amici, eppure ognuno di noi è una potenziale vittima di minacce virtuali.

Il numero di e-mail inviate dai truffatori è spaventoso. A volte le e-mail dei truffatori sono "false in modo perfetto": sembrano in tutto uguali alle e-mail dell'istituzione che imitano. È bene anche prestare attenzione ai siti sospetti o ai siti che imitano quelli conosciuti. Tutto questo ha un solo scopo, che è quello di ottenere dati, preziosi sia per gli inserzionisti che, purtroppo, per i truffatori. **Se qualcosa navigando in Internet ci fa venire un sospetto, è sempre meglio non cliccarci sopra**, o fare in modo di controllare una determinata pagina in anticipo con un programma antivirus. Gran parte di Internet è purtroppo costellata di falsi annunci, notizie false e altri elementi che dovrebbero richiamare la nostra attenzione.



Erasmus+

Tra l'altro l'accesso permanente alla rete di uno smartphone o di un computer da qualunque luogo ci espone ad altri pericoli completamente nuovi.

Usando Internet, possiamo cadere preda di un virus, di uno spyware o semplicemente di una frode. È molto comune sperimentare tentativi di frode: di solito il criminale vuole tentare in diversi modi di appropriarsi dei nostri dati. L'illusione dell'anonimato sul web è piuttosto pericolosa: è importante per questo ricordare di **non fornire mai informazioni sensibili senza aver prima controllato attentamente la fonte della richiesta**. Potrebbero essere utilizzate in modo non auspicabile. Purtroppo, esistono molte minacce di questo tipo, e dovremmo imparare a proteggerci.

Qualcosa che sembra essere ovvio, ma spesso non lo è affatto. Un semplice esempio è l'invio di documenti attraverso le reti. **Gli utenti di Internet non dovrebbero mai inviare copie di documenti online quando non sono sicuri di chi riceverà questi dati**. Molte persone tentate dall'offerta di un prestito veloce o di un lavoro attraente decidono di inviare copie di documenti d'identità a una persona sconosciuta: un comportamento molto pericoloso e irresponsabile. Non si può mai essere sicuri di come tali copie potrebbero essere in seguito utilizzate. Potrebbero essere trattate in modo non conforme al regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR dell'UE), o trasferite tra i dipendenti delle istituzioni finanziarie. Il rischio maggiore è quello di perdere il controllo sui documenti personali contenenti dati sensibili. Dovreste sempre informare i vostri studenti di questo.

E la sicurezza informatica?

Finché non ne fanno diretta esperienza, i partecipanti possono non essere consapevoli del cyberbullismo, delle molestie o dei discorsi di odio che purtroppo sempre più frequentemente compaiono su Internet. Per questo motivo è **fondamentale mettere in guardia gli studenti su come identificare e combattere potenziali atti di cyberbullismo**.

In base al [Cambridge Dictionary](#) il cyberbullismo è "l'attività di usare internet per danneggiare o spaventare un'altra persona, in particolar modo attraverso l'invio di messaggi sgradevoli".

Anche se non è possibile eliminare o prevenire completamente il cyberbullismo, **il riconoscere e il reagire al fenomeno sono passi cruciali**.

Esempi comuni di cyberbullismo includono **espressioni di odio** (dirette, attraverso messaggi privati, e-mail o chat, ma anche attraverso i social media o i siti web) o la **pubblicazione di informazioni private senza il consenso della persona interessata** (queste possono essere foto, video o qualsiasi tipo di dati). **Ciò che una vittima di cyberbullismo può fare** è segnalare l'attività al fornitore del servizio in cui il comportamento molesto si è verificato, parlare direttamente con l'aggressore, ignorare gli atteggiamenti, chiedere aiuto a un formatore, bloccare l'aggressore nella comunicazione online o fare rapporto alla polizia. Il tipo di reazione dipenderà dal tipo, dalla frequenza e dall'impatto del cyberbullismo sull'individuo, ma in ogni caso, **un comportamento simile non dovrebbe essere ignorato**. La sezione che segue sarà di supporto nella prevenzione dei casi di cyberbullismo.

## Nozioni di base sulla sicurezza dei Device e di Internet

Cominciamo dalle basi essenziali, ossia dal **controllare e introdurre misure di sicurezza nel dispositivo digitale** che voi o il vostro allievo state usando per connettervi a Internet. Solo allora

potrete essere certi che qualsiasi attività online sospetta non sia il risultato di un dispositivo difettoso o non protetto.

#### Protezione prima di andare online

Rispetto a questa questione, è bene dotarsi di un **programma antivirus e antispyware**. Se il tuo computer non ne è dotato, installali immediatamente e consigliali anche ai tuoi studenti (alcuni Internet Provider li offrono gratuitamente).

Allo stesso tempo, è bene essere consapevoli che nessun programma antivirus dà la sicurezza al 100% di non avere scaricato nulla di dannoso da Internet. Possono esistere alcune tipologie di minaccia che non vengono rilevate dal nostro programma.

Con un software antivirus, un elemento importante è abilitare la **scansione in tempo reale**. Questa funzione permette al software antivirus di scansare automaticamente i file e i programmi che si trovano sul computer (scaricati da Internet e installati al momento) alla ricerca di virus. In questo modo, si evita di dover combattere contro i virus quando hanno già infettato il dispositivo.

Vale comunque la pena ricordare che esiste anche la possibilità di **eseguire una scansione manuale**. La scansione manuale del computer con un software antivirus permette di rilevare le minacce che non sono state identificate durante la scansione in tempo reale. L'esecuzione di una scansione rapida con le impostazioni predefinite di solito è questione di pochi clic. È anche possibile creare le proprie impostazioni di scansione selezionando file, cartelle o dischi, o file e cartelle nascoste che di solito sono prive di malware.

Cosa fare se il software antivirus rileva un virus? I file infetti di solito possono essere "curati" o "riparati": il virus sarà rimosso, il codice originale sarà ripristinato, e il file tornerà a come era prima dell'infezione. Sfortunatamente, per alcuni virus, ad esempio gli spyware, la rimozione può comportare anche la rimozione dei file che sono stati infettati: in casi di questo genere, l'eliminazione è l'unico modo sicuro per liberarsi definitivamente del virus.

Un altro passo molto importante è **mantenere aggiornato il software antivirus**. Il software antivirus non può proteggerti efficacemente dal malware se non sa cosa cercare. Anche installando il miglior software disponibile, se non si effettuano aggiornamenti regolari, il dispositivo non funzionerà correttamente, con un impatto negativo sull'esperienza online dell'utente. Ecco perché è così importante assicurarsi che il software antivirus abbia una lista aggiornata di virus e spyware già definiti.

Infine, le connessioni di rete. Fate in modo che i vostri studenti si colleghino **solo a reti conosciute**. L'utilizzo di reti sconosciute pone una seria minaccia alla sicurezza delle informazioni condivise in rete, quindi quando ci si connette tramite un hotspot si dovrebbe considerare se è più importante la voglia di rimanere connessi o la sicurezza delle informazioni condivise.

#### Protezione mentre si è online

Dopo essersi connessi a una rete sicura, la riflessione successiva dovrebbe riguardare la **scelta di un sito web sicuro, di un browser web o di un'applicazione protetta** (sui dispositivi mobili).

Come decidere se un sito web è sicuro?

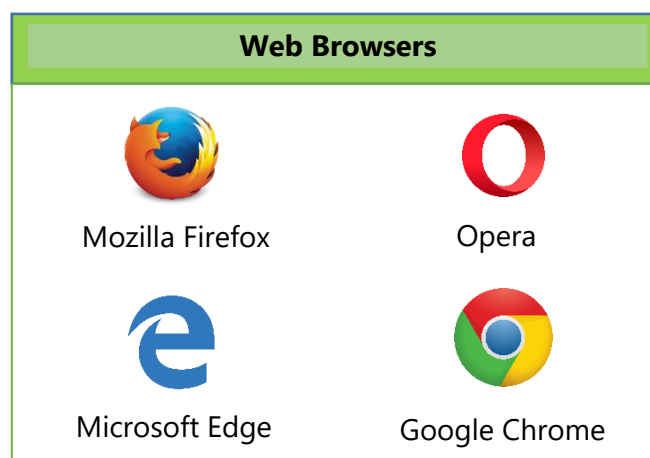
Il modo più semplice per riconoscere se un sito web è sicuro è controllare l'indirizzo (barra degli URL) ovvero se inizia con **https://** e/o include l'icona di un "lucchetto". Questi elementi indicano che il sito web ha un certificato valido e un link alle impostazioni, ma contiene anche informazioni sui cookie e sulla protezione dei dati sensibili. I messaggi inviati tra l'utente e un determinato sito web sono poi ulteriormente criptati. Per questo i dati non possono essere intercettati e modificati da persone non autorizzate.



Fonte : <https://pixabay.com/pl/illustrations/https-strony-sieci-web-internet-3344700/>

A volte capita che appaiano degli avvertimenti sugli errori dei certificati. È bene non ignorarli, soprattutto se il sito web non è affidabile o se l'errore non si era mai presentato prima. I siti web che hanno un lungo tempo di caricamento, anche se non necessariamente legati alla sicurezza di un sito, dovrebbero avvertire gli utenti, e potrebbero rappresentare un ostacolo per le persone con disabilità. Gli errori di ortografia degli indirizzi potrebbero portare a siti web leciti, ma dovrebbero essere evitati. Istruite i vostri studenti a scegliere siti web che siano raccomandati o che siano stati usati in precedenza. Lo stesso vale per i browser.

Ecco le buone pratiche in merito ai browser web:



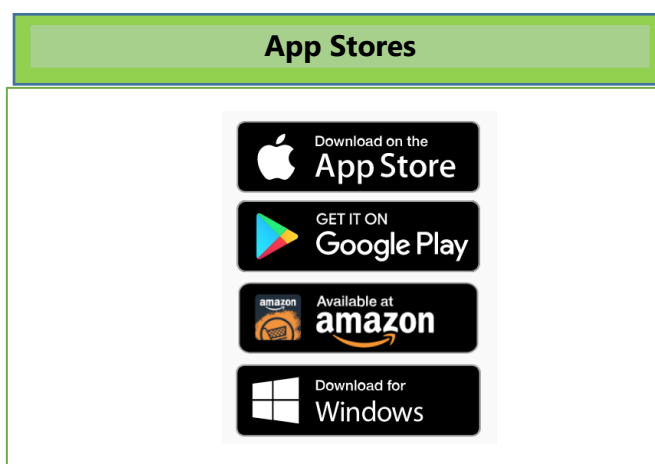
Un'ulteriore considerazione riguarda poi il **controllo delle impostazioni di privacy e sicurezza**. Specialmente quando gli studenti accettano la politica dei cookies di un sito web, dovrebbero essere



consapevoli delle informazioni che stanno fornendo e su chi possono contattare per domande riguardanti i loro dati. Altrettanto importante è sapere reperire queste informazioni sul sito web.

In termini di Applicazioni, Apple® AppStore e Google Play™ sono le fonti primarie di app. Il primo offre applicazioni per dispositivi IOS e il secondo per dispositivi Android. Ci sono anche altri fornitori, per esempio l'app store MIUI di Xiaomi, Amazon Appstore o Windows Apps e in realtà molti App store di terzi.

Gli App Stores dovrebbero essere selezionati con attenzione perché non garantiscono pari livelli di sicurezza, e quando viene richiesto l'accesso ai dati sul proprio dispositivo, si è esposti a un rischio maggiore. Poiché Google Play non è disponibile in tutti i paesi, ci sono utenti che devono fare affidamento sul download di applicazioni provenienti da un altro store di applicazioni se stanno usando un dispositivo Android. In uno qualsiasi dei casi menzionati in precedenza, le valutazioni, le recensioni e il numero di download degli App Stores dovrebbero valere come prerequisito per decidere quali applicazioni scegliere per il download.



Questo induce a riflettere sul **download sicuro**. I programmi gratuiti pubblicati su siti conosciuti sono spesso accompagnati da estensioni sotto forma di toolbar del browser, componenti aggiuntivi del sito, applicazioni aggiuntive e persino malware.

Come proteggersi dal download di soluzioni non sicure? È meglio seguire attentamente il processo di installazione (deselezionando tutte le opzioni aggiuntive). Una buona idea è anche quella di scaricare il programma direttamente dal sito web dello sviluppatore.

Un altro modo per utilizzare le risorse Internet in modo sicuro è quello di adottare la modalità privata ("incognito") nei browser web. Questa è una buona opzione se si utilizza un computer condiviso da poche persone. Alla fine della sessione, il browser cancella automaticamente tutti i file della cronologia e dei cookie. I **cookie** sono piccole quantità di dati che vengono rilevati da un sito web e salvati in un browser. I siti li usano per ricordare la cronologia di navigazione dell'utente e abbinare pubblicità o offerte su misura. Dovresti insegnare ai tuoi studenti a cancellare i cookie una volta ogni tanto (e anche la cronologia di navigazione).

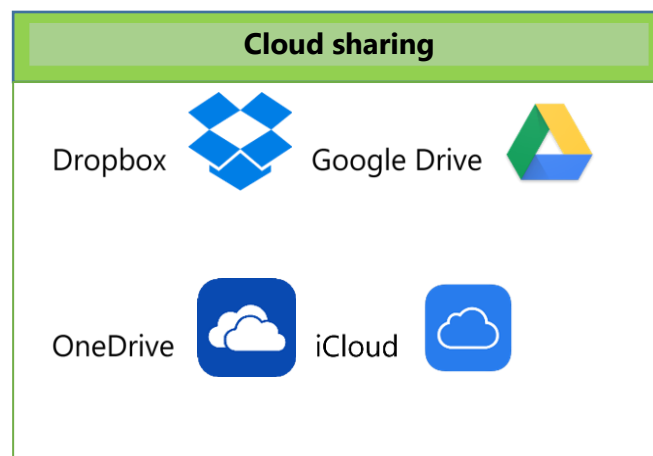


Fonte : <https://unsplash.com/photos/e6n7uoEnYbA>

**La condivisione di informazioni** attraverso le reti è strettamente legata anche alla protezione delle informazioni attraverso Internet. È bene spiegare agli studenti che non devono condividere nessun dato personale o sensibile attraverso le reti con persone che non conoscono. Questo implica anche evitare qualsiasi servizio sconosciuto che richieda di comunicare il numero della carta d'identità, l'indirizzo, il numero di telefono o la posizione, per esempio.

Gli utenti di Internet dovrebbero pensarci due volte prima di permettere all'applicazione di accedere alla propria posizione o al contenuto del proprio telefono. La stessa regola si applica all'uso di siti web: è bene non cliccare "Accetto" o "Confermo" ogni volta che si vuole arrivare al sito web il prima possibile. Questo è infatti un modo per concedere il permesso di accedere a molte informazioni! È sempre bene leggere prima le regole e controllare attentamente ciò si accetta. Inoltre, quando si condividono documenti attraverso il cloud, si dovrebbero scegliere solo fornitori fidati.

Ecco le buone pratiche di condivisione su cloud:



Quando si parla di comunicazione online, le e-mail sono regolarmente citate, ma questo non significa che siano esenti da truffe. Il modo più semplice e veloce per scoprire se un'e-mail proviene da un truffatore è controllare l'indirizzo e-mail del mittente. Sfortunatamente, capita che un'email di un truffatore provenga da un indirizzo e-mail affidabile, perché il truffatore si è introdotto nella casella di posta di qualcuno. In una situazione del genere, se qualcosa ci fa dubitare, si consiglia di

ignorare semplicemente l'e-mail e di cancellarla. Non si deve in nessun caso aprire l'e-mail, né tanto meno cliccare sui link o sugli allegati presenti al suo interno. Non aprite mai allegati sconosciuti e non cliccate su link di pagine se non siete sicuri al 100% della loro provenienza. D'altra parte, quando si invia un'e-mail bisogna informare gli studenti della possibilità di scegliere chi vedrà i loro messaggi (CC e BCC). Precauzioni simili si applicano ai social media - nelle impostazioni della privacy dell'account, i proprietari dell'account possono decidere quali informazioni devono essere rese pubbliche.

Un po' di scetticismo in questi casi è sempre utile, anche quando il messaggio di Facebook o l'e-mail nella nostra casella di posta provengono da una persona che conosciamo. Si può scoprire che il computer del nostro amico è stato precedentemente infettato da un malware e manda messaggi con una "sorpresa" in autonomia. Inoltre, le cose che si mettono su Internet rimangono per sempre. Ecco perché vale la pena pensarci due volte prima di cliccare sul pulsante "invia" o " pubblica". Soprattutto se condividi le tue informazioni private, come foto e dati personali. L'apice dell'imprudenza è caricare una scansione della carta d'identità o della patente di guida su un server gratuito. I "ladri d'identità" beneficeranno certamente di un tale "regalo". Per salvaguardare la sicurezza o un certo senso di anonimato sulla rete, vale la pena usare degli pseudonimi. Se non è necessario fornire i vostri dati personali, non fatelo.

### **Meno informazioni sono presenti sul web, più sicura è la vostra attività.**

Una questione importante che non dovrebbe essere trascurata, anche se qui la menzioniamo per ultima, è la **protezione delle password**. Conviene sempre assicurarsi di avere password abbastanza efficaci in caso di un attacco di hacking. Il modo migliore per farlo è quello di utilizzare password diverse per diversi siti, e di distinguerle per il servizio bancario, per la casella di posta elettronica e per i siti di social network. In questo modo, se la password di una pagina dovesse trapelare, l'hacker non potrà accedere anche alle altre. Non si dovrebbero usare nomi o date, poiché è più difficile individuare caratteri casuali. Gli studenti dovrebbero essere attenti a non condividere le password con altri e a cambiare le proprie password periodicamente, per prevenire il furto di dati e le altre conseguenze connesse. È inoltre bene insegnare agli studenti a **scollegare gli account**.

**Il DigiCompEdu Framework è anche una guida per la protezione dei contenuti digitali sensibili.** La competenza "Gestione, protezione e condivisione delle risorse digitali del Framework" affronta proprio questo argomento, e indica come: organizzare i contenuti digitali e renderli disponibili agli studenti, ai genitori e ad altri educatori; proteggere efficacemente i contenuti digitali sensibili, rispettare e applicare correttamente la privacy e le regole del copyright, e comprendere l'uso e la creazione di licenze aperte e risorse educative aperte, compresa la loro corretta attribuzione. A questo proposito, si raccomanda di aumentare il livello di sicurezza quando:

- Si condividono le risorse usando link o allegati.
- Si condividono risorse su piattaforme online o siti web personali/organizzativi/blog.
- Si condividono repository o risorse proprie con altri, gestendo il loro accesso e i loro diritti come richiesto.
- Si condividono dati amministrativi e relativi agli studenti con colleghi, studenti e genitori, come previsto.

### 2.3. Copyright

Quando usi o condividi informazioni, contenuti e risorse che si trovano in Internet, sei tenuto a verificare se il materiale è stato creato e condiviso da autori con licenze che ne permettono un utilizzo libero. Pertanto, le risorse digitali che sono di dominio pubblico non sono necessariamente disponibili per un uso pubblico, libero e illimitato, anche se sono per scopi educativi. È qui che la specificità del diritto d'autore è importante. Verranno dedicate alcune parole al riguardo.



Fonte : <https://unsplash.com/photos/Oaqk7qqNh>

### Cos'è il Copyright?

Il copyright (diritto d'autore) è una disciplina del diritto civile, e comprende un insieme di norme giuridiche che sono parte della legge sulla proprietà intellettuale, nonché tutti i diritti dell'autore di un'opera che lo autorizzano a decidere sullo sfruttamento dell'opera e a beneficiarne finanziariamente.

Il copyright per le attività online include anche (DigiCompEdu Framework):

- Rispettare le possibili restrizioni di copyright per l'uso, il riutilizzo e la trasformazione delle risorse digitali.
- Aggiungere le fonti di riferimento quando si condividono o si pubblicano risorse soggette a diritto d'autore.
- Attribuire permessi (open) alle risorse prodotte in proprio.

Di conseguenza **il copyright non vieta necessariamente la possibilità di utilizzare un determinato materiale o un contenuto, ma applica restrizioni utili a proteggerne la proprietà e evitarne l'uso improprio**. Dal punto di vista della legge sul diritto d'autore, non ha importanza se un'opera è considerata di valore o ha un valore estetico. Infatti, è considerata "opera" qualsiasi manifestazione



Erasmus+

di attività creativa con carattere individuale, in qualsiasi forma, indipendentemente dal valore, dallo scopo e dalle modalità di espressione. Chiunque può creare contenuti, con risultati più o meno buoni, ma un autore può essere solo una persona fisica con capacità giuridica (finora, in base alla legge, persone giuridiche, animali e intelligenza artificiale non possono essere considerati autori di un'opera). Il nome dell'autore dovrebbe essere mostrato sull'opera o reso pubblico al momento della sua distribuzione. Se non siamo sicuri del nome della persona, la fonte di quel materiale deve essere riportata.

Il processo stesso di creazione di un'opera dovrebbe essere caratterizzato dal contributo creativo e dallo sforzo intellettuale dell'autore. Per esempio, una fotografia di un'immagine vista in un museo che sarà usata per scopi educativi non è un'opera, a meno che non abbia un elemento artistico (se, per esempio, è stata usata un'inquadratura non convenzionale quando è stata scattata la fotografia).

Anche se Internet offre molteplici opportunità di collaborazione e di condivisione di informazioni online, i suoi utenti non dovrebbero essere ingannati dalle informazioni fornite da siti esterni. Inoltre, nel caso in cui si ricevano contenuti attraverso il cloud, non bisogna pensare che il fatto che qualcuno condivida dei file dia automaticamente il permesso di continuare a condividerli liberamente. **La condivisione di file, infatti, prevede lo scambio di proprietà intellettuale.**

Quando stai condividendo il tuo lavoro, tieni sempre in considerazione i diritti che vuoi concedere agli utenti: ovvero visualizzare, scaricare, modificare, condividere o modificare il contenuto. Quando condividi un contenuto che non è di tua proprietà esclusiva, rivolgiti alla fonte originale per confermare i diritti di proprietà e le eventuali ulteriori possibilità di condivisione.

I diritti d'autore individuali sono illimitati nel tempo, non trasferibili e sono detenuti senza alcuna registrazione o tassa. La protezione del diritto d'autore nasce quando l'opera è costituita, cioè quando l'autore decide di condividere il suo lavoro con altri. L'autore mantiene sempre un legame con la sua opera: per questo non possiamo etichettare un'opera, ad esempio un libro, con il nome di qualcun altro, o attribuirlo a noi stessi, perché questo comportamento costituirebbe plagio.

La soluzione per andare sul sicuro è **creare il proprio contenuto con solo alcune aggiunte significative** sotto forma di video di YouTube, immagini da fonti aperte o clip audio dalle notizie, per esempio.

Come formatore hai il controllo sul processo di formazione e dovresti adattare il tipo di contenuto alle peculiarità, alle difficoltà, agli svantaggi e al tipo dei tuoi studenti.

## Violazione del Copyright

La **violazione del copyright** si verifica ogni volta che usiamo un'opera al di fuori dell'ambito dell'uso consentito senza ottenere il permesso richiesto. La responsabilità penale può essere il risultato del plagio o di altre violazioni individuali del copyright (mancanza di informazioni sulla paternità, alterazione pubblica dell'opera, impedire o ostacolare il controllo dell'uso dell'opera). Inoltre sono reati anche il distribuire l'opera, il correggerla per la distribuzione, o il sistemarla per la distribuzione senza aver ricevuto l'autorizzazione.

La facilità che **le tecnologie della comunicazione** ci offrono nel copiare le informazioni può indurre a commettere plagi. Le stesse tecnologie, tuttavia, permettono **di individuare facilmente il plagio**. Se

il testo è stato copiato da Internet, il plagio può essere rilevato da chiunque utilizzi un motore di ricerca su Internet. I programmi antiplagio possono confrontare i testi con risorse Internet e banche dati. Tuttavia, se ci limitiamo a rilevare il plagio solo attraverso la comparazione meccanica del testo, i plagiatori sfuggiranno facilmente alla loro responsabilità: basti considerare che i più diffusi editor di testo offrono, per esempio, la possibilità di cambiare automaticamente le parole.

Pertanto, allo stato attuale dell'arte, il rilevamento del plagio richiede ancora il coinvolgimento attivo delle persone. Si dovrebbe prestare attenzione non solo al "prestito" diretto di testi o frammenti di opere visive o musicali, ma anche ad attribuirsi idee e scoperte altrui.

Secondo il diritto dell'UE, inoltre, fare copie temporanee sullo schermo dell'utente o nella cache dell'utente non è, di per sé, illegale (5 giugno 2014, Corte di giustizia dell'Unione europea (CGUE), caso *British Meltwater*).

Un'altra considerazione è la differenza tra copyright e brevetto. Se potete dimostrare che il vostro lavoro è stato sviluppato da un percorso indipendente e che non avete copiato il lavoro di qualcuno, questa dimostrazione può funzionare come difesa dall'accusa di aver violato il copyright.

### 3. ESERCIZI E QUIZ

#### 3.1. Esercizio 1

##### *Esercizio per educatori degli adulti*

Fase 1: Analizza i punti di forza e di debolezza del tuo studente/gruppo di studenti sulla base dei seguenti criteri:

- Disabilità visibili/facilmente percepibili che influiranno sulla loro partecipazione all'apprendimento con l'uso delle tecnologie digitali
- Difficoltà di apprendimento che influiranno sul loro modo di apprendere e percepire le informazioni
- Competenze digitali che sono state valutate in precedenza
- Qualsiasi altro punto di forza/debolezza comunicato dallo studente/dal gruppo di studenti

Fase 2: Abbina il tipo di strumenti digitali che utilizzerai durante la lezione e il tipo di abilità digitali dei tuoi studenti che intendi migliorare.

Fase 3: Spiega ai tuoi studenti qual è lo scopo dello strumento digitale prescelto e quali vantaggi potranno trarre dal suo utilizzo (quali nuove competenze digitali acquisiranno).

#### 3.2. Esercizio 2

##### *Esercizio per educatori adulti e studenti svantaggiati*

Fase 1: Identificare i tipi di competenze digitali necessarie per diverse professioni e settori.

Fase 2: Chiedere agli studenti quali sono le professioni in cui si immaginano. Aiutare gli studenti che non hanno una chiara visione del proprio lavoro futuro/posizione sul mercato del lavoro, a individuare quali professioni potrebbero intraprendere.

Fase 3: Definire cosa sono le competenze digitali e fornire alcuni esempi agli studenti. In un secondo momento gli studenti creano una mappa mentale intorno al termine "competenze digitali".

Fase 4: Chiedere agli studenti di condividere le proprie idee e scriverle sulla lavagna.

Fase 5: Gli allievi identificano le competenze digitali necessarie per il loro futuro lavoro.

Fase 6: Il formatore assiste individualmente gli allievi nella definizione dei percorsi di apprendimento per valutare, convalidare o acquisire le competenze digitali di cui gli allievi hanno bisogno per il lavoro.

#### 3.3 Esercizio 3

##### *Esercizio per studenti svantaggiati*

Fase 1: Il formatore spiega la differenza tra usabilità, accessibilità e inclusione. Con l'accesso ad Internet, l'insegnante/formatore mostra un sito web che possiede tutte e tre queste caratteristiche.

Fase 2: Agli studenti viene chiesto di valutare due siti web (scelti dal formatore) in termini di usabilità, accessibilità e inclusione. Alcuni studenti potrebbero aver bisogno di assistenza.

Fase 3: Gli studenti condividono il loro feedback e forniscono suggerimenti su quali miglioramenti introdurre/impostazioni cambiare per facilitare l'esperienza online.

### 3.4. Esercizio 4

#### *Esercizio per studenti svantaggiati*

Fase 1: Agli studenti viene chiesto di identificare i pericoli che si nascondono dietro l'uso di Internet. Le seguenti domande li aiuteranno a giungere ad alcune importanti conclusioni:

- Quando ho aggiornato l'ultima volta il mio software antivirus?
- Quanto spesso uso gli hotspot?
- Come capisco se un sito web è sicuro?
- Quale browser utilizzo?
- Come condivido i file in rete?
- Da dove scarico le applicazioni?
- Con quale frequenza cambio la mia password?
- Disattivo gli account?
- Controllo i dati che condivido online?

Fase 2: Gli allievi condividono le loro considerazioni e insieme al formatore creano una lista di raccomandazioni intitolata "Passi fondamentali per la sicurezza su Internet".

## 4. ULTERIORI LETTURE E APPROFONDIMENTI

Le seguenti risorse aggiuntive sono disponibili in lingua inglese:

[Digital Skills & Jobs Coalition initiatives repository](#)

[European Framework for the Digital Competence of Educators](#)

[Digital Skills: Rethinking education and training in the digital age: Digital skills and new models for learning](#)

[Introduction to Web Accessibility](#)

[Copyright & Online Resources: It Doesn't Have To Be Complicated](#)

[Copyright Resources to Support Publishing and Teaching](#)

## 5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE

### 5.1. Valutazione Iniziale

#### **Domanda 1**

Sai cosa sono le competenze digitali?

- a) Sì
- b) No
- c) Non sono sicuro



**Domanda 2**

Sai perché le competenze digitali sono importanti?

- a) Sì
- b) No
- c) Non sono sicuro

**Domanda 3**

Saresti in grado di citare almeno 5 esempi di competenza digitale?

- a) Sì, sicuramente
- b) Sì, ma non sarei così sicuro della mia risposta
- c) No

**Domanda 4**

Conosci la differenza tra "competenze informatiche" e "competenze digitali"?

- a) Sì
- b) No
- c) Posso intuire

**Domanda 5**

Saresti in grado di descrivere perché le competenze digitali sono in costante evoluzione?

- a) No, sembra abbastanza difficile
- b) Sì, ma non sono sicuro di capirne il motivo
- c) Sì, potrei spiegare alcune ragioni

**Domanda 6**

Saresti in grado di elencare almeno tre diversi tipi di risorse digitali?

- a) Potrei provare a indovinare, ma non sono sicuro della mia risposta
- b) Sì
- c) No

**Domanda 7**

Conosci il significato di “inclusione digitale”?

- a) Inclusione digitale significa che le risorse e gli strumenti digitali sono disponibili per tutti.
- b) Inclusione digitale significa includere il maggior numero possibile di risorse digitali ai fini dell'istruzione.
- c) No/non sono sicuro

#### **Domanda 8**

Conosci la differenza tra i diversi tipi di protezione che si possono adottare prima di andare online e mentre si è online?

- a) Sì
- b) No
- c) Potrei provare a indovinare, ma non sono certo della mia risposta

#### **Domanda 9**

Saresti in grado di elencare almeno 5 diversi tipi di buone pratiche per migliorare la sicurezza su Internet?

- a) Potrei provare a indovinare, ma non sono sicuro della mia risposta
- b) No
- c) Sì

#### **Domanda 10**

Chi pensi abbia più bisogno di saperne di più sulla condivisione dei file, la creazione di contenuti e la proprietà dei documenti?

- a) Le persone che vogliono creare contenuti o condividere contenuti esistenti
- b) Le persone che desiderano migliorare la propria situazione sul mercato del lavoro
- c) Entrambe le risposte a) e b) sono corrette

#### **Risposte Corrette**

1-A

2-A

3-A

4-A

5-C

6-B

7-A



Erasmus+

8-A

9-C

10-C

Matrice dei Livelli della classe:

- 0- L'allievo non possiede le conoscenze e le abilità di base riguardanti la digitalizzazione, l'uso sicuro di Internet e le competenze per usufruire della partecipazione in una società digitalizzata. È necessaria la guida e l'assistenza del formatore per migliorare questa situazione.
- 4
- 5- L'allievo usufruirà dei contenuti affrontati nel modulo "Cosa sono le competenze digitali e perché ne abbiamo bisogno? Come usare le risorse/contenuti digitali? - Migliorare le conoscenze e le competenze per un uso più responsabile delle risorse digitali e di Internet".
- 6
- 7- Lo studente ha solo alcune carenze nella conoscenza e nelle competenze sugli argomenti trattati nel modulo "Cosa sono le competenze digitali e perché ne abbiamo bisogno? Come usare risorse/contenuti digitali?"
- 8
- 9- Gli studenti sono in possesso di conoscenze e competenze di un buon livello riguardo alla digitalizzazione e all'uso sicuro di Internet.
- 10

## 5.2. Valutazione Finale

### Domanda 1

*Desideri migliorare le tue competenze digitali per trovare un lavoro. Cosa fai?*

- a) Chiedi ai tuoi amici e parenti di decidere in base alle opinioni di maggioranza.
- b) Lavori su una varietà di competenze digitali, tra cui la capacità di usare l'informazione, la comunicazione e il pensiero critico, per adattare meglio le tue competenze alle peculiarità dei requisiti in costante cambiamento del mercato del lavoro ed essere meglio preparato ad aggiornarti in base alle esigenze specifiche.
- c) Scegli le competenze che includono le tecnologie più recenti, semplicemente perché continueranno ad avere un impatto sulla nostra vita.

### Domanda 2

*Vuoi scaricare e condividere una pubblicazione online? Come fai?*

- a) Fai la tua copia della pubblicazione e la rendi pubblica senza il consenso dell'autore.
- b) Controlli se la risorsa digitale è una risorsa educativa libera e se il suo autore ha dato il permesso di riutilizzarla e condividerla senza ulteriori permessi.
- d) Apporti miglioramenti alla pubblicazione e la pubblichi come tua per ricevere i diritti di autore.

### Domanda 3



*Vuoi controllare se un sito web è sicuro. Che cosa fai?*

- a) Cerchi in un browser qualsiasi informazioni su quel sito web.
- b) Controlli se l'indirizzo (barra dell'URL) inizia con https:// o include l'icona di un "lucchetto".
- c) Non esiste una soluzione efficace per verificare la sicurezza di un sito web.

