



INCLUSIVE+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

PROFESSIONISTI

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di usare le applicazioni più comuni (WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, LinkedIn, ecc.).
- È consapevole dei rischi legati all'uso del social network e sa come proteggere i suoi dati personali.
- È cosciente dei benefici che può trarre dall'uso del social network (accedere a informazioni mirate, trovare un lavoro, ecc.).

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parلامي di una volta in cui ti è stato chiesto di portare a termine un compito servendoti del social network. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parلامي di una volta in cui ti è stato chiesto di portare a termine un compito servendoti del social network. Qual era la tua mansione? (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Si trattava di un compito da svolgere per lavoro o ragioni personali? Ti eri già servito/a in passato social network? (SITUAZIONE)
- Che procedura hai seguito? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a fare quello che ti era stato richiesto? Ti sei occupato da solo/a o hai avuto bisogno di chiedere aiuto? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze Digitali:

- Fare una ricerca su internet (1.º n)
- Usare il cellulare (2.º n)
- Utilizzo delle funzioni elementari del computer (5.º n)

Competenze Sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (1.º n)
- Interesse per le relazioni interpersonali (2.º n)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di chiamare con un cellulare.
- È capace di mandare e leggere i messaggi.
- Può ascoltare i messaggi vocali che gli/le vengono inviati.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parلامي di quando ti è stato chiesto di mandare un messaggio a qualcuno. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parلامي di quando ti è stato chiesto di mandare un messaggio a qualcuno. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Ti era stato chiesto di mandarlo attraverso un'applicazione particolare? (SITUAZIONE)
- Quale procedura hai seguito? Hai dovuto scaricare un'applicazione in particolare? (AZIONI)
- Infine, sei riuscito/a a mandarlo? Se no, perché? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze Digitali:

- Utilizzo del social network (n°4)

Competenze Sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di creare un indirizzo di posta elettronica (da solo/a o con l'aiuto di qualcuno).

- Sa come mandare un'e-mail e allegare un documento.

- Sa usare le funzioni di base di un indirizzo di posta elettronica: è capace di leggere le mail che riceve, di verificare quelle che ha mandato, di salvare bozze e di gestire la posta indesiderata.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parلامي di una volta in cui hai dovuto mandare un'e-mail con un documento in allegato. (COMPITO)

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parلامي di una volta in cui hai dovuto mandare un'e-mail con un documento in allegato. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Hai dovuto farlo per lavoro? (SITUAZIONE)
- Quale procedura hai seguito per allegare e inviare il documento? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a farlo da solo/a? Hai avuto bisogno di chiedere aiuto? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze digitali:

- Competenze Digitali:
- Fare una ricerca su internet (n°1)

- Uso delle reti sociali (n°4)
- Utilizzo delle funzioni elementari del computer (n°5)

Competenze Sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)
- Comprensione dei codici di comportamento accettati in diverse società e ambienti (n°3)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di usare una tastiera.
- È capace di verificare se ha una connessione Internet.
- Conosce i diversi motori di ricerca.
- È capace di individuare le parole chiave da inserire per ottenere risultati migliori
- È capace di selezionare il tipo di materiale di cui ha bisogno (informazioni testuali, immagini, video, libri, etc.).

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parلامي di una volta in cui ti è stato chiesto di cercare delle informazioni su Internet. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parلامي di una volta in cui hai avuto bisogno di cercare delle informazioni su Internet. Potresti spiegare quello che dovevi fare di preciso? (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Che tipo di informazioni stavi cercando? (SITUAZIONE)
- Come hai proceduto per trovare le informazioni di cui avevi bisogno? (AZIONI)
- Alla fine, se riuscito a trovarle? Se no, perché? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze Digitali:

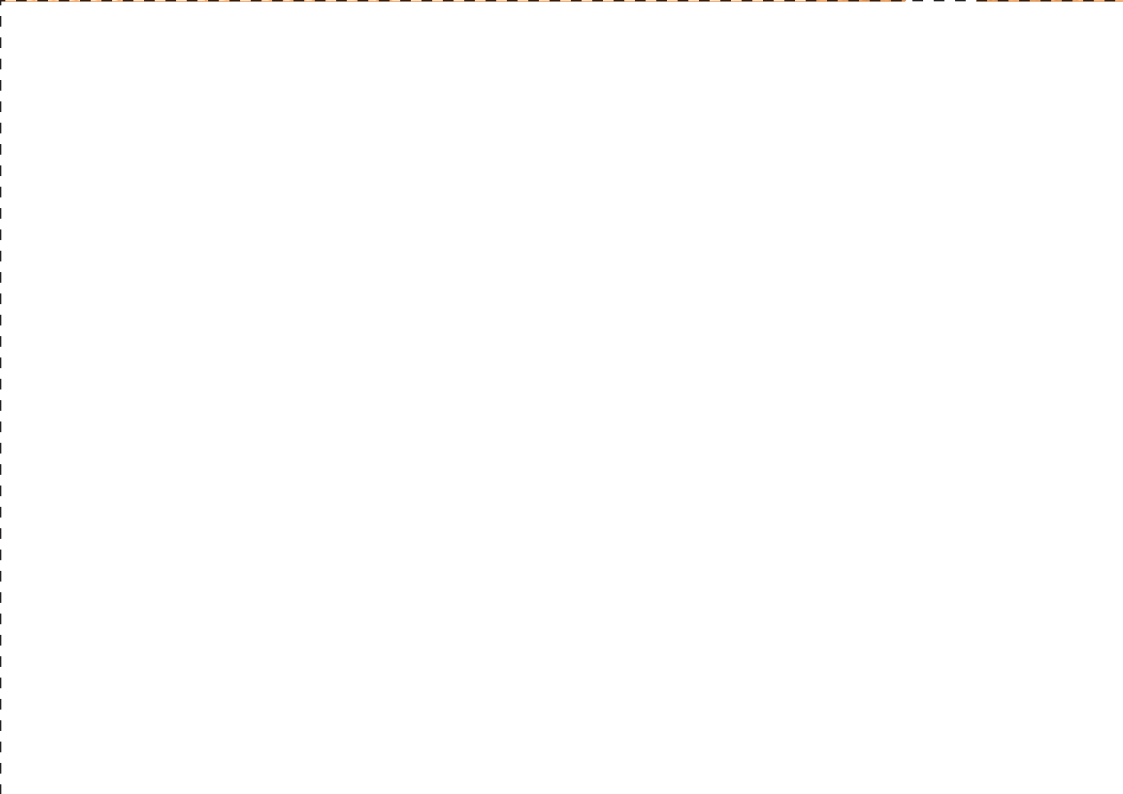
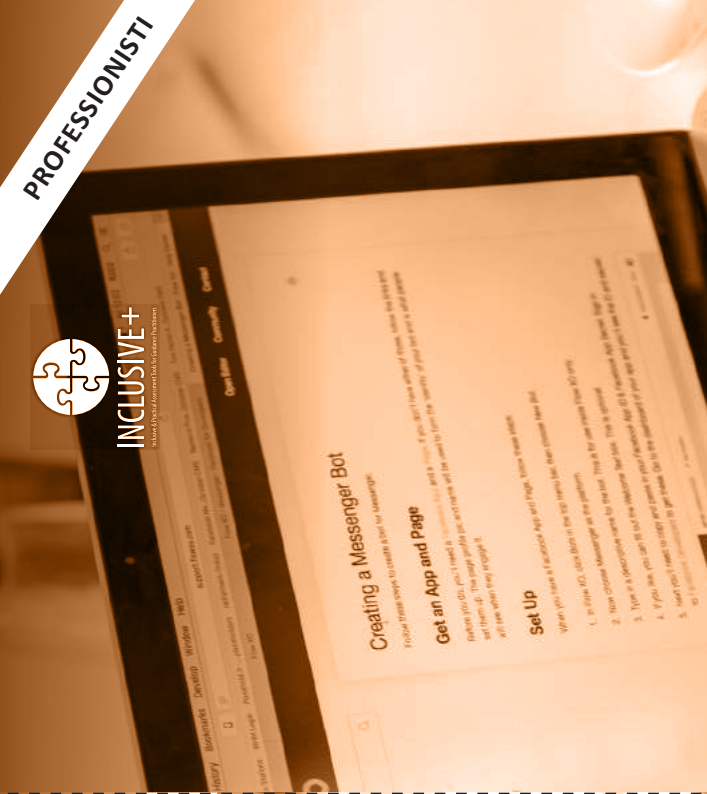
- Usare un account di posta elettronica (n°3)
- Usare i social network (n°4)
- Utilizzo delle funzioni elementari del computer (n°5)
- Redigere un curriculum (n°6)