**Domanda 4**

*Vuoi migliorare la tua sicurezza/privacy all'interno delle tue attività di posta elettronica. Come fai?*

- a) Distingui tra indirizzi e-mail affidabili e non affidabili prima di aprire gli allegati.
- b) Scegli chi può vedere i tuoi messaggi (CC e BCC).
- c) Entrambe le risposte a) e b) sono corrette.

**Domanda 5**

*Vuoi proteggere i tuoi dati digitali sensibili. Che cosa fai?*

- a) Ti assicuri di aver effettuato l'accesso agli account e di conservare la cronologia di navigazione.
- b) Cambi le password, cancelli i cookie e controlli le informazioni pubblicate online.
- c) Rimandi la decisione finché non diventa urgente

**Risposte Corrette**

1-B

2-B

3-B

4-C

5-B

***2.2. Come creare  
risorse/contenuti  
digitali. Come usare i  
Social Media***



## 1. INFORMAZIONI GENERALI

### 1.1. Obiettivo del Modulo

Questa seconda parte del modulo "Consapevolezza digitale" riguarda la creazione di risorse e contenuti digitali, insieme all'uso dei social media e del networking.

Attraverso questo sotto-capitolo cercheremo di rispondere alle seguenti domande: Quali sono i software che i nostri studenti devono imparare a padroneggiare per prepararsi ad un ambiente professionale? Come possono imparare ad usarli? Hanno necessità di imparare a creare contenuti multimediali o altri elementi grafici? Cos'è una rete?

Il mondo degli affari oggi è in gran parte digitale: documenti, relazioni, presentazioni, conferenze, business call, pubblicità, gestione... tutto si sviluppa attraverso personal computer, internet e dispositivi elettronici. Pertanto, per i professionisti del futuro, è fondamentale conoscere e comprendere il "mondo" digitale, senza avere alcun tipo di preoccupazione quando si lavora con documenti digitali o attraverso piattaforme digitali.

Entrare in questo ambiente in rapido cambiamento è la chiave del successo professionale.

### 1.2. Obiettivi di Apprendimento

- A. Conoscere le diverse alternative di software gratuito per il lavoro d'ufficio.
- B. Conoscere le diverse alternative di software gratuito per la creazione di contenuti multimediali
- C. Accedere a risorse gratuite per padroneggiare il software prescelto.
- D. Comprendere il concetto di rete nel mondo di oggi.
- E. Imparare a usare correttamente LinkedIn
- F. Imparare a gestire correttamente i social media.

**Competenze:** Problem solving, Capacità di comunicazione, Adattabilità, Flessibilità, Presentazioni, Comunicazione scritta, Organizzare riunioni, Collaborare, Pianificazione strategica, Networking, Creatività.

## 2. CONTESTO TEORICO

### 2.1. Creazione di Risorse e Contenuti Digitali

Il mondo del business è, al giorno d'oggi, un mondo digitale. La carta stampata, il fax e persino le telefonate sono stati sostituiti da suite di software per ufficio, e-mail, chiamate vocali online: in sostanza si è passati ad un ambiente online. In questa sottosezione studieremo diverse applicazioni software che ogni professionista deve padroneggiare e utilizzare nella sua attività.

Parleremo di ogni tipo di contenuto in modo separato, proponendo una soluzione di software gratuito da usare professionalmente e/o accademicamente.

Verrà data una breve spiegazione per ognuna delle opzioni disponibili, ma si consiglia vivamente di controllare la sezione "Ulteriori letture" alla fine di questo documento per reperire informazioni più dettagliate, corsi gratuiti, tutorial e sezioni di domande e risposte specifiche per ogni programma. Questo tipo di risorse può essere davvero utile da utilizzare in classe con un determinato gruppo di studenti.

Esamineremo inoltre le nozioni di base dei contenuti multimediali, proponendo alcune soluzioni ad accesso gratuito poiché, anche se non tutti i profili di professionisti ne avranno bisogno per svolgere la propria attività, la potenzialità e la facilità d'uso di questo tipo di contenuti li rende altamente consigliabili per l'apprendimento.

### Office Suites

Al giorno d'oggi i processori Word sono lo strumento di base utilizzato nella maggior parte delle aziende.

Nei grandi uffici migliaia di impiegati usano questo tipo di software ogni giorno per scrivere rapporti e produrre documentazione, per esempio. Ma questa non è l'unica funzione che utilizzano: spesso, nel mondo degli affari, è necessario fare presentazioni (ad esempio per presentare un nuovo prodotto, per spiegare un progetto a un potenziale cliente, per presentare il bilancio dell'anno precedente...) o organizzare fogli di calcolo per gestire in modo rapido e automatico alcuni elementi di un dato business (come spese, fornitori, portafoglio clienti, ecc.) Tutte queste funzioni di solito si ritrovano nelle cosiddette "suite" di Office: insiemi di programmi creati per garantire un lavoro funzionale all'interno di un ufficio. La più conosciuta, per la sua grande capacità e riconoscibilità, è Microsoft Office, una suite a pagamento che include programmi specializzati per queste e altre funzioni. Ma esistono anche alternative completamente gratuite come Open Office, Google Suite o Libreoffice.

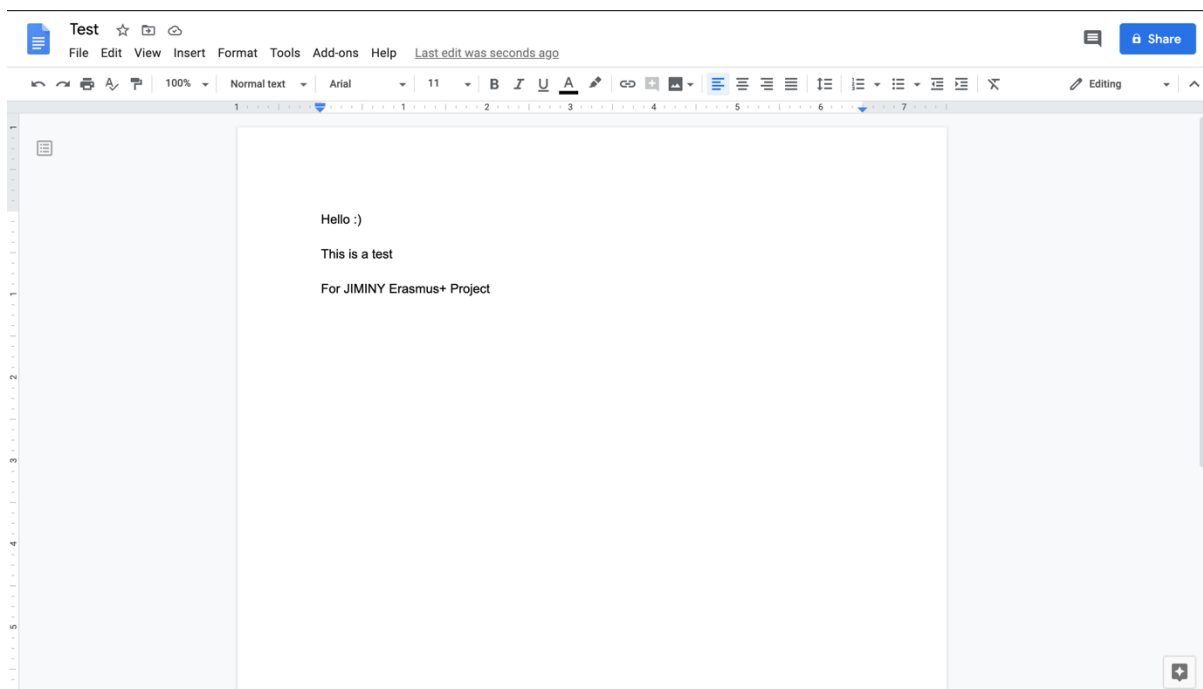
Per gli scopi di questo modulo, presenteremo Google Suite come la suite gratuita da scegliere per il lavoro d'ufficio, in ragione della sua capacità di operare completamente online e di memorizzare il lavoro e i documenti nel cloud (considerato dalla maggior parte degli esperti come il futuro dei computer).

Si prega di tener conto del fatto che, in questa fase, verrà presentato solo un breve assaggio delle funzioni e delle possibilità di questo software: ulteriori link di approfondimento e risorse sono disponibili nella sezione dedicata.

Partiamo da **Google Docs**: si tratta di un programma di videoscrittura online di proprietà di Google, che lo rende disponibile nella sua Suite gratuitamente insieme ad altri programmi di fogli di calcolo, presentazioni, ecc... Essendo multiplatforma, possiamo usarlo sia da computer che da tablet o da smartphone. È particolarmente adatto per computer con poca potenza, perché la maggior parte del lavoro è svolto da Google, che gestisce il software nel cloud.

Si tratta di uno strumento molto potente, compatibile con vari tipi di file come .doc, .docx, .txt, .rtf, .odt, ecc. quindi è possibile visualizzare (e convertire) file di Microsoft Word senza alcun problema. Un ulteriore vantaggio è che, trattandosi di un elaboratore di testi online, possiamo condividere il documento con diverse persone contemporaneamente e in tempo reale, e lavorare a revisioni, correzioni e modifiche. Per poter utilizzare liberamente questo software, è sufficiente avere un account Google.

Nel seguente screenshot possiamo esaminare la sua interfaccia utente:



*Fonte: Valencia INNOHUB Database*

Come si vede è molto simile all'interfaccia tradizionale della Suite Microsoft. I documenti sono organizzati per fogli, nei quali si può scrivere il testo adottando diversi formati e stili, nonché includere grafici, immagini, link, indici di contenuto, riferimenti, note a piè di pagina...

La caratteristica distintiva di Docs è la sua capacità di far lavorare più persone contemporaneamente. Premendo il pulsante "Share" possiamo distribuire il documento tra i nostri colleghi e permettere loro di fare modifiche o proporre variazioni. Per quest'ultima funzione possiamo sfruttare le diverse modalità offerte da Docs per lavorare sul documento, come "Modifica", "Suggerimento" e "Visualizzazione".

Va anche notato che Docs offre diversi modelli per creare i nostri documenti: ad esempio CV, proposte di progetto, relazioni.

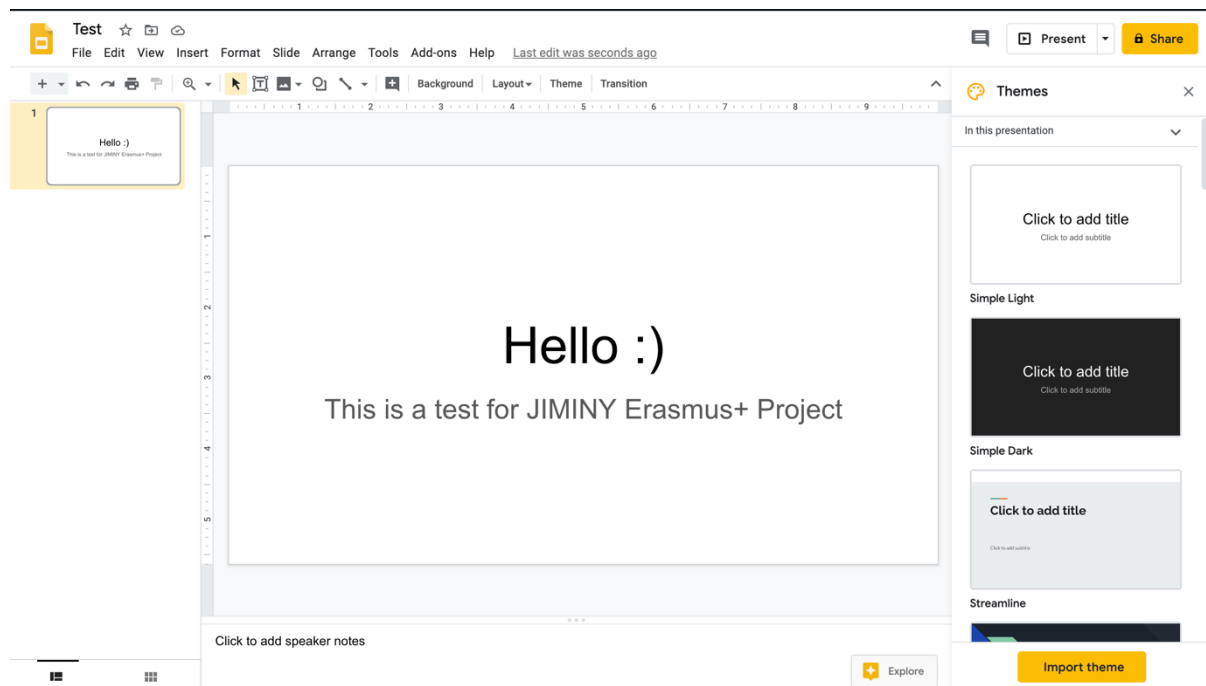


Tutte le modifiche che apportiamo vengono automaticamente salvate nel cloud, e possiamo accedere al nostro documento da qualsiasi dispositivo che disponga di una connessione internet. Questa caratteristica rende Docs uno strumento molto utile: non solo permette di accedere a tutti i documenti da qualsiasi luogo, ma anche di lavorare da dispositivi che non sono performanti o non hanno la capacità di supportare altre suite più pesanti, come quella di Microsoft.

Per una più approfondita conoscenza di Google Docs, si prega di controllare la sezione “ulteriori letture” in questo documento.

La suite di Google non ci fornisce solo Docs, ma anche **Slides**, un'alternativa al classico Microsoft Power Point, una delle soluzioni software più conosciute per creare presentazioni.

Offre un'interfaccia molto simile a quella di Microsoft, come si può osservare qui di seguito:



Fonte: Valencia INNOHUB Database

Google Slides è l'applicazione di punta per le presentazioni di Google, e si trova all'interno del browser come componente di Google Suite. È completamente gratuito: l'unico requisito per l'utilizzo è avere un account Google.

Funziona in modo molto simile al ben noto Power Point, l'alternativa di Microsoft: la presentazione viene suddivisa in diapositive che possiamo disegnare e configurare a nostro piacimento. In ogni diapositiva è possibile includere qualsiasi elemento, dal testo alle immagini, ai grafici. Possiamo inserire persino video e altre risorse multimediali. Non solo è possibile modificare ogni singola diapositiva, ma anche le transizioni tra di esse, con l'obiettivo di rendere la nostra presentazione più interessante.

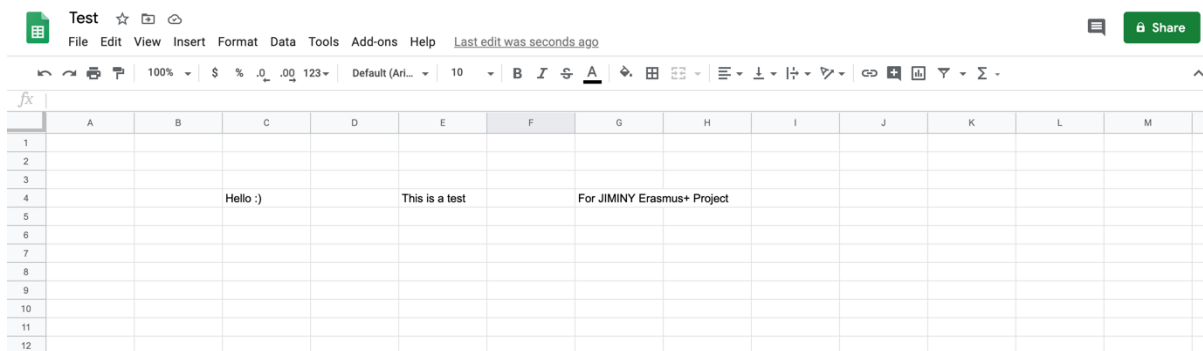
Come per Docs, anche Google offre una serie di modelli che possiamo utilizzare gratuitamente, oltre a temi intuitivi che ci vengono suggeriti a seconda che si adattino più o meno allo stile che stiamo utilizzando per la nostra presentazione.



Condivide con Docs e il resto della suite di Google il cloud storage e la possibilità di modificare e consultare il file da qualsiasi dispositivo, oltre alla possibilità di condividere il documento con i nostri colleghi (o, per esempio, con un determinato cliente) in modo che possano modificarlo in tempo reale (e in modo che anche noi possiamo vedere le modifiche apportate in tempo reale).

Infine, ma non meno importante, è opportuno soffermarsi su **Google Sheets**. Questo programma funziona in modo simile a Microsoft Excel, realizzando fogli di calcolo che possono avere molteplici scopi. Sheets può essere utilizzato per organizzare e monitorare tutti i tipi di questioni relative a un business, dal bilancio delle entrate e delle spese, al rendimento dei dipendenti, il portafoglio clienti o le previsioni di crescita per l'anno successivo.

Nella seguente schermata riportiamo l'interfaccia del programma:



*Fonte: Valencia INNOHUB Database*

Le sue funzionalità, di nuovo, sono simili all'alternativa a pagamento di Microsoft. Possiamo usare diverse schede all'interno di uno stesso foglio di calcolo per organizzare e automatizzare quello che stiamo facendo. La risorsa principale dei fogli di calcolo è la capacità di includere formule che mettono in relazione i valori riportati all'interno di celle distinte. Queste formule non si limitano ad essere numeriche, ma possono essere utilizzate per automatizzare i processi.

Un adeguato uso dei fogli ha la capacità di farci risparmiare tempo e fatica: infatti, servendoci delle formule corrette, saremo in grado di sistematizzare le nostre informazioni per ottenere il dato che desideriamo, con la possibilità aggiuntiva di generare automaticamente grafici e tabelle per sintetizzare i risultati delle nostre richieste.

È senza dubbio il più impegnativo dei programmi presentati in questo modulo, e anche il suo impiego da parte del grande pubblico è piuttosto ridotto. Tuttavia, anche senza una conoscenza approfondita di questo programma, possiamo approfittare delle sue funzioni per organizzare le informazioni. Anche in questo caso, è fortemente consigliato imparare a utilizzare le sue funzioni più elementari, poiché può essere molto utile e farci risparmiare tempo e denaro grazie alla sua capacità di sintesi delle informazioni.

## Piattaforme per Conference Call

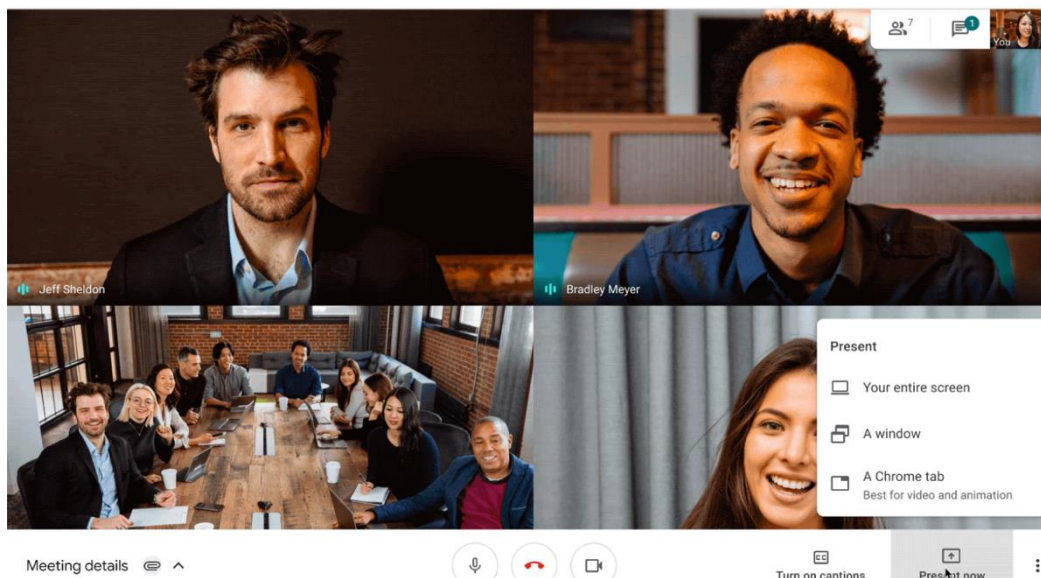
Oggi, nel mondo aziendale, le videoconferenze e le riunioni a distanza sono sempre più frequenti. Nel mondo globalizzato in cui viviamo, in cui spesso i fornitori e i membri della nostra rete si trovano a migliaia di chilometri di distanza, è normale approfittare della capacità d'interazione in tempo reale offerta da internet per effettuare riunioni di lavoro o conferenze tramite piattaforme online.

Organizzare riunioni per via telematica ha anche altri vantaggi, come ridurre i costi dei viaggi di lavoro o delle visite ai clienti all'estero, ottimizzare il tempo di lavoro, agevolare la disponibilità di tutte le parti potendo modificare la data in base alle esigenze del gruppo di lavoro, nonché la possibilità di organizzare molte più riunioni di lavoro rispetto a quelle che sarebbe possibile tenere in presenza (organizzare una videochiamata per discutere di un certo problema di lavoro non comporta quasi nessuno sforzo e può essere organizzata in qualsiasi momento). Imparare a utilizzare questi strumenti è quindi fondamentale per i professionisti del futuro.

Ora esamineremo alcune alternative gratuite e le loro caratteristiche, così come il funzionamento generale di questo tipo di piattaforme.

Inizieremo a presentare la soluzione fornita da Google: **Meet**. Il suo funzionamento è molto semplice: è sufficiente avere un account Google per organizzare una riunione e condividere un invito attraverso un link. Durante la riunione, come si può vedere nello screenshot qui sotto, possiamo attivare o disattivare la nostra webcam e il microfono, così come condividere il nostro schermo, parte di esso o gli allegati.

Il principale vantaggio di Meet è che non è richiesta l'installazione di alcun software e quindi è possibile utilizzarlo da qualsiasi parte del mondo con qualsiasi dispositivo che abbiamo a portata di mano dotato di una connessione internet. La qualità delle chiamate è buona e si dispone anche di una chat per scrivere qualsiasi informazione ai nostri colleghi.



Fonte: <https://suiteupdates.googleblog.com/2020/04/high-quality-video-audio-meet.html>



Erasmus+

In alternativa a Google Meet c'è Zoom. Questo software è diventato molto diffuso in tempi recenti, grazie alla qualità delle sue chiamate e alla professionalità che la sua interfaccia ispira quando lo si utilizza. Le sue funzionalità sono simili a quelle delle alternative: possiamo organizzare una riunione (in questo caso è possibile pianificarla in anticipo) e invitare i nostri colleghi. Durante la videochiamata possiamo attivare o disattivare il nostro microfono e la nostra webcam, così come condividere file in modo semplice e veloce.

La differenza principale con Google Meets è che Zoom, come la maggior parte delle alternative, richiede l'installazione di un programma per poter funzionare. È un programma leggero che funzionerà praticamente su qualsiasi computer e di solito viene aggiornato regolarmente. Può essere utilizzato anche da altri dispositivi, ma deve essere prima installato.

Zoom può essere utilizzato gratuitamente senza alcuna limitazione, a parte la durata delle riunioni, che nella sua versione gratuita possono durare solo fino a 40 minuti.

Come possiamo vedere nella seguente schermata, la sua interfaccia è abbastanza simile a quella delle altre alternative presentate:



Fonte : <https://www.zdnet.com/article/zoom-101-a-starter-guide-for-beginners-plus-advanced-tips-and-tricks-for-pros/>

Per concludere, l'ultima alternativa che analizzeremo in questa sezione è **Skype**. Questo programma è noto ormai da molti anni, ed è considerato il principale software per le videochiamate online. Tuttavia, al giorno d'oggi è un po' meno utilizzato, e non è considerato un software adeguato alle attività aziendali.

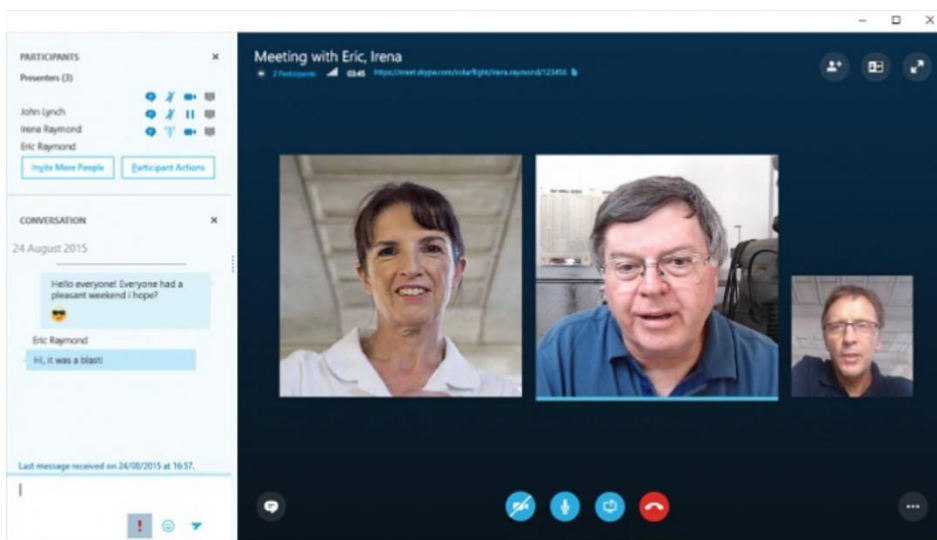
Skype funziona in modo simile alle altre alternative presentate, anche se il suo approccio è molto più informale: è evidente che si tratta di un programma creato per chiamate tra amici o familiari, e non per uso professionale.

Tuttavia, la sua facilità d'uso e di gestione, così come la sua diffusione e la sua lunga storia lo rendono ancora oggi una valida alternativa per effettuare videochiamate. Da sottolineare è che non ha alcun tipo di limitazione in termini di durata delle chiamate, che, di norma, hanno una qualità un po' inferiore rispetto a quella dei concorrenti. In aggiunta, è possibile creare gruppi in cui si possono includere i contatti che si desidera. In un gruppo è molto più facile organizzare una riunione o condividere contenuti.

Come punti negativi, bisogna segnalare che Skype non è considerata un'applicazione professionale adatta al mondo del lavoro: per questo il suo utilizzo può essere considerato da alcuni clienti, fornitori o colleghi come poco professionale.

Il programma deve essere installato in un personal computer, ed è disponibile anche un'applicazione per Android/iOS.

La sua interfaccia è simile a quella delle altre alternative presentate, come possiamo vedere qui sotto:



Fonte : <https://www.bit.es/knowledge-center/skype-meetings-la-nueva-herramienta-de-videoconferencias-online/>

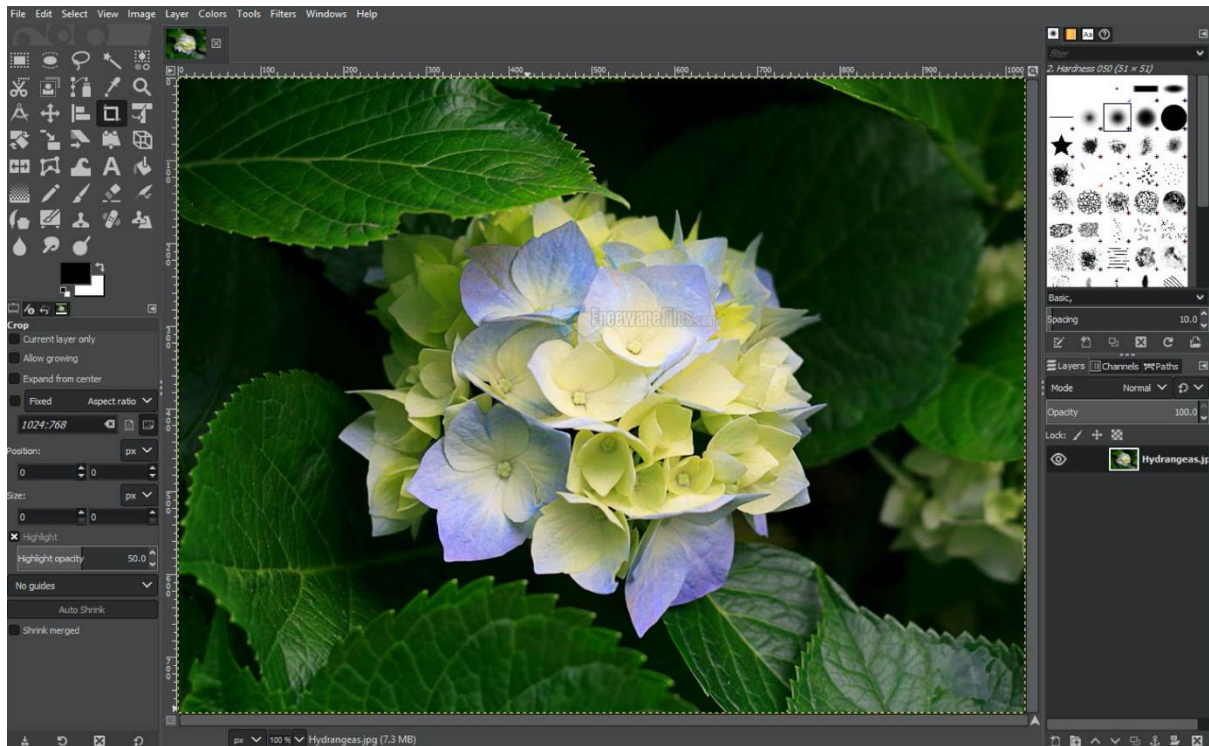
## Contenuti Multimediali

Per ogni profilo professionale è indispensabile padroneggiare un certo numero di software per la creazione di contenuti audiovisivi. Si tratta di competenze che prima o poi saranno indispensabili, sia che si tratti di uno spot pubblicitario o di una pubblicità radiofonica, sia per creare il logo di una nuova azienda, l'immagine aziendale, o per realizzare i disegni grafici per un sito web.

Per questo motivo abbiamo deciso di presentarvi due strumenti molto utili (che sono tra l'altro completamente gratuiti) che i vostri studenti potranno utilizzare per sviluppare questo tipo di competenze. Ovviamente, questo tipo di contenuti e risorse sono al di là della competenza della maggior parte dei professionisti: solo i grafici o i produttori audiovisivi sanno davvero come utilizzare questi programmi in modo approfondito, per questo la maggior parte delle aziende preferisce externalizzare questo tipo di servizi per concentrarsi sulla propria attività.

Tuttavia, come abbiamo già detto, riteniamo che alcune nozioni di base su questo tipo di strumenti, così come l'accesso ad ulteriori approfondimenti sui programmi che stiamo per presentare, possano essere utili per iniziare un percorso imprenditoriale dal momento che, a titolo completamente gratuito, possono essere utilizzati come strumenti professionali di creazione audiovisiva. Di seguito troverete le risorse per approfondire la conoscenza di queste applicazioni, allo scopo di migliorare la qualità della vostra preparazione in materia.

In primo luogo, parleremo di **GIMP**. Si tratta di un programma gratuito per l'editing di immagini digitali in forma bitmap, sia disegni che fotografie. Con GIMP possiamo creare e modificare principalmente immagini bitmap. È possibile anche lavorare immagini vettoriali con il plug-in corrispondente, anche se non è il programma più adatto per trattare immagini vettoriali complesse.



Fonte: <https://www.freewarefiles.com/The-GIMP-screenshot-13556.html>

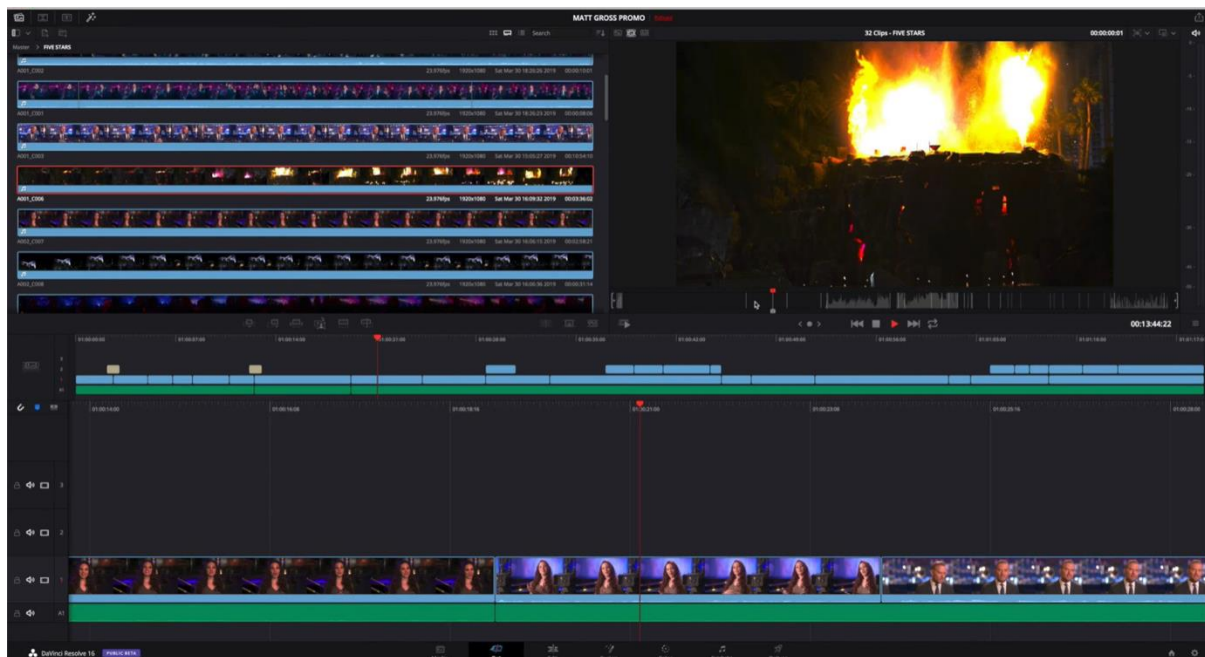
GIMP è simile ad Adobe Photoshop, la sua alternativa a pagamento. Al suo interno si opera per livelli, nei quali possiamo aggiungere immagini, testi, forme e altre risorse grafiche a nostro piacimento. Successivamente, grazie all'uso dei livelli, si può progettare il risultato finale sulla base delle nostre esigenze. Questo programma può essere estremamente utile per disegnare loghi, pubblicità, poster... le possibilità sono infinite.

Quando avviamo GIMP, compaiono diverse finestre: all'interno di ciascuna di esse utilizziamo il pulsante destro del mouse per accedere alle sue diverse funzionalità. L'interfaccia di GIMP ha due finestre principali - la finestra degli strumenti e la finestra delle immagini - oltre ad altre finestre, come la tavolozza dei colori, la finestra dei livelli, ecc. Le sue funzionalità sono estese e un po' complesse se non si hanno conoscenze in materia, quindi si raccomanda di dedicare tempo sufficiente ad esplorare tutte le possibilità offerte dal programma.

Abbiamo inserito nella sezione "Ulteriori letture" il link ai tutorial ufficiali del programma: raccomandiamo di dare un'occhiata se decidete di provare ad addentrarvi nella creazione di disegni grafici per i vostri studenti.

D'altra parte, vorremmo affrontare ora la creazione di contenuti multimediali con il programma **DaVinci Resolve 16**: si tratta di un software professionale che ha come obiettivo la creazione di film e video con strumenti integrati per la correzione del colore, il contrasto, l'editing del suono, e altri effetti. Questo strumento è completamente gratuito, e risponde allo schema classico degli editor video come Sony Vegas o Adobe AfterEffects (alternative che sono entrambe a pagamento).

Nella parte inferiore dello schermo troviamo una linea temporale che utilizziamo per posizionare i nostri contenuti audiovisivi (siano essi video, suoni, canzoni, immagini...). Da qui si possono adoperare tutti gli strumenti che il programma stesso ci fornisce per creare e modificare il video finale.



Fonte : <https://www.diyphotography.net/blackmagic-davinci-resolve-16-now-comes-with-content-aware-fill-style-features-for-video/>

Il programma è completamente gratuito: esiste tuttavia anche una versione a pagamento che include alcune caratteristiche extra, che difficilmente potranno tornare utili a qualcuno.

Se parlando di GIMP abbiamo detto che può risultare complesso per i principianti, DaVinci lo è molto di più. Dobbiamo ricordare che si tratta di un programma progettato per i professionisti dell'editing e della creazione di contenuti audiovisivi, così come la produzione di film e cortometraggi, per cui offre una gamma di possibilità relative alle funzioni molto più ampia rispetto a quella che i nostri studenti potranno effettivamente utilizzare.

Tuttavia, dato che possiamo imparare a utilizzare il programma gratuitamente (grazie, tra l'altro, alle risorse che abbiamo selezionato e lasciato nella sezione "Ulteriori letture"), è uno strumento che può esserci molto utile per modificare e produrre quel contenuto di cui abbiamo bisogno per una determinata attività, come una pubblicità, per esempio.



In ogni caso è bene considerare che le dimensioni e il consumo di risorse di questo programma fanno sì che sia necessario un computer abbastanza potente per poterci lavorare agevolmente.

Per concludere, come abbiamo detto in precedenza, esistono molte opzioni per poter sviluppare contenuti audiovisivi in modo completamente gratuito, e se lo si desidera si può sempre imparare ad usare queste risorse anche gratuitamente, sebbene questi argomenti possano risultare un po' lontani dalla nostra capacità lavorativa.

Molte aziende scelgono di esternalizzare questi servizi proprio per la complessità insita in questo tipo di software, ma è comunque possibile (e non richiede uno sforzo straordinario) imparare a usare questi programmi in modo semplice e iniziare a creare i nostri primi elementi grafici in modo semplice e gratuito.

## 2.2. Come usare i Social Media

In continuità con quanto detto nella sezione precedente, le risorse digitali e il mondo online sono tutto oggi. Viviamo in un ambiente globalizzato e completamente digitale, dove il tradizionale ha lasciato il posto al contemporaneo, all'informatica, al cloud e all'interazione sociale e professionale attraverso Internet.

In questa seconda sezione ci occuperemo dell'uso di altri tipi di risorse digitali: Internet, i Social network e i Digital network. Partiremo studiando cos'è una rete e come i nostri studenti possono sfruttarla per la propria carriera professionale; in seguito, vedremo cos'è il networking 2.0 e perché può essere così efficace per chi entra nel mercato del lavoro; infine cercheremo di capire fino a che punto è consigliabile (o meno) utilizzare i social network per promuovere un'attività professionale, oltre a portare diversi esempi nei quali può essere positivo e/o negativo, in base al contesto e al mercato che si affronta.

### Networking

Il networking è una regola comune nel **mondo degli affari e dell'imprenditoria**. È una parola che viene già usata quotidianamente in vari ambiti professionali e si riferisce a eventi, sia formali che informali, in cui i vostri studenti possono costruire una rete di contatti che possa aiutarli a generare occasioni di lavoro e di business.

Alle conferenze e alle fiere professionali, di solito viene riservato uno spazio apposito per agevolare lo sviluppo di questa pratica tra i partecipanti. Questi incontri, che di solito si organizzano davanti a un caffè a metà mattina o alla fine della giornata in un evento che attira professionisti di rilievo del settore, diventano momenti preziosi in cui prendere contatto con interlocutori caratterizzati da interessi comuni. Sono uno dei numerosi luoghi in cui i nostri studenti possono fare networking.

Gli incontri di networking possono servire a soddisfare **diverse situazioni di lavoro**: persone che hanno un'idea imprenditoriale e hanno bisogno di investitori o partner, selezionatori che cercano specialisti in determinati settori o *business angels* da inserire nel proprio staff per trovare progetti in cui investire. Ma il networking non è esclusivamente per imprenditori o persone legate al business. Può essere utile anche per coloro che stanno cercando un lavoro o pensando di cambiare il proprio posto di lavoro.



Far decollare una start-up non è un compito facile, e richiede di dedicare tempo e risorse (che non tutti hanno) alla gestione quotidiana del business. Ma ne vale sempre la pena, e, in quest'ambito, partecipare agli eventi può essere essenziale per le imprese in erba. È una buona occasione per ricevere feedback sul prodotto da persone che conoscono il settore, per migliorarlo. Può essere un'ottima opportunità per stabilire contatti che rendano più facile attrarre utenti o prescrittori del prodotto, o per uscire dalla nicchia e avere una visione globale del mercato che si sta affrontando.



Fonte: foto di [Evangeline Shaw](#) on [Unsplash](#)

Uno degli aspetti più importanti quando si tratta di iniziare un'attività è quello **di circondarsi di persone che possano dare valore aggiunto al progetto**. Il networking può essere una buona formula in questo senso.

Qualunque sia la situazione dei tuoi studenti, affinché questo tipo di incontri sia fruttuoso, è necessario che elaborino una strategia che preveda una preparazione e un lavoro post-evento. Possono aiutarsi con applicazioni che sono particolarmente utili per il networking.

Questi sono alcuni degli aspetti chiave che aiuteranno la rete che si sta tessendo a generare opportunità di lavoro:

- Orientare i propri profili di social network in modo professionale. È bene includere le **parole chiave** della loro specializzazione all'interno della bio di LinkedIn. E inoltre concetti, programmi, tendenze, e tutto ciò che in quel tipo di siti li aiuta a posizionarsi in qualità di esperti in un determinato settore. Devono inoltre seguire e partecipare alle conversazioni che si generano grazie agli hashtag relativi al proprio campo di lavoro, e condividere contenuti rilevanti per aggiungere valore al profilo professionale.
- Insegnare loro come creare un **elevator pitch**. Questa tecnica consiste nel preparare un discorso che descriva l'idea di un determinato business, o un prodotto, o la propria carriera e gli obiettivi professionali in modo sintetico (come si spiegherebbe ad una persona che sale con noi in ascensore). Questo contenuto può essere usato come introduzione ai gruppi a cui partecipano i tuoi studenti, come base per lettere di presentazione che accompagnino i loro CV o in una conversazione più informale con specialisti o potenziali investitori.



Costruire e mantenere una rete di relazioni professionali è essenziale per arricchire il curriculum e l'esperienza lavorativa dei tuoi studenti. Li aiuterà ad avanzare professionalmente e aprirà la porta a nuove opportunità di lavoro.

## Networking 2.0: LinkedIn

Sappiamo già cos'è il networking, ma allora cos'è il networking 2.0? Beh, non è altro che quello che abbiamo ribadito in queste pagine: il passaggio dal tradizionale al moderno, dal fisico all'online, e dal nazionale al globale.

Ora spiegheremo cos'è il nuovo networking e illustreremo il funzionamento di LinkedIn, il social network professionale più conosciuto a livello globale, che ha il potenziale di funzionare come una rete digitale e globale: un luogo dove i vostri studenti mantengano i propri contatti professionali localizzati, dove trovare nuovi partner per nuovi progetti, o magari trovare lavoro o dipendenti per le proprie aziende.

LinkedIn, come abbiamo detto, è un social network professionale: è cioè orientato più alle relazioni commerciali e professionali che a quelle personali, per questo vi si trovano per lo più aziende e professionisti che cercano di promuoversi, fare rete e fare affari.

Il primo passo per iniziare a usare LinkedIn è molto simile alla realizzazione di un CV. Dovete registrarvi, creare un account (gratuito) e iniziare a inserire i vostri dati professionali, che sono fondamentalmente quelli che mettereste su un CV: qualifiche professionali, istruzione, impieghi attuali e passati, competenze, pubblicazioni, ecc.

Al termine del processo, comincerete a vedere i primi segni dell'enorme potenziale che si nasconde in LinkedIn: man mano che completate le vostre informazioni, il sito web comincia a esplorare le vostre relazioni e a scoprire cose che probabilmente vi sorprenderanno. Per esempio: se qualcuno indica di aver svolto un lavoro in una certa azienda per un certo periodo di tempo, LinkedIn esaminerà tra i suoi membri i dipendenti di quell'azienda che vi hanno lavorato nello stesso periodo.

Normalmente anche nelle piccole aziende LinkedIn riesce a trovare un bel po' di persone e le propone ai suoi utenti come potenziali contatti; essi potranno poi scegliere se accettarli o meno. Molte persone hanno ritrovato molti contatti persi nel tempo proprio attraverso questa funzionalità: un motivo già valido di per sé per iscriversi a questo tool.



Fonte: Foto di [Dylan Gillis](#) in [Unsplash](#)

L'idea di poter pubblicare il proprio CV sul web e trasmetterlo praticamente a chiunque è forse la caratteristica più associata a LinkedIn, anche se questo non significa che sia la più importante, come vedremo di seguito.

Avere un sito web professionale è un primo passo importante per creare e promuovere un determinato brand personale su Internet. Infatti, il CV tradizionale è in declino se confrontato con questo tipo di nuovi media, e sempre più aziende tenderanno a considerare un difetto il fatto di non avere un profilo LinkedIn. D'altra parte, il fatto che i vostri studenti siano presenti su LinkedIn è una garanzia che tutti avranno sempre informazioni aggiornate sul loro conto, inclusi i potenziali datori di lavoro e i partner commerciali.

Non da ultimo, avere un profilo LinkedIn permette di mettere in atto piccoli ma efficaci trucchi di promozione professionale come, ad esempio, inserire nella firma a piè di pagina delle e-mail il link al proprio profilo LinkedIn. Questo darà visibilità ai vostri studenti e favorirà la crescita della loro rete di contatti.



Fonte: Foto di [Smartworks Coworking](#) in [Unsplash](#)



Erasmus+

Il fatto che LinkedIn funzioni anche come una rete di contatti lo rende una rubrica senza paragoni rispetto a qualsiasi rubrica tradizionale: una volta che vi collegate con qualcuno, avrete tutte le sue informazioni professionali aggiornate in ogni momento, senza alcuno sforzo aggiuntivo.

Inoltre, LinkedIn incorpora le segnalazioni. Una segnalazione può essere richiesta ai vostri contatti e loro, se sono disposti (è raro che qualcuno non voglia farlo), possono scrivere un breve riassunto della loro opinione professionale su di voi, e questo apparirà nella sezione segnalazioni del vostro profilo. Un'altra formula semplice, pratica e molto utile per aggiungere punteggio al curriculum dei vostri studenti.

I gruppi di LinkedIn sono uno strumento fantastico con infinite possibilità: per tenersi aggiornati sugli argomenti che interessano l'utente, per consultarsi su dubbi professionali con esperti, per promuovere il proprio marchio personale e per una lunga lista di altre questioni. La dinamica dei gruppi è praticamente simile a quella di un forum di discussione: qualsiasi membro del gruppo può aprire un filone di discussione (dibattito) su qualsiasi argomento e se questo riscuote l'interesse del gruppo, si genera una grande conversazione tra professionisti.

Partecipare ai gruppi appropriati fornirà ai vostri studenti un ottimo modo per dimostrare la loro conoscenza agli altri e sarà quindi un ottimo modo per fare rete. Un altro grande potenziale risiede nel fatto che esistono gruppi che raggiungono decine di migliaia di membri, e i cui membri iscritti vengono raggiunti via e-mail ogni volta che ci sono notizie provenienti dal gruppo (nel caso di nuove discussioni, per esempio). Il potenziale di tutto questo e le possibilità che ne derivano per il brand personale del tuo studente è piuttosto significativo.

## Utilizzo professionale dei Social Media

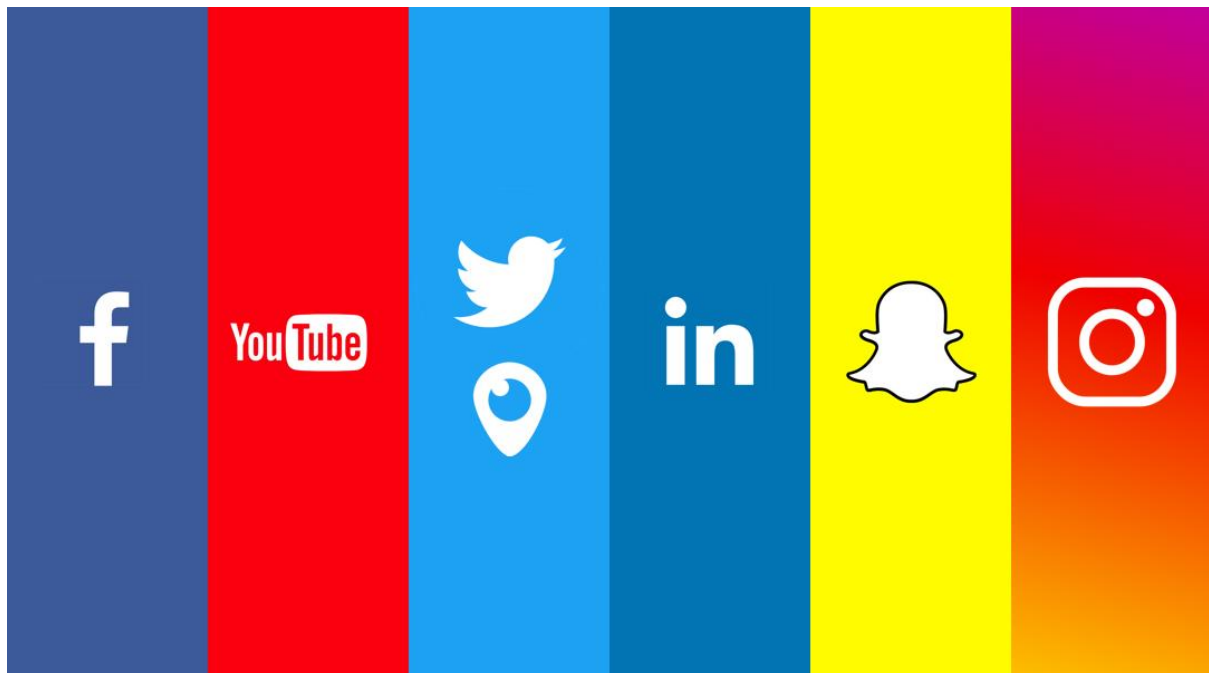
Milioni di persone usano i social network ogni giorno, e non solo per sapere cosa fanno i propri amici; probabilmente anche i tuoi studenti seguono qualche azienda su Facebook, Instagram o Twitter. I professionisti e gli imprenditori al giorno d'oggi hanno bisogno di essere presenti sui social network, sia per rimanere in contatto con i propri clienti che per attrarre quelli potenziali.

Se si desidera che la propria azienda arrivi lontano grazie alle reti, è bene prendere in considerazione il seguente concetto: il **branding**, ossia il processo attraverso il quale si costruisce una marca, dotandola di valori e personalità.

In un processo di branding si devono considerare, da un lato, l'immagine "tangibile" della marca in questione: il logo, il nome, la qualità di un servizio o prodotto... e, dall'altro, i valori che la marca trasmette, ossia la sua personalità, tutto ciò che vogliamo che gli altri pensino di essa. Questo può essere realizzato mettendo in evidenza le migliori qualità dell'azienda: innovativa, grande o piccola, tradizionale, familiare, artigianale...

I social network hanno attualmente più di 3 miliardi di utenti attivi in tutto il mondo, e tra loro Facebook è il più conosciuto. Indipendentemente dalle dimensioni, dal numero di dipendenti o dai capitali, tutte le aziende dovrebbero approfittare dei social network più popolari per supportare il raggiungimento dei propri obiettivi di business. I social network possono essere considerati come strumenti che cambiano il modo in cui un'azienda interagisce con gli altri, e il modo in cui ricerca nuovi potenziali clienti. Agevolano il rapporto azienda-cliente, cioè rendono il datore di lavoro più in sintonia con i suoi clienti. Sono usati principalmente per condividere idee, offerte e far interagire gli

utenti con il marchio. È possibile per le piccole imprese sopravvivere senza una presenza sui social media: tutto dipende dal mercato che servono, da come i loro clienti e utenti fanno affari, e dal loro approccio di distribuzione.



Fonte: <https://www.laquagga.com/cual-red-social-me-conviene-un-detalle-que-no-debe-dejar-escapar/>

In questo contesto, non è difficile per un'impresa avere successo. Tuttavia, per una start-up la cui intenzione è quella di avere successo su larga scala, può risultare difficile raggiungere un tale obiettivo senza la presenza dei social media: è sempre bene avvalersene, essendo i social media il modo migliore per raggiungere un nuovo pubblico con una spesa minima. Gli imprenditori hanno la responsabilità di fornire un buon servizio ai clienti e di monitorare le loro esigenze; grazie a queste piattaforme sociali hanno l'opportunità di distinguersi dagli altri concorrenti differenziandosi nei servizi e nel supporto ai clienti. Con il passare del tempo, le aziende stanno diventando sempre più consapevoli che i social network sono il modo più semplice per connettersi direttamente con la propria clientela

Più complicato, in questo contesto, è trovare il giusto **equilibrio**.

A volte è difficile distinguere il marketing da quel tipo di mentalità che porta ad essere presenti sui social media tutto il giorno. Per questo è altrettanto importante conoscere le modalità necessarie per usarli correttamente; dal sapere come fare pubblicità su Facebook, al farsi coinvolgere con il pubblico su Instagram.

Quando si gestiscono i social network di un'azienda, è bene seguire i seguenti suggerimenti:

1. Conoscere il tuo pubblico: È fondamentale conoscere il profilo principale dei tuoi clienti e sapere agire di conseguenza per avvicinarli. I tuoi studenti devono imparare come studiare bisogni, desideri e comportamenti, e la loro strategia migliorerà i risultati.

2. Mostrare un'immagine coerente: È essenziale mostrare la medesima immagine nei diversi account di social media (Facebook, Instagram...). In questo modo si creerà un'immagine aziendale perfettamente definita. Questo comprende anche la necessità di parlare con lo stesso approccio nei diversi social media e nei siti web, anche se (ovviamente) il tono non potrà essere esattamente lo stesso.
  
3. Fare in modo che ogni social network sia importante: È molto meglio concentrarsi su un paio di social network, pubblicando costantemente e scegliendo contenuti di qualità, piuttosto che aprire un profilo su ciascuna delle piattaforme pubblicando sporadicamente articoli di scarsa rilevanza.
  
4. Cambiare la prospettiva dello storytelling: È essenziale non trattare le questioni sempre dallo stesso punto di vista. I tuoi studenti devono offrire prospettive diverse e combinare i temi di cui si occupano con diversi strumenti, procedure e strategie. Il pubblico tende ad annoiarsi se gli si dice sempre la stessa cosa nello stesso modo.
  
5. La chiave è nel contenuto di qualità: Ogni social network ha uno specifico formato per le immagini. Se si è deciso di creare una pubblicazione con un'immagine e un link, gli studenti dovranno tenere a mente quale formato e quale dimensione sia meglio per ciascuno. Un discorso analogo vale per i video. Su Facebook, i video di YouTube non si vedono bene inserendo direttamente l'URL. Inoltre, questo social network di solito non "piace".
  
6. Pianifica la tua strategia: Avere i profili attivi, con buoni contenuti è un "must" all'interno degli obiettivi di un marchio. Da buoni professionisti, i vostri studenti dovranno sapere che tenere d'occhio le pubblicazioni spesso potrà richiedere più tempo del previsto.
  
7. Le grandi aziende possono servire da esempio: Gli esseri umani imparano imitando. È naturale seguire gli stessi passi fatti da altri prima di noi. Quello che è bene tenere a mente in questo caso è l'enorme differenza tra imparare e copiare. Gli studenti devono imparare dalle grandi aziende o da altri social media manager di successo e seguire i loro passi, definendone però di nuovi (anche se simili).

Per concludere questa sottosezione, sia il networking che i social network sono realtà dalle quali non possiamo sfuggire. Il mondo professionale di oggi è completamente digitalizzato e le interazioni con i

nostri concorrenti, colleghi, partner e clienti sono sempre più veloci, globali e a distanza. Per questo dobbiamo calarci completamente in questa realtà, imparare a utilizzare le risorse che ci offre e trarne il massimo vantaggio. Una buona strategia di networking e social network può essere la chiave del successo professionale.

### 3. ESERCIZI E QUIZ

#### 3.1. Esercizio 1

**Esercizio Pratico:** *Sviluppare la propria strategia sui social media.*

L'insegnante assegna all'allievo un certo ambito di attività, e gli chiede di sviluppare la propria strategia sui social media rispondendo alle seguenti domande:

- Qual è il tuo pubblico?
- Quali sono le caratteristiche del tuo pubblico? Sono giovani, anziani, attivi, sportivi...?
- Quali piattaforme di social media sono appropriate per la vostra attività?
- Puoi indicare tre imprese già note nel tuo campo di attività?
- Progetta una cronologia che indichi la collocazione temporale dei tuoi obiettivi nella gestione dei social media.

#### 3.2. Esercizio 2

**Esercizio Pratico:** *Progettare il proprio CV utilizzando un modello di Google Docs*

All'allievo viene richiesto di scrivere il proprio CV usando un modello fornito da Google Docs adattato dal suo insegnante. In questo modo, l'allievo verificherà come funziona questo tipo di modello e svilupperà il proprio CV imparando ad usare un elaboratore di testi. Il CV dovrà includere un'immagine e il collegamento al suo account LinkedIn.

#### 3.3. Esercizio 3

**Esercizio Pratico:** *Disegnare il proprio logo*

Allo studente viene chiesto di utilizzare GIMP per creare una bozza di logo per un'azienda ipotetica. Deve utilizzare le risorse fornite dal programma stesso e presentare un risultato in linea con il mercato a cui l'azienda dedicherà la sua attività. L'insegnante indicherà le modalità specifiche e le risorse da utilizzare durante questo esercizio.

### 4. ULTERIORI LETTURE E ULTERIORI APPROFONDIMENTI

- [Google Suite learning Center](#)
- [The ultimate guide to Google Docs](#)
- [How to Use Google Slides in 2020 \(Quick Start Guide\).](#)
- [How to use Google Sheets to Make Your First Spreadsheet.](#)
- [The complete Zoom guide: From basic help to advanced tricks](#)
- [Official tutorials of GIMP](#)
- [DaVinci Resolve official training resources](#)



Erasmus+

## 5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE

### 5.1. Valutazione Iniziale

#### Domanda 1

*Sai come utilizzare un elaboratore di testi?*

- a) Sì
- b) No

#### Domanda 2

*Sei in grado di preparare una presentazione usando un software gratuito?*

- a) Sì
- b) No

#### Domanda 3

*È bene usare i social media per scopi commerciali?*

- a) Sì, sempre
- b) Sì, con un uso appropriato
- c) No
- d) Sì, ma solo siti di networking

#### Domanda 4

*Sei in grado di preparare il tuo CV?*

- a) Sì
- b) No

#### Domanda 5

*Saresti in grado di realizzare e montare con un software un breve video per la presentazione di un prodotto?*

- a) Sì, sono in grado di registrarlo con un telefono o una macchina fotografica, ma non di modificarlo
- b) Sì, saprei sia registrarlo che modificarlo usando un programma
- c) No
- d) Sì, potrei registrarlo con un telefono o una fotocamera e modificarlo con applicazioni gratuite per Android



**Domanda 6**

*Saresti in grado di creare un logo per la tua impresa utilizzando un determinato software?*

- a) Sì
- b) No

**Domanda 7**

*Saresti in grado di usare un dato software per riunioni online e organizzare una riunione di lavoro?*

- a) Sì
- b) No

**Domanda 8**

*Sai cos'è il networking?*

- a) È una nuova tendenza nel mondo degli affari che consiste nel condividere informazioni con i concorrenti, e concordare i prezzi e altre questioni, al fine di migliorare la situazione del mercato
- b) È simile alle piattaforme dei social media, ma nel campo degli affari
- c) È l'azione o il processo di interazione con gli altri per condividere informazioni e sviluppare contatti professionali o sociali
- d) No

**Domanda 9**

*Sei capace di individuare potenziali colleghi e altri professionisti legati alla tua idea di business?*

- a) Sì
- b) No

**Domanda 10**

*Sei consapevole delle alternative gratuite alle suite per ufficio a pagamento?*

- a) Sì
- b) No

**Risposte Corrette**

1-A

2-A

3-B

4-A

5-B

6-A



Erasmus+

7-A

8-C

9-A

10-A

Matrice dei livelli delle classi:

<b>0-4</b>	<b>Lo studente ha la necessità di studiare approfonditamente questi contenuti, così come di essere guidato e assistito dal formatore.</b>
<b>5-6</b>	Lo studente trarrà vantaggio dallo studio di questi contenuti, migliorando la sua conoscenza di determinati argomenti e imparando cose nuove.
<b>7-8</b>	Lo studente deve solo approfondire alcuni contenuti specifici di questo modulo.
<b>9-10</b>	Lo studente non ha la necessità di approfondire questi contenuti.

## 5.2. Valutazione Finale

### Domanda 1

*Un cliente ha segnalato diversi problemi riguardanti l'ultimo servizio fornito dalla tua azienda, ma non è sicuro su chi, tra tutti gli impiegati e i colleghi, fosse responsabile di questo servizio: quindi non hai tutte le informazioni al riguardo e non puoi risolvere il problema. Cosa fai?*

- Aspetti che il responsabile risolva il problema autonomamente, e te ne dimentichi.
- Convochi una riunione per l'indomani e cerchi di risolvere il problema.
- Organizzi una riunione virtuale nell'ora successiva con una piattaforma online e cerchi di risolvere il problema.
- Chiami il cliente e cerchi di risolvere il problema per conto tuo.

### Domanda 2

*Ti ritrovi con alcuni colleghi e decidi di iniziare il tuo percorso imprenditoriale. Per iniziare la tua attività, hai bisogno di un qualche tipo di software per generare documenti e altri materiali scritti. Cosa fai?*

- Compri un software a pagamento.
- Utilizzi per il momento un'opzione gratuita, e poi, se lo desidererai, potrai passare ad una versione a pagamento.
- Ottieni gratuitamente un software a pagamento scaricandolo da un sito web illegale.
- Non è necessario utilizzare alcun software, scegli di lavorare manualmente.

**Domanda 3**

*Sei responsabile dei social media di una data impresa. Il tuo capo ti chiede di rinnovare l'immagine del marchio, dato che le diverse piattaforme e siti di social media non sono più utilizzati e i contenuti condivisi sono di scarsa qualità. Cosa fai?*

- a) Riprendo le applicazioni dei social media e creo un'immagine comune tra tutte le piattaforme, con lo stesso tipo di contenuti, immagini, loghi e tono.
- b) Sviluppo un piano di social media distinto per ogni piattaforma, cambiando il tono e i contenuti tra di loro.
- c) Faccio del mio meglio e comincio a usare le piattaforme come sono attualmente, mantenendo ciò che è stato fatto finora.
- d) Un'impresa seria non dovrebbe essere presente sui social media. I social non sono adatti al mondo del business.

**Domanda 4**

*Vuoi controllare i costi, i guadagni e i salari della tua nuova piccola impresa. Come organizzeresti questo lavoro?*

- a) A mano, utilizzando un libretto.
- b) Creerei uno o più fogli e farei un controllo approfondito di tutti questi dati.
- c) Non ho bisogno di usare nessun dispositivo o sistema per controllare queste informazioni.
- d) Anche se la mia impresa è piccola, ho bisogno di assumere un contabile.

**Domanda 5**

*Un nuovo prodotto sta per essere lanciato dalla tua piccola impresa. Per migliorare le vendite e la visibilità, cosa faresti?*

- a) Niente di particolare.
- b) Se il prodotto è abbastanza buono, sarà sufficiente il marketing di base.
- c) Promuoverei il nostro prodotto sui social media.
- d) Promuoverei il nostro prodotto sui social media, creando loghi e contenuti audiovisivi per accompagnare la sua pubblicità.

**Risposte Corrette**

1-C

2-B

3-A

4-B

5-D



# **Modulo 3 – STILE DI VITA IMPRENDITORIALE**





***3.1 Cosa significa avere uno stile di vita/pensiero imprenditoriale? Come prendere decisioni economicamente sicure?***



## 1. INFORMAZIONI GENERALI

### 1.1. Obiettivo del Modulo

Per la maggior parte di noi, la parola "imprenditore" riporta alla mente l'immagine di "visionari solitari" che hanno iniziato con quasi niente e grazie a una misteriosa combinazione di talento, duro lavoro, fortuna e un'idea unica e innovativa, sono diventati "re" o "regine" nel loro campo. Tuttavia, il pensiero imprenditoriale non è tanto l'imprenditorialità, quanto piuttosto una prospettiva o una mentalità.

In altre parole, non è necessario avviare un'attività o costruire un'azienda per pensare in modo imprenditoriale: e questo è esattamente ciò che esploreremo in questa prima parte del modulo dedicato allo "Stile di vita imprenditoriale". Il nostro obiettivo è quello di concentrarci sul significato e il valore di avere uno stile di vita e un modo di pensare imprenditoriale e discutere su come prendere decisioni economicamente sicure, anche se non siamo imprenditori.

La certezza è che tutti noi abbiamo molto da imparare dagli imprenditori!

Il pensiero imprenditoriale è una capacità di vedere le cose in modo diverso rispetto al resto del mondo, ma non è necessariamente un tratto intrinseco. L'imprenditorialità comporta competenze che possono essere acquisite, ma è soprattutto una mentalità che può essere sviluppata e coltivata. Questo modulo ha lo scopo di potenziare, ispirare e sostenere gli studenti adulti nelle proprie ambizioni, sia imprenditoriali che personali, in tutti gli aspetti della vita quotidiana. Più in dettaglio, questo modulo evidenzierà le caratteristiche più importanti di una mentalità imprenditoriale, spiegherà passo dopo passo il processo decisionale imprenditoriale e aiuterà i discenti a identificare a quale tipo di decisore e a quale tipo di imprenditore appartengano, con l'obiettivo di dare un'idea delle cose in cui sono bravi, di quelle in cui sono meno bravi e di come migliorare in modo da dare vita alle proprie idee.

Nella sezione finale, discuteremo brevemente alcuni esempi di imprenditori di successo.

### 1.2. Obiettivi di Apprendimento

- A. Comprendere la natura e le caratteristiche dello stile di vita e della mentalità imprenditoriale.
- B. Valutare l'importanza dell'atteggiamento e del pensiero imprenditoriale.
- C. Identificare la differenza tra "imprenditorialità" e "imprenditoria".
- D. Comprendere il processo di decisione imprenditoriale e le procedure di risoluzione dei problemi che portano a scelte più sicure.
- E. Identificare gli attributi personali che permettono di sfruttare al meglio le opportunità imprenditoriali.
- F. Esplorare le migliori pratiche nei diversi stili di vita imprenditoriali.
- G. Trovare modi efficaci per aggiornare la mentalità esistente.

**Competenze:** Auto-riflessione, Ricerca di opportunità, Iniziativa, Definizione degli obiettivi, Persistenza, Impegno, Assunzione di rischi calcolati, Processo decisionale efficace, Problem solving, Ricerca di informazioni, Aggiornamento della mentalità.

## 2. CONTESTO TEORICO

### 2.1. Panoramica dello stile di vita e della mentalità imprenditoriale

Chi è un "imprenditore" e cosa significa veramente avere uno stile di vita e una mentalità "imprenditoriale"? Letteralmente, l'etimologia del termine "imprenditore" risale al vecchio vocabolario di guerra francese del XVIII secolo, dove "entreprendre" significa "intraprendere" - un atto che combina strategia, organizzazione e rischio. Il termine è stato poi usato per descrivere un "manager o promotore di una produzione teatrale" - un altro atto rischioso che richiede in aggiunta collaborazione e creatività. Oggi, cercando la parola in un dizionario, possiamo vedere che si riferisce principalmente a "una persona che organizza e gestisce qualsiasi impresa, soprattutto un business, di solito con spirito di iniziativa e rischio".

Inoltre, gli imprenditori possono vendere qualsiasi cosa: dai prodotti ai servizi, e dall'informazione all'attenzione.