N°7
CAPACITÀ DI IMPARARE COME
UTILIZZARE SOFTWARE DI BASE

COMPETENZE DIGITALI

N°5
UTILIZZO DELLE FUNZIONI ELEMENTARI
DEL COMPUTER

COMPETENZE DIGITALI



COMPETENZE DIGITALI

N°6
REDIGERE UN CURRICULUM

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di usare una tastiera e conosce semplici scorciatoie da tastiera (ad es., copia-incolla).
- Sa usare programmi di base: può scrivere un testo in Word, salvare e stampare un documento, ecc.
- Sa come cercare documenti, immagini, file audio salvati sul computer.
- Sa come navigare su Internet

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parlami di una volta in cui ti è stato chiesto di scrivere, salvare e stampare un documento sul computer. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parlami di una volta in cui ti è stato chiesto di scrivere, salvare e stampare un documento sul computer. Che cosa dovevi fare di preciso? (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Si trattava di un'attività da svolgere per lavoro o per ragioni personali? (SITUAZIONE)
- Quali procedure hai seguito? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a fare tutto? Te ne sei occupato da solo/a o hai avuto bisogno di chiedere aiuto? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze Digitali:

- Fare una ricerca su internet (n°1)
- Usare un account di posta elettronica (n°3)
- Usare i social network (n°4)

Competenze Professionali:

- Conoscenza del catalogo (n°9)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Prova un certo interesse nei confronti della tecnologia ed è ansioso/a di saperne di più.
- Non ha paura di usare strumenti nuovi.
- Crede che i dispositivi tecnologici possano aiutarlo a essere più efficiente e a risparmiare tempo.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parlami di una volta in cui ti è stato chiesto di usare software che non conoscevi. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parlami di una volta in cui ti è stato chiesto di usare software che non conoscevi. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Di che tipo di software si trattava? Hai dovuto utilizzarlo per ragioni professionali? (SITUAZIONE)
- Come ti sei sentito/a e come hai reagito di fronte a questa richiesta? Quali procedure hai seguito per imparare e utilizzarlo? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a ad usarlo? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze Personali:

- Comprensione delle proprie strategie di apprendimento preferite (n°1)
- Flessibilità e adattamento (n°5)
- Voglia di scoprire ed imparare (n°14)
- Fiducia in se stessi (n°20)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Sa quali informazioni includere in un curriculum.
- Conosce gli strumenti che possono aiutarlo/la a redigere il suo curriculum (ad es., Europass).
- È capace di aggiornare il suo curriculum caricando il documento su uno strumento specializzato come Europass o di aprirlo in un programma di elaborazione di testi.
- È capace di adattare il suo curriculum a ogni offerta di lavoro.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parlami di una volta in cui hai avuto bisogno di scrivere il tuo curriculum. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parlami di una volta in cui hai avuto bisogno di scrivere il tuo curriculum. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Lo hai fatto per rispondere a un annuncio di lavoro specifico? Era la prima volta che lo dovevi scrivere? (SITUAZIONE)
- Quali procedure hai seguito per curarne la redazione? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a scriverlo? Eri soddisfatto/a del risultato? Lo hai fatto da solo o hai avuto bisogno di chiedere aiuto? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze Digitali:

- Fare una ricerca su internet (n°1)
- Utilizzo delle funzioni elementari del computer (n°5)

Competenze Sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (1. n)

Competenze Personali:

Autonomia (3. n)

- Capacità di giudicare e individuare i propri punti di forza e i propri punti deboli. (8. n)



INCLUSIVE+

Ministero dell'Università e della Ricerca - Ministero dell'Università e della Ricerca

PROFESSIONISTI



N°2

INTERESSE PER LE RELAZIONI INTERPERSONALI

COMPETENZE SOCIALI



INCLUSIVE+

Ministero dell'Università e della Ricerca - Ministero dell'Università e della Ricerca

PROFESSIONISTI



N°4

CONOSCENZA DEI CONCETTI ELEMENTARI IN MATERIA DI GESTIONE DELLA DIVERSITÀ

COMPETENZE SOCIALI

00.00.00
0111 1111 1111

SAVE
OUR
EARTH



N°1

CAPACITÀ DI ESPRESSIONE ORALE E SCRITTA

COMPETENZE SOCIALI



€ 5,N

COMPRESIONE DEI CODICI DI COMPORTAMENTO ACCETTATI IN DIVERSE SOCIETÀ E AMBIENTI

COMPETENZE SOCIALI

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

Ministero dell'Università e della Ricerca - Ministero dell'Università e della Ricerca

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

Ministero dell'Università e della Ricerca - Ministero dell'Università e della Ricerca

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È cosciente che la società è composta da persone molto diverse fra loro
- Accetta e rispetta le differenze (culturali, di genere, di orientamento sessuale, ...).
- Conosce i principali diritti e doveri degli individui e delle organizzazioni private.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami di una situazione in cui hai dovuto interagire con persone che avevano una cultura/religione/orientamento sessuale diverso dal tuo. Come hai gestito la situazione?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami di una situazione in cui hai dovuto interagire con una persona che aveva una cultura/religione/orientamento sessuale diverso dal tuo. Come ti sei comportato/a? (COMPITO)
 - In quale contesto si è svolta l'interazione? Di cosa si trattava esattamente? Era la prima volta che incontravi quella persona? Come ti sei accorto/a che eravate diversi? (SITUAZIONE)
 - Cosa avete fatto per gestire le vostre differenze? Come ti sei sentito/a a riguardo? (AZIONI)
 - Alla fine, sei riuscito/a ad interagire come se nulla fosse? (RISULTATI)
- ## POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A
- Competenze sociali:
- Comprensione dei codici di condotta accettati nelle diverse società e ambienti (n°3)
 - Tolleranza (n°5)
 - Capacità di apprezzare la diversità e rispettare gli altri (n°6)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Gli/le piace incontrare e parlare alle altre persone.
- È capace di adottare un atteggiamento positivo quando parla con altre persone.
- Stabilisce facilmente relazioni con gli altri.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Parlami del tuo primo giorno in un nuovo posto di lavoro. Come sei riuscito/a a integrarti?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami del tuo primo giorno in un nuovo posto di lavoro. Che cosa hai fatto per stabilire delle relazioni con i tuoi colleghi? (COMPITO)
 - Quante persone c'erano in quel posto di lavoro? Hai lavorato principalmente da solo o in gruppo? Hai avuto delle occasioni per parlare con i tuoi colleghi? (SITUAZIONE)
 - Quali strategie hai adottato per instaurare dei rapporti con i tuoi colleghi? (AZIONI)
 - Alla fine, sei riuscito ad entrare in contatto con loro? Sei riuscito/a ad integrarti in quell'ambiente di lavoro? (RISULTATI)
- ## POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...
- Competenze sociali:
- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)
 - Capacità di servizio al cliente (n°15)
 - Negoziare e creare fiducia (n°7)
 - Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)
 - Capacità professionali:
 - Competenze di base nel campo delle vendite (n°3)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di osservare e riconoscere i comportamenti che sono accettati in un dato contesto/ambiente.
- È capace di adattare il suo comportamento a quello che le persone si aspettano da lui/lei.
- Sa adattare il suo comportamento alle regole seguite in quel contesto: modo di esprimersi, abbigliamento, regole, gerarchia...