Ma questa definizione è sufficiente? Come vedremo a breve, avere una mentalità imprenditoriale non riguarda solo l'avvio di un'azienda, ma è un modo di affrontare i rischi e le sfide della vita. Pertanto, in questa sottosezione ci concentreremo sulla definizione e l'importanza della mentalità imprenditoriale e riassumeremo le caratteristiche più essenziali del modo di pensare di un imprenditore di successo come base per identificare modi efficaci per aggiornare la propria mentalità e migliorare il proprio atteggiamento verso la vita quotidiana.

### Cos'è il pensiero imprenditoriale e perché è importante

Anche se il "lato tecnico- commerciale" è solo uno dei tanti aspetti (di solito troppo enfatizzato) dell'essere imprenditore, vogliamo iniziare proprio da questo lato perché "l'era dell'imprenditorialità" è già adesso, e si evolverà ancora più dinamicamente mentre, soprattutto per i giovani, non ci sono più garanzie per una lunga carriera alle dipendenze dello stesso datore di lavoro, di un'industria o di un settore.

Prima di tutto, dobbiamo renderci conto che chiunque può essere un imprenditore, ma non tutti possono conseguire lo stesso livello di successo. E il paradosso è che gli imprenditori non sono necessariamente buoni imprenditori e manager<sup>27</sup>. Non ci sono prerequisiti né un "modo migliore" per diventare un imprenditore. L'imprenditorialità richiede molta esperienza, determinazione, pianificazione e a volte istruzione, mentre ogni imprenditore ha un background diverso e una serie peculiare di motivazioni, pregi e difetti. È fondamentale comprendere che anche le migliori idee di business potrebbero fallire in circostanze diverse. Malgrado ciò il pensiero imprenditoriale può diminuire le possibilità di fallimento e dare a un business una migliore possibilità di successo.

---

<sup>27</sup> Green, Mike (2017), "Developing the entrepreneurial mindset", in Michelle Ferrier & Elizabeth Mays (eds) *Media Innovation and Entrepreneurship*, disponibile online <https://press.rebus.community/media-innovation-and-entrepreneurship/chapter/developing-entrepreneurial-mindset>





Anche se chiunque può essere un imprenditore, ovviamente non tutti si appassionano all'imprenditorialità. Inoltre, un impiego è un lavoro che facciamo principalmente per guadagnare soldi, mentre una carriera è un impegno a lavorare in un determinato settore o industria.

Tuttavia, anche coloro che temono i rischi, la carriera e l'imprenditorialità e preferiscono lavorare come dipendenti, hanno molto da guadagnare sviluppando uno stile di vita imprenditoriale e imparando a pensare come imprenditori. Un dipendente dotato di una mentalità imprenditoriale è anche conosciuto come "imprenditore interno" o "intrapreneur", e come si dice, queste persone rientrano tra le tipologie di dipendenti più apprezzati e desiderati<sup>28</sup>. Più in dettaglio, un intrapreneur è un dipendente che innova e pensa in modo imprenditoriale all'interno di un'organizzazione o di una società esistente, sviluppando nuove linee di business, programmi o prodotti. L'intrapreneurship è un modo sicuro -o almeno più sicuro- di praticare l'imprenditorialità dall'interno di un'organizzazione<sup>29</sup>. Ci si aspetta che gli intrapreneur siano auto-motivati e si assumano la responsabilità, che usino attentamente le risorse dell'azienda come se fossero proprie, che diventino grandi leader nell'azienda e che provino un senso di appartenenza entrando al lavoro<sup>30</sup>.

Ma come abbiamo già evidenziato, avere un pensiero imprenditoriale significa molto di più che avviare e gestire un business di successo. La mentalità imprenditoriale (o atteggiamento, approccio, stato d'animo o "filosofia") riguarda un certo modo di pensare e di vivere: riguarda il modo in cui crediamo in noi stessi, cerchiamo la motivazione, incoraggiamo la nostra creatività, miglioriamo le nostre capacità, affrontiamo le sfide, ci assumiamo dei rischi, costruiamo relazioni, troviamo soluzioni e accettiamo la responsabilità delle nostre azioni. Una persona con mentalità imprenditoriale ha la capacità di vedere i bisogni, i problemi e le sfide come opportunità. Lo stile di vita imprenditoriale consiste nell'essere realisti in modo ottimista e non avere paura delle cose nuove e del fallimento; si tratta di esplorare modi diversi per avere successo ed essere soddisfatti; di cercare più opportunità per sentirsi felici e completi – rimanendo nei termini propri di ogni persona.

## Caratteristiche di una mentalità imprenditoriale

La maggior parte degli studi scientifici e degli articoli di business che si concentrano sulle caratteristiche di uno stile di vita e di una mentalità imprenditoriale sottolineano come le persone abbiano bisogno di passione e di molta fiducia in sé stesse per perseguire i propri obiettivi e rimanere efficaci nonostante gli ostacoli.

Per sviluppare una mentalità imprenditoriale di successo, è inoltre necessario pensare in modo diverso, idealmente in modo innovativo, prendere rischi calcolati e prendere le decisioni giuste, per esempio sapere quando e come contare su altre persone e quando e come chiedere aiuto. Nel caso in cui si gestisca effettivamente un'impresa, è fondamentale sapere come sviluppare la propria rete, come comunicare efficacemente, come trovare mentori aziendali, come scegliere e formare il proprio team e come sfruttare la tecnologia e i nuovi media.

---

<sup>28</sup> Green, Mike (2017), Ibid.

<sup>29</sup> Mays, Elizabeth (2016), "What's an Intrapreneur, and How to Be One", The medium, disponibile online <https://medium.com/@theeditress/whats-an-intrapreneur-and-how-to-be-one-eba2af04269d>

<sup>30</sup> Mitchell, Will, "The 6 Types of Entrepreneurs: Which One Are You?", Start Up Bros, disponibile online <https://startupbros.com/entrepreneur-glossary>

Sulla base di varie fonti<sup>31</sup>, riportiamo di seguito alcune caratteristiche imprenditoriali di base: anche se qualcuno non le possiede in questo momento, potrà sempre svilupparle in modo da migliorare le proprie possibilità di successo nel raggiungimento degli obiettivi quotidiani.

- **Passione:** le persone con una mentalità imprenditoriale di successo sono appassionate alle proprie idee, ai propri prodotti o ai propri obiettivi in generale. Questo significa che possono lavorare su qualcosa ripetutamente per migliorarlo, senza annoiarsi o rinunciare facilmente. La passione rende le persone capaci di vedere le cose da un punto di vista positivo e di conservare la propria fede nelle possibilità di avere successo contro ogni probabilità. Il più delle volte, la passione aiuta le persone scoraggiate a ritrovare fiducia e motivazione.
- **Fiducia in sé stessi:** Le persone di successo sanno bene che se non credono in loro stesse, nessun altro lo farà: quindi raramente dubitano del successo della loro idea. Non si deve però confondere la fiducia con l'arroganza, che porta all'isolamento e al fallimento. Essere fiduciosi significa trovare l'equilibrio tra l'ego e la modestia, e può emergere dal modo in cui ognuno tratta le altre persone e parla dei propri piani e dei propri successi. Dalla risolutezza alla fiducia, l'umiltà può mantenere le persone concentrate e centrate.
- **Auto-motivazione:** uno dei tratti più importanti dello stile di vita imprenditoriale è l'auto-motivazione e la dedizione al proprio piano, ossia la capacità di "spingersi avanti".
- **Responsabilità:** La mentalità imprenditoriale deriva dall'assumersi la responsabilità delle proprie azioni e dei propri risultati. Ognuno di noi ha bisogno di interiorizzare e accettare che *"tutto ciò che accade a casa o al lavoro, alla mia attività o alla mia vita, che sia un successo o un fallimento, è una MIA responsabilità"*. Le circostanze possono non essere colpa nostra, ma alla fine siamo noi a scegliere come gestirle e di quali persone fidarci per farci aiutare. Responsabilità significa prendere il controllo completo, smettere di incolpare gli altri e agire per risolvere i problemi che si presentano.
- **La propensione al rischio:** Questa caratteristica imprenditoriale è probabilmente una delle più "spaventose" ma anche una delle più gratificanti. Le persone che hanno successo non hanno paura di correre rischi e si sentono a proprio agio in situazioni in cui la maggior parte delle persone si sentirebbe a disagio. Tuttavia, non tutti coloro che corrono rischi hanno una mentalità imprenditoriale di successo - la chiave è nel sapere come assumersi rischi calcolati, ossia capire quali rischi prendere e come valutarli. A questo punto è cruciale definire il rischio, dato che il termine viene usato in molti modi e ne vengono date definizioni diverse a seconda del campo e del contesto. Seguendo la metodologia PRINCE2® per la gestione di vari progetti, il rischio è "un evento incerto o un insieme di eventi che, se dovesse verificarsi, avrà un effetto sul raggiungimento degli obiettivi. Un rischio è misurato dalla combinazione della probabilità che una minaccia o un'opportunità percepita si verifichi, e dalla grandezza del suo impatto sugli obiettivi"<sup>32</sup>.
- **Flessibilità:** Questa caratteristica permette agli imprenditori di sapere quando e come personalizzare i propri prodotti o servizi per soddisfare i propri clienti e come adattare il

---

<sup>31</sup> The Lonely Entrepreneur (2018, July 23<sup>rd</sup>), "8 Remarkable Entrepreneur Characteristics That Create Success", <https://lonelyentrepreneur.com/entrepreneur-characteristics-success>; Daisyme, Peter (2015, Aug. 24<sup>th</sup>), "7 Characteristics of Successful Entrepreneurs", DUE, disponibile online <https://due.com/blog/7-characteristics-of-successful-entrepreneurs>; Ashford University (2019), "9 Characteristics of the Entrepreneurial Mindset", <https://www.ashford.edu/online-degrees/business/9-characteristics-of-the-entrepreneurial-mindset>

<sup>32</sup> PRINCE2® Glossary of terms, disponibile online [https://www.axelos.com/Corporate/media/Files/Glossaries/PRINCE2-2009-Glossary-of-terms\\_GB-v1-1.pdf](https://www.axelos.com/Corporate/media/Files/Glossaries/PRINCE2-2009-Glossary-of-terms_GB-v1-1.pdf)

business alle nuove richieste del mercato (o anche come creare nuove richieste). Con il rapido progresso della tecnologia, evolvere e adattarsi sono le uniche opzioni possibili. A volte si tratta di aggiustamenti quotidiani, altre volte di stravolgimenti completi. Ma anche per coloro che non sono coinvolti negli affari, la flessibilità è cruciale: non è altro che l'intelligenza di accogliere nuove idee e suggerimenti da altre persone e di sapersi attenere a un piano generale, rimanendo però abbastanza flessibili da adattarlo per ottenere risultati migliori. La flessibilità è una parte essenziale della risoluzione dei problemi nella nostra vita quotidiana.

I modi efficaci che possono aiutarci a migliorare la nostra mentalità sono i seguenti: cambiare il nostro linguaggio e il modo in cui parliamo di noi stessi e dei nostri obiettivi; circondarci di persone che corrispondono alla mentalità desiderata e creare abitudini per sostenere il cambiamento che stiamo cercando; determinare la mentalità imprenditoriale di cui abbiamo bisogno, imparare, applicare e "agire come se", saltando fuori dalla nostra zona di comfort ma sulla base di rischi calcolati.

## 2.2. Processo decisionale imprenditoriale

Il modo di prendere decisioni varia a seconda della situazione e del momento e differisce da persona a persona, da zona a zona e da progetto a progetto. Tuttavia, per le persone che desiderano sviluppare una mentalità imprenditoriale di successo è importante comprendere il percorso alla base del proprio processo decisionale e allo stesso tempo essere consapevoli di come le altre persone (amici, famiglia, team o anche concorrenti) prendono le loro decisioni.

Capire il tipo di decisione che stiamo affrontando e rispondere in modo appropriato può aiutarci ad aumentare la nostra efficacia: per questo in questa sezione cercheremo di descrivere il processo decisionale imprenditoriale e di discutere i diversi tipi di decisori.

## Il processo decisionale di un imprenditore

Il processo decisionale è uno dei processi più critici non solo in un'azienda, ma anche nella nostra vita personale, ecco perché la risolutezza (o la sua mancanza) può "creare" o "annullare" molte opportunità.

Avete mai pensato che anche il processo decisionale economico nelle famiglie private è un argomento rilevante per il pensiero imprenditoriale? Come analizzato da Kirchler, Winter & Penz (2016), "Quando si parla di famiglie private, la ricerca ruota tipicamente intorno alle coppie, con o senza figli, che vivono sotto lo stesso tetto. Spesso si devono prendere decisioni economiche che richiedono analisi approfondite, che portano all'incertezza e costringono la coppia a soppesare diverse alternative, in modo che alla fine si possano intraprendere azioni specifiche. I processi decisionali sono spesso caratterizzati da differenze di opinione tra i partner, che possono causare disaccordi e conflitti"<sup>33</sup>. Per essere efficaci in vari aspetti della nostra vita quotidiana, bisogna

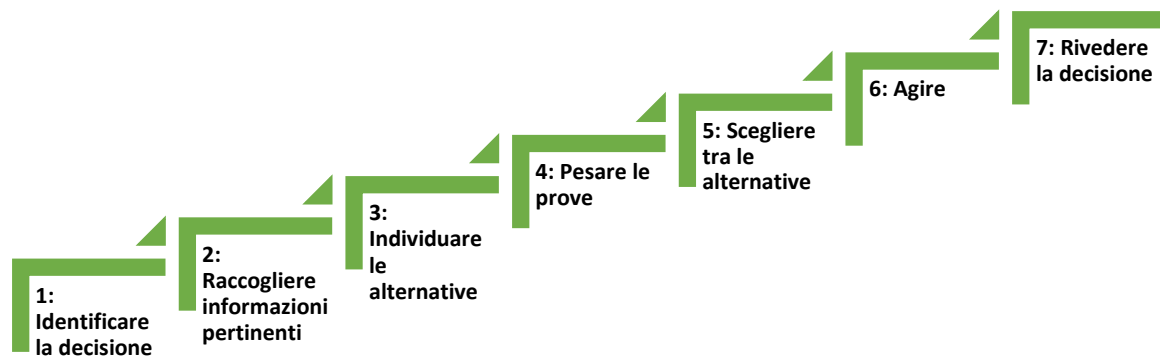
---

<sup>33</sup> Kirchler, E., L. Winter, E. Penz (2016), "Methods of Studying Economic Decisions in Private Households", *Revista Crítica de Ciências Sociais* [Online], 111 | 2016, <http://journals.openedition.org/rccs/6467>, DOI: <https://doi.org/10.4000/rccs.6467>

acquisire la capacità di guardare un problema o una situazione, esaminare tutti i dati disponibili (in quel momento), e poi prendere una decisione sicura per andare avanti.

In breve, "il processo decisionale è il processo che consente di fare scelte identificando una decisione, raccogliendo informazioni e valutando risoluzioni alternative"<sup>34</sup>.

Il seguente processo decisionale a tappe, elaborato dall'Università del Massachusetts, è uno di quelli usati più di frequente e può aiutare le persone a prendere decisioni più deliberate e ponderate organizzando le informazioni rilevanti e definendo le alternative, aumentando le possibilità di scegliere l'alternativa più soddisfacente possibile.



#### Sette step per un processo decisionale efficace

Fonte: University of Massachusetts

<https://www.umassd.edu/fycm/decision-making/process>

**Step 1:** Identificare la decisione. Questo primo -importantissimo - passo ha a che vedere con il rendersi conto che abbiamo bisogno di prendere una decisione, con il tentativo di definire chiaramente la natura di questa decisione. In altre guide, questo primo passo è menzionato come "Riconoscere il problema"<sup>35</sup>, dato che ogni processo decisionale inizia con un problema o con l'attestazione di una qualche discrepanza tra lo stato desiderato e quello attuale. La differenza tra questi due è il "gap" o problema che deve essere risolto attraverso il processo decisionale.

**Step 2:** Raccogliere informazioni pertinenti. Il secondo passo riguarda la raccolta di alcune informazioni pertinenti prima di prendere la decisione: bisogna individuare quali informazioni sono necessarie, le migliori fonti di informazioni e come ottenerle. Questo passo implica un "lavoro" sia interno che esterno. Alcune informazioni sono interne: possono essere trovate attraverso un processo di autovalutazione. Altre informazioni sono esterne: possono essere trovate online, nei libri, o reperite attraverso altre persone e altre fonti.

**Step 3:** Individuare le alternative. Man mano che raccogliamo informazioni, probabilmente identificheremo diverse possibili vie d'azione, o alternative. Un buon imprenditore può anche usare l'immaginazione e le informazioni aggiuntive, pensare "fuori dagli schemi" e creare nuove

<sup>34</sup> University of Massachusetts, "Decision-making process", disponibile online

<https://www.umassd.edu/fycm/decision-making/process>

<sup>35</sup> Sutevski, Dragan, "An Introduction to Decision Making Process", Entrepreneurship in a Box, disponibile online <https://www.entrepreneurshipinbox.com/2062/an-introduction-to-decision-making-process>



alternative. In questa fase, elencare tutte le alternative possibili e desiderabili può essere molto utile.

**Step 4:** Pesare le prove. Questo significa attingere alle nostre informazioni ed emozioni per immaginare come sarebbe se portassimo a termine ciascuna delle alternative. È importante valutare se il bisogno identificato nel passo 1 sarebbe soddisfatto o risolto attraverso l'uso di ogni alternativa. Mentre affrontiamo questo difficile processo interno, di solito iniziamo a preferire alcune alternative, che ci sembrano avere un maggiore potenziale per il raggiungimento del nostro obiettivo. Infine, possiamo anche mettere le alternative in un ordine di priorità basato sul nostro sistema di valori.

**Step 5:** Scegliere tra le alternative. Una volta che abbiamo pesato tutte le prove, siamo pronti a selezionare l'alternativa che sembra essere la migliore per il nostro business. Possiamo anche scegliere una combinazione di alternative. La nostra scelta, nella fase 5, sarà probabilmente la stessa o una simile all'alternativa che abbiamo messo in cima alla nostra lista alla fine della fase 4.

**Step 6:** Agire. In questa fase siamo pronti a intraprendere un'azione positiva iniziando ad implementare l'alternativa che abbiamo scelto nella fase 5.

**Step 7:** Rivedere la nostra decisione e le sue conseguenze. In questa fase finale, dovremmo considerare i risultati della nostra decisione e valutare se ha risolto o meno il bisogno identificato nella fase 1. Se la decisione non ha soddisfatto il bisogno identificato, potremmo voler ripetere alcuni passi del processo per prendere una nuova decisione. Per esempio, potremmo voler raccogliere informazioni più dettagliate o un po' diverse o esplorare ulteriori alternative.

A questo punto, è fondamentale capire che non tutte le decisioni sono uguali e che possiamo differenziarle lungo due dimensioni: importanza e urgenza. Una decisione importante è quella che ha il potenziale di avere un impatto significativo sui nostri affari o sulla vita di una persona. Una decisione urgente è quella che dobbiamo prendere immediatamente, e che non lascia tempo per ulteriori considerazioni.

Tornando al passo 1, dobbiamo considerare queste due dimensioni insieme e agire di conseguenza. Sulla base dei consigli dati da due imprenditori e consulenti di piccole imprese<sup>36</sup>, riportiamo i quattro tipi di decisioni (a seconda della loro importanza e urgenza) e come affrontarle:

a) **Né urgente, né importante:** Se una decisione non è né urgente né importante, potremmo non aver bisogno di prenderla affatto, o un'altra opzione potrebbe essere quella di delegarla ad altri (tali decisioni forniscono un'opportunità per un manager di insegnare ai subordinati come pensare al processo decisionale). Dovremmo resistere alla tentazione di concentrarci su elementi che possiamo spuntare rapidamente dalla nostra lista delle "cose da fare" quando ci sono altre decisioni più importanti e urgenti che richiedono attenzione. Tuttavia, non dovremmo ritardare la decisione finché non diventa urgente.

b) **Urgente, ma non importante:** quando una decisione non è importante, non c'è bisogno di analizzarla troppo. In alcuni casi scandalosi il costo del tempo speso ad analizzare una decisione può superare il costo di prendere una decisione sbagliata. Questi tipi di decisioni possono essere prese

---

<sup>36</sup> White, Doug and Polly (2015, Aug. 11<sup>th</sup>), "The 4 Types of Decisions, and How to Approach Each One", Entrepreneur, disponibile online <https://www.entrepreneur.com/article/248988>

facilmente, sia seguendo il nostro "istinto" di uomini d'affari esperti, sia usando linee guida e principi standard allineati con i valori dell'organizzazione cui apparteniamo (o entrambi).

c) **Sia urgente che importante:** Se non affrontate, molte decisioni possono rientrare in questa categoria: ma non dovremmo lasciare che accada. È bene tuttavia prestare attenzione alla "falsa urgenza". Molte decisioni che vengono dipinte come urgenti in realtà non lo sono. Pertanto, non dovremmo essere spinti a prendere una decisione importante senza un'attenta considerazione quando non è necessario. Una buona idea è considerare se possiamo prendere dei provvedimenti per guadagnare più tempo, nell'attesa di prendere questa importante decisione. Tenere aperte delle opzioni che ci permetteranno di essere flessibili in seguito e consultare degli esperti possono essere entrambe scelte in grado di condurci nella giusta direzione.

d) **Importante ma non urgente:** Risolvere problemi complessi richiede una serie di domande a cui il più delle volte è relativamente facile rispondere. Quando affrontiamo una grande decisione, non dobbiamo farci sopraffare dalle emozioni. Quello che dobbiamo capire è "Cosa voglio che succeda dopo?" e "Cosa devo fare per massimizzare la probabilità che accada?". Per le decisioni che sono importanti ma non urgenti, a volte è utile avvalersi di strumenti decisionali (per esempio, analisi marginale, analisi SWOT/punti di forza-debolezze-opportunità-minacce, matrice decisionale ecc.<sup>37</sup>) o cercare il consiglio di esperti. Ultimo ma non meno importante, "vivi con la tua decisione prima di eseguirla": ossia, prendi una decisione e dormici sopra prima di implementarla.

## Che tipo di Decision-Maker sei?

Come molte altre abilità di cui una persona ha bisogno per avere successo nei suoi obiettivi, essere decisi è un'abilità che può (e dovrebbe) essere praticata e rafforzata ogni giorno, partendo anche dalle decisioni più piccole.

Molti studi hanno dimostrato che le persone tendono a pentirsi soprattutto per le cose che non hanno fatto<sup>38</sup>. Quindi sembrerebbe che da qualche parte in ognuno di noi si trovi il desiderio di prendere una decisione e agire, proprio per paura di pentirsi di non averlo fatto. Gli studi hanno inoltre dimostrato che, se prendiamo una decisione e agiamo in base ad essa, ma alla fine falliamo, accettiamo il fallimento più del non averci provato affatto: forse perché consapevoli che -almeno- abbiamo fatto un tentativo.

Nei vari ambiti della nostra vita quotidiana, per non trovarci pentiti, dobbiamo sempre provare a prendere decisioni informate e agire di conseguenza. Tra l'altro l'indecisione è una delle maggiori cause di fallimento degli affari.

Eppure non tutti prendono decisioni allo stesso modo, né dovrebbero farlo. Essere consapevoli del nostro processo decisionale e del tipo di decisore che siamo, è il primo passo per osservare le cose da un punto di vista diverso e -forse- per iniziare a prendere decisioni in modo diverso. Di seguito l'elenco dei tipi più comuni di decisori:

---

<sup>37</sup> iDashboards, "4 Tools & Strategies for Enhanced Decision-Making", disponibile online, <https://www.idashboards.com/blog/2019/04/10/4-tools-strategies-for-enhanced-decision-making>

<sup>38</sup> Zamler, Galit. (2020), "The Ability to Take Calculated Risks", Entrepreneurship for Kids™, disponibile online <https://www.tomorrowsuccess.com/calculatedrisks.html>

- **Veloce:** Prende decisioni rapidamente, senza troppi pensieri e senza soffermarsi troppo sull'analisi dei fattori.
- **Procrastinatore:** Evita di prendere decisioni, le rimanda fino all'ultimo momento possibile.
- **Cauto:** Cerca di raccogliere più informazioni possibili e pensa a tutti i possibili aspetti e alle conseguenze.
- **Intuitivo:** Prende decisioni basate sull'istinto.
- **Odia i rischi:** Preferisce prendere decisioni senza rischi.
- **Non convenzionale:** Pensa in modo diverso e fuori dagli schemi, solitamente prende decisioni che potrebbero sorprendere le altre persone.
- **Colui che Rimpiange:** Tende a pentirsi delle decisioni prese e a volte -ma non sempre- cambia idea.
- **Compiacente con le persone:** Prende decisioni che mettono i bisogni degli altri davanti ai suoi; cerca sempre di rendere felici gli altri, e non necessariamente sé stesso
- **"Passa il pacco" agli altri:** Lascia che siano gli altri a prendere le decisioni, evitando la responsabilità - cosa che un buon imprenditore non farebbe mai.

Ciò che dobbiamo evidenziare riguardo al processo decisionale e al rischio calcolato è che le persone con uno stile di vita imprenditoriale devono sempre fare i conti con le proprie percezioni della realtà, le proprie emozioni e le proprie convinzioni, ma anche con le esperienze precedenti e le speranze future, in modo da essere in grado di decidere su qualcosa e di assumersi il relativo rischio.



#### Tipi di decision-makers

Based on Zamler, G. (2020), "The Ability to Take Calculated Risks",  
Entrepreneurship for Kids™, <https://www.tomorrowsuccess.com/calculatedrisks.html>



Erasmus+

Non importa a quale tipo di decision-maker appartenga una persona (se imprenditore o no): avere e/o sviluppare competenze gestionali, finanziarie e di networking può sempre aiutare a prendere decisioni più efficaci.

Specialmente per le persone che gestiscono un'impresa, è molto importante sapere come delegare varie funzioni e assegnare diversi ruoli ad esperti, man mano che l'impresa cresce (avere capacità di gestione efficaci è esattamente ciò che aiuta l'impresa a funzionare senza problemi). È impossibile per un imprenditore gestire tutti i compiti da solo. Ma anche quando queste abilità non sono così sviluppate, ci sono sempre "mentori aziendali" che possono essere d'aiuto.

Inoltre, i grandi imprenditori sono in grado di connettersi con gli altri e di avere o fare sempre le giuste connessioni (clienti, venditori, partner ecc.) capendo che un networking mirato (non condotto in modo approssimativo o generale) è produttivo. Avere buone capacità di networking significa sapere come aggiungere valore agli altri, creando situazioni win-win.

Un networking efficace ha bisogno di tempo. Se si osserva con attenzione si noterà che non solo i più grandi imprenditori, ma anche gli individui più felici sono quelli che sanno come costruire relazioni forti con altre persone. Quando si cammina da soli si può di certo andare più veloci, ma camminando insieme, si va sicuramente più lontano.

Ultimo ma non meno importante, tutte le persone devono capire l'importanza della gestione finanziaria, che è un elemento centrale per avere un'azienda ben gestita e anche una famiglia ben amministrata. Essa conduce alle migliori decisioni per garantirsi un futuro prospero.

Comprendere l'importanza delle capacità di gestione finanziaria, tuttavia, non significa che ognuno di noi debba essere un esperto: significa individuare le persone e le fonti giuste che possano esserci d'aiuto.

### 2.3. Diverse tipologie di imprenditori

Anche per le persone che non gestiscono o desiderano avviare un'impresa, conoscere i diversi tipi di imprenditori esistenti può essere molto utile. Se analizziamo un gruppo di imprenditori di successo, vedremo che le loro personalità, il loro background e persino la loro educazione e le loro abilità sono spesso radicalmente diversi. Eppure tutti hanno in comune la capacità di risolvere i problemi: un'abilità che dovremmo tutti sviluppare per renderci la vita più facile.

Da questo punto di vista, diversi tipi di imprenditori possono darci la motivazione e il buon esempio.

Prima di iniziare un'attività o di fissare un obiettivo, dobbiamo avere un piano (di business), che stabilisca i nostri obiettivi e la strategia per raggiungerli. Questo piano è importante per convincere gli investitori e per misurare il successo dell'attività. Dovremo poi fare ricerche e definire il nostro gruppo target/pubblico (età, sesso, reddito, cultura ecc.), dato che non tutti i business possono essere destinati ugualmente a tutti<sup>39</sup>.

---

<sup>39</sup> Learn how to become (2020), "How to Become an Entrepreneur", disponibile online <https://www.learnhowtobecome.org/entrepreneur>



Capire che tipo di imprenditore vogliamo essere può essere la chiave per creare un nuovo business o per far crescere un business esistente, e per iniziare a muoversi verso i milestones del successo che stiamo lavorando per raggiungere. Le classificazioni fornite dagli scienziati sociali e comportamentali o dagli esperti di mercato sono varie e diversificate nonostante il terreno comune, mentre la terminologia usata e le spiegazioni fornite possono a volte generare confusione.

In questa sottosezione discuteremo brevemente i cinque tipi più comuni di imprenditori (Innovatori, Imbroglioni, Imitatori, Ricercatori e Acquirenti) concentrandoci sulle loro caratteristiche e sul loro ruolo, e sui vantaggi e svantaggi di ogni tipologia. Vedremo inoltre come ogni tipologia influenza il successo di un'impresa, e presenteremo alcuni esempi di imprenditori di successo.

## Innovatori, Imbroglioni, Imitatori, Ricercatori, Acquirenti

Poiché esistono imprese di così tante tipologie e dimensioni, esistono anche diversi tipi di imprenditorialità. Ci sono persone che gestiscono una piccola impresa, una startup scalabile o una grande azienda, e ci sono anche imprese sociali che introducono nel mercato soluzioni in grado di determinare sia un profitto che un impatto sociale misurabile.

In un modo o nell'altro, tutte queste tipologie hanno a che vedere con l'imprenditorialità: imprenditori su piccola, media o larga scala, startupper o imprenditori sociali.

Tralasciando gli aspetti legati al settore, o alle dimensioni dell'impresa, o alla sua esatta ubicazione, all'epoca o al periodo di tempo specifico, esistono anche tipologie di imprenditori che dipendono da fattori quali i tratti di personalità, la motivazione, le capacità, le competenze e l'atteggiamento. Questi verranno brevemente discussi nei prossimi paragrafi<sup>40</sup>:

- **Imprenditori Innovatori**

Gli innovatori sono imprenditori dotati idee completamente nuove, e capaci di trasformarle in business fattibili. Sono motivati dall'idea di creare un'eredità e di cambiare il modo in cui le persone pensano e fanno le cose. Questi imprenditori tendono ad essere estremamente appassionati e ossessivi, proprio perché derivano la loro motivazione dalla natura unica della loro idea di business.

Gli imprenditori innovativi trovano sempre nuovi modi per commercializzare i propri prodotti, scegliendo strategie di differenziazione che fanno sì che la loro azienda si distingua dalla massa, o, in certi casi, creando un nuovo pubblico.

I vantaggi di essere un imprenditore innovativo includono la creazione di nuove regole, il fatto di dover affrontare una concorrenza minima durante le fasi iniziali e di ottenere tutta la gloria per il successo del proprio business. D'altra parte, al di là del successo, un imprenditore innovativo dovrà anche farsi carico di tutte le responsabilità. Ulteriori svantaggi includono la necessità di un capitale significativo per dar vita a una nuova idea, la resistenza degli azionisti e tempi più lunghi per generare una vera innovazione.

---

<sup>40</sup> The Lonely Entrepreneur Blog (2018, August 13<sup>th</sup>), "5 Types of Entrepreneurs: Understanding The Unique Differences", disponibile online <https://lonelyentrepreneur.com/types-of-entrepreneurs> & Pahwa, Aashish (2020, July 2020), "The 10 Types Of Entrepreneurs [Infographic]", Feedough.com – The entrepreneur's' guide, disponibile online <https://www.feedough.com/types-of-entrepreneurs>

- **Imprenditori imbroglioni**

A differenza degli innovatori, la cui visione è "il gas nel loro motore", gli imprenditori imbroglioni sono motivati dai loro sogni e dovranno lavorare molto duramente per realizzarli. Essi creano le proprie opportunità e conoscono molto bene l'importanza del networking. Tendono ad essere molto concentrati e riescono a liberarsi di tutte le forme di distrazione, favorendo i rischi rispetto alla comodità a breve termine. Gli imprenditori imbroglioni spesso si concentrano sull'iniziare in piccolo, con l'obiettivo accrescere la propria attività in futuro. Anche se gli imprenditori imbroglioni raramente si arrendono, molti di loro sono disposti a tentare qualsiasi strada per avere successo, il che significa spesso andare incontro a dei fallimenti, dal momento che il raggiungimento dei loro sogni richiede molto più tempo di quello richiesto alle altre tipologie di imprenditori.

Essere un imprenditore imbroglione ha dei vantaggi: la forte determinazione a lavorare più del dovuto, il vedere la delusione e il rifiuto come semplici passi di un processo, e la tendenza ad avere una "pelle più spessa", per cui rinunciare è raramente un'opzione che viene presa in considerazione. Gli imprenditori imbroglioni riconoscono l'importanza delle piccole cose e ne fanno un uso efficace ed efficiente. Tuttavia, ci sono anche degli svantaggi: gli imprenditori imbroglioni di solito tendono a "bruciarsi", spesso logorano i membri del team che non condividono la loro stessa etica di lavoro, e la maggior parte delle volte non sono in grado di cogliere il valore di far crescere il capitale, rispetto al semplice lavorare di più.