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami di una situazione in cui ti sei reso/a conto che c'era un divario tra la tua condotta le regole comunemente accettate nel luogo in cui ti trovavi. Come hai gestito la situazione?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami di una situazione in cui ti sei reso/a conto che c'era un divario tra la tua condotta le regole comunemente accettate nel luogo in cui ti trovavi. Che cosa hai fatto per rimediare? (COMPITO)
- Che tipo di posto era? Per quale ragione hai infranto le regole? L'hai notato da solo o te l'ha detto qualcuno? (SITUAZIONE)
- Hai cambiato i tuoi comportamenti? Quali strategie hai adottato? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a colmare quella distanza? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze sociali:
- Conoscenza dei concetti elementari in materia di gestione della diversità (n°4)
- Competenze personali:
- Flessibilità e adattamento (n°5)
 - Abilità nel seguire le regole/istruzioni (n°6)
 - Essere puntuale (n°11)
 - Autodisciplina (n°4)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di esprimersi, di capire e interpretare concetti, pensieri, sentimenti, fatti e opinioni quando ascolta, parla, legge e scrive.
- È capace d'interagire con persone di diverse culture in vari contesti

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Parlami di un colloquio di lavoro cui hai preso parte. Come hai cercato di convincere il selezionatore del fatto che eri la persona che stava cercando?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parlami di un colloquio di lavoro cui hai preso parte. Quali domande ti sono state poste? (COMPITO)
- Quali è stato il contesto in cui si è svolto il colloquio di lavoro? Per quale posizione? (SITUAZIONE)
- Cosa hai fatto per convincere il selezionatore? Come hai risposto alle sue domande e come hai messo in luce il tuo profilo? (AZIONI)
- Alla fine, l'hai convinto? Hai ottenuto il lavoro o no? Perché? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze sociali:
- Capacità di servizio al cliente (n°15)
 - Negoziare e creare fiducia (n°7)
 - Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)
 - Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
- Capacità professionali:
- Competenze di base nel campo delle vendite (n°3)



PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+
INIZIATIVE DI PROMOZIONE PROFESSIONISTICA PER LE ATTIVITÀ PROFESSIONISTICHE



N° 5
TOLLERANZA

COMPETENZE SOCIALI



PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+
INIZIATIVE DI PROMOZIONE PROFESSIONISTICA PER LE ATTIVITÀ PROFESSIONISTICHE



N° 7
NEGOZIARE E CREARE FIDUCIA

COMPETENZE SOCIALI



N° 6
ESPRIMERE E CAPIRE DIVERSI PUNTI DI VISTA

COMPETENZE SOCIALI



N° 8
EMPATIA

COMPETENZE SOCIALI

INCLUSIVE+
INIZIATIVE DI PROMOZIONE PROFESSIONISTICA PER LE ATTIVITÀ PROFESSIONISTICHE



PROFESSIONISTI

INCLUSIVE+
INIZIATIVE DI PROMOZIONE PROFESSIONISTICA PER LE ATTIVITÀ PROFESSIONISTICHE



PROFESSIONISTI

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Prova a vedere il mondo attraverso gli occhi degli altri.
- Ascolta attentamente e prova a capire gli altri
- Ascolta senza giudicare.
- Prova a mettersi nei panni degli altri e a capire i loro sentimenti.
- Prova a capire le ragioni che spingono gli altri ad adottare determinati comportamenti.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami dell'ultima volta che hai visto qualcuno che era nei guai. Come hai reagito?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami dell'ultima volta che hai visto qualcuno che era nei guai. Cosa avresti dovuto fare per aiutarlo? (COMPITO)
- In quale contesto hai visto questa persona? Che tipo di problemi si trovava ad affrontare? Conoscevi già quella persona? (SITUAZIONE)
- Cosa hai fatto? (AZIONI)
- Alla fine, hai aiutato quella persona? Gli/le hai fornito qualche tipo di sostegno? Sei riuscito/a ad aiutarla a risolvere i suoi problemi? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze sociali:

- Competenze di servizio al cliente (n°15)
- Ascolto attivo (n°14)
- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
- Capacità di apprezzare la diversità e rispettare gli altri (n°6)
- Capacità professionali:

- Nozioni di pronto soccorso (n°7)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di raggiungere un accordo con altre persone.

- È bravo/a a convincere gli altri.

- È capace di far sentire gli altri a proprio agio.

- Presta attenzione e ascolta veramente quello che gli altri hanno da dire.

- È bravo/a a rassicurare.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami dell'ultima volta che hai dovuto vendere/acquistare qualcosa e hai cercato di negoziare il prezzo. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami dell'ultima volta che hai dovuto vendere/acquistare qualcosa e hai cercato di negoziare il prezzo. Spiega esattamente a cosa miravi. (COMPITO)

- In quale contesto è avvenuta la vendita/l'acquisto?

- Con chi hai negoziato? Cosa volevi comprare/vendere? (SITUAZIONE)

- Come hai proceduto per raggiungere il tuo obiettivo? Hai adottato una strategia per ottenere ciò che volevi? (AZIONI)

- Alla fine, come si è conclusa la trattativa? Hai ottenuto ciò che volevi? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze sociali:

- Competenze di servizio al cliente (n°15)
- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)

Capacità professionali:

- Competenze di base nel campo delle vendite (n°3)
- Autostima (n°20)

- Confinanza en uno mismo (n°20)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È cosciente che persone diverse possono avere opinioni diverse su una stessa questione.
- È capace di mettersi nei panni degli altri per capire perché hanno opinioni diverse dalle sue.
- Di fronte a una questione, è capace d'immaginare diverse situazioni che potrebbero portare a punti di vista diversi.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami dell'ultima volta che hai discusso con altre persone. Che cosa è successo?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami dell'ultima volta che hai discusso con altre persone. Quali strategie hai adottato per far sì che la discussione fosse proficua? (COMPITO)

- In quale contesto si è svolto il dibattito? Di cosa si trattava?

Con chi hai discusso? (SITUAZIONE)

- Cosa hai fatto per esprimere il tuo punto di vista? E per capire quello dell'altra persona? (AZIONI)

- Alla fine, siete riusciti a mantenere la calma nonostante ci fossero delle divergenze di opinioni? Come si è concluso il dibattito? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze sociali:

- Tolleranza (n°5)
- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)
- Capacità di apprezzare la diversità e rispettare gli altri (n°6)

Competenze personali:

- Capacità di accettare dei feedback (n°12)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze sociali:

- Capacità di apprezzare la diversità e rispettare gli altri (n°9)
- Conoscenza dei concetti elementari in materia di gestione della diversità (n°6)
- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)

- Empatia (n°8)

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami di una situazione in cui ti sei confrontato con qualcuno che aveva opinioni/convinzioni opposte alle tue. Come hai gestito la situazione?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami di una situazione in cui hai affrontato qualcuno che aveva opinioni/convinzioni diverse dalle tue. Cosa dovevi fare per calmarti? (COMPITO)

- In quale contesto si è svolto il confronto? Di cosa si trattava esattamente? Era la prima volta che incontravi quella persona? (SITUAZIONE)

- Cosa hai fatto per gestire il confronto? Hai cercato di calmarti oppure la discussione è degenerata? Come avete proceduto? (AZIONI)

- Come si è conclusa la vostra discussione? (RISULTATI)

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ è un marchio registrato di INCLUSIVE+ s.p.a.



N°11

CAPACITÀ DI LAVORARE ALL'INTERNO DI UN GRUPPO

COMPETENZE SOCIALI

COMPETENZE SOCIALI

POSITIVITÀ

N°12

INCLUSIVE+



INCLUSIVE+ è un marchio registrato di INCLUSIVE+ s.p.a.

PROFESSIONISTI



PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ è un marchio registrato di INCLUSIVE+ s.p.a.



N°9

CAPACITÀ DI APPREZZARE LA DIVERSITÀ E RISPETTARE GLI ALTRI

COMPETENZE SOCIALI

COMPETENZE SOCIALI

AFFIDABILITÀ

N°10

INCLUSIVE+



INCLUSIVE+ è un marchio registrato di INCLUSIVE+ s.p.a.

PROFESSIONISTI



CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Resta fedele a quello che dice – mantiene la parola.
- Si costringe sempre a svolgere i compiti che gli sono stati affidati al massimo delle sue possibilità.
- Di solito, le persone sanno di poter contare su di lui/lei.
- È sempre possibile contare sul suo aiuto.
- Da mantenere un segreto.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami di quella volta in cui il tuo datore di lavoro/manager/qualcuno ti ha chiesto un favore. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami di una volta in cui il tuo datore di lavoro/manager/qualcuno ti ha chiesto un favore. Cosa ti ha chiesto di fare? (COMPITO)
- Qual era il contesto? Avevi già degli altri programmi? (SITUAZIONE)
- Cos'hai fatto? Hai accettato di svolgere il compito? (AZIONI)
- Alla fine, hai fatto esattamente quello che ti è stato chiesto? Hai svolto il compito che ti era stato affidato con cura e attenzione? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze sociali:

- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)
- Competenze personali:
 - Autodisciplina (n°4)
 - Capacità di seguire le regole/istruzioni (n°6)
 - Puntualità (n°11)
 - Senso di responsabilità (n°16)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di trovare degli elementi positivi in qualsiasi situazione.
- Vede le cose in una luce positiva e usa questa dote per motivare se stesso/a e gli altri.
- È capace di dare un peso diverso ai propri fallimenti.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Parlami di una brutta situazione in cui hai dovuto motivare altre persone. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami di una brutta situazione in cui hai dovuto motivare altre persone. Come ti sei comportato/a? (COMPITO)
- In quale contesto è stato? Chi erano le persone che dovevi motivare? Di che tipo di situazione si trattava? (SITUAZIONE)
- Quali strategie hai adottato per motivarli? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito a motivarli? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competencias sociales:

- Capacidad para trabajar en equipo (n°11)
- Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales (n°20)
- Confianza en uno mismo (n°20)
- Perseverancia (n°2)
- Competencias personales:
 - Capacidad de aceptar de feedbacks (n°12)
 - Capacidad de gestionar el estrés y frustraciones y expresarlo de modo constructivo (n°7)
 - Flexibilidad y adaptación (n°5)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Pensa che la diversità e il rispetto degli altri siano importanti.

- Capisce perché la diversità e il rispetto sono essenziali in una società/gruppo.

- Accetta che gli altri possano essere diversi da lui/lei.

- Non disprezza gli altri solo perché sono diversi.
- Riconosce che siamo tutti uguali a dispetto delle diversità.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami di quando hai assistito a un episodio discriminatorio. Come hai reagito?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami di un periodo in sei stato/a testimone di un episodio discriminatorio. Spiega cosa avresti potuto fare. (COMPITO)

- Descrivi il contesto in cui è avvenuto l'episodio. Di che tipo di discriminazione sei stato/a testimone? (SITUAZIONE)

- Cosa hai fatto? Hai reagito in qualche modo? Perché? (AZIONI)

- Quale risultato hai riportato? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze sociali:

- Conoscenza dei concetti elementari in materia di gestione della diversità (n°4)
- Esprimere e capire diversi punti di vista (n°6)
- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)
- Empatia (n°8)
- Tolleranza (n°5)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di esprimere la sua opinione e di ascoltare quella degli altri.

- Accetta i compromessi.

- Non si arrabbia se gli altri non sono d'accordo con lui/lei.
- È capace di fidarsi delle persone con cui lavora.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami dell'ultima volta che hai dovuto fare qualcosa insieme a un gruppo di persone. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami dell'ultima volta che hai dovuto fare qualcosa insieme a un gruppo di persone. Cosa hai dovuto fare per lavorare in modo efficiente? (COMPITO)

- In quale contesto hai dovuto svolgere questo compito? Chi erano le persone con cui hai dovuto lavorare? In cosa consisteva questo compito? (SITUAZIONE)

- Quali strategie hai adottato per collaborare insieme al resto del gruppo? Sei riuscito/a ad esprimerti e ad ascoltare gli altri? C'è stata una disputa all'interno del gruppo di lavoro e come l'avete affrontato? (AZIONI)

- Alla fine, il tuo gruppo di lavoro è riuscita a portare a termine il proprio compito? Siete riusciti a risolvere le difficoltà che sono sorte? Come? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)
- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
- Esprimere e comprendere diversi punti di vista (n°6)
- Negoziare e creare fiducia (n°7)
- Capacità personali:
 - Capacità di accettare dei feedbacks (n°12)
 - Capacità di gestire stress e frustrazioni e di esprimerle in modo costruttivo (n°7)
 - Flessibilità e adattamento (n°5)

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

Network of Professionals and Organizations



N°15

COMPETENZE DI SERVIZIO AL CLIENTE

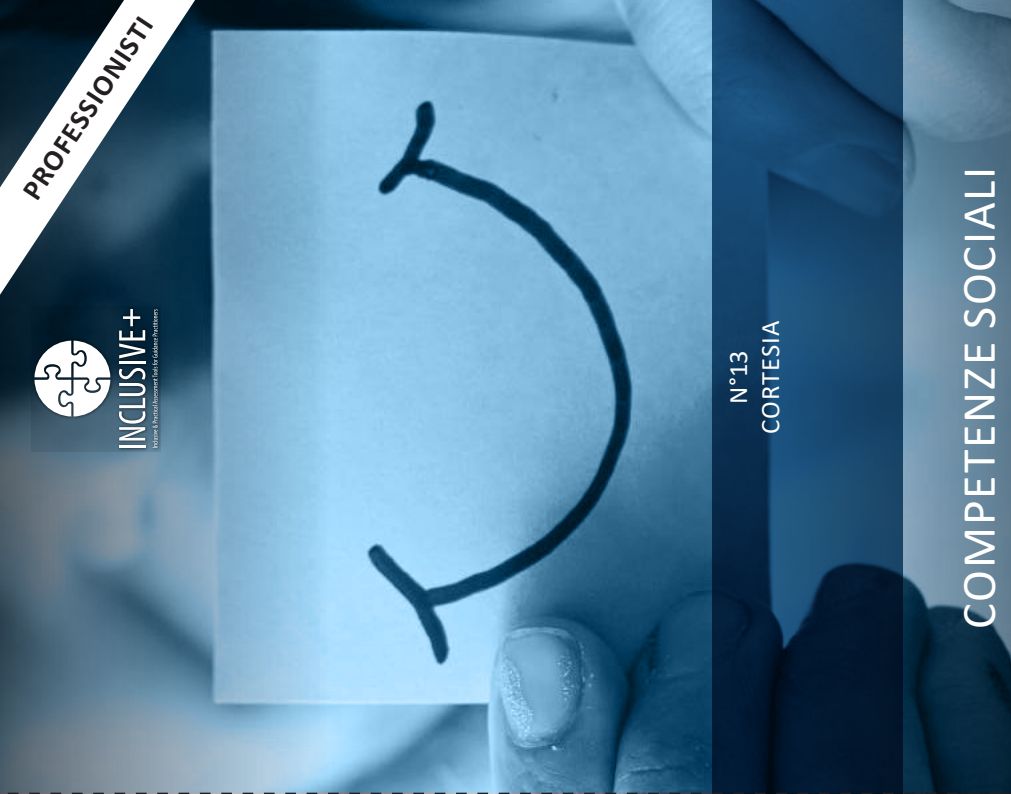
COMPETENZE SOCIALI

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

Network of Professionals and Organizations



N°13

CORTESIA

COMPETENZE SOCIALI

COMPETENZE SOCIALI

ASCOLTO ATTIVO

N°14



INCLUSIVE+

Network of Professionals and Organizations



PROFESSIONISTI

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Sa come comportarsi in contesti specifici.
- Sa a quale registro linguistico ricorrere in un determinato contesto
- È capace di controllare le sue emozioni e reazioni per rimanere calmo/a ed educato/a con clienti arrabbiati o maleducati.
- È capace di controllarsi ed essere cortese anche con persone che non apprezzano o se il suo superiore fa un commento che lo/la irrita.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami di una situazione in cui un cliente/il tuo manager/qualcuno ti ha parlato in modo scortese. Come sei riuscito/a a gestire la situazione?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami di una situazione in cui un cliente/il tuo manager/qualcuno ti ha parlato in modo scortese. Come ti sei comportato/a? (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Chi ti ha parlato in modo maleducato? Perché? Cosa ti ha detto? (SITUAZIONE)
- Cosa hai fatto, come hai reagito a questo comportamento? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a gestire la situazione? Hai mantenuto la calma? La discussione è, poi, degenerata? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze sociali:

- Competenze di servizio al cliente (n°15)

Capacità personali:

- Autodisciplina (n°4)
- Professionalità (n°17)

Competenze di servizio al cliente (n°15)

- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)
- Empatia (8.n°)
- Negoziare e creare fiducia (7.n°)
- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze sociali:

- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
 - Negoziare e creare fiducia (7.n°)
 - Empatia (8.n°)
 - Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)
 - Competenze di servizio al cliente (n°15)
- Competenze sociali:
- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
 - Negoziare e creare fiducia (7.n°)
 - Empatia (8.n°)
 - Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)
 - Competenze di servizio al cliente (n°15)

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami di una situazione in cui ti è stato chiesto di ascoltare attentamente. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami di una situazione in cui sei stato chiesto di ascoltare attentamente. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Chi ti ha chiesto di farlo? Perché? (SITUAZIONE)
- Quali strategie hai adottato? Cosa hai fatto mentre la persona stava parlando e dopo aver parlato? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito ad ascoltare attentamente? Ti sei ricordato/a di ciò che era stato detto? (RISULTATI)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Si concentra su quello che stanno dicendo i suoi interlocutori.
- È capace di mostrare il suo interesse con le sue parole o il suo comportamento.

Di solito, fa domande su quello che viene detto.

Prova ad ascoltare senza giudicare e non prepara le sue risposte mentre il suo interlocutore sta ancora parlando.

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È desideroso di aiutare e dare dei consigli alle persone.
- Conosce i prodotti dell'azienda.
- Ascolta veramente le persone, i loro desideri e le loro esigenze.
- È bravo/a a comunicare e ad esprimersi in modo chiaro.
- È estremamente attento/a alla soddisfazione dei clienti.
- Ha per obiettivo di fidelizzare i clienti.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Raccontami di una situazione in cui un cliente è rimasto particolarmente soddisfatto dal modo in cui lo hai servito. Potresti spiegarmi perché?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Raccontami di una situazione in cui un cliente è rimasto particolarmente soddisfatto dal modo in cui l'ha servito. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Che tipo di servizio hai fornito? (SITUAZIONE)
- Quali strategie hai adottato? Come ti sei comportato/a e come hai comunicato con lui/lei? Come hai risposto ad eventuali domande o richieste? (AZIONI)
- Alla fine, il cliente è tornato? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)
- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
- Negoziare e creare fiducia (n°7)

Cortesìa (n°13)

Ascolto attivo (n°14)

Capacità professionali:

- Professionalità (n°17)
- Competenze di base nel campo delle vendite (n°3)



COMPETENZE PROFESSIONALI

N°1
ABILITÀ MANUALI



PROFESSIONISTI



COMPETENZE PROFESSIONALI

N°4
GESTIONE DI UN DEPOSITO



PROFESSIONISTI



COMPETENZE PROFESSIONALI

N°3
COMPETENZE DI BASE NEL CAMPO DELLE VENDITE



PROFESSIONISTI

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Ha la patente e è abituato/a a guidare.
- Ha già usato macchine di sollevamento o può impararlo velocemente perché è già abituato/a a guidare diversi tipi di veicoli (macchine, kart, camion, ecc.).
- È prudente, fa attenzione a quello che lo circonda e rispetta scrupolosamente regole di sicurezza.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI: ...

- Parliami di quella volta in cui hai dovuto guidare in un ambiente frenetico. Come sei riuscito/a a gestire la situazione?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parliami di una volta in cui hai dovuto guidare in un ambiente frenetico. Illustra la tua mansione con precisione. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Quale mezzo dovevi guidare? Perché ritieni che quell'ambiente possa essere descritto con l'aggettivo frenetico? (SITUAZIONE)
- Come hai proceduto per riuscire a fare quello che dovevi senza provocare incidenti? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a guidare evitando gli incidenti? Hai portato a termine il tuo compito con successo? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A ...

Competenze Personali:

- Autodisciplina (n°4)
- Capacità di seguire le regole/istruzioni (n°15)
- Precisione e attenzione ai dettagli (n°16)
- Senso di responsabilità (n°10)
- Competenze Professionali:
- Competenze matematiche di base (n°5)
- Capacità di lavorare sequenzialmente o in parallelo (n°10)
- Capacità di seguire le regole/istruzioni (n°15)
- Capacità di risolvere i problemi (n°9)
- Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi (n°10)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È interessato/a a capire il funzionamento di macchinari.
- Ripara spesso le cose quando c'è un malfunzionamento.
- Conosce e è abituato/a ad usare i principali strumenti usati in meccanica.
- Ha almeno una conoscenza matematica basica.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI: ...

- Parliami di una volta in cui hai dovuto affrontare un malfunzionamento meccanico. Come l'hai gestito?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parliami di una volta in cui hai dovuto affrontare un malfunzionamento meccanico. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Che cosa avresti dovuto fare per risolvere il problema? Eri al lavoro? Eri da solo/a? Era la prima volta che ti capitava? Risolvere questo problema faceva parte del tuo lavoro? (SITUAZIONE)
- Che cosa hai fatto per risolvere il malfunzionamento? Sapevi come procedere? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a risolverlo? Ce l'hai fatta da solo/a o con l'aiuto di qualcun altro? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A ...

Competenze Personali:

- Capacità di seguire le regole/istruzioni (n°6)
- Capacità di risolvere i problemi (n°9)
- Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi (n°10)
- Voglia di scoprire ed imparare (n°14)
- Precisione e attenzione ai dettagli (n°15)
- Senso di responsabilità (n°16)
- Competenze Professionali:
- Competenze matematiche di base (n°5)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

GRADO DI FARE...

- Ha delle competenze matematiche di base.

- È dotato di buone competenze nel campo del servizio ai clienti.

- È amichevole e gli/le piace stare a contatto con molte persone.

- Può acquisire una buona conoscenza dei prodotti offerti.
- È capace di negoziare se necessario.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI: ...

- Parliami di quella volta in cui hai venduto qualcosa (a lavoro o nella tua vita privata se non hai mai lavorato nel settore vendite). Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parliami di quella volta in cui hai venduto qualcosa (a lavoro o nella tua vita privata se non hai mai lavorato nel settore vendite). (COMPITO)

- Descrivi il contesto. Che cosa vendevi? Si trattava di un lavoro? (SITUAZIONE)

- Come hai proceduto? Come hai comunicato e come ti sei comportato/a con il tuo cliente? (AZIONI)

- Infine, il tuo cliente è stato/a soddisfatto/a della sua esperienza? È tornato/a? Hai incontrato qualsiasi tipo di problema? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A ...

Competenze Personali:

- Professionalità (n°17)

Competenze Professionali:

- Competenze matematiche di base (n°5)

Competenze sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)
- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
- Comprensione dei codici di comportamento accettati in diverse società e ambienti (n°3)
- Negoziare e creare fiducia (n°7)
- Competenze di servizio al cliente (n°15)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

GRADO DI FARE...

- È abituato/a a fare delle cose con le mani.
- È già stato pagato/a per un lavoro artigianale.

- È bravo/a a realizzare degli oggetti con le mani: è preciso/a e attento/a ai dettagli.

- Ha sempre idee nuove e gli/le piace creare.

- È capace di impegnarsi a lungo in un lavoro che richiede abilità manuali.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI: ...

- Parliami di quella volta in cui hai realizzato un oggetto con le tue mani.