- **Imprenditori Imitatori**

Questi imprenditori preferiscono andare sul sicuro, copiando un'idea o un modello di business di successo e migliorandolo. Per esempio, reiterano una certa caratteristica o un'innovazione per rendere migliore un particolare prodotto, o cambiano un modello di business per renderlo più attraente e avere un vantaggio competitivo sul mercato attuale. In un certo senso, gli "imprenditori imitatori" sono in parte innovatori e in parte truffatori: non si attengono ai termini stabiliti da altre persone e hanno molta fiducia in sé stessi.

I maggiori vantaggi degli imitatori sono che conoscono le opportunità e le carenze del business e sono amanti del rischio, ma in modo più sicuro e di solito meno stressante. Inoltre, sono grandi ricercatori, imparano dagli errori degli altri e hanno la capacità di costruire un nuovo progetto a partire da un'idea esistente, scegliendo di non fare le cose alle condizioni degli altri. Gli svantaggi di essere un imitatore includono che le loro idee sono sempre paragonate a quelle originali, e che per questo devono sempre "giocare a rimpiazzare".

- **Imprenditori Ricercatori**

Gli imprenditori ricercatori di solito credono nelle idee originali e realizzabili, ecco perché preferiscono iniziare un'attività che abbia alte possibilità di successo. Al fine di scegliere il giusto business, dedicano molto tempo alla raccolta di tutte le informazioni rilevanti e compiono un lavoro dettagliato e uno sforzo per analizzare e comprendere tutti gli aspetti. Sono visionari e perfezionisti, efficaci risolutori di problemi e pensatori critici. I ricercatori di solito impiegano molto tempo per prendere decisioni o per lanciare prodotti perché hanno bisogno di analizzare ogni argomento da tutte le angolazioni, riducendo così al minimo le possibilità di fallimento. Questi imprenditori si basano molto di più su dati e fatti che su istinti e intuizioni.

I vantaggi di essere un imprenditore ricercatore sono i seguenti: sanno elaborare un piano per quanti più imprevisti possibili, elaborano piani commerciali/finanziari dettagliati e ben pensati, hanno una

buona conoscenza del mercato e minime possibilità di fallire nell'implementazione del business. Naturalmente, ci sono anche degli svantaggi: i ricercatori generalmente avanzano lentamente e il loro tentativo di evitare i rischi può ostacolare il progresso in una nuova impresa. Un altro svantaggio è che potrebbero farsi ossessionare solo dai numeri e concentrarsi meno sulla gestione del business.

- **Imprenditori Acquirenti**

Questi imprenditori hanno ricchezza/risorse finanziarie e una grande rete e sono pronti a investire in qualsiasi business promettente. Potrebbero avere già un'esperienza nella gestione di un business di successo e cercare più opportunità, idee originali e diverse. Hanno sete di conoscenza e fungono da guida per le nuove imprese.

Gli imprenditori acquirenti individuano un'impresa e ne valutano la redditività, procedono all'acquisizione e trovano la persona più adatta per gestirla e farla crescere.

Essere un acquirente ha molti vantaggi: in primis il minor rischio, dato che si acquista un'impresa già consolidata, e poi il fatto che non ci si debba preoccupare dell'innovazione. Inoltre, gli acquirenti possono concentrarsi su business per i quali è già stata costruita una base, e che sono già provvisti di un mercato per i loro prodotti. D'altra parte, gli imprenditori acquirenti di solito pagano un prezzo elevato per acquisire buone imprese e si assumono il rischio di acquistare imprese con problemi, pensando di poterli aggirare.

## Imprenditori di successo

Lo sviluppo tecnologico ha determinato la nascita di una nuova generazione di imprenditori che utilizzano le ultime tecnologie digitali per cambiare il modo in cui le cose vengono fatte in vari settori. Esempi di noti imprenditori "tecnologici" sono il fondatore di Microsoft **Bill Gates**, **Larry Page** di Google, il co-fondatore di Apple **Steve Jobs** e il co-fondatore e CEO del sito di social-networking Facebook **Mark Zuckerberg**.

L'americano **Jeff Bezos** (1964), fondatore della multinazionale tecnologica Amazon.com è solitamente citato come esempio di "imprenditore ricercatore" di successo<sup>41</sup>. Nel 1994, Bezos lesse che il web stava crescendo ad un tasso del 2.300% all'anno e cominciò a cercare un modo per beneficiare di questa crescita fenomenale. Lasciò il suo lavoro a Wall Street e decise di vendere libri online, poiché notò che c'erano 3 milioni di libri stampati nel mondo e c'era bisogno di poterli catalogare, cercare e vendere elettronicamente. In questo modo riuscì a risolvere un problema alle persone che avevano libri usati ma non sapevano cosa farne, creando un sito web che permetteva loro di incontrarsi online e vendersi libri usati a vicenda.

---

<sup>41</sup> MIT-Africa Internet Technology Initiative (2005), "Entrepreneurship - Lecture 2: The Entrepreneurial Mindset", disponibile online [https://ocw.mit.edu/courses/edgerton-center/ec-s01-internet-technology-in-local-and-global-communities-spring-2005-summer-2005/lecture-notes/MITEC\\_S01S05\\_e2\\_entre.pdf](https://ocw.mit.edu/courses/edgerton-center/ec-s01-internet-technology-in-local-and-global-communities-spring-2005-summer-2005/lecture-notes/MITEC_S01S05_e2_entre.pdf)



Jeff Bezos, Oprah Winfrey, Giorgio Armani

Fonte: Wikipedia.org

Amazon.com ha iniziato a creare valore perché poteva essere accessibile online 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da chiunque avesse un computer e un accesso a internet. Dopo il successo iniziale ottenuto con lo scambio di libri, Bezos ha iniziato a fornire più servizi ai membri attraverso la vendita di nuovi libri, film, oggetti, elettronica ecc, migliorando continuamente il suo sito web per renderlo accessibile e il più possibile utilizzabile dai clienti.

Un altro esempio ispiratore di una forte personalità e di una mentalità imprenditoriale di successo è **Oprah Winfrey** (1954)<sup>42</sup>, la famosa conduttrice televisiva, leader mondiale dei media e filantropa. Oprah, nonostante il background umile e gli anni difficili dell'infanzia e dell'adolescenza (ha dichiarato di essere stata molestata durante l'infanzia, di essere rimasta incinta a 14 anni e di aver avuto un figlio nato prematuro e poi morto in tenera età), non ha mai smesso di inseguire i suoi sogni e, lavorando come conduttrice a Chicago, è riuscita a stabilire la sua rete di trasmissioni. Pochi sanno che prima di lanciare la sua carriera all'Oprah Winfrey Show nel 1986, era già una presentatrice di successo. Ma solo dopo aver deciso di assumere la proprietà e di dare il via al suo show sulla ABC, ha dispiegato tutto il suo enorme potenziale imprenditoriale.

Il suo primo lavoro da adolescente fu presso una drogheria. Le sue capacità oratorie le valsero una borsa di studio alla Tennessee State University, dove si specializzò in discorso e teatro. All'età di 17 anni, Oprah riuscì ad attirare l'attenzione di una stazione radiofonica nera locale, dove impressionò i manager con la sua passione e le sue capacità oratorie. In seguito, riuscì ad ottenere ingaggi migliori nelle principali stazioni radio, per approdare, alla fine, in TV.

Non contenta di lavorare per qualcun altro, Oprah Winfrey fece crescere costantemente il suo marchio e il suo impero, fondando nel 1988 gli Harpo Studios ("Oprah" scritto al contrario), una compagnia multimediale. L'azienda, attraverso le entrate pubblicitarie e altri flussi di reddito, è cresciuta costantemente fino a oltre 12.500 dipendenti. Ha co-fondato Oxygen Media, un'altra

---

<sup>42</sup> Hargrave, Marshal (2019, July 20), "Top 5 Most Successful American Entrepreneurs", Investopedia, disponibile online <https://www.investopedia.com/articles/personal-finance/092315/top-5-most-successful-american-entrepreneurs.asp> & Allen, Scott (2019, Feb.06), "Oprah Winfrey and Her Business Ventures. Broadcaster, Publisher and Philanthropist", The Balance Small Business, disponibile online <https://www.thebalancesmb.com/oprah-winfrey-entrepreneur-1200951>



Erasmus+

società di media che attira milioni di spettatori televisivi ogni anno. Ad oggi la Winfrey, personaggio televisivo diventato imprenditore, ha un patrimonio netto di 2,6 miliardi di dollari.

Anche il caso dell'italiano **Giorgio Armani** (1934), uno degli stilisti di moda più famosi al mondo e imprenditore di successo, è degno di essere menzionato.

Armani nacque a Piacenza da genitori umili, e inizialmente voleva diventare medico. Si iscrisse alla facoltà di medicina dell'Università di Milano, ma dopo tre anni, nel 1953, lasciò per arruolarsi nell'esercito. Decise poi di cercare un percorso di carriera alternativo, e trovò un impiego come vetrinista in un grande magazzino di Milano nel 1957.

Alla fine degli anni sessanta, Armani incontrò l'architetto Sergio Galeotti, segnando l'inizio di una relazione personale e professionale che è durata per molti anni. Infatti fu proprio Galeotti a spingere Armani ad aprire il suo studio di design. Ebbe successo come stilista freelance negli anni Settanta, e questo lo motivò a creare un marchio tutto suo.

Nel 1975 Giorgio Armani ha fondato la sua azienda, chiamata Giorgio Armani S.p.A., a Milano. Ha aperto una filiale negli Stati Uniti a New York nel 1978, il cui attuale valore netto è di 8,1 miliardi di dollari.

Come ha dichiarato lo stesso Armani in un'intervista<sup>43</sup> "Sono diventato uno stilista senza saper disegnare, e ora sto diventando un imprenditore, facendo esperienza man mano. Ricordate, sono cresciuto in una piccola città agricola di provincia (Piacenza) e ho portato con me il sesto senso del contadino su quanto si può fare e su quando è consigliabile rischiare. Ora mi sono circondato di specialisti e mi sono documentato su come dovrebbe svilupparsi il processo decisionale in un'azienda. Ma il succo del discorso per me è che l'imprenditore è quello che alla fine decide sì o no e questo mi piace anche se è una grande responsabilità (...)"

### 3. ESERCIZI E QUIZ

#### 3.1. Esercizio 1

**Esercizio pratico:** *La mentalità imprenditoriale in azione*

L'allievo avrà la possibilità di riflettere e praticare le abilità e i tratti imprenditoriali essenziali nella sua vita quotidiana, a partire dalle più piccole decisioni. Riuscire a essere decisi, fiduciosi, responsabili, resilienti, flessibili, appassionati, auto-motivati ecc. richiede molta pratica e si può iniziare anche con piccole decisioni nella vita quotidiana, sia personale che aziendale.

Per esempio, "Voglio diventare più deciso. La prossima volta che andrò a pranzo in un ristorante, guarderò il menu solo una volta e deciderò cosa ordinare senza perdere troppo tempo!"

Seguendo questo esempio, all'allievo viene chiesto di pensare ai propri tratti di personalità, di decidere quali caratteristiche e atteggiamenti devono essere migliorati e di trovare il modo di

---

<sup>43</sup> Notizie Italiane (2001), "Giorgio Armani: A designer turns entrepreneur, disponibile online [https://ambtelaviv.esteri.it/resource/2007/03/13149\\_f\\_amb61NI14ottobre2001.pdf](https://ambtelaviv.esteri.it/resource/2007/03/13149_f_amb61NI14ottobre2001.pdf)

costruire la propria mentalità imprenditoriale, partendo da cose "semplici" per poi iniziare ad usarla in modi sempre più grandi.

### 3.2. Esercizio 2

**Esercizio pratico:** *Imparare dagli imprenditori di successo*

Al discente viene chiesto di identificare un noto imprenditore di successo e di cercare sul web articoli, interviste, video e altre fonti relative alla sua vita e alla sua carriera. Lo scopo è quello di raccogliere quante più informazioni possibili e rispondere/presentare o discutere le seguenti domande:

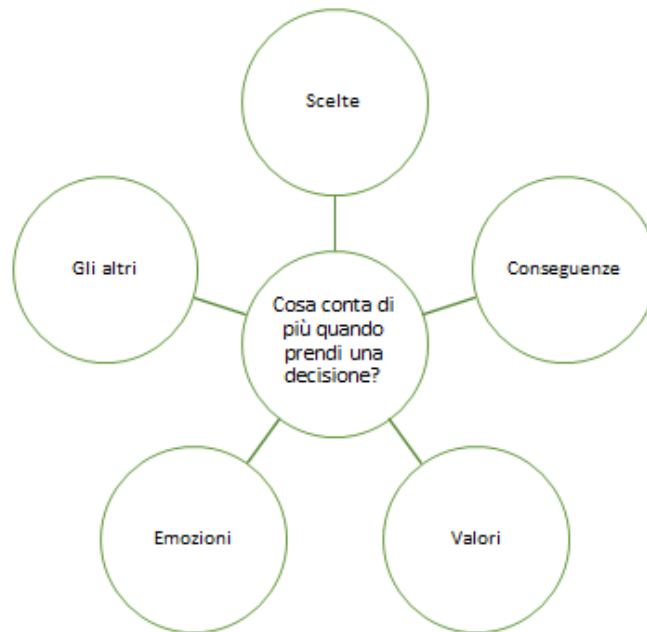
- Perché l'imprenditore è considerato di successo?
- Quali sono le sue principali caratteristiche come imprenditore?
- Come ha creato valore aggiunto? Cosa ha fatto in modo diverso?
- Come ha utilizzato le risorse disponibili per soddisfare i bisogni o risolvere i problemi?
- Quali sono stati gli ostacoli e come è riuscito a superarli?
- Cosa possiamo imparare dall'esempio di questo imprenditore?

### 3.3. Esercizio 3

**Esercizio pratico:** *Come prendiamo le decisioni?*

All'allievo viene chiesto di usare la seguente "Ruota delle decisioni" in modo da riflettere sui suoi punti di forza e di debolezza nel prendere decisioni in diverse situazioni e in diversi ambienti (ad esempio, famiglia, comunità, amici, lavoro ecc.). Inoltre, gli viene chiesto di pensare e discutere su come le altre persone intorno a lui/lei (amici, parenti, colleghi) prendono decisioni.

È importante che l'allievo faccia degli esempi e che, dopo aver completato l'esercizio, risponda a queste domande: "Ho imparato qualcosa di nuovo su me stesso? Se sì, cosa?", "Come potrei migliorare il mio modo di pensare e di prendere decisioni?"



#### 4. ULTERIORI LETTURE E ULTERIORI APPROFONDIMENTI

- Commissione Europea, “Erasmus for Young Entrepreneurs” (a cross-border programme facilitating the exchange of entrepreneurial and management experience), per più informazioni: [https://ec.europa.eu/growth/smes/supporting-entrepreneurship/erasmus-young-entrepreneurs\\_en](https://ec.europa.eu/growth/smes/supporting-entrepreneurship/erasmus-young-entrepreneurs_en)
- Commissione Europea, “Supporting entrepreneurship”, per più informazioni [https://ec.europa.eu/growth/smes/supporting-entrepreneurship\\_en](https://ec.europa.eu/growth/smes/supporting-entrepreneurship_en)
- Holgate, Mandie (2020, June 4<sup>th</sup>), “How to Take Calculated Risk to Achieve Success”, Lifehack, disponibile online <https://www.lifehack.org/768345/how-to-take-calculated-risk>
- Nastor, Jonny (2020) “Entrepreneurial Mindset: How to Think Like an Entrepreneur”, Hack the entrepreneur, disponibile online <https://hacktheentrepreneur.com/entrepreneurial-mindset>
- Risk Management, Investopedia, varie fonti disponibili online <https://www.investopedia.com/risk-management-4689652>
- Robehmed, Natalie (2013), “100 best websites for entrepreneurs”, Forbes, disponibile online <https://www.forbes.com/sites/nalierobehmed/2013/11/12/100-best-websites-for-entrepreneurs/#57ce767829f6>
- TREND (Training Refugees in Entrepreneurial Skills using Digital Devices) - un'iniziativa finanziata dall'Unione europea che mira ad aiutare i rifugiati a creare la propria impresa, <http://trend.credinfo.eu/>
- Sound of Business (S.O.B.), un'iniziativa finanziata dall'Unione Europea che mira a potenziare le competenze imprenditoriali attraverso un approccio formativo innovativo basato sull'idea che la musica (in particolare la storia della musica Rock) possa essere utilizzata come spunto per formare gli adulti in materia di management, business e imprenditorialità, <https://soundofbusiness.eu>



- Self-Regenerate, un progetto europeo che mira ad aumentare le opportunità di carriera imprenditoriale dei giovani nelle regioni periferiche <https://www.selfregenerate.eu>

## 5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE

### 5.1. Valutazione Iniziale

#### Domanda 1

*Sai cosa è l'imprenditoria?*

- a) Sì
- b) No
- c) Non sono sicuro

#### Domanda 2

*Sai cosa definisce uno stile di vita e una mentalità imprenditoriale?*

- a) Sì
- b) No
- c) Non sono sicuro

#### Domanda 3

*Saresti in grado di menzionare almeno 5 caratteristiche di una mentalità imprenditoriale di successo?*

- a) Sì, sicuramente
- b) Sì, ma non sarei così sicuro della mia risposta
- c) No

#### Domanda 4

*Conosci la differenza tra un "imprenditore" e un "imprenditore interno"?*

- a) Sì
- b) No
- c) Posso indovinare



**Domanda 5**

*Saresti in grado di descrivere il processo decisionale che si attiva nelle decisioni imprenditoriali?*

- a) No, sembra abbastanza difficile
- b) Sì, ma non sono sicuro di poter includere tutti i passi necessari
- c) Sì, potrei descrivere tutti i passi necessari

**Domanda 6**

*Saresti in grado di menzionare almeno tre diversi tipi di imprenditori?*

- a) Potrei indovinare, ma non sarei sicuro della mia risposta
- b) Sì
- c) No

**Domanda 7**

*Conosci la differenza tra un "innovatore", un "truffatore" e un imprenditore "acquirente"?*

- a) Sì
- b) No
- c) Potrei indovinare, ma non sarei sicuro della mia risposta

**Domanda 8**

*Sai cosa significa correre dei rischi come imprenditore ma anche nella tua vita quotidiana?*

- a) Significa affrontare problemi che potrebbero distruggere la tua azienda o la tua vita.
- b) Significa calcolare la probabilità di una minaccia percepita per il tuo business o per la tua vita, e la grandezza del suo impatto sui tuoi obiettivi.
- c) Significa occuparsi di eventi incerti e calcolare la probabilità di un'opportunità o minaccia percepita e l'estensione del suo impatto sui tuoi obiettivi.

**Domanda 9**

*Saresti in grado di citare almeno 5 diversi tipi di decisori?*

- a) Potrei indovinare, ma non sarei sicuro della mia risposta
- b) No
- c) Sì

**Domanda 10**

*Chi pensi che abbia più bisogno di imparare di più sullo stile di vita e la mentalità imprenditoriale?*

- a) Le persone che vogliono creare un nuovo business o farne crescere uno esistente
- b) Le persone che desiderano essere più efficaci nel raggiungere sia gli obiettivi personali che quelli aziendali
- c) Tutti i precedenti

**Risposte corrette**

1-A

2-A

3-A

4-A

5-C

6-B

7-A

8-C

9-C

10-C

Matrice dei Livelli della classe:

<b>0-4</b>	<b>Lo studente ha bisogno di studiare approfonditamente questi contenuti, e della guida e dell'assistenza del formatore.</b>
<b>5-6</b>	Lo studente trarrà beneficio dallo studio di questi contenuti, migliorando la sua conoscenza di certi argomenti e imparando cose nuove.
<b>7-8</b>	Lo studente ha bisogno di studiare solo alcuni contenuti specifici di questo modulo.
<b>9-10</b>	Lo studente non ha bisogno di studiare questi contenuti.

**5.2. Valutazione Finale****Domanda 1**

*Vuoi diventare un imprenditore ma non sei sicuro di quale attività scegliere/ del campo o settore da cui sarebbe meglio iniziare. Cosa fai?*



- a) Chiedi ai tuoi amici e parenti e prendi una decisione in base alle preferenze della maggioranza.
- b) Decidi di scegliere qualcosa che ti appassiona, in modo da concentrarti su un'attività che ti piace davvero e che ti interessa.
- c) Scegli qualcosa che coinvolge le nuove tecnologie semplicemente perché continueranno ad avere un impatto sulla nostra vita.
- d) Segui l'esempio del tuo migliore amico/ex collega/parente fidato che è diventato un imprenditore di successo, anche se il lavoro non ti sembra così eccitante.

### **Domanda 2**

*Stai gestendo un nuovo business da un anno e vuoi sapere se sta avendo successo. Cosa fai?*

- a) Chiedi al tuo manager finanziario la sua opinione.
- b) Controlli se hai seguito il tuo business plan e se ci sono margini di crescita.
- c) Fai un sondaggio tra i clienti per vedere se sono soddisfatti della tua attività.
- d) Non hai bisogno di controllare nulla finché hai soldi in tasca.

### **Domanda 3**

*Vuoi diventare più sicuro di te, ma non sai da dove cominciare. Che cosa fai?*

- a) Inizia a visualizzarti come vorresti essere, esci dalla tua zona di comfort e provi a cambiare il linguaggio che usi quando parli con te stesso o di te stesso.
- b) Ti circondi di persone che sono molto sicure di sé o addirittura arroganti, in modo da prendere lezioni utili.
- c) Non ci sono modi efficaci che possono aiutarci a migliorare la nostra mentalità, quindi in realtà non c'è niente che tu possa fare.
- d) Fai ogni giorno una cosa che ti spaventa, anche se è pericolosa, e cerchi di correre più rischi anche se non sono calcolati.

### **Domanda 4**

*Hai una grande idea imprenditoriale e vuoi avviare una nuova attività. Capisci l'importanza della gestione finanziaria ma non sei bravo a trattare con numeri, statistiche, spese, stipendi, investimenti ecc. Cosa fai?*

- a) Decidi di rinunciare all'idea di diventare imprenditore.
- b) Non devi essere per forza un esperto, ma puoi sempre trovare i soci giusti, ad esempio un manager finanziario esperto che ti aiuti.
- c) Puoi avviare comunque il tuo business e iniziare a imparare passo dopo passo, frequentando corsi elettronici sulla gestione finanziaria
- d) Le buone idee hanno sempre successo, non importa il come.



**Erasmus+**

**Domanda 5**

*Come manager della tua azienda, devi prendere una decisione su una questione che non è né urgente né importante. Cosa faresti?*

- a) Niente di particolare.
- b) Delegare ad un altro membro del tuo team.
- c) Ritardare la decisione finché non diventa urgente.
- d) Lasciare da parte altre decisioni più urgenti e importanti che ti spaventano e concentrarti su quella che ti sembra più facile.

**Risposte corrette**

1-B

2-B

3-A

4-B

5-B

***3.2 Perché dobbiamo assumerci la responsabilità delle nostre esperienze? Come conciliare i nostri sogni con le nostre capacità e con le opportunità di mercato? Come ottimizzare le risorse e gli sforzi per raggiungere i nostri obiettivi?***



## 1. INFORMAZIONI GENERALI

### 1.1. Obiettivo del Modulo

Parte della sezione tematica “Stile di vita imprenditoriale del Manuale di auto-aiuto”, questo modulo guida il lettore attraverso un viaggio di apprendimento permanente, per riflettere su domande come: Perché dobbiamo assumerci la responsabilità delle nostre esperienze? Come collegare i nostri sogni con le nostre competenze e le opportunità di mercato? Come massimizzare le nostre risorse e gli sforzi per raggiungere i nostri obiettivi?

Avere una mentalità imprenditoriale significa sviluppare un modo di pensare che ci aiuta ad assumerci la responsabilità delle nostre azioni; a superare le sfide con resilienza e apertura al cambiamento; a fare autoanalisi e ad applicare creatività, pragmatismo e tecniche di pianificazione nella vita quotidiana; ad essere proattivi e a massimizzare le nostre forze per raggiungere i nostri obiettivi.

Sicuramente uno stile di vita imprenditoriale richiede una costante necessità di migliorare le nostre competenze, imparando dai nostri errori e agendo continuamente sui nostri sogni, idee e progetti personali/professionali.

*“Tutti i nostri sogni possono  
diventare realtà,  
se abbiamo il coraggio di  
perseguirli.”*

Walt Disney ©

### 1.2. Obiettivi di Apprendimento

Alla fine di questo modulo, gli studenti potranno:

- A. Capire perché la responsabilità è importante e cosa significa prendere possesso della propria vita.
- B. Descrivere i cambiamenti a breve termine nella vita di oggi.
- C. Identificare modi per essere più flessibili, applicando i principi di resilienza e adattabilità.
- D. Rispondere al cambiamento in modo rapido e positivo per affrontare l'incertezza.
- E. Praticare tecniche di pensiero creativo nella routine quotidiana.



Erasmus+

- F. Adottare un approccio pragmatico per giudicare i propri sogni e portare a termine le cose
- G. Distinguere tra abilità, punti di forza e interessi.
- H. Giudicare strategicamente le opportunità di mercato in base ai propri sogni e alle competenze, ai punti di forza e agli interessi.
- I. Analizzare e massimizzare le risorse per raggiungere i propri obiettivi.
- J. Riconoscere le caratteristiche delle persone proattive, esplorare e coltivare un comportamento proattivo.

### 1.3. Soft Skills

Allo stesso tempo, questo modulo contribuirà anche ad aumentare lo sviluppo e il rafforzamento di una serie di importanti soft skills, tra cui:

- Self-leadership - la capacità di guidare noi stessi per raggiungere i nostri obiettivi personali e professionali, attraverso la pratica di influenzare intenzionalmente il nostro pensiero, i sentimenti e le azioni
- Responsabilità - la qualità o lo stato di essere responsabili come fonte primaria, causa, motivo o agente per fare scelte e prendere decisioni, e di essere credibile o imputabile del risultato
- Flessibilità - la capacità di adattarsi ai cambiamenti a breve termine rapidamente e con serenità, in modo da poter affrontare efficacemente problemi o compiti inaspettati
- Resilienza - la capacità di adattarsi ad avversità significative, recuperare rapidamente e reagire
- Buon senso - la capacità di pensare e comportarsi in modo ragionevole, prendendo decisioni basate sulla semplice percezione della situazione o dei fatti
- Pensiero creativo - la capacità di considerare qualcosa in modo nuovo
- Pensiero strategico - la capacità di pianificare il futuro, considerando ambienti e sfide mutevoli
- Autoconsapevolezza - la capacità di concentrarci su noi stessi e su come le nostre azioni, i pensieri o le emozioni si allineino o meno ai nostri standard interni
- Capacità analitiche - la capacità di raccogliere e analizzare le informazioni, risolvere i problemi e prendere decisioni
- Proattività - la capacità di agire in previsione di problemi, bisogni o cambiamenti futuri.



Fonte : <https://unsplash.com/photos/m0l9NBCivuk>



Erasmus+

## 2. CONTESTO TEORICO

### 2.1. Perché dobbiamo assumerci la responsabilità delle nostre esperienze?

Alcuni imprenditori vogliono evitare di assumersi responsabilità nei vari livelli del loro business e preferiscono piuttosto trasferirla ad altri (ad esempio ai dipendenti, ai clienti, ai partner commerciali), probabilmente per l'elevato livello di pressione che scaturisce dalla gestione di un business. Il proprietario di un negozio può supporre che il business non stia andando bene perché i clienti non vogliono più comprare i suoi prodotti o servizi? O dovrebbe prima condurre una ricerca di mercato o magari analizzare i dati di vendita a intervalli di tempo regolari, per stabilire cosa deve essere cambiato?

Il fallimento va di pari passo con il successo. Michael Jordan, il famoso giocatore di basket dell'NBA, in un'intervista rilasciata nel 1997 al giornale Chicago Tribune disse: "Ho sbagliato più di 9.000 tiri nella mia carriera, ho perso quasi 300 partite, 26 volte sono stato incaricato di fare il tiro vincente e l'ho mancato. Ho fallito più e più volte nella mia vita. Ed è per questo che ho successo". Questo esempio di vita mostra bene come il successo derivi dall'assumersi la responsabilità delle proprie esperienze.

Riconoscere che gli errori siano lezioni da imparare, e assumersi la responsabilità delle proprie azioni e delle loro conseguenze riflette la capacità di migliorare la propria crescita personale, di andare avanti e di avere successo. Riconoscere la responsabilità delle proprie azioni implica la consapevolezza di scegliere di reagire in certi modi, o di decidere per una particolare soluzione. E, soprattutto, di applicarla.

La vita, nella sua forma più semplice, è un susseguirsi continuo, simultaneo e parallelo di decisioni, sia per intraprendere un'azione che per rispondere all'ambiente. Assumerci la responsabilità personale dei nostri pensieri e delle nostre azioni è impegnativo, e richiede la volontà di imparare dai propri errori, di assumerci la titolarità di successi e fallimenti, di smettere di imputare all'esterno le nostre situazioni e di prendere il controllo interno della nostra vita.





Fonte: [https://unsplash.com/photos/S0hFspmvm\\_s](https://unsplash.com/photos/S0hFspmvm_s)

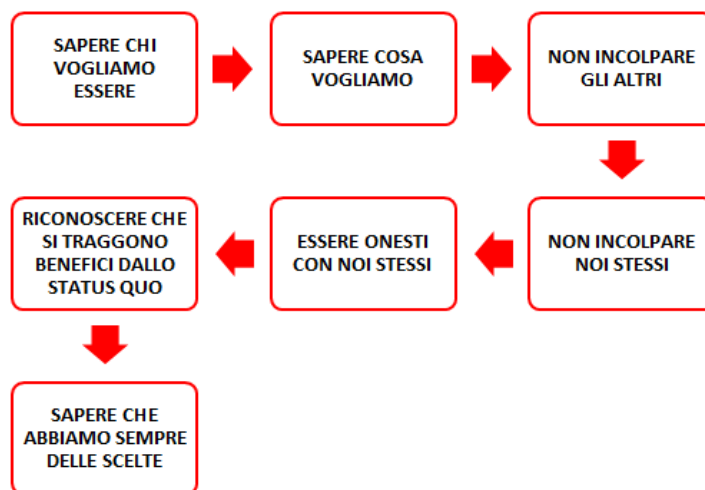
Per sapere se ci stiamo assumendo la responsabilità della nostra vita, è importante analizzare i seguenti principi:

1. Sapere chi vogliamo essere - ogni individuo ha bisogno di un piano di vita per avere successo ed essere felice, e per questo dobbiamo conoscere la persona che vogliamo essere e ciò che è importante per noi. Uno scopo di vita e dei valori chiari guideranno le nostre scelte e ci aiuteranno a priori a concentrarci su ciò che conta davvero.
2. Sapere cosa vogliamo - se siamo consapevoli di ciò che vogliamo veramente dalla vita, fissando obiettivi e scopi efficaci, allora assumerci la responsabilità delle nostre scelte e azioni sarà molto più facile.
3. Non incolpare gli altri - è una facile via d'uscita, ma anche una trappola in cui tutti tendiamo a cadere. Infatti, ogni volta che incolpiamo gli altri stiamo dando per scontato che non siamo in grado di risolvere la situazione, e quindi ne perdiamo il controllo. Ma se decidiamo di assumerci la responsabilità, il nostro focus cambia: faremo tutto il possibile per capire cosa è andato storto e risolvere il problema.
4. Non incolpare noi stessi - incolpare non è un'opzione; solo perché non dovremmo incolpare gli altri non significa che dobbiamo incolpare noi stessi. Responsabilità significa accettazione, ed è un atteggiamento potenziante. Il biasimo, d'altra parte, significa rifiuto ed è disempowering. La radice dell'auto-colpevolizzazione è una barriera al riconoscimento della responsabilità relativa.



Erasmus+

5. Essere onesti con noi stessi - la prima regola d'oro qui è rinunciare a tutte le scuse (ad esempio, sono troppo occupato, sono troppo stanco, sono troppo giovane/anziano). E poi, smettere di lamentarsi e iniziare ad agire per mettere in atto i cambiamenti che vogliamo veramente attuare.
6. Riconoscere che si trae beneficio dallo Status quo - cioè dalla situazione attuale, quando sappiamo che qualcosa nella nostra vita deve cambiare ma non lo stiamo facendo. Ancora una volta, sarà facile iniziare con delle scuse. Ma una volta che ci prendiamo la responsabilità e riconosciamo i benefici della situazione, le nostre possibilità di successo nell'andare avanti aumenteranno notevolmente.
7. Sapere che abbiamo sempre delle scelte - spesso ripetiamo a noi stessi che non avevamo scelta, e con questa scusa ci autoassolviamo da ogni responsabilità per gli esiti che le nostre decisioni potranno avere. Ma, indipendentemente dalla situazione, c'è sempre una scelta. A volte può risultarci sgradevole, o possiamo sentirla come se non fosse un'alternativa realistica, ma dobbiamo compierla in ogni caso.



## Assumere la proprietà e accettare la responsabilità

Prima di maturare la volontà di abbracciare uno stile di vita imprenditoriale, raggiungere l'indipendenza finanziaria e immaginare (solo) i giorni di gloria, è saggio prendere consapevolezza di tutti gli aspetti che caratterizzano un futuro business. L'assunzione della proprietà è l'inizio dell'indipendenza professionale tanto desiderata, ma con essa viene la piena responsabilità. L'espressione "massima libertà, massima responsabilità" è in questo caso perfettamente calzante.

Prendere la proprietà personale o professionale significa alzarsi e annunciare che siamo responsabili di qualcosa, ma questo processo può risultare impegnativo per la maggior parte delle persone. Nel corso del tempo, ci siamo abituati a dare la colpa a fattori esterni per le nostre situazioni, ed è diventato il nostro modo automatico di rispondere. E per aiutarci a radicare questa abitudine, spesso diamo retta ad "autorità superiori" che ci dicono che non è colpa nostra se le nostre vite non sono perfette - ma è dovuto a fattori a livello macro come l'economia, il governo, la globalizzazione, le crisi, oppure che la colpa, a livello micro, è del nostro DNA, dei genitori, dell'educazione, dei figli, della comunità, del lavoro.

In realtà abbiamo più controllo sulle nostre vite di quanto pensiamo. E come tutte le cattive abitudini, anche questo modo di pensare inutile può essere interrotto, e possiamo prendere possesso della nostra vita.



Fonte : <https://unsplash.com/photos/FGhJG17-tEU>

Il "locus of control" gioca un ruolo importante nell'assunzione di responsabilità. Ci sono molti fattori che influenzano il modo in cui pensiamo e agiamo, come il nostro sistema di credenze, personalità, educazione, tendenze comportamentali, cultura o circostanze.

Nel regno della responsabilità personale, il modo in cui vediamo il mondo e la nostra capacità di influenzare le nostre circostanze sono governati dal nostro locus of control. Questo luogo di controllo è interno o esterno.

È importante notare che il locus of control è un continuum. Nessuno ha un locus of control esterno o interno al 100%. La maggior parte degli individui si trova a un qualche punto sul continuum tra i due estremi, ma tutti hanno una modalità prevalente.

Una persona con un locus of control più interno tende ad avere autodeterminazione, capacità di mettersi in gioco in prima persona e quindi livelli più alti di responsabilità personale. È più probabile che abbia più fiducia, che riesca a lavorare duramente per raggiungere i propri obiettivi e che si appropri delle sue decisioni.

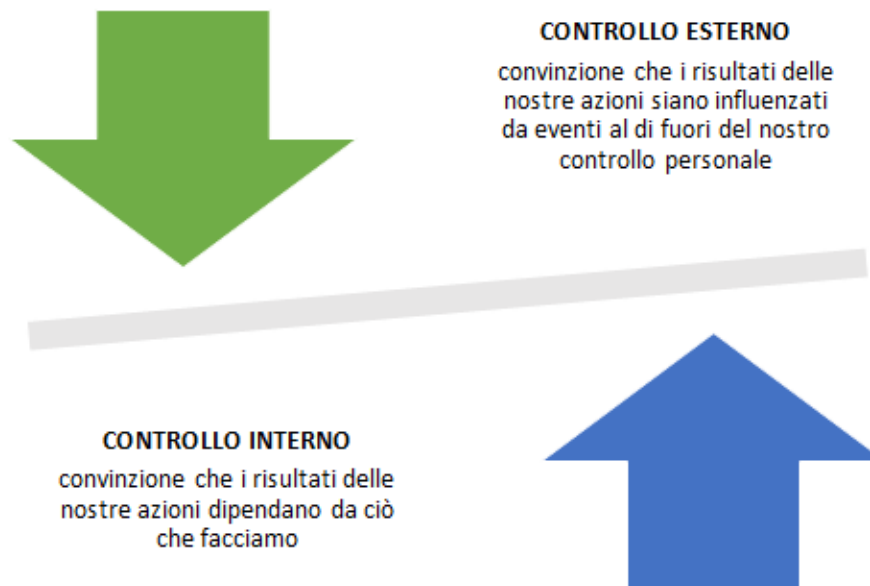
Secondo la ricerca, gli uomini sembrano avere un livello di *locus of control* interno più elevato delle donne, e che l'invecchiamento è collegato a un controllo interno più significativo. Gli studi mostrano anche che, in generale, le persone con un locus of control interno tendono a trovarsi in situazioni migliori.

Non sorprende che il locus of control interno sia associato all'intenzione di diventare imprenditore, dato che esiste una forte convinzione che il successo sia determinato dai propri sforzi e dalla propria capacità. Certamente, avere la percezione individuale che siamo padroni di noi stessi e siamo capaci



Erasmus+

di agire per cambiare la condizione in cui ci troviamo ci aiuta a condurre uno stile di vita più impegnato, soddisfacente e imprenditoriale.



Gli individui con un più alto locus of control esterno hanno maggiori probabilità di essere influenzati da altre persone, si sentono trascinati dal flusso della vita e si sentono incapaci di adottare dei cambiamenti. Spesso, gli altri (o le cose) sono visti come la ragione per non raggiungere i propri obiettivi. Si tende a sentirsi insicuri di sé stessi e delle proprie capacità, e ad essere meno propensi a lottare per le cose che si vogliono perseguire nella vita.

Per superare questa tendenza, una buona strategia è prestare attenzione al nostro self-talk. Quando ci sentiamo dire cose come "Non ho scelta" o "Non posso fare niente", dobbiamo fare un passo indietro e ricordarci che possiamo sempre fare delle scelte. Questo implica necessariamente l'uscire dalla nostra zona di comfort, il fare una scelta consapevole di cambiamento, l'essere disposti a sentirsi a disagio, il fare passi per coltivare un'identità di auto-responsabilità e per costruire la proprietà.

## Resilienza e apertura al cambiamento

A volte è necessario cambiare e alcuni cambiamenti avvengono rapidamente. Per esempio, nel momento in cui questo modulo è stato redatto, il mondo stava, e sta ancora, vivendo un nuovo contesto pandemico - il COVID-19 - che richiede a tutti noi di adeguare, adattare e cambiare a breve termine alcuni aspetti della nostra vita, anche quelli più semplici e legati alla routine quotidiana.

Come conseguenza di questo cambiamento a breve termine, a livello personale, professionale e sociale ognuno di noi ha dovuto adottare misure (come l'uso di maschere facciali) per proteggere sé stesso e gli altri da qualcosa che non si vede. Ogni giorno, ora e minuto il mondo scientifico lavora per cercare di scoprire nuovi elementi per aiutarci ad affrontare questa nuova realtà della vita. Ma

una cosa l'abbiamo già imparata: l'ignoto porta incertezza, paura, scoraggiamento e la sensazione di perdere la libertà e il controllo della nostra vita.

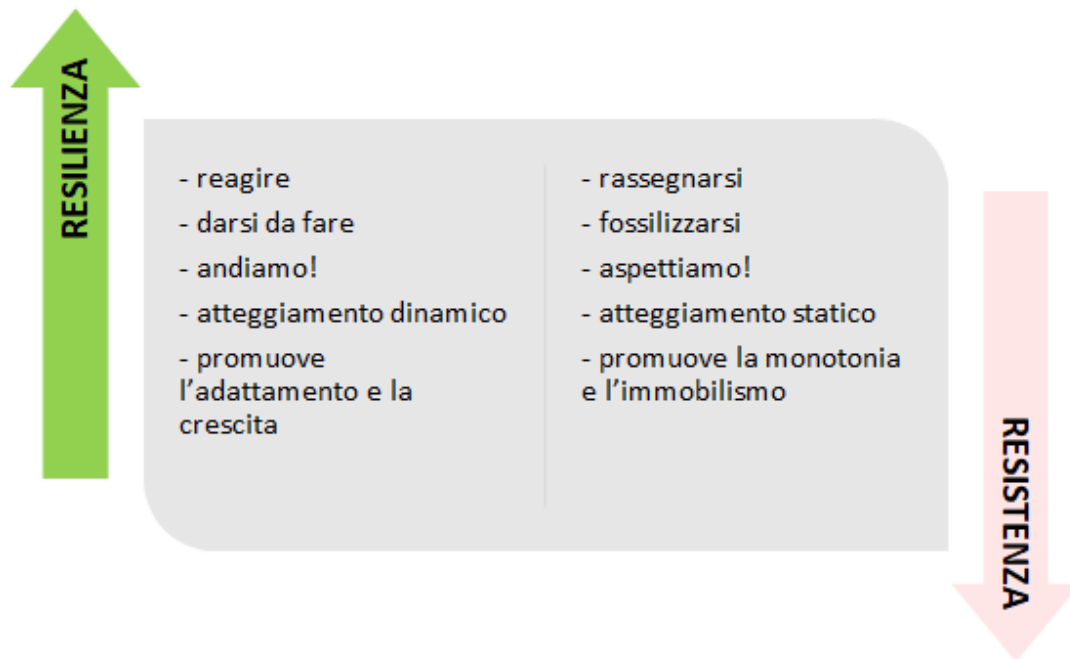


Fonte : <https://unsplash.com/photos/Z9arfr0f248>

Il mondo continua a muoversi e anche noi, e l'unica costante nella nostra vita è il cambiamento. Il cambiamento può assumere così tante forme: c'è il cambiamento sottile, quasi impercettibile, o quello che avviene in ogni singolo momento; quello drammatico che mette a soqquadro qualcosa in una frazione di secondo, e il cambiamento che, pur avendo un grande impatto, è più graduale. Alcuni cambiamenti li possiamo controllare, altri no; alcuni li possiamo iniziare, altri no; alcuni sembrano permanenti, altri sembrano reversibili e malleabili. E, certamente, vivere in un cambiamento costante, giorno dopo giorno, porta un certo livello di incertezza.

L'incertezza arriva insieme al processo di cambiamento. Il processo di cambiamento non è sempre facile, e questo è uno dei motivi per cui le persone sono resistenti al cambiamento.

I costrutti di resistenza e resilienza possono aiutare a comprendere meglio la risposta al processo di cambiamento. Mentre la resistenza è legata al rifiuto di accettare o di conformarsi a qualcosa, la resilienza si riferisce alla capacità di recuperare velocemente dalle difficoltà e di rimodellare le cose.



Possiamo intravedere un potenziale conflitto qui, ma la verità è che coloro che sono più flessibili e resilienti superano meglio gli ostacoli e i cambiamenti improvvisi rispetto a quelli che tendono a rifiutare il cambiamento rimanendo ancorati alla vecchia mentalità e a modi di comportarsi abituali.

Quindi, concentriamoci sul concetto di resilienza poiché è uno strumento utile e potente per aiutare nel processo di cambiamento. Le persone resilienti trovano nuove strade nelle avversità, hanno la capacità di guarire emotivamente e la capacità di continuare ad andare avanti.

Tutti hanno resilienza! Si tratta di sapere quanto e come le persone la usano nella loro vita. La resilienza non significa non percepire l'intensità degli eventi della vita o delle avversità; significa piuttosto trovare un modo positivo per affrontare quelle questioni in modo più rapido e flessibile rispetto agli altri.

Molte persone usano i termini adattabilità e resilienza in modo intercambiabile. Tuttavia, significano cose diverse e noi li viviamo e li usiamo in modo diverso.

L'adattabilità ci aiuta a creare opzioni. Quando siamo adattabili, accettiamo che la realtà sia cambiata. E poiché ammettiamo di avere una nuova realtà, possiamo trovare nuovi approcci per gestire le nostre risposte ad un mondo che cambia sempre più velocemente.

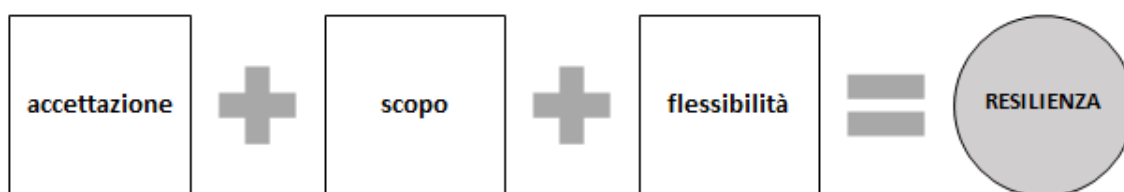
La resilienza ci aiuta ad andare avanti. E tutti noi possiamo imparare come aumentare le nostre capacità di resilienza. Costruire la resilienza è possibile proprio come sviluppare qualsiasi altra abilità. Ciò che conta è avere forza di volontà.



Fonte: <https://unsplash.com/photos/Du41jal5Ww>

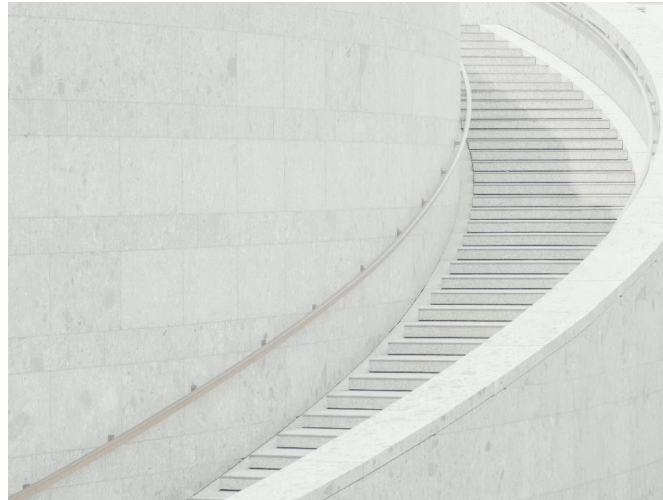
La maggior parte di noi vede la resilienza come una caratteristica propria di coloro che affrontano un evento drastico, ma il più delle volte la resilienza non rappresenta uno stato eroico: è, infatti, una caratteristica ordinaria in tutti noi. Per esempio, prendere bene le critiche degli altri invece di mettersi sulla difensiva, o elaborare il dolore in modo sano e consapevole invece di negarlo. La ricerca riconosce che ci sono tre tratti comuni nelle persone altamente resilienti:

- **Accettazione** - di come stanno realmente le cose, senza essere né troppo ottimisti né troppo pessimisti: ci permette di essere più efficaci nel definire i modi per affrontare i cambiamenti e le sfide;
- **Scopo** - più valori intrinseci abbiamo, più forte è il nostro senso di scopo, e quindi più motivazione abbiamo per prosperare anche nelle avversità;
- **Flessibilità** - le persone resilienti hanno una straordinaria capacità di essere flessibili e di adattarsi al cambiamento invece di resistere ad esso, e per farlo usano come strategia il prendere il controllo su ciò che è realmente possibile di sé stessi.



Costruire una migliore resilienza è un percorso personale che richiede tempo, forte volontà, impegno e concentrazione. In una prospettiva realistica, non accadrà da un giorno all'altro, o dopo aver letto un paio di libri specializzati sull'argomento o aver cercato un aiuto professionale da uno

psicologo. Per alcuni di noi potrebbe volerci più tempo ad imparare ad essere più resilienti, ma con pazienza e allenamento, questa abilità emergerà più chiara e forte dentro di noi.



Fonte : <https://unsplash.com/photos/tb4heMa-ZRo>

Ci sono molti modi per aumentare la resilienza e rispondere al cambiamento in modo rapido e positivo:

1. Creare connessioni - costruire forti relazioni familiari, personali e professionali è fondamentale per sviluppare e aumentare la resilienza. Accettare l'aiuto e il sostegno di coloro che ci vogliono bene rafforza la nostra resilienza.
2. Trovare soluzioni - ogni problema ha una soluzione, altrimenti non sarebbe un problema. Non è facile evitare un evento altamente stressante, ma è possibile cambiare il modo in cui viene compreso, accettato e la modalità in cui si reagisce. Provare e allenarsi a guardare oltre il presente e a come le circostanze future possano portare una prospettiva positiva per risolvere un problema è fondamentale.
3. Accettare il cambiamento - una cosa è certa nella vita, il cambiamento fa parte di essa e vivere qualche evento improvviso può alterare certi obiettivi e influenzare progetti e sogni. Cercare alternative, e non solo in circostanze che non possono essere cambiate, può essere d'aiuto.
4. Raggiungere gli obiettivi - dopo aver sviluppato obiettivi realistici, anche quelli che possono apparire come piccoli risultati aiuteranno a muoversi verso questi obiettivi.
5. Reagire alle avversità - i problemi non se ne andranno, anche se lo desideriamo. Agire in modo decisivo, per quanto possibile, fa parte del processo ed è una dichiarazione di responsabilità.
6. Imparare dall'esperienza - ogni battuta d'arresto è un'opportunità per imparare. Spesso impariamo qualcosa e sentiamo di essere cresciuti in qualche modo proprio come conseguenza della perdita o dell'evento traumatico. Chi ha vissuto tragedie ha riportato relazioni migliori e un maggiore senso di forza, pur sentendosi vulnerabile. Queste esperienze sono fortemente connesse con il senso di autostima, la spiritualità sviluppata e un maggiore apprezzamento per la vita.





7. Essere positivi - nutrendo questo sentimento e sviluppando più fiducia nella capacità di risolvere i problemi. Fidarsi dell'istinto aiuta a costruire e ad aumentare la resilienza.
8. Mettere in prospettiva - affrontando le situazioni stressanti come un grande quadro inserito in un contesto più ampio, può aiutare. Saper vedere il lato positivo di ogni situazione è frutto di un percorso di apprendimento continuo.
9. Essere ottimista, ma realista - mantenere una prospettiva speranzosa su ciò che ci aspetta quando si affrontano i problemi alimenta la capacità di sperare in tempi migliori. Realisticamente potrebbe non accadere il giorno successivo, ma è comunque il modo migliore di guardare al futuro.
10. Diventare il proprio migliore amico - è importante prestare attenzione a noi stessi e ai nostri sentimenti e bisogni. Praticare attività e hobby può aiutare a rilassare la mente e il corpo, aumentare la nostra resilienza e prepararci ai cambiamenti imminenti.



Questi principi possono essere concetti-chiave che funzionano non solo nel presente e negli eventi futuri, ma anche quando guardiamo alle esperienze passate. Gli eventi passati possono essere una fonte di forza interiore: analizzandoli possiamo capire quali strategie sono state adottate e in questo modo migliorare la nostra resilienza.

La resilienza implica il mantenere l'equilibrio e la flessibilità in tutte le dimensioni della vita, per riuscire meglio a:

- Sperimentare i sentimenti forti e capire quando evitarli per continuare a stare bene;
- Conoscere e capire quando fare un passo avanti o uno indietro quando è necessario per ri-energizzarsi;
- Coltivare l'io interiore, e passare del tempo con i propri cari;



- Costruire la fiducia in sé stessi e contare sugli altri.

La resilienza è anche un ingrediente chiave per uno stile di vita imprenditoriale di successo. Gli imprenditori hanno più probabilità di trovarsi ad affrontare cambiamenti e avversità quotidiane rispetto a qualsiasi altra persona. In questo modo si sentono audaci e sfidati, e per essere felici e di successo devono riuscire ad essere altamente resilienti.

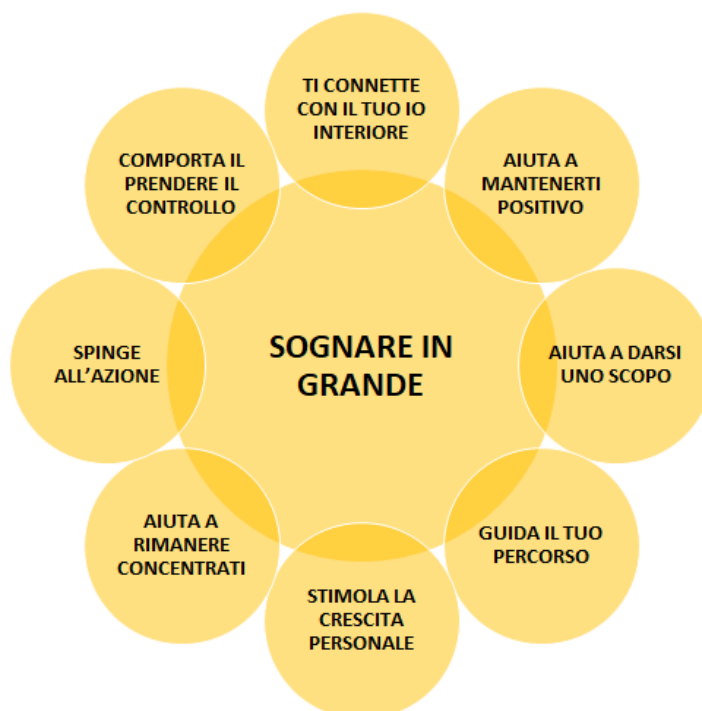
## 2.2. Come conciliare i nostri sogni con le nostre capacità e le opportunità di mercato?

Avere sogni è importante nella misura in cui ci fa andare avanti e ci fa credere in qualcosa, intraprendendo azioni dinamiche guidate dai nostri pensieri. In modo molto semplice, sappiamo che questo andare avanti ci spinge allo sviluppo, alle realizzazioni e ci permette di crescere come individui, a livello personale e professionale.

Consapevoli di questo, che è un modo di pensare di buon senso, dovremmo e potremmo portare i sogni al livello massimo, renderli la vetta più alta della nostra vita, dando il meglio di noi e, chissà, influenzando gli altri a fare lo stesso. Questo atteggiamento può segnare la differenza tra l'entusiasmo e l'apatia, tra il fare qualcosa della propria vita o semplicemente il vivere la vita così com'è, senza obiettivi.

E se i sogni non fossero lì per guidarci? Questa è, di nuovo, una questione di scelte. Avere la forte convinzione di avere qualcosa da dare là fuori, di poter vivere in modo positivo e contributivo, risolvendo i problemi esistenti e superando le sfide non è solo eccitante, ma rivela un senso di missione e di realizzazione. Dove non ci sono sogni non c'è speranza, non c'è pensiero attivo e creativo. La proattività viene sostituita dalla rassegnazione.

Per seguire i nostri sogni è importante:



Collegare i nostri sogni alle nostre abilità è la chiave per potenziare noi stessi e aumentare la nostra consapevolezza personale. Tutti noi possiamo sviluppare una serie di competenze per essere meglio attrezzati a perseguire sogni e ad abbracciare le opportunità.

Queste opportunità di vita possono essere viste come un mercato aperto, e a volte le perdiamo perché abbiamo paura delle conseguenze di fare un cambiamento, o a causa della mancanza di attitudine e di passione per seguire i nostri sogni.

La passione e l'atteggiamento positivo, combinati con il pensiero creativo, il pragmatismo, l'autoanalisi e la pianificazione strategica possono essere visti come abilità essenziali per inseguire i sogni e renderli reali.



Fonte: <https://petit-prince-collection.com/>

## Pensiero creativo e pragmatismo

"Un sogno senza un piano è solo un desiderio". Anche se ci sono alcuni dubbi su chi sia l'autore di questa frase, se lo scrittore francese Antoine de Saint-Exupéry o la scrittrice di libri per bambini Katherine Paterson, essa evidenzia l'importanza di essere creativi e pragmatici per realizzare un sogno. Infatti, per realizzare i nostri sogni personali e professionali, abbiamo bisogno di una miscela di creatività, il cosiddetto pensiero "fuori dagli schemi", e di pragmatismo, ossia la capacità di mantenere i "piedi per terra". Quindi, per avere successo in questo percorso, da un lato, i piani devono includere giudizi pragmatici basati su ciò che è possibile, dall'altro, allo stesso tempo, riflettere il pensiero creativo.

Il pensiero creativo è la capacità di fare nuove connessioni tra le cose o di considerare qualcosa in un modo nuovo, adottando una mentalità aperta e ricettiva per fare le cose con un nuovo approccio.

Per praticare il pensiero creativo, possono essere stimolanti gli input provenienti da diverse fonti: da libri, piattaforme online, esperienze passate, modelli di ruolo, modelli di business o dalla semplice osservazione, che aiuta a percepire modelli che non sono ovvi.



Fonte: [https://unsplash.com/photos/1\\_CMoFsPfs0](https://unsplash.com/photos/1_CMoFsPfs0)

Il pensiero creativo non è qualcosa con cui alcune persone nascono intrinsecamente, ma chiunque può svilupparlo e nutrirlo, e esistono molti modi che possono aiutare a potenziarlo, specialmente cercando di essere più:

- **Analitico** - prima di pensare o fare qualcosa, il processo creativo inizia con la comprensione. Esaminando attentamente le cose e il loro contesto, otteniamo il background necessario per esplorare diverse opzioni in modo creativo
- **Di mentalità aperta** – è il tentativo di guardare le cose come fosse la prima volta. Questo è uno dei principi della fotografia, e ci aiuta ad avere uno sguardo nuovo anche su cose che abbiamo già visto prima. Mettendo da parte le supposizioni, il processo creativo scorre più facilmente
- **Organizzato** - anche se le persone creative sono note per non essere così organizzate, l'organizzazione è necessaria nel processo di pensiero creativo. Come in ogni processo, vengono fatti alcuni passi verso il livello successivo e altri per comprendere un'idea, e l'organizzazione in questo può aiutare
- **Buon comunicatore** - le persone capiranno e apprezzeranno un'idea creativa se comunicata efficacemente. Forti capacità di comunicazione scritta e orale sono la chiave per farlo. Anche una buona capacità di ascolto è molto importante in questo processo
- **Flessibile** - la flessibilità aiuta a guardare qualcosa da una diversa angolazione o punto di vista, e quindi è una delle pietre miliari del pensiero creativo.

Il pensiero creativo può diventare uno stile di vita, importante per ogni sognatore. Tuttavia, questo modo "blue-sky thinking" deve essere bilanciato con un pensiero pragmatico "down to earth".



Erasmus+

Sapere come e quando dirigere l'energia giusta nel momento giusto è fondamentale per raggiungere l'equilibrio e seguire un percorso solido.



Il pragmatismo enfatizza la logica e la razionalità, incoraggia il pensiero specifico e la trasformazione delle idee in realtà. Affinché questo accada, dovremo restringere i quadri di riferimento, senza lasciare spazio alle cose che non sono rilevanti. La chiave è concentrare l'attenzione sui dettagli concreti di ciò che deve essere fatto.

Una persona pragmatica è spesso associata a qualcuno che ha una forte personalità, e si caratterizza per avere una mentalità logica e analitica, per essere un pensatore strategico e un buon pianificatore del tempo, per la sua capacità di agire e raggiungere gli obiettivi per il proprio beneficio.

Come il pensiero creativo, anche il pragmatismo può essere sviluppato, seguendo e utilizzando una serie di metodi nella nostra vita:

- Conclusione logica – da applicare a tutti i compiti e agli obiettivi, iniziando da quelli più piccoli
- Gestione del tempo - tenere un diario/agenda delle cose da fare per mantenersi più efficienti
- Obiettivi fissati - pianificare obiettivi a breve e lungo termine, definire scadenze, strumenti per l'attuazione, una lista di contatti di persone che possono essere utili
- Passo dopo passo – suddividere i compiti grandi in piccoli passi
- Autodisciplina - seguire il proprio piano giornaliero, identificare i fattori di distrazione ed eliminarli
- Auto-reinvenzione - il conformismo è il nemico silenzioso del pragmatismo
- Emozioni - sviluppare calma e positività.

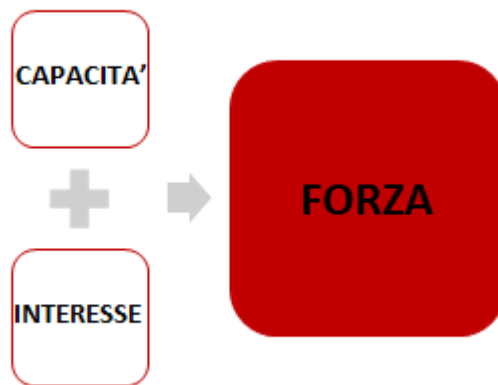
Il mantra comune del pensatore pragmatico è che "la verità è ciò che funziona". E questo può essere un modo molto utile, perché ci evita di pensare troppo, mantenendoci ancorati alle reali opportunità del mercato e guidando la nostra azione verso risultati desiderabili.

## Autoanalisi e pianificazione strategica

Come abbiamo visto, il pensiero creativo e il pragmatismo sono abilità fondamentali per mettere in moto i nostri piani e le nostre idee. Allo stesso tempo, è anche importante valutare e capire le nostre capacità, i nostri interessi e i punti di forza per delineare una strategia personale che ci dia la giusta direzione per perseguire i nostri sogni. Tendiamo a "vivere" nella nostra mente; a volte proiettati nel futuro, con speranze e sogni; altre bloccati nel passato, solo con una piccola percezione del presente e delle opportunità attuali.

Abilità, interessi e punti di forza giocano un ruolo importante quando guardiamo al futuro.

Un'abilità è la capacità di fare bene qualcosa. Un interesse è qualcosa che ci motiva. Non tutti gli interessi sono supportati da un'abilità. Le abilità possono essere sviluppate in un periodo di tempo, con particolare successo se motivate da un interesse. In alcuni casi, le abilità corrispondono alle aree di interesse. Questi sono i nostri punti di forza.



L'autoanalisi ci aiuta ad essere consapevoli di noi stessi, di ciò che pensiamo e di ciò che siamo, permettendoci di concentrarci su ciò che conta veramente per noi - sui nostri punti di forza. L'autoanalisi può essere praticata.

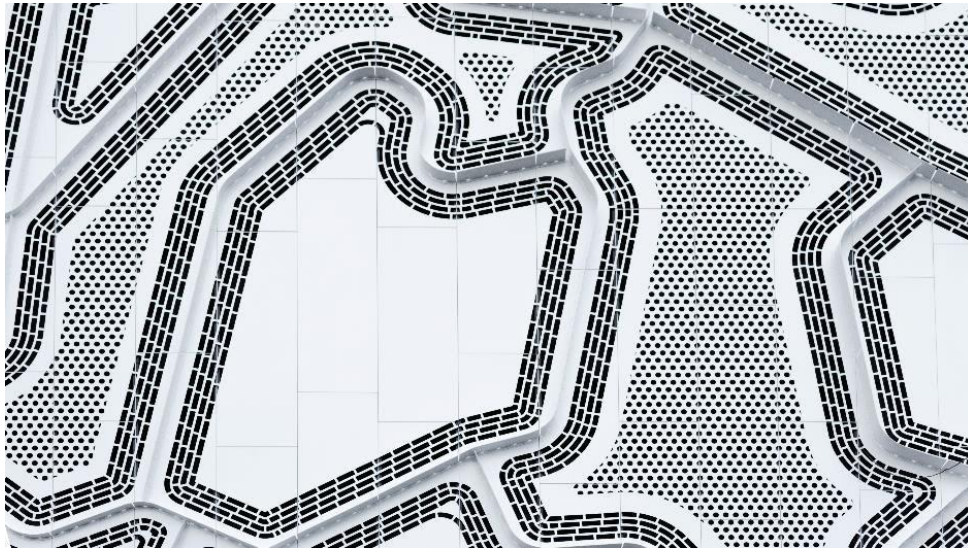
Ci sono alcuni semplici passi che si possono compiere per aumentare questa consapevolezza e capacità:

- Conoscere noi stessi - i nostri atteggiamenti e comportamenti, emozioni e pensieri, punti di forza e debolezze, paure e sogni, accettare come siamo nella comprensione non nel giudizio, essere consapevoli delle autolimitazioni per superarle;
- Modello di pensiero - un pensatore strategico ha la capacità di percepire e capire le cose più velocemente. Di solito, annotare idee e pensieri aiuta a identificare un modello e la causa scatenante dietro di esso, dandoci una struttura di pensiero meglio organizzata;
- Controllare la nostra tabella di marcia - a volte dobbiamo solo fermarci per sapere a che punto siamo arrivati sulla nostra strada, come quando stiamo guidando e abbiamo dubbi sulla direzione da intraprendere. Tracciare il sé negli stati emotivi, le tappe personali e le azioni fatte è fondamentale per avere una migliore percezione dei passi successivi da compiere, anche quando si tratta di un passo indietro, che a volte può essere necessario.
- Guadagnare prospettiva - ciò che conta davvero è costruire una forte autostima e non preoccuparsi realmente di ciò che gli altri potrebbero pensare. Confrontare il sé di oggi con il sé



di ieri, piuttosto che con il sé degli altri. Ricordare che la vita non è una competizione, anche se alcuni la immaginano così. La vita è un viaggio personale.

Un esercizio di autoanalisi può aiutarci a guadagnare chiarezza e concentrazione esplorando dove siamo stati e costruendo un percorso per dove stiamo andando. Per avere successo in questo viaggio, oltre alla presa di coscienza della nostra mente, è essenziale allineare bene le nostre azioni verso ciò che è più importante per noi, creando un piano strategico personale.



Fonte: <https://unsplash.com/photos/j6Y4lyBFVdc>

Un piano strategico personale ha i seguenti elementi:

1. Dichiarazione di missione personale - definisce chi siamo e guida come vogliamo che vadano i nostri sogni: "Il mio scopo è...".
2. Dichiarazione di visione personale - dà un senso di direzione e rappresenta ciò che vogliamo diventare o come vogliamo che sia la nostra vita. È aspirazionale e incarna come sarà il nostro futuro io, e la nostra vita futura. Una dichiarazione di visione riguarda il domani, mentre la missione riguarda l'oggi.
3. Valori fondamentali - i valori personali sono le cose che sono importanti per noi, che motivano e guidano le nostre decisioni. Definire i nostri valori fondamentali assicurerà che il nostro piano strategico sia il piano giusto per raggiungere ciò che è più importante per noi.
4. Aree di attenzione strategica - famiglia, lavoro, salute, tempo libero, ecc., le aree più importanti della nostra vita e su cui vogliamo concentrarci e dare priorità.
5. Obiettivi - è importante identificare uno o più obiettivi per ogni area di focalizzazione. Un obiettivo è un traguardo o un'intenzione, deve essere raggiungibile e può anche essere qualcosa che vogliamo mantenere o sostenere. Gli obiettivi definiscono le strategie o le fasi di attuazione per raggiungere gli scopi che ci prefissiamo.

Senza un obiettivo, senza una direzione, siamo semplicemente persi. La pianificazione strategica è il processo di stabilire una direzione sapendo dove siamo e dove stiamo andando. È un processo in cui



Erasmus+

i valori, la visione e la missione possono essere percepiti chiaramente, così come le intenzioni e gli obiettivi. E per raggiungere i nostri obiettivi, e far fronte alle battute d'arresto che accadono in tutti i settori della vita, a volte abbiamo bisogno di cambiare tattica e avere piani di riserva.