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parliami di quella volta in cui hai realizzato un oggetto con le tue mani (COMPITO)

- Descrivi il contesto. Che cosa dovevi fabbricare? Era la prima volta? Lo hai fatto per ragioni professionali? (SITUAZIONE)

- Come hai proceduto? A che cosa sei stato attento/a durante la fabbricazione? Quali erano i punti principali da rispettare secondo te?

- Infine, sei riuscito/a a fabbricare l'oggetto? Ce l'hai fatta da solo/a? Sei/le persone che ti avevano chiesto di fabbricarlo sono state soddisfatte del risultato? (RISULTATO)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A ...

Competenze personali:

- Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi (n°10)
- Precisione e attenzione ai dettagli (n°15)



INCLUSIVE+
Istituto Tecnico "Antonio Meola" - Caltanissetta

PROFESSIONISTI



N°6

CONOSCENZA DELLE PRINCIPALI NORME PER
LA SICUREZZA ALIMENTARE

COMPETENZE PROFESSIONALI



INCLUSIVE+
Istituto Tecnico "Antonio Meola" - Caltanissetta

PROFESSIONISTI



N°8

CONOSCENZA DEI SISTEMI DI STOCCAGGIO

COMPETENZE PROFESSIONALI

COMPETENZE PROFESSIONALI

N°5
COMPETENZE MATEMATICHE DI BASE



INCLUSIVE+
Istituto Tecnico "Antonio Meola" - Caltanissetta

PROFESSIONISTI

COMPETENZE PROFESSIONALI

N°7
NOZIONI DI PRONTO SOCCORSO



INCLUSIVE+
Istituto Tecnico "Antonio Meola" - Caltanissetta

PROFESSIONISTI

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Ha una conoscenza dei sistemi stoccaggio e/o ha già lavorato in un magazzino.
- Sa come utilizzare i diversi dispositivi di gestione di un magazzino (ad esempio l'impilamento di pallet, piattaforme mezzanino, apparecchiature di stoccaggio automatizzate, ...).

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI: ...

- Parliami di una situazione in cui ti è stato richiesto di sistemare dei pacchi usando un sistema di stoccaggio. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere

- guidati:
- Parliami di una situazione in cui ti è stato chiesto di sistemare dei pacchi usando un sistema di stoccaggio. (COMPITO)
 - Descrivi il contesto. Di che tipo di sistema si trattava? Era la prima volta che lo utilizzavi? (SITUAZIONE)
 - Come hai proceduto? (AZIONE)
 - Alla fine, sei riuscito/a a portare a termine il compito con successo? Hai imparato da solo/a o hai avuto bisogno di chiedere aiuto? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A ...

Competenze Professionali:

- Gestione di un deposito (n°4)
- Conoscenza del catalogo (n°9)
- Capacità di lavorare seguendo dei turni (n°10)

Competenze Personali:

- Abilità nel seguire le regole/istruzioni (n°6)
- Competenze Digitali:
- Capacità di servirsi di software informatici (n°7)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Ha già lavorato in un posto in cui bisognava attenersi a delle norme sulla sicurezza alimentare.
- Ha già frequentato una formazione sulle norme di sicurezza alimentare (è dotato del titolo HACCP necessario in Italia).
- È cosciente dei rischi che un errore o una negligenza potrebbe comportare per la salute delle persone.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI: ...

- Parliami di una situazione in cui ti è stato richiesto di rispettare delle norme per la sicurezza alimentare. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere

guidati:

- Parliami di una situazione in cui ti è stato richiesto di rispettare delle norme per la sicurezza alimentare. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Perché dovevi rispettare queste norme? Hai dovuto occupartene per lavoro? (SITUAZIONE)
- Come hai proceduto per essere certo/a di rispettarle? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a rispettarle? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A ...

Competenze Personali:

- Autodisciplina (n°4)
- Abilità nel seguire le regole/istruzioni (n°6)
- Precisione e attenzione per i dettagli (n°15)
- Senso di responsabilità (n°16)
- Professionalità (n°17)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Sa come comportarsi in caso di ferita, caduta, intossicazione, ecc.
- È capace di effettuare azioni semplici in caso di incidenti comuni, come disinfettare una ferita.
- Si preoccupa del benessere degli altri ed è capace di effettuare azioni semplici per promuoverlo (come lavare bambini o anziani).
- Conosce i numeri di emergenza da chiamare in caso di incidente.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI: ...

- Parliami di una volta in cui eri con un/a bambino/a e che si è fatto/a male. Come hai gestito la situazione?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere

guidati:

- Parliami di una volta in cui eri con un/a bambino/a e che si è fatto/a male. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Eri da solo/a con il/la bambino/a? Che cosa era successo? (SITUAZIONE)
- Come hai reagito? Che cosa hai fatto per gestire la situazione? (AZIONI)
- Infine, sei riuscito/a a prestargli/le le cure di cui aveva bisogno? (RISULTATI)

Competenze Sociali:

- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
- Empatia (n°8)
- Ascolto attivo (n°14)

Competenze Personali:

- Abilità nel seguire le regole/istruzioni (n°6)
- Precisione e attenzione ai dettagli (n°15)
- Senso di responsabilità (n°16)
- Professionalità (n°17)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A ...

Competenze Professionali:

- Conoscenza meccaniche generali(n°2)
- Competenza di base nel campo delle vendite (n°3)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- (decina, centinaia, migliaia, milioni, miliardi).
- È capace di effettuare calcoli semplici (addizioni, moltiplicazioni, sottrazioni, divisioni).
- È capace di effettuare a mente i calcoli più semplici.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI: ...

- Parliami di una situazione in cui hai dovuto effettuare dei calcoli ma non avevi con te una calcolatrice. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere

guidati:

- Parliami di una situazione in cui hai dovuto effettuare dei calcoli ma non avevi con te una calcolatrice. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Che tipo di calcolo ti era stato chiesto di fare? (SITUAZIONE)
- Che procedura hai seguito? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a ottenere il risultato corretto? (RISULTATI)

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

INIZIATIVA PER LE POLITICHE DI INCLUSIONE SOCIALE



COMPETENZE PROFESSIONALI

CAPACITÀ DI LAVORARE SEGUENDO DEI TURNI

N°10

COMPETENZE PROFESSIONALI

CONOSCENZA DEL CATALOGO

N°9



PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

INIZIATIVA PER LE POLITICHE DI INCLUSIONE SOCIALE

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Dorme bene ed è capace di addormentarsi a orari diversi, anche nel corso della giornata, se necessario.
- Sa resistere alla stanchezza e non ha problemi a lavorare di notte.
- È capace di capire quando la sua attenzione e concentrazione diminuiscono troppo perché ha bisogno di riposare.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI: ...

- Parلامي di una volta in cui hai svolto un'attività seguendo dei turni. Come ti sei comportato/a?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parلامي di una volta in cui hai svolto un'attività seguendo dei turni. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Quali erano le tue mansioni? L'hai fatto per lavoro? Si trattava di un evento eccezionale? (SITUAZIONE)
- Come hai gestito la situazione? Che cosa hai fatto per adattarsi al meglio?
- Infine, come ti sei sentito/a? Eri stanco/a? Ha influito sul modo in cui agivi (ad esempio abbassando la tua soglia di attenzione/rendimento)? Lo faresti di nuovo? Pensi di poterlo fare regolarmente? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A ...

Competenze Professionali:

- Gestione di un deposito (n°4)
- Nozioni di pronto soccorso (n°7)

Competenze Personali:

- Autodisciplina (n°4)
- Flessibilità e adattamento (n°5)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN

GRADO DI FARE...

- Ha una buona memoria.
- È interessato/a ai prodotti che vende l'impresa per cui lavora.
- Vuole riformulare rapidamente i clienti che richiedono i prodotti e ciò è possibile solo se si è dotati di una buona memoria.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI: ...