Un piano di riserva non è un precursore del fallimento. La ragione per cui c'è un "piano B" è perché strategicamente quando si progetta il "piano A" si è fatta qualche anticipazione prevedendo ciò che sarebbe potuto andare male. Avere altri piani significa che lo "spettacolo può continuare". Non è una preparazione al fallimento, ma piuttosto un modo per avere successo.

Avendo solidi piani di riserva, guadagniamo la pace della mente. Niente nella vita va liscio, ma pianificare i punti di rottura più comuni può aiutare a navigare nei momenti difficili senza allontanarsi dagli obiettivi generali. La pianificazione strategica ci aiuta ad essere più adattivi e a superare gli ostacoli, mantenendo i piani in pista, e rivedendo i piani A in piani B o C, ancora migliori.



Per una pianificazione strategica efficace è necessario essere pensatori strategici.

Un pensatore strategico ha la capacità di vedere avanti, identificare le conseguenze delle proprie decisioni e indicare la strada per procedere. Paloma Cantero-Gomez ha scritto un articolo sulla rivista Forbes nel 2019, identificando sette abilità critiche dei pensatori strategici di successo:

1. Visione - i pensatori strategici spesso sono in grado di creare un processo di visioning molto chiaro
2. Framework - i pensatori strategici riconoscono che la visione dovrebbe essere inserita in un framework. Fissano gli obiettivi e sviluppano un piano d'azione con obiettivi suddivisi in compiti misurabili.
3. Percezione - i buoni pensatori strategici capiscono le cose da prospettive multiple. Hanno la capacità di ascoltare, sentire e percepire il mondo oltre l'ovvio.
4. Assertività - i pensatori strategici difendono i propri punti di vista senza denigrare gli altri, persuadendo senza forzare, e sono facilmente seguiti.
5. Flessibilità - i pensatori strategici hanno l'abitudine di cercare consigli dagli altri, sono abbastanza umili da essere aperti alle idee degli altri, e abbastanza flessibili da modellare le proprie idee e la struttura per raggiungere la visione desiderata
6. Equilibrio emotivo - i pensatori strategici possono bilanciare le proprie emozioni in modo tale da favorire sempre il raggiungimento degli obiettivi finali
7. Pazienza - i pensatori strategici sanno che la realizzazione è spesso un processo a lungo termine.



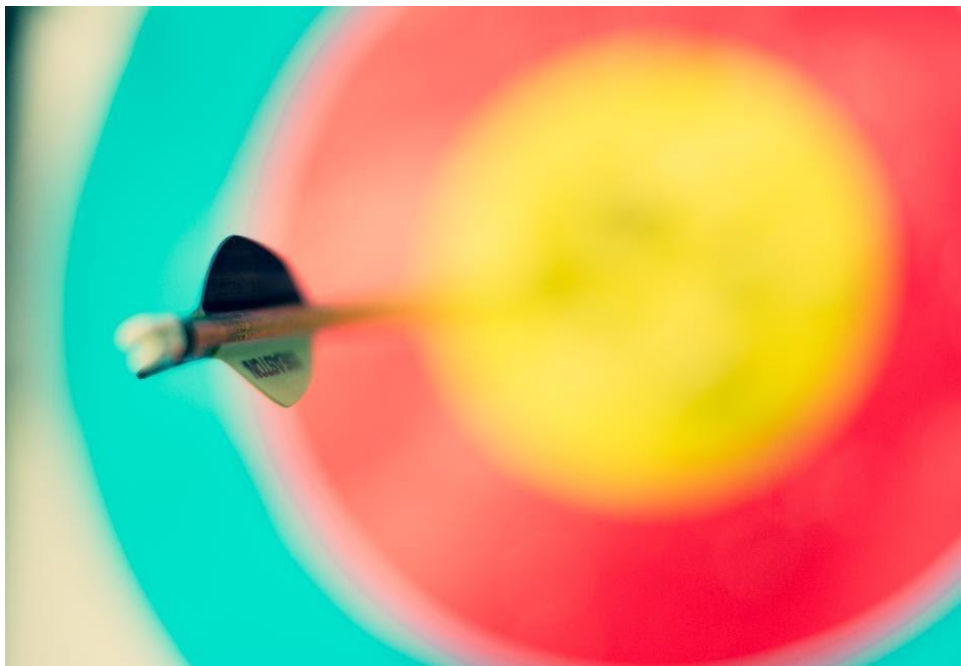
Queste abilità, se combinate con gli interessi personali o professionali, possono essere considerate anche punti di forza, forze interiori che ci spingono avanti. Al centro del pensiero strategico c'è la capacità di anticipare i grandi cambiamenti del mercato e di identificare le opportunità emergenti.

Collegare le nostre abilità, gli interessi e i punti di forza ai nostri sogni potrebbe sembrare più facile a livello personale che sul piano professionale. Ma come accade nella vita personale, anche le opportunità di mercato sono volatili: la chiave è giudicarle attentamente e poi applicare i principi di pianificazione strategica per affrontare ognuna di esse. E in questo processo, massimizzare i nostri punti di forza e metterli al servizio della nostra mentalità imprenditoriale è un modo per trasformare i sogni in realtà.

### 2.3. Come ottimizzare le risorse e gli sforzi per raggiungere i nostri obiettivi?

Sfidare noi stessi a raggiungere "un altro livello" o a pensare "fuori dagli schemi" sono modi per ottenere il meglio di noi. Tutto ciò che ci fa andare avanti, che aumenta le nostre aspirazioni e le trasforma in realizzazioni è come il carburante per il nostro motore.

Il modo di massimizzare le risorse e gli sforzi per raggiungere gli obiettivi definiti richiede molto di ciò che abbiamo imparato in questo modulo. Tutto ha senso in coerenza quando si progetta un piano, si stabiliscono obiettivi specifici, si indicano più modi per raggiungere gli obiettivi, si valuta ognuno di essi. E inserire il quadro generale in un arco temporale fa la differenza.



Fonte : [https://unsplash.com/photos/cY\\_TCKr5bek](https://unsplash.com/photos/cY_TCKr5bek)

Nonostante questo raggiungere gli obiettivi non è sempre facile. Alcune delle ragioni per cui non riusciamo a farlo possono essere collegate con:

- Mancanza di chiarezza - quando non fissiamo abbastanza obiettivi, così come non prevediamo un piano d'azione adeguato e una strategia efficace per raggiungerli.



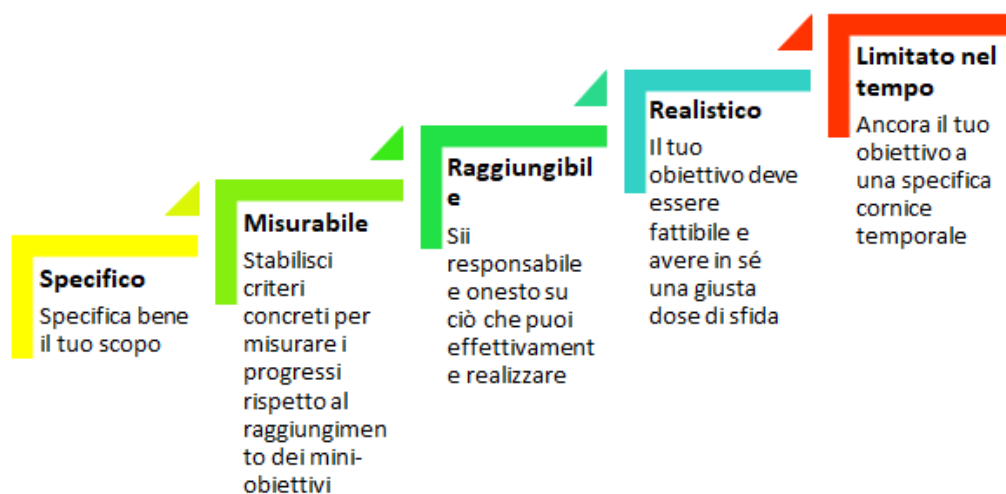
Erasmus+

- Mancanza di impegno - quando non ci impegniamo pienamente a fare tutto il necessario per raggiungere i nostri obiettivi e non riusciamo a renderci responsabili.
- Mancanza di concentrazione - quando non dedichiamo abbastanza tempo, energia e concentrazione mentale ai nostri obiettivi e siamo distratti da altre cose.
- Mancanza di fiducia - quando non siamo riusciti a identificare e superare le nostre convinzioni, le paure e i dubbi che trattengono mentalmente i nostri obiettivi.

## Definizione degli obiettivi personali e proattività

Gli obiettivi personali sono l'espressione delle cose che vogliamo raggiungere nella vita. Fissiamo obiettivi per la nostra carriera, la nostra salute e la nostra vita in generale. Innegabilmente la definizione degli obiettivi è ovunque e ci fa sentire più motivati e positivi. Veniamo spesso incoraggiati a pensare alla prossima tappa da raggiungere. Tuttavia, ciò a cui non pensiamo abbastanza è il processo e la fase di definizione degli obiettivi personali.

La letteratura di auto-aiuto ci offre diversi modelli utili per la definizione degli obiettivi. Per esempio, nel mondo degli affari, l'acronimo SMART (ossia specifico, misurabile, raggiungibile, rilevante e limitato nel tempo) rappresenta un modo mnemonico utile per creare obiettivi. Impostare obiettivi SMART può aiutare a chiarirci le idee e a focalizzare i nostri sforzi, il che ci permette di allocare le risorse in un modo che promette il maggior ritorno e la più alta possibilità di raggiungere questi obiettivi.



Inoltre, la psicologia positiva offre un utile quadro in tre passi per fissare gli obiettivi di vita:

1. Progettazione dell'obiettivo - in questo primo passo, dovremmo definire obiettivi che siano concreti (cioè chiari e dettagliati), basati sull'approccio (cioè realizzabili) e suddivisibili in sotto-obiettivi.
2. Generazione di percorsi - dopo aver progettato i nostri obiettivi personali significativi, possiamo iniziare a pensare a diversi percorsi potenziali (A, B, C) per raggiungerli, e a quali risorse saranno necessarie per perseguire ognuno di questi percorsi.



3. Superare gli ostacoli - quando si fissano gli obiettivi di vita, può essere d'aiuto considerare le possibili barriere che potrebbero sorgere e auto-riflettere sulle potenziali strategie da usare per affrontarle.

Al di là della modalità scelta per fissare i nostri obiettivi, stabilire delle priorità è fondamentale. Dare priorità significa identificare gli obiettivi di vita personalmente più importanti che abbiamo definito, scriverli e poi fare una classifica. Per farlo, possiamo usare una scala da 1 a 5 o 1 a 10, o qualsiasi cosa funzioni per noi, purché applichiamo sistematicamente lo stesso sistema di classificazione a tutti i nostri obiettivi. I più importanti dovrebbero risaltare. È bene anche porsi domande come: È fattibile o realistico concentrarsi sui primi cinque obiettivi? O tre è una cifra più fattibile?

Per la maggior parte delle persone, la definizione degli obiettivi finisce semplicemente con il processo di scrivere ciò che si vuole raggiungere, e poi con il fare i passi necessari per raggiungerlo. E questo sembra effettivamente il modo migliore di farlo. Allora perché la maggior parte di noi non riesce a raggiungere i propri obiettivi?

Le domande di auto-coaching possono aiutarci a riuscire meglio in questo percorso di raggiungimento degli obiettivi.

Una versione modificata del modello GROW (acronimo che sta per obiettivo, realtà, opzioni e modo) di coaching può aiutarci ad essere più efficaci in questo processo.

### Qual è l'obiettivo?

Cosa sto cercando di ottenere?  
Perché sto cercando di raggiungerlo?  
Come sarà avere successo?  
Come misurerò il successo ottenuto?

### Qual è la REALTÀ?

Cosa succede attualmente?  
Quali risorse ho a disposizione?  
Quali problemi ci sono attualmente?  
Quali sono i fatti e le prove a sostegno di questa realtà?

### Quali sono le OPZIONI?

Quali sono le mie opzioni?  
A chi posso chiedere di fornirmi delle opzioni?  
Quali altre opzioni (anche folli) ci sono?  
Quali sono i pro e i contro di ogni opzione?



### Qual è il mio MODO preferito di andare avanti?

Qual è la mia opzione preferita?  
Perché è la mia opzione preferita?  
Quali azioni devo attuare adesso?

### Qual è il TERMINE che mi sono dato?

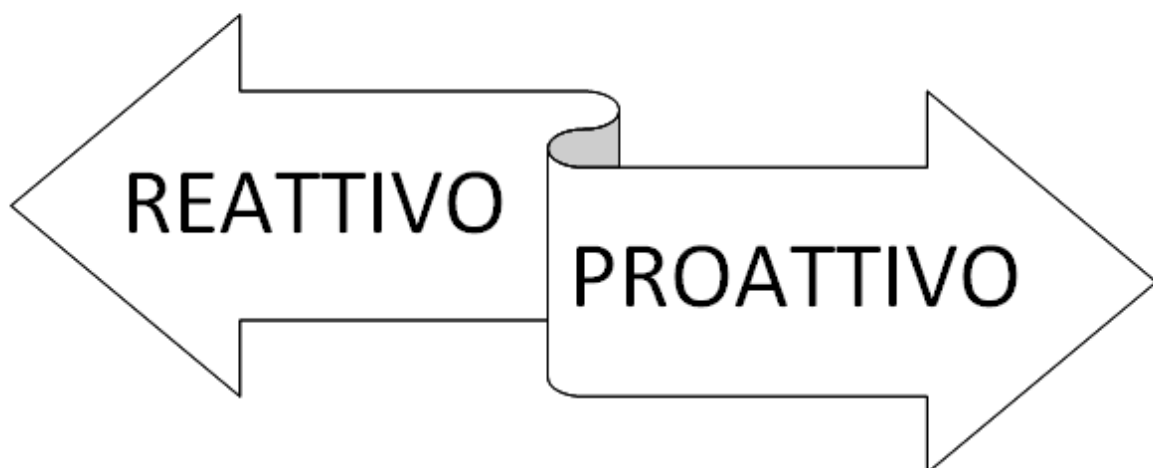
Quali azioni devono essere attuate?  
Quando devono essere attuate?  
Come controllerò i progressi e le prestazioni?

### Qual è il RISULTATO principale che mi aspetto?

Cosa significherà per me raggiungere questo risultato?  
Cosa significherà per gli altri?  
Come festeggerò quando avrò raggiunto il risultato?

Essere responsabili dei nostri obiettivi può essere semplice se sappiamo quali sono. Quando gli obiettivi sono noti, le persone possono aiutarci a ricordarci, e in questo modo la nostra concentrazione aumenta. Può essere impegnativo, ma alla fine, quando si riesce a raggiungere ciò che ci si era prefissati, la ricompensa è nostra.

La proattività può anche aiutarci a continuare il nostro viaggio verso il raggiungimento degli obiettivi, e dipende solo da noi. Avere un comportamento proattivo implica la capacità di agire in anticipo su una situazione futura, piuttosto che limitarsi a reagire.



Nella vita, il prezzo della mancanza di iniziativa può compromettere i nostri sogni. Coloro che ottengono grandi risultati nella vita sono proattivi indipendentemente dalle situazioni in cui si trovano. Si rimettono sempre in pista anche se si perdono, trovano ostacoli o affrontano sfide difficili.

Quante volte ci siamo chiesti se siamo o meno persone proattive?

Esiste un modo molto semplice per capire il comportamento proattivo nei suoi cinque livelli:

1. Inattivo - a questo livello, c'è bisogno di qualcosa da parte nostra, ma non si fa nulla. Per qualsiasi motivo, decidiamo di non intraprendere alcuna azione. Forse pensiamo che la richiesta o il problema scompariranno da soli, oppure no.
2. Reattivo - a questo livello, c'è bisogno di qualcosa e noi rispondiamo. L'unico problema è che se siamo costantemente in modalità antincendio, rimaniamo almeno un passo indietro. Dopo qualche tempo, quando in base alle esigenze aumentano la velocità e le aspettative, potremmo non essere in grado di recuperare il ritardo, poiché ci troviamo già troppo indietro. Le persone che sono rimaste costantemente in attesa di un nostro passo potrebbero sentirsi frustrate e impazienti e decidere di guardare in altre direzioni per ciò di cui hanno bisogno.
3. Attivo – quando ci troviamo in questo livello, stiamo dando alle persone ciò che vogliono e di cui hanno bisogno, in tempo reale, soddisfacendo le loro aspettative. Il problema è che quando ci limitiamo a tenere il passo, non stiamo andando avanti. A questo livello, non c'è tempo o spazio per la crescita. E in un mondo in continuo cambiamento stare fermi significa rimanere indietro.
4. Proattivo - quando ci troviamo in questo livello stiamo stabilendo il ritmo e rimaniamo un passo avanti. Non ci limitiamo a soddisfare le aspettative: le superiamo. Anticipiamo le nostre esigenze e quelle altrui facendo il nostro lavoro, mettendoci nei panni degli altri, favorendo un ambiente di crescita e sviluppo per noi stessi e per gli altri, e prendendo il controllo del nostro destino.
5. Super-proattivo - ora stiamo guidando, non solo stabilendo il ritmo! Abbiamo una visione del futuro. È qui che avviene l'innovazione, è qui che si spostano i paradigmi, è così che guidiamo il cambiamento e stupiamo le persone. Siamo dei visionari. Come disse il guru del management Peter Drucker: "Il modo migliore per prevedere il futuro è crearlo".



Erasmus+



Fonte: <https://unsplash.com/photos/m0I9NBCivuk>

Le caratteristiche proattive predicono uno stile di vita imprenditoriale.

Le persone proattive prendono l'iniziativa per aumentare le probabilità di successo:

- Guardando più al futuro che al passato
- Prendendosi la responsabilità personale
- Mantenendo una visione d'insieme
- Concentrandosi su ciò che possono controllare
- Dando priorità
- Pensando agli scenari
- Facendo accadere le cose

### 3. ESERCIZI E QUIZ

Questa serie di quiz è pensata per aiutarvi ad essere più consapevoli, in modo rapido e informale, su ciò che avete imparato finora sui cinque argomenti affrontati in questo modulo.

Per favore, per ciascuna delle 10 brevi domande a risposta multipla che seguono, seleziona una o più risposte che ritieni siano quelle corrette.

Quiz 1

Per assumere la proprietà è importante avere...

- a) locus of control interno



Erasmus+

- b) buone capacità di comunicazione
- c) locus of control esterno
- d) capacità imprenditoriali

#### Quiz 2

Ricordando i principi dell'assunzione di responsabilità, quali dei seguenti ne fanno parte?

- a) Sapere cosa vogliamo
- b) Essere onesti con noi stessi
- c) Fare ciò che ci piace
- d) Credere che gli altri o le cose siano la causa del mancato raggiungimento dei nostri obiettivi

#### Quiz 3

La resilienza è...

- a) la capacità di riprendersi velocemente dalle difficoltà in modo flessibile
- b) la capacità di imparare dagli errori
- c) l'essere resistenti al cambiamento
- d) un'abilità che può essere appresa e applicata da un giorno all'altro

#### Quiz 4

Collegare i nostri sogni, le nostre abilità e le opportunità del mercato...

- a) è impossibile, poiché i sogni fanno parte della nostra immaginazione mentre le competenze e il mercato sono cose reali
- b) è possibile, finché abbiamo fiducia nella fortuna
- c) vuol dire rafforzare in noi stessi la consapevolezza e la coscienza delle nostre abilità e capacità
- d) è l'unico modo per raggiungere il successo se diamo priorità a ciascuno di essi

#### Quiz 5

Il pensiero creativo è...

- a) la capacità di pensare e trovare la via d'uscita più semplice per un problema o un dilemma
- b) un modo pragmatico e obiettivo di realizzare l'obiettivo definito
- c) la capacità di creare nuove connessioni tra le cose o di considerare qualcosa in un modo nuovo
- d) non limitato alle arti



Erasmus+

## Quiz 6

Quali dei seguenti sono metodi di pragmatismo?

- a) Autodisciplina
- b) Gestione del tempo
- c) Meditazione
- d) Definizione degli obiettivi

## Quiz 7

L'autoanalisi è:

- a) la capacità di ogni individuo di raggiungere l'autocoscienza nel processo creativo
- b) un approccio sistematico adottato da ogni individuo per valutare la propria forza e debolezza
- c) l'abilità di auto-diagnosi per identificare la capacità di essere un imprenditore
- d) un approccio solido che gli individui adottano per testare la loro conoscenza delle opportunità di mercato

## Quiz 8

Quali sono le abilità critiche del pensatore strategico?

- a) Pazienza
- b) Gentilezza
- c) Assertività
- d) Visione

## Quiz 9

Quale delle seguenti affermazioni è vera?

- a) La definizione degli obiettivi richiede una descrizione lunga e dettagliata che illustri l'intera visione
- b) Un obiettivo specifico deve essere preciso e indicare cosa si vuole veramente raggiungere
- c) Darsi un limite temporale è obbligatorio quando si stabilisce un obiettivo, per controllare se lo stai realizzando
- d) Un obiettivo non deve essere necessariamente raggiungibile, purché si sia vicini a raggiungerlo

## Quiz 10





Quale dei seguenti fa parte dei cinque livelli di proattività?

- a) Iperattivo
- b) Inattivo
- c) Proattivo
- d) Reattivo

Risposte corrette

1-a

2-a, b

3-a

4-c

5-c, d

6-a, b, d

7-b

8-a, d

9-b, c

10-b, c, d

#### 4. ULTERIORI LETTURE E ULTERIORI APPROFONDIMENTI

Le seguenti risorse online sono disponibili in inglese per approfondire il tuo apprendimento:

##### **Assumere la responsabilità e la proprietà**

<https://www.wholelifechallenge.com/how-to-take-ownership-of-your-life-and-get-everything-you-want/>

##### **Resilienza e apertura al cambiamento**

<https://coachcampus.com/coach-portfolios/power-tools/ines-paler-resistance-vs-resilience/>

##### **Pensiero Creativo e Pragmatismo**

<https://www.alchemyformanagers.co.uk/topics/mMdW6G2jzBJUGQUp.html>

##### **Autoanalisi e pianificazione strategica**

<https://agileleanlife.com/ways-getting-know/>

##### **Impostazione di obiettivi personali e proattività**



<http://www.bigbluegumball.com/the-gumblog/2016/11/16/the-5-levels-of-proactivity-how-proactive-are-you.html>

## 5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE

### 5.1. Valutazione Iniziale

Si prega di identificare se le seguenti affermazioni siano vere o false:

<b>AFFERMAZIONI</b>	<b>VERO</b>	<b>FALSO</b>
1. Riconoscere gli errori e assumersi la responsabilità delle proprie azioni e delle loro conseguenze riflette la capacità di migliorare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Riconoscere e assumere che non ci sono opzioni è naturale e fa parte del processo di accettazione della responsabilità.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Le persone resilienti hanno una straordinaria capacità di essere flessibili e di adattarsi al cambiamento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La resilienza implica mantenere l'equilibrio e la flessibilità in tutte le prospettive della vita, e questo significa assumere il massimo dei compiti possibili ed evitare di fidarsi degli altri.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Il pensiero creativo è la capacità di creare nuove connessioni tra le cose o di considerare qualcosa in un modo nuovo, con una mente aperta e ricettiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Il pragmatismo incoraggia il pensiero filosofico e la trasformazione delle idee in teorie basate sull'osservazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. L'autoanalisi ci aiuta ad essere consapevoli di noi stessi, di ciò che pensiamo e di ciò che siamo, permettendoci di concentrarci su ciò che conta veramente per noi e sulle nostre forze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Assertività, visione e felicità sono tre delle sette abilità critiche dei pensatori strategici di successo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Gli obiettivi personali sono espressione delle cose che vogliamo raggiungere nella vita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Anticipare i bisogni e le aspettative, favorire un ambiente di crescita e sviluppo e prendere il controllo del nostro destino fa parte dell'essere proattivi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Risposte corrette

1-vero

2-falso

3-vero

4-falso

5-vero



- 6-falso
- 7-vero
- 8-falso
- 9-vero
- 10-vero

## 5.2. Valutazione Finale

Si prega di riempire gli spazi vuoti scegliendo dalla seguente lista di termini quello che si ritiene corretto: pianificazione strategica; cambiamento; pragmatico; autoanalisi; obiettivi; creativo; proattivo; accettazione; proprietà; resilienza.

1. \_\_\_\_\_ non significa che non sentiamo l'intensità degli eventi o dei problemi della vita. Significa solo che rispondiamo ad essi rapidamente e positivamente.
2. Per fare un efficace \_\_\_\_\_ dobbiamo essere pensatori strategici.
3. Preparazione e anticipazione, sono entrambi modi per essere \_\_\_\_\_, invece di aspettare che le cose accadano per reagire.
4. \_\_\_\_\_ è uno dei tre tratti comuni delle persone altamente resilienti.
5. Assumere \_\_\_\_\_ personale o professionale significa alzarsi e annunciare che siamo responsabili di qualcosa, nonostante possa essere un processo impegnativo per la maggior parte delle persone.
6. \_\_\_\_\_ può assumere diverse forme: quella sottile, quasi impercettibile; quella che avviene in ogni singolo momento; quella drammatica che capovolgerà qualcosa in una frazione di secondo; o quella che, pur avendo un grande impatto, risulterà più graduale.
7. Il "Blue-sky thinking" è associato al pensiero \_\_\_\_\_.
8. Il mantra comune del pensatore \_\_\_\_\_ è che "la verità è qualsiasi cosa funzioni".
9. Un esercizio \_\_\_\_\_ ci aiuta a guadagnare chiarezza e concentrazione esplorando dove siamo stati e creando un percorso che ci guidi verso dove vogliamo andare.
10. Le domande di auto-coaching possono aiutarci a riuscire meglio nel nostro percorso di individuazione degli \_\_\_\_\_.

### Risposte corrette

- 1-La resilienza non significa che non sentiamo l'intensità degli eventi o dei problemi della vita. Significa solo che rispondiamo ad essi rapidamente e positivamente.
- 2-Per fare una pianificazione strategica efficace dobbiamo essere pensatori strategici.
- 3-Preparazione e anticipazione, sono entrambi modi per essere proattivi, invece di aspettare che le cose accadano per reagire.
- 4-L'accettazione è uno dei tre tratti comuni delle persone altamente resilienti.
- 5-Assumere la proprietà personale o professionale significa alzarsi e annunciare che siamo responsabili di qualcosa, nonostante possa essere un processo impegnativo per la maggior parte delle persone.

6-Il cambiamento può assumere diverse forme: quello sottile, quasi impercettibile; quello che avviene in ogni singolo momento; quello drammatico che capovolgerà qualcosa in una frazione di secondo; o quello che, pur avendo un grande impatto, risulterà più graduale.

7-Il "Blue-sky thinking" è associato al pensiero creativo.

8-Il mantra comune del pensatore pragmatico è che "la verità è ciò che funziona".

9-Un esercizio di auto-analisi ci aiuta a guadagnare chiarezza e concentrazione esplorando dove siamo stati e creando un percorso che ci guidi verso dove vogliamo andare.

10-Le domande di auto-coaching possono aiutarci a riuscire meglio nel nostro viaggio verso il raggiungimento degli obiettivi.

***3.3. Convalida della  
Competenza "senso di  
Iniziativa e Imprenditorialità"  
degli adulti svantaggiati***



## 1. INFORMAZIONI GENERALI

### 1.1. Obiettivo del Modulo

Lo scopo di questo modulo è quello di sviluppare le competenze degli educatori per adulti, al fine di valutare e convalidare le abilità e le competenze legate al "Senso di iniziativa e imprenditorialità" degli adulti svantaggiati e l'acquisizione di conoscenze da parte degli adulti svantaggiati su come affrontare il processo di convalida delle competenze acquisite attraverso mezzi diversi dall'istruzione formale.

Il modulo presenta brevemente la definizione e il significato della competenza "senso di iniziativa e imprenditorialità", e il contesto e l'importanza del processo di convalida in Europa. Vengono forniti esempi di strumenti e metodi utilizzati nel processo di validazione e vengono identificati i fattori che influenzano il processo di validazione e le sue fasi.

Oltre alla teoria, verranno dati esercizi, indicazioni relative alla letteratura esistente per approfondire la conoscenza dei concetti e un test di validazione.

### 1.2. Obiettivi di Apprendimento

Alla fine di questo sotto capitolo, gli studenti potranno:

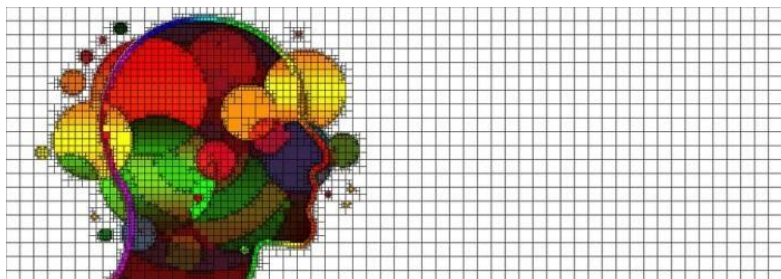
- A. Capire cosa si intende con il concetto di "convalida della competenza" scoprendo i concetti alla base di questa nozione e come varia in termini di applicazione nei diversi stati membri dell'UE.
- B. Scoprire i principali fattori da prendere in considerazione quando si costruisce un processo di "convalida della competenza".
- C. Imparare a quale livello funziona la "convalida della competenza".

## 2. CONTESTO TEORICO

### 2.1. Definizione del concetto di "Convalida delle competenze"

#### **Le competenze sono disposizioni specifiche del contesto**

La competenza può essere definita come una combinazione di conoscenze, abilità e attitudini.



Fonte : <https://pixabay.com/pl/illustrations/g%C5%82owy-zdaniem-innowacji-nowy-4488311/>

Esistono molti tipi diversi di competenze. Focalizzeremo la nostra attenzione sulle **competenze chiave**, cioè quelle che sono necessarie per lo sviluppo personale, per trovare un lavoro, per

l'integrazione sociale e per il funzionamento nella società, per uno stile di vita equilibrato, per fare scelte di salute consapevoli, o per la partecipazione attiva nelle questioni civiche. Queste competenze si sviluppano durante tutta la vita in diverse forme: educazione formale, non formale e informale, e in diversi ambienti: famiglia, scuola, posto di lavoro, quartiere e altri gruppi.

Si possono menzionare 8 competenze chiave, tutte ugualmente importanti e necessarie per funzionare correttamente nella vita e nella società:

- Competenze di alfabetizzazione;
- Competenza multilingue;
- Competenza matematica e competenza in scienza, tecnologia e ingegneria;
- Competenza digitale;
- Competenza personale e sociale;
- Competenza civica;
- Competenza imprenditoriale;
- Consapevolezza ed espressione culturale.

La competenza "senso di iniziativa e imprenditorialità" è una delle competenze chiave che rientrano nella raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio sulle competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006). Secondo l'Unione Europea, la competenza di iniziativa e imprenditorialità può essere definita come la "capacità di un individuo di mettere in pratica le idee". Queste competenze possono essere ulteriormente definite dai seguenti elementi: creatività, innovazione e capacità di assumersi rischi, capacità di pianificare e realizzare vari progetti nel perseguimento dei propri obiettivi.

Vale la pena notare che l'Unione europea attribuisce grande importanza allo sviluppo della competenza imprenditoriale, come evidenziato dal fatto che sono stati creati molti documenti e programmi dell'UE, in cui questa competenza è stata riflessa.

Nell'ambito del programma Istruzione e Formazione 2020, il quadro della cooperazione europea in materia di istruzione e formazione ha fissato 4 obiettivi strategici. Uno di questi è proprio il rafforzamento della creatività e dell'innovazione (compresa l'imprenditorialità) ed è destinato ad applicarsi a tutti i livelli di istruzione e formazione. Questo perché si è presa coscienza dell'impatto positivo dell'istruzione in questo settore sulla società. Stanno nascendo sempre più aziende, si stanno intraprendendo attività innovative e di conseguenza si creano nuovi posti di lavoro.

Tra le **condizioni necessarie per questa competenza** troviamo il riconoscimento delle diverse opportunità per intraprendere attività private, professionali o commerciali, così come la conoscenza dei meccanismi economici, delle opportunità e dei problemi che un imprenditore può affrontare.

Le **abilità** all'interno di questa competenza sono legate alla gestione attiva del progetto (in cui sono richieste le seguenti abilità: pianificare, organizzare, dirigere, guidare, delegare, analizzare, comunicare, condurre discussioni, valutare e riferire), e la capacità di lavorare in modo indipendente così come all'interno di una squadra. Un'altra abilità importante è la capacità di valutare il rischio e la convenienza nell'assumerselo, e di identificare i punti di forza e di debolezza.

Per quanto riguarda le **attitudini**, il sentimento dell'imprenditorialità è caratterizzato per esempio da iniziativa, attività, motivazione, dalla capacità di seguire gli obiettivi, dall'indipendenza e dalla innovazione.

## La validazione e la sua importanza

Il Parlamento europeo e il Consiglio hanno adottato nel 2008 una raccomandazione sulla creazione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente. Un'aggiunta molto importante a questo documento è stata la Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 2009 sulla creazione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale. Questi documenti raccomandano l'introduzione di un processo di convalida dei risultati dell'apprendimento. Esso è definito come **"il processo di attestazione che certi risultati di apprendimento valutati, raggiunti da un discente, corrispondano a risultati specifici richiesti per un dato insieme di obiettivi di apprendimento o qualifiche"**.

Successivamente, sempre nel 2009, il Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (Cedefop) ha pubblicato le linee guida europee per la validazione dell'apprendimento non formale e informale. Il documento presenta le conclusioni di più di due anni di scambio di esperienze in questo campo tra i rappresentanti di più di 20 paesi europei.

Le linee guida si concentrano sulla convalida, prendendo in considerazione diverse prospettive (cioè europea, nazionale, organizzativa e individuale), e forniscono una guida pratica da usare su base volontaria.