- Parلامي di una situazione in cui un cliente ti ha fatto domande sul catalogo. Come ti sei comportato?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parلامي di una situazione in cui un cliente ti ha fatto domande sul catalogo. (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Che cosa voleva sapere esattamente? (SITUAZIONE)
- Come hai reagito alla richiesta del cliente? Che cosa hai fatto? Hai dovuto verificare o sei stato/a in grado di rispondere immediatamente? (AZIONI)
- Alla fine, sei stato/a capace di fornire al cliente l'informazione di cui aveva bisogno? (RISULTATO)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A ...

Competenze Professionali:

- Competenze di base nel campo delle vendite (n°3)
- Gestione di un deposito (n°4)

Competenze Personali:

- Conoscenza delle proprie strategie di apprendimento preferite (n°1)
- Professionalità (n°17)
- Pazienza (n°18)
- Competenze Sociali:
 - Competenze di servizio al cliente (n°15)



INCLUSIVE+

Modello Educativo e Formativo della Scuola Italiana

PROFESSIONISTI



N°2

PERSEVERANZA

UCS

ST. JOHNS

UCS

COMPETENZE PERSONALI



INCLUSIVE+

Modello Educativo e Formativo della Scuola Italiana

PROFESSIONISTI



N°4

AUTODISCIPLINA

COMPETENZE PERSONALI

COMPETENZE PERSONALI

N°3
AUTONOMIA



N°1

CONOSCENZA DELLE PROPRIE STRATEGIE
DI APPRENDIMENTO PREFERITE

COMPETENZE PERSONALI



INCLUSIVE+

Modello Educativo e Formativo della Scuola Italiana

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

Modello Educativo e Formativo della Scuola Italiana

PROFESSIONISTI





N°5

FLESSIBILITÀ E ADATTAMENTO

COMPETENZE PERSONALI



N°7

CAPACITÀ DI AFFRONTARE LO STRESS
E LA FRUSTRAZIONE E DI ESPRIMERLI
IN MODO COSTRUTTIVO

COMPETENZE PERSONALI



N°6

ABILITÀ NEL SEGUIRE REGOLE E ISTRUZIONI

COMPETENZE PERSONALI



N°8

CAPACITÀ DI GIUDICARE E INDIVIDUARE I PROPRI
PUNTI DI FORZA E I PROPRI PUNTI DEBOLI

COMPETENZE PERSONALI

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ è un marchio registrato di INCLUSIVE+.

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ è un marchio registrato di INCLUSIVE+.

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ è un marchio registrato di INCLUSIVE+.

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ è un marchio registrato di INCLUSIVE+.

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Sa in cosa riesce meglio e in cosa potrebbe migliorare.
- È capace di riflettere su una situazione e di capire quello che ha fatto bene e quello che avrebbe potuto fare meglio.
- È capace di ascoltare ed analizzare i commenti degli altri riguardo al suo lavoro.
- Capisce quando commette un errore e prova ad individuarne le cause in modo da evitarlo in futuro.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui hai dovuto individuare i tuoi punti di forza e i tuoi punti deboli? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? Perché dovevi identificarli? (SITUAZIONE)
- Quali strategie hai adottato? (AZIONI)
- Infine, sei riuscito/a a individuare i tuoi punti di forza e i tuoi punti deboli? Con il senno di poi, pensi che il quadro che hai delineato corrisponda alla realtà? Pensi di poterli valutare meglio ora? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
 - Capacità di accettare dei feedback (n°12)
 - Voglia di scoprire ed imparare (n°14)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Sa sottostare a certi limiti e a gestire i propri impulsi.
- È capace di adattare il suo comportamento e di controllarsi secondo vincoli generali.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui hai dovuto agire/lavorare rispettando delle istruzioni o delle regole? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Come hai proceduto per rispettare le regole/istruzioni? Eri interessato/a all'argomento? Hai provato a discuterne? Perché? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a rispettarle nello svolgimento del tuo compito? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
 - Autodisciplina (n°4)
 - Puntualità (n°11)
 - Senso di responsabilità (n°16)
 - Professionalità (n°17)
- Competenze Sociali:
 - Comprensione dei codici di comportamento accettati in diverse società e ambienti (n°3)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
 - Autostima (n°20)
 - Positività (n°12)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
 - Autodisciplina (n°4)
 - Autostima (n°20)
- Competenze Sociali:
 - Positività (n°12)

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui hai dovuto lavorare in condizioni stressanti? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Quali strategie hai adottato per gestire lo stress? (AZIONI)
- Infine, sei riuscito/a a calmarti? Di solito, lo stress ti aiuta ad essere più efficace/motivato/a? (RISULTATI)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di capire perché è stressato/a.

- Conosce le strategie da adottare per ridurre lo stress e impedire che questo abbia degli effetti negativi su di lui/lei.

- È capace di gestire lo stress e di usarlo per essere più efficiente.

- È capace di concentrarsi sugli aspetti positivi in una situazione di frustrazione per calmarci.

- Se è troppo stressato/a o frustrato/a, è capace di spiegare e parlarne pacificamente.

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Sa adattarsi facilmente ai cambiamenti.
- Si sente subito a suo agio quando si verifica un cambiamento.

- Accetta e gestisce i cambiamenti anche quando le cose sono già pianificate.
- Rimane calmo/a quando ci sono cambiamenti.

- Accetta l'opinione degli altri e sa adattarsi.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di quella volta in cui hai dovuto adattarti a un cambiamento? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Come hai gestito il cambiamento? Che cosa hai fatto per adattarti a esso? (AZIONI)
- Infine, sei riuscito/a ad adattarti al cambiamento? Che tipo di soluzioni hai adottato? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:

- Capacità di affrontare lo stress e la frustrazione e di esprimerli in modo costruttivo (n°7)
- Capacità di risolvere i problemi (n°9)
- Capacità di accettare dei feedback (n°12)

- Autostima (n°20)

- Competenze Sociali:

- Comprensione dei codici di comportamento accettati in diverse società e ambienti (n°3)
- Esprimere e capire diversi punti di vista (n°6)
- Negoziare e creare fiducia (n°7)
- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)



COMPETENZE PERSONALI

N°10
MOTIVAZIONE E DETERMINAZIONE
NEL RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI

COMPETENZE PERSONALI

N°9
CAPACITÀ DI RISOLVERE I PROBLEMI

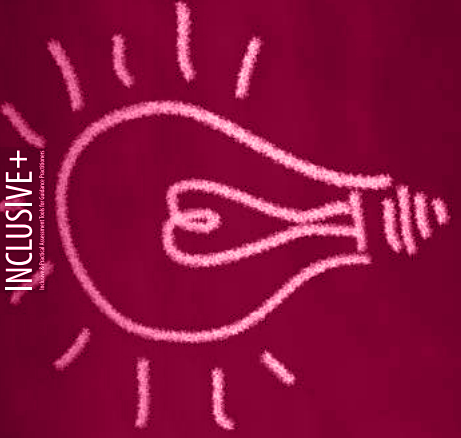


COMPETENZE PERSONALI

N°12
CAPACITÀ DI ACCETTARE DEI FEEDBACK

COMPETENZE PERSONALI

N°11
PUNTUALITÀ



CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di ascoltare le opinioni degli altri sul suo lavoro.
- Considera i feedback dati dalle persone con più esperienza come un'opportunità per migliorare.
- Presta attenzione ai feedback e prova ad integrarli nella sua pratica quotidiana.
- Se non capisce o che non è d'accordo con un feedback, non si arrabbia ma parla tranquillamente con la persona che ha espresso quel commento per capirlo e evitare frustrazioni.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui hai ricevuto dei feedback sul tuo lavoro? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Come ti sei comportato mentre ricevevi il feedback? E dopo? Come hai reagito? (AZIONI)
- Infine, hai capito il feedback? L'hai usato dopo/integrato alcuni aspetti nel tuo modo di agire/modificato il tuo modo di lavorare? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
 - Flessibilità e adattamento (N°5).
 - Voglia di scoprire ed imparare (N°14).
 - Professionalità (N°17).
- Competenze Sociali:
 - Esprimere e capire diversi punti di vista (N°6).
 - Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (N°11).
 - Positività (N°12).