In sintesi, la convalida dovrebbe essere un processo indipendente dal processo di apprendimento. La validazione è progettata per controllare se i risultati di apprendimento richiesti sono stati raggiunti, in qualsiasi modo (attraverso l'educazione formale, non formale o informale), ma anche se sono compatibili con i requisiti della qualifica. È molto importante utilizzare criteri, strumenti e metodi di convalida appropriati alla natura e alla specificità dei risultati dell'apprendimento in questione. Una convalida affidabile e attendibile permette all'intero sistema delle qualifiche di essere veramente basato sui risultati dell'apprendimento. Per maggiori informazioni sulla convalida, vedi la sezione 2.3, "Processo di convalida".

### **Perché dovrebbe essere approvata la competenza "Senso di iniziativa e imprenditorialità"?**

Si possono ottenere i seguenti benefici: maggiore fiducia in sé stessi, maggiore autostima, maggiore motivazione e impegno, maggiore auto-riflessione, visualizzazione dei progressi dell'apprendimento e migliori opportunità di carriera.

## 2.2. Strumenti e metodi di convalida

### **Strumenti e principi di convalida europei**

La maggior parte dei paesi dell'UE ha i propri quadri di qualificazione. Questo fa sì che per i dipendenti sia più facile dimostrare il proprio livello di competenza a un datore di lavoro straniero, e per le aziende sia più immediato dimostrare ai contraenti europei che i loro dipendenti hanno il giusto livello di competenze e sono ben preparati ad accettare il lavoro.

Nei paesi appartenenti all'Unione europea, esistono diversi strumenti comuni che aiutano nel trasferimento, riconoscimento e accumulo di risultati di apprendimento valutati, nel conseguimento di qualifiche o nell'apprendimento permanente. Alcuni di questi strumenti sono utilizzati anche in paesi non appartenenti all'UE.





Di seguito è riportata una loro descrizione.

### **Il Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF)**

Il Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF) è stato istituito dall'Unione Europea per facilitare il confronto delle qualifiche ottenute nei sistemi educativi di diversi paesi. Si può quindi concludere che il suo compito è quello di sostenere la mobilità transfrontaliera degli studenti e dei lavoratori e di promuovere l'apprendimento permanente e lo sviluppo professionale in tutta Europa.

L'EQF consiste in un quadro di valutazione a otto livelli che contiene tutti i tipi di qualifiche ed è progettato per confrontare i livelli di qualifica nei diversi sistemi educativi. Questo aumenta la trasparenza e rende facile confrontare il livello delle qualifiche ottenute in diversi paesi o istituzioni educative. Diventa di conseguenza molto più facile anche certificare le qualifiche ottenute all'estero.

Molti paesi usano questo sistema. Oltre ai paesi dell'UE, ci sono altri 11 paesi. Questi sono Islanda, Liechtenstein e Norvegia, Albania, Macedonia del Nord, Montenegro, Serbia e Turchia, Bosnia ed Erzegovina, Kosovo e Svizzera.

- **Il Sistema Europeo di Crediti per l'Istruzione e la Formazione professionale (ECVET)**

L'ECVET è un sistema che riguarda le qualifiche di VET a tutti i livelli (8) dell'EQF. Il funzionamento di questo sistema si basa su unità di risultati dell'apprendimento, intesi come parte di qualifiche specifiche che possono essere valutate e validate. Essendo in grado di accumulare, trasferire e utilizzare le conoscenze acquisite in unità, il sistema permette ai discenti di costruire qualifiche al proprio ritmo sulla base dei risultati di apprendimento acquisiti in modi formali, non formali e informali (nel proprio paese e all'estero).

L'obiettivo dell'ECVET è quello di migliorare l'occupabilità, promuovere la mobilità geografica e professionale, e aumentare la compatibilità tra i diversi sistemi VET.

- **L'Europass**

La Commissione europea ha sviluppato una serie di strumenti e di informazioni online (Europass) per aiutare a gestire ogni fase dell'apprendimento e della carriera. Questo strumento è ampiamente utilizzato in tutta Europa, è gratuito e disponibile in 29 lingue diverse.

Europass offre 6 strumenti online gratuiti:

- *Profilo Europass*

Troverai supporto nella descrizione delle competenze, nella ricerca di lavori interessanti e di opportunità di apprendimento, nella gestione delle candidature e nella creazione di documenti utili per la candidatura come: CV o lettera di presentazione.

- *Editor di CV Europass*

In questa sezione puoi, tra le altre cose, creare e modificare il tuo CV e puoi utilizzare vari modelli disponibili.

- *Editor di lettere di presentazione*

Questo strumento ti permette di creare lettere di motivazione professionali, che sono anche visivamente interessanti. Contiene vari modelli disponibili per la modifica.

- *Supplemento al diploma*

Questo documento contiene le informazioni necessarie per facilitare la comprensione delle conoscenze e delle abilità acquisite dallo studente durante i suoi studi.

- *Supplemento al certificato*

Questo documento, così come il Supplemento al diploma, contiene informazioni che facilitano la comprensione delle conoscenze e delle abilità acquisite durante la formazione professionale.

- *Mobilità Europass*

Questo documento affronta le competenze acquisite durante la mobilità e aiuta a mostrarle in modo semplice, coerente e comprensibile.

- **Il Quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità del VET (EQAVET)**

Questo è uno strumento per migliorare la qualità dei sistemi di IFP. Fornisce un sistema paneuropeo per aiutare una serie di attività come la documentazione, lo sviluppo, il monitoraggio, la valutazione e il miglioramento dell'efficacia delle pratiche di apprendimento VET, nonché la gestione della qualità. Consta di 10 indicatori che possono anche essere usati dai diversi paesi per adattare e sviluppare i loro sistemi VET.

- **I quadri nazionali delle qualifiche (NQF)**

Il quadro nazionale delle qualifiche (NQF) è specifico per ogni paese. Il loro compito è quello di classificare la qualificazione di un dato livello basandosi su risultati di apprendimento dati. La forza di questo sistema è che permette una più facile circolazione degli allievi tra diverse istituzioni e tra i diversi settori dell'istruzione e della formazione.

### **Metodi attuali di convalida**

Un aspetto molto importante nel processo di convalida è il metodo di convalida utilizzato, che deve essere adattato alla natura dei risultati di apprendimento da testare. Ce ne sono molti.



Fonte : <https://pixabay.com/pl/illustrations/biznesmen-tabletki-koncepcja-4608282/>

Qui sotto riportiamo alcuni esempi di metodi di convalida, con una breve spiegazione.

Tipo di metodo	Descrizione
<b>Analisi delle prove e della documentazione</b>	Esaminare la misura in cui i documenti e le altre creazioni individuali possono attestare il raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti.
<b>Controllo delle competenze</b>	Questo metodo mira a sviluppare un piano per lo sviluppo professionale o per l'ulteriore formazione di un individuo, e consiste nell'identificare e analizzare le sue conoscenze, abilità e competenze sociali in senso lato (comprese le motivazioni e le attitudini).
<b>Intervista non strutturata</b>	È un metodo in cui le domande sono poste dall'intervistatore e le risposte sono date dalla persona che effettua la convalida. Può essere più o meno mirato. Gli obiettivi dell'intervista sono chiaramente definiti, ma il corso della conversazione è completamente spontaneo e non strutturato, si basa solo sul piano generale delle questioni sollevate e dipende dalla risposta dell'interlocutore.
<b>Intervista strutturata</b>	Questo metodo si basa sul porre una serie di domande standardizzate (chiuso) e sull'analisi delle risposte che vengono date. La struttura dell'intervista dipende dagli obiettivi della convalida. Gli argomenti trattati durante l'intervista sono stabiliti in anticipo e servono ad acquisire informazioni e conoscenze specifiche. Di solito a tutti i candidati vengono poste le stesse domande, e anche l'ordine viene mantenuto.
<b>Osservazione in condizioni di vita reale</b>	Analisi delle attività del candidato nelle condizioni reali dei compiti previsti nella descrizione delle qualifiche. Il più delle volte l'osservazione copre le attività del candidato sul suo posto di lavoro, o solo una parte del suo lavoro.
<b>Osservazione simulata</b>	Analisi delle attività del candidato in condizioni create ad hoc per il processo di convalida, che si avvicinano alla realtà. L'uso della simulazione deriva dal



fatto che a volte l'applicazione di questo metodo in condizioni reali può essere pericoloso, sollevare un dilemma etico, o risultare semplicemente troppo lungo.

<b>Presentazione</b>	La presentazione consiste nella preparazione, presentazione e discussione di un argomento specifico da parte dello studente in presenza di un pubblico e di esperti. Durante, o subito dopo la presentazione, il pubblico e gli esperti possono porre ulteriori domande per dare al candidato la possibilità di dimostrare una conoscenza approfondita dell'argomento o di chiarire eventuali dubbi.
<b>Dibattito non strutturato</b>	Questo tipo di dibattito comporta lo scambio di posizioni su un argomento specifico in un gruppo in cui i partecipanti hanno una grande libertà di espressione. In questo caso non c'è una divisione dei ruoli, né l'imposizione di presentare le proprie posizioni. L'argomento della discussione è predefinito dal moderatore, ma non c'è un copione. Tuttavia, in alcune tecniche (ad esempio il brainstorming) ci sono alcuni modelli di comportamento che devono essere seguiti. Il corso del dibattito dipende dalle idee e dalla creatività dei partecipanti.
<b>Dibattito strutturato</b>	Questo metodo consiste in una discussione di gruppo strutturata e guidata, basata sullo scambio di opinioni in merito ad un argomento scelto. Si può procedere secondo il copione. C'è una divisione in ruoli. L'argomento è fissato in anticipo (non dovrebbe essere troppo facile, ma dovrebbe stimolare i partecipanti a discuterne). A volte c'è bisogno di preparare in anticipo i partecipanti alla discussione per ottenere le informazioni e gli argomenti necessari.
<b>Test teorico (scritto o orale)</b>	Questo metodo consiste nel testare le conoscenze del candidato e la sua capacità di applicarle. Si basa sull'analisi delle risposte fornite a una serie di domande o dei compiti eseguiti dal candidato. È un metodo molto comune, semplice e conveniente. Permette la convalida di più persone contemporaneamente. I test possono assumere diverse forme.
<b>Valutazione tra pari</b>	Consiste nel fatto che gli studenti valutano il lavoro dei propri compagni sulla base di una serie di criteri stabiliti dal formatore. Questo strumento aiuta gli studenti a sviluppare capacità di giudizio, capacità critiche e consapevolezza di sé.
<b>Auto-valutazione</b>	È un processo in cui gli studenti riflettono sul proprio lavoro e valutano quanto bene hanno fatto il proprio compito. Questo metodo permette agli studenti di identificare punti di forza e di debolezza e le proprie aree di miglioramento, ma vale la pena ricordare che l'autovalutazione può essere molto soggettiva. Per questo viene più spesso usata come parte del processo di valutazione formativa, piuttosto che riassuntiva.

È possibile combinare ogni metodo di convalida con altri.

Alcuni di questi metodi possono essere utilizzati per ciascuna delle 3 fasi della convalida (un esempio è l'intervista non strutturata). Gli altri sono destinati solo a fasi specifiche.

Un esempio di tale metodo è il controllo delle competenze, che può essere utilizzato in 2 fasi del processo di convalida: l'identificazione e la documentazione. Vale anche la pena notare che, sebbene alcuni metodi possano essere utilizzati per definizione in tutte le fasi, funzioneranno comunque al meglio solo in una di esse. Un esempio è il test teorico - che può essere usato in qualsiasi fase, ma risulterà più efficace nella fase di verifica.

## Due grandi approcci alla validazione delle competenze "Senso di iniziativa e imprenditorialità" (Bilan de Compétences, NVQ)

In questa parte del capitolo, i 2 metodi di validazione selezionati saranno discussi più in dettaglio. Alcuni di essi sono brevemente descritti nella tabella sopra.

Il primo è il **BILAN DE COMPÉTENCES** (controllo o verifica delle competenze), che è stato precedentemente definito così: "questo metodo mira a sviluppare un piano per lo sviluppo professionale o l'ulteriore formazione di un individuo e consiste nell'identificare e analizzare le sue conoscenze, abilità e competenze sociali in senso lato (comprese le motivazioni e le attitudini)".

Il bilancio delle competenze è un insieme di metodi, che comprende, tra l'altro diversi tipi di interviste strutturate.

**Il modello francese serve spesso come modello per questo metodo.** Non ha un solo scenario da realizzare, ma può essere diviso nelle seguenti 3 fasi:

- Una conversazione o diverse interviste (a seconda del bisogno) con il consulente - a volte può anche essere integrato da osservazione, test aggiuntivi o questionari. Lo scopo di questa fase è di identificare i risultati di apprendimento raggiunti dal candidato.
- Raccogliere le prove dei risultati di apprendimento del candidato.
- Stabilire un piano per un ulteriore sviluppo.

L'esecuzione di un bilancio delle competenze permette di identificare i punti di forza e di debolezza di una persona e indica possibili percorsi di ulteriore sviluppo. Aiuta anche a identificare e a documentare il raggiungimento dei risultati di apprendimento. Questo metodo può essere utile per coloro che non sono sicuri delle proprie abilità e conoscenze o sentono di aver bisogno di una guida per un ulteriore sviluppo. Può anche essere utile per coloro che vogliono tornare sul mercato del lavoro dopo una pausa, o provare a riqualificarsi.

**Punti di forza e di debolezza del bilancio delle competenze:**

Punti di forza	Punti di debolezza
<p>Permette di definire in modo completo conoscenze, abilità e competenze di una data persona</p> <p>Permette l'identificazione e la documentazione delle competenze acquisite al di fuori del contesto educativo formale</p> <p>Il candidato può ottenere un feedback sui propri risultati di apprendimento e su come incrementarli</p> <p>Il candidato ha un supporto nella preparazione dei documenti (prove)</p>	<p>Richiede molto tempo e può generare costi aggiuntivi per il candidato.</p> <p>Comporta almeno alcuni incontri con il consulente</p> <p>E' costoso per l'ente di certificazione/consulenza.</p> <p>Oltre agli incontri con il candidato, il consulente può anche preparare raccomandazioni</p> <p>Non permette la verifica dei risultati di apprendimento</p>

**Le Qualifiche professionali nazionali (NVQ)**

Le Qualifiche professionali nazionali (NVQ) sono qualifiche relative al lavoro, basate sulle competenze. Le NVQ sono basate sugli standard professionali del Regno Unito, che definiscono la competenza di una persona in un particolare campo, le specifiche della professione, i principi della buona pratica professionale, la capacità di adattarsi alle esigenze future e la gamma di conoscenze necessarie per un buon lavoro. Questi standard possono essere ottenuti da allievi, studenti e lavoratori. Non ci sono restrizioni specifiche in materia.

La possibilità di ottenere NVQ include il completamento della formazione e delle esercitazioni, che si svolgono sotto la supervisione dell'esaminatore. I candidati devono poi dimostrare di avere le competenze adeguate agli standard NVQ. Alla fine della formazione, l'esaminatore certifica che il candidato ha acquisito la competenza per eseguire correttamente il lavoro.

Il candidato può contare sull'aiuto di un valutatore per prepararsi bene all'esame. Questa figura può aiutarlo a determinare le competenze che già possiede, a stabilire il livello e gli standard richiesti per completare la formazione con successo, ma anche a stabilire un piano d'azione. Le NVQ sono divise in 5 livelli a seconda delle competenze richieste.

Il sistema NVQ è adatto alle persone che sono dotate di certe competenze, ma hanno bisogno di migliorarle. È anche adatto a coloro che sono principianti.

**2.3. Processo di Convalida**

Vale la pena sottolineare che il processo di convalida non può limitarsi a testare le conoscenze e le abilità di una persona per ottenere un particolare certificato. È anche un riconoscimento del

potenziale - ciò che una persona sa già, ciò che può fare, ma anche ciò con cui ha un problema e ciò che deve ancora migliorare nelle sue conoscenze e abilità.



Fonte: <https://pixabay.com/pl/illustrations/proces-przep%C5%82ywu-logistyka-kontroli-3829727/>

### Fattori principali

Per scegliere il metodo più giusto per il processo di convalida, si dovrebbero prendere in considerazione i seguenti fattori

- la natura dei risultati dell'apprendimento,
- la fase della convalida,
- i bisogni della persona che si accinge alla convalida.

#### La natura dei risultati dell'apprendimento

I risultati dell'apprendimento sono in altre parole le conoscenze, le abilità e tutte le competenze sociali che sono state acquisite attraverso l'apprendimento. Si dovrebbe ricordare che ogni metodo funziona per una specifica categoria di risultati dell'apprendimento. Per questo la selezione di metodi appropriati, così come delle tecniche e degli strumenti che corrispondano ai risultati di apprendimento della qualifica e ai criteri di verifica specificati per essi è una condizione essenziale per effettuare la validazione in modo corretto e accurato.

#### La fase di validazione

Questo punto è discusso in dettaglio nella prossima sezione (2.3.2.) chiamata: "Fasi della validazione".

#### I bisogni della persona che entra nella convalida

I bisogni del discente sono molto importanti. Possono riguardare molte questioni come un facile accesso al processo di validazione, o informazioni complete sul processo. Tuttavia in questa sede è meglio concentrarsi su altre questioni che sono direttamente rilevanti per la selezione dei metodi di validazione. Qui si può fare una distinzione tra l'apprendimento del candidato (o il raggiungimento dei risultati dell'apprendimento) e il suo scopo nell'entrare nel processo di validazione. Queste informazioni possono essere raccolte già durante la preparazione della descrizione della qualifica.

Se sviluppiamo il tema del percorso di apprendimento, possiamo elencare qui tre modi fondamentali per raggiungere i risultati di apprendimento nel quadro di:

- **Educazione formale (scuola, università),**
- **Educazione non formale (formazione),**
- **Apprendimento informale (per esempio studio autonomo, acquisizione di conoscenze e abilità al lavoro o per hobby).**

Ogni modo può richiedere un approccio completamente diverso nel processo di convalida. È quindi importante tenerne conto quando si sviluppano i requisiti di convalida nella descrizione delle qualifiche. Vale la pena considerare la possibilità di usare una varietà di metodi e tenerne conto quando si crea uno scenario per il processo di convalida, e si adottano diverse versioni (per adattare le tecniche a studenti esperti e principianti).

Il modo in cui viene appreso può anch'esso avere un enorme impatto sulla necessità di includere le fasi di identificazione e documentazione nel processo di convalida. Questo è un aspetto importante soprattutto per coloro che hanno già acquisito una parte significativa delle conoscenze, abilità e competenze sociali necessarie attraverso l'esperienza pratica (lavorativa).

Un'altra questione molto importante riguardante la scelta di un metodo appropriato rispetto al modo di istruzione, che vale la pena ricordare, è il fatto che c'è il rischio che per persone che, ad esempio, hanno acquisito conoscenze per un lungo periodo di tempo con metodi diversi da quelli dell'istruzione formale, scrivere un test teorico possa risultare molto stressante e avere un impatto negativo sull'esito della verifica. In questa situazione funzionerebbero meglio, per esempio, il metodo di osservazione in condizioni di vita reale, l'intervista non strutturata, o l'analisi di prove e dichiarazioni. L'opposto è vero per coloro che hanno recentemente completato un ciclo di istruzione formale. Per questo genere di persone il test non dovrebbe essere una difficoltà, ma l'uso dell'osservazione o l'analisi di prove e dichiarazioni potrebbe influenzare negativamente il risultato della validazione a causa della scarsa esperienza professionale.

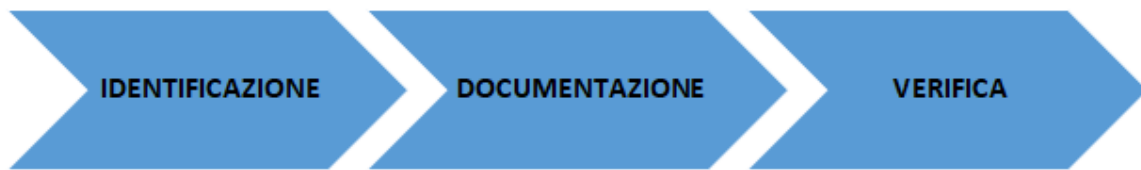
Per quanto riguarda l'aspetto 2, lo scopo della validazione di solito è quello di ottenere una qualifica. Tuttavia, poiché ogni fase del processo di convalida produce risultati, un ulteriore apprendimento o una riqualificazione possono essere ulteriori obiettivi.

Se una persona vuole determinare le sue possibilità di ottenere una determinata qualifica o le sue carenze, può avvicinarsi solo alle prime due fasi del processo (cioè identificare ed eventualmente documentare per avere un quadro più completo). In questo caso, i metodi utilizzati in queste fasi dovrebbero permettere di fornire un feedback completo e dettagliato al candidato. Nella situazione opposta, se un candidato vuole andare dritto all'ultima fase - la verifica - e tralasciare le due fasi precedenti, vale la pena considerare nella fase di verifica metodi che non dipendano da altri che siano stati usati nelle fasi precedenti.

## Fasi della convalida

Il processo di convalida può svolgersi in 3 fasi:





### FASE 1 – IDENTIFICAZIONE



Fonte : <https://www.pexels.com/pl-pl/zdjecie/kobieta-dziewczyna-sciana-mur-3772511/>

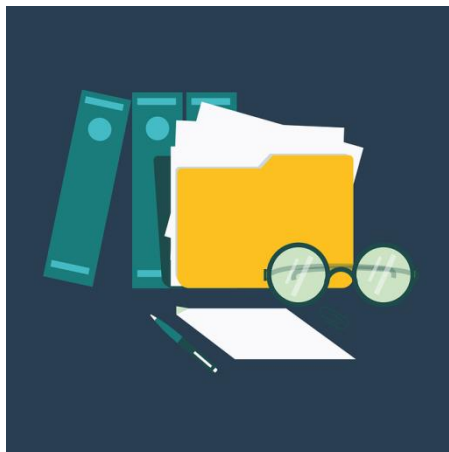
In questa fase il processo di convalida inizia e si concentra sull'identificazione di ciò che un individuo già conosce e su quali siano le sue competenze e le lacune, in relazione ai requisiti richiesti per una qualifica o per pianificare un suo ulteriore sviluppo.

In questa fase l'autorità di certificazione ha la possibilità di fornire supporto al consulente per la validazione, ma non è obbligatorio.

Questa fase mira a:

- preparare al meglio la fase di verifica,
- permettere una facile pianificazione dell'ulteriore apprendimento, al fine di colmare le lacune nelle competenze necessarie a ottenere una data qualifica.

### FASE 2 – DOCUMENTAZIONE



Fonte : <https://pixabay.com/pl/vectors/dokumenty-biznesu-dokument-papieru-4625654/>

Come si può dedurre dal nome, questa fase si basa sulla raccolta di documenti che forniscono la prova delle conoscenze e delle competenze richieste per ottenere un certificato.

La fase della documentazione non è sempre prevista: viene inclusa nel processo di convalida solo se la convalida comporta l'uso di prove e dichiarazioni. Questo dipende dal tipo di qualifica e dall'autorità di certificazione.

### FASE 3 – VERIFICA



Fonte : <https://pixabay.com/pl/illustrations/audytu-raport-weryfikacja-lupa-4576720/>

Questa è una fase molto importante da cui dipende se l'autorità di certificazione emetterà un certificato che confermi la qualifica del richiedente. Tuttavia, prima che questo accada, gli specialisti dell'area in questione controllano attentamente se un individuo ha raggiunto tutti i risultati di apprendimento richiesti.

L'andamento della verifica dipende dall'istituzione che esegue la convalida. Ogni istituzione può farlo in modo diverso: può avvenire in un giorno o può essere graduale, e possono anche essere usati diversi metodi di validazione (questo può essere controllato nella descrizione della qualifica).

## 3. ESERCIZI E QUIZ

*Riportiamo qui alcuni esercizi e quiz che possono essere utilizzati per migliorare il tema specifico affrontato dal Modulo. Sono intesi come un esercizio di riscaldamento per costruire la fiducia dei partecipanti e aumentare la consapevolezza del proprio punto di vista, così come del punto di vista degli altri compagni di classe. Gli esercizi possono essere somministrati dal formatore come test, e poi proposti alla classe come gruppo o essere svolti a coppie.*

### 3.1. Esercizio 1

Esercizio di brainstorming libero con i partecipanti, utilizzando grandi fogli di carta bianca e pennarelli colorati:

*Descriviti: quali sono i tuoi punti di forza e di debolezza?*

### 3.2. Esercizio 2

Esercizio di brainstorming libero con i partecipanti, utilizzando grandi fogli di carta bianca e pennarelli colorati:

*Cosa volevi diventare quando eri un bambino/adolescente?*

### 3.3. Esercizio 3

Esercizio di brainstorming libero con i partecipanti:

*Cosa ti renderebbe felice e quali sono, secondo te, i principali vincoli che ti impediscono di realizzare questa cosa?*

### 3.4. Esercizio 4

In quest'ultimo esercizio ogni partecipante descriverà un altro membro del gruppo (o l'altro partner della coppia) e parlerà dei suoi punti di forza, delle sue debolezze, dei sogni e problemi.

## 4. ULTERIORI LETTURE E ULTERIORI APPROFONDIMENTI

- [https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2019/european\\_inventory\\_validation\\_2018\\_synthesis.pdf](https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2019/european_inventory_validation_2018_synthesis.pdf)
- <https://walidacja.ibe.edu.pl/metody/en/>
- <http://self-e.lpf.lt/youth-workers-module3.html?lang=en>
- <https://europa.eu/europass/en/european-qualifications-framework-eqf>
- <https://www.cedefop.europa.eu/ro/events-and-projects/projects/european-credit-system-vocational-education-and-training-ecvet>
- <https://europa.eu/europass/en/about-europass>
- <https://www.eqavet.eu/What-We-Do/European-Quality-Assurance-Reference-Framework/Overview>
- [https://www.cedefop.europa.eu/files/9139\\_en.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/9139_en.pdf)
- <https://kwalifikacje.edu.pl/baza-wiedzy/use-the-integrated-qualifications-system-iqs/validation/?lang=en>
- <https://www.polnews.uk/index.php/czytelnia/454-kursy-nvq.html>
- <https://www.vocationaltraining.org.uk/nvq-overview>
- Shih-Yeh Chen and Shiang-Yao Liu, *Developing Students' Action Competence for a Sustainable Future: A Review of Educational Research*, 13 Febbraio 2020
- [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=EN)

## 5. TEST PER VERIFICARE IL MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE

*Questo è un test che i formatori possono usare per indagare il livello della classe. L' esercizio non ha risposte corrette, ma ha lo scopo di aiutare il formatore a valutare il punto di vista iniziale e finale dei partecipanti riguardo al proprio senso di iniziativa, alla motivazione e all' autostima, prima e dopo il corso.*

*Il test può essere fatto dal formatore come prova e poi proposto alla classe come gruppo o essere fatto a coppie.*

### 5.1 Valutazione Iniziale

1. Come ti consideri in termini di **senso di iniziativa**? Vuol dire: prendi le decisioni della tua vita da solo o preferisci avere una guida: un amico o un parente che ti consiglia sulla scelta migliore da fare?
  1. Sono indipendente nelle mie decisioni e prendo la maggior parte delle decisioni da solo
  2. Mi piace prendere decisioni da solo ma preferisco prima ascoltare i suggerimenti degli altri
  3. Dipende: a volte decido da solo ma a volte seguo i consigli degli altri
  4. Per lo più seguo i consigli degli altri e non credo di essere solitamente indipendente nelle mie decisioni
  5. Altro (spiega per piacere) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
2. Per favore, descrivi un momento della tua vita in cui hai dovuto prendere una decisione importante su una scelta rilevante:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
3. Preferisci un lavoro retribuito come dipendente, che ti dà un certo livello di sicurezza, o preferisci un lavoro indipendente che ti dà la libertà di lavorare per conto tuo?
  - a. Dipendente
  - b. Lavoro indipendente
  
4. Hai un lavoro da sogno o un progetto che hai sempre pensato di voler realizzare?
  - a. No
  - b. Sì. Spiega meglio \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
5. Come ti senti se pensi ai tuoi sogni o progetti?
  - a. Penso che sia impossibile realizzarli, non so come iniziare e cosa fare. Fondamentalmente non credo di essere in grado di realizzarli.
  - b. Penso che sia molto difficile e che sia molto difficile renderli reali, ma se avessi la possibilità di ricevere un aiuto forse potrei provare
  - c. Ci sono diverse opportunità oggi per imparare a realizzare un progetto, ma non ho mai provato



- d. Ho un sogno/progetto e ho già alcune idee su come realizzarlo, ma non ho mai iniziato
- e. Ho un sogno/progetto, ho già alcune idee su come realizzarlo e ho già fatto alcuni passi per realizzarlo
6. Puoi descrivere una situazione nella tua vita in cui hai corso un **rischio** riguardo a una decisione importante? Per esempio per fare un cambiamento riguardante il lavoro o una relazione.
- a. No
- b. Sì. Spiega meglio \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. Come ti senti quando devi prendere una **decisione su importanti cambiamenti** nella tua vita, per esempio su una nuova opportunità di lavoro o una nuova relazione?
- a. È molto difficile per me, mi rendo conto che odio cambiare
- b. Accetto i cambiamenti solo se ne ho veramente bisogno
- c. Mi prendo il mio tempo ma alla fine faccio delle scelte che includono dei cambiamenti
- d. Mi piace la novità e correre un rischio se penso che ne valga la pena
- e. Altro(spiega)\_\_\_\_\_
8. Per quanto riguarda il livello di **motivazione**, con quale delle seguenti affermazioni sei più d'accordo?
- a. Di solito sono molto motivato e questo mi aiuta ad organizzarmi e a raggiungere i miei obiettivi
- b. Non è facile raggiungere i miei obiettivi e seguire i miei piani, perché incontro molti problemi e ostacoli, ma alla fine li supero e in parte raggiungo i miei obiettivi
- c. Mi piacerebbe raggiungere i miei obiettivi ma di solito non ci riesco a causa dei molti problemi che incontro
- d. È sempre troppo difficile per me raggiungere i miei obiettivi, quindi spesso non ci provo nemmeno
- e. Altro (spiega)\_\_\_\_\_

## 5.2 Valutazione Finale

1. Come ti consideri in termini di **senso di iniziativa**, dopo aver partecipato a questo corso? Significa: come consideri ora il tuo modo di prendere decisioni importanti sulla tua vita?
- a. Sono più consapevole di prima del fatto che mi piace prendere decisioni per conto mio
- b. Mi piace ancora prendere decisioni da solo, ma accettando prima anche i suggerimenti degli altri



- c. Sento ancora di non essere sicuro delle mie decisioni, quindi penso di dipendere ancora dai consigli degli altri
  - d. Sento ancora di dipendere dai consigli dei miei amici e parenti perché non mi fido molto delle mie decisioni indipendenti
  - e. se hai cambiato il tuo punto di vista, per favore descrivi di seguito in che modo \_\_\_\_\_
- 
- 

2. Se ripensi all'importante decisione che hai descritto all'inizio del corso, come la vedi ora, dopo aver partecipato a questa formazione?

---

---

3. Preferisci un lavoro retribuito come dipendente che ti dia un certo grado di stabilità o preferisci un lavoro indipendente che ti dia la libertà di lavorare per conto tuo?

- a. Dipendente
- b. Lavoro indipendente

4. Hai un lavoro da sogno o un progetto che vorresti realizzare?

- a. No
  - b. Sì. Spiega \_\_\_\_\_
- 

5. Come ti senti se pensi ai tuoi sogni o progetti?

- a. Penso che sia impossibile realizzarli, non so come iniziare e cosa fare. Fondamentalmente non credo di essere in grado di realizzarli.
- b. Penso che sia molto difficile e che sia molto difficile renderli reali, ma se avessi la possibilità di ricevere un aiuto forse potrei provare
- c. Ci sono diverse opportunità oggi per imparare a realizzare un progetto, ma non ho mai provato
- d. Ho un sogno/progetto e ho già alcune idee su come realizzarlo, ma non ho mai iniziato
- e. Ho un sogno/progetto, ho già alcune idee su come realizzarlo e ho già fatto alcuni passi per realizzarlo

6. Se ripensi a una situazione della tua vita in cui hai corso un rischio riguardo a una decisione importante (fare un cambiamento nella tua vita riguardo a un lavoro o a una relazione), la vedi in modo diverso rispetto all'inizio del corso? Se sì, come? (per favore descrivi)

- a. No
- b. Sì \_\_\_\_\_



7. Come ti senti quando devi prendere una decisione su importanti cambiamenti nella tua vita, per esempio su una nuova opportunità nel tuo lavoro o in una relazione?

- a. È molto difficile per me, mi rendo conto che odio cambiare
- b. Accetto i cambiamenti solo se davvero necessari
- c. Mi prendo il mio tempo, ma alla fine faccio delle scelte che includono dei cambiamenti
- d. Mi piace la novità e correre un rischio se penso che ne valga la pena

8. Per quanto riguarda il livello di motivazione, con quale delle seguenti affermazioni sei più d'accordo?

- a. Di solito sono molto motivato e questo mi aiuta ad organizzarmi e a raggiungere i miei obiettivi
- b. Non è facile raggiungere i miei obiettivi e seguire i miei piani, perché ci sono molti problemi e ostacoli, ma alla fine li supero e in parte raggiingo i miei obiettivi
- c. Mi piacerebbe raggiungere i miei obiettivi ma di solito non ci riesco a causa dei molti problemi che incontro
- d. È sempre troppo difficile per me raggiungere i miei obiettivi, quindi spesso non ci provo nemmeno
- e. Altro

---

---

8. Per favore, dicci se pensi che questo corso abbia avuto un impatto su di te e, se l'ha avuto, come.

---

---

9. Cambierai qualcosa nella tua vita ora? Quali sono i tuoi progetti per il futuro?

---

---