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Sa canalizzare le sue energie per portare a termine un compito.
- Sa imporsi delle regole per raggiungere degli obiettivi.
- È capace di fare degli sforzi per raggiungere un obiettivo.
- Le sue azioni sono in linea con le sue decisioni.
- Non abbandona al primo segno di difficoltà.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una volta in cui il tuo datore di lavoro/qualcuno ti ha chiesto di raggiungere un obiettivo? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Quali strategie hai adottato per raggiungerlo? Quali comportamenti e atteggiamenti hai adottato lungo il percorso? (AZIONI)
- Alla fine, hai raggiunto l'obiettivo? Lo hai fatto in tempo? Eri motivato/a? Perché? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
 - Perseveranza (n°2)
 - Autodisciplina (n°4)
 - Capacità di affrontare lo stress e la frustrazione e di esprimerli in modo costruttivo (n°7)
 - Senso di responsabilità (n°16)
 - Professionalità (n°17)
 - Capacità di rispettare un programma (n°19)
 - Operosità (n°21)

- Competenze Sociali:
 - Comprensione dei codici di comportamento accettati in diverse società e ambienti (n°3)
 - Affidabilità (n°10)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze Personali:

- Autodisciplina (n°4)
- Flessibilità e adattamento (n°5)
- Abilità nel seguire regole e istruzioni (n°6)
- Essere organizzato/a (n°13)
- Senso di responsabilità (n°16)
- Professionalità (n°17)
- Capacità di rispettare un programma (n°19)

Competenze Sociali:

- Comprensione dei codici di comportamento accettati in diverse società e ambienti (n°3)
- Affidabilità (n°10)

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una volta in cui hai avuto un orario da rispettare? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Quali strategie hai adottato? Hai apportato delle modifiche alla tua routine? (AZIONI)
- Alla fine, sei stato/a puntuale? Che cosa hai fatto per rispettare i tempi? (RISULTATI)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È importante per lui/lei rispettare sempre le regole riguardanti l'orario.

Competenze Sociali:

- Si preoccupa delle scadenze.
- Capisce quando deve affrettarsi per rispettare una scadenza.
- Capisce che può essere un problema per gli altri se è in ritardo.
- Pensa che non sia professionale essere in ritardo.

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di analizzare una situazione.
- È bravo/a a cercare soluzioni.
- Sa se è in grado di risolvere un problema. In caso contrario, è in grado di individuare la persona giusta cui chiedere aiuto.

- È capace di valutare i rischi a cui potrebbe portare il modo in cui ha scelto di risolvere il problema.
- È capace di prendere decisioni.

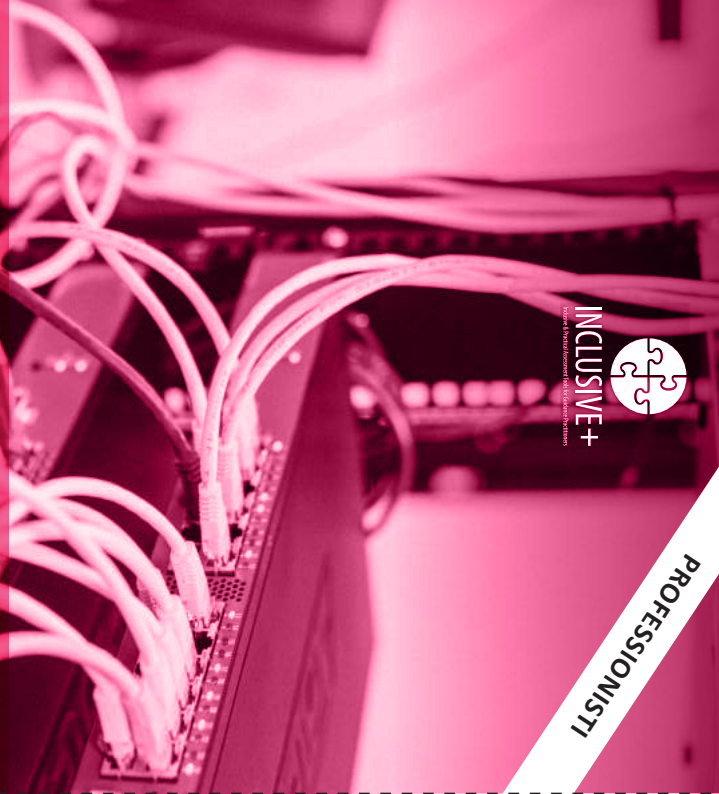
DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una volta in cui hai avuto bisogno di risolvere un problema? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Quali strategie hai adottato per risolvere il problema? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito a risolvere il problema? Lo hai fatto da solo o con l'aiuto di qualcuno? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze Personali:

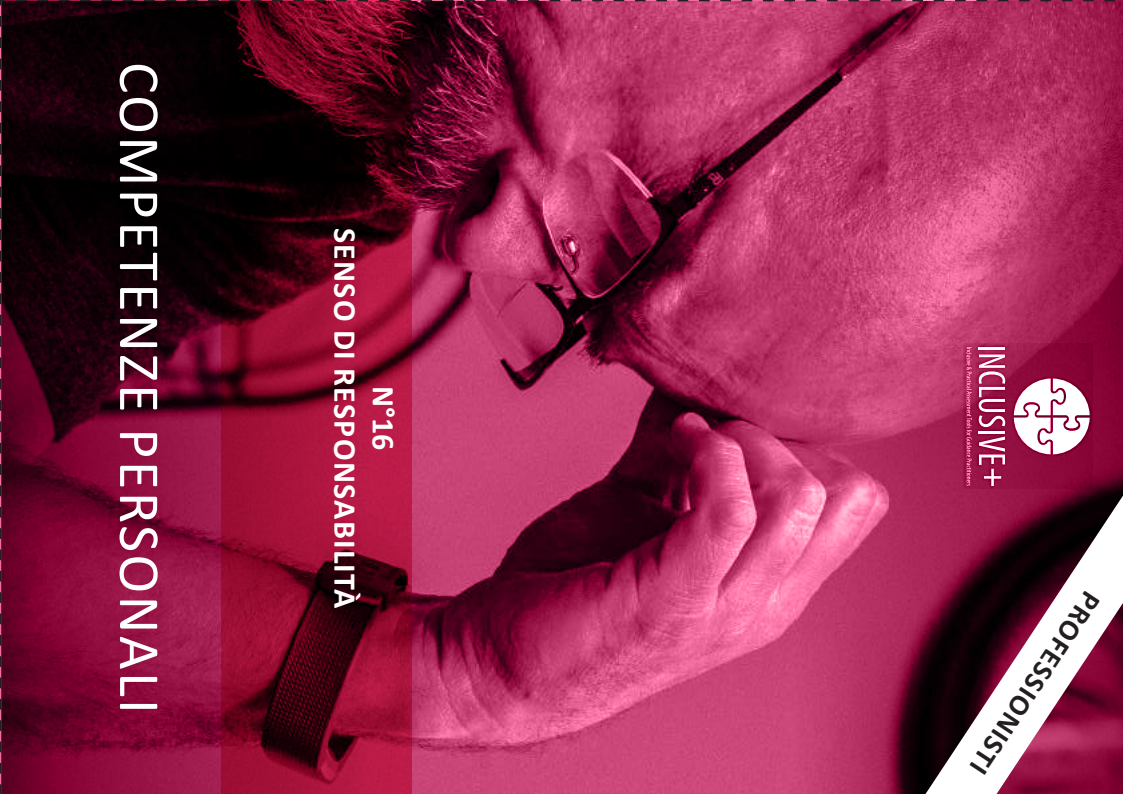
- Autonomia (n°3)
- Abilità nel seguire regole e istruzioni (n°6)
- Capacità di giudicare e individuare i propri punti di forza e i propri punti deboli (n°8)
- Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi (n°10)
- Senso di responsabilità (n°16)
- Pazienza (n°18)
- Autostima (n°20)



N°14

VOGLIA DI SCOPRIRE ED IMPARARE

COMPETENZE PERSONALI



N°16

SENSO DI RESPONSABILITÀ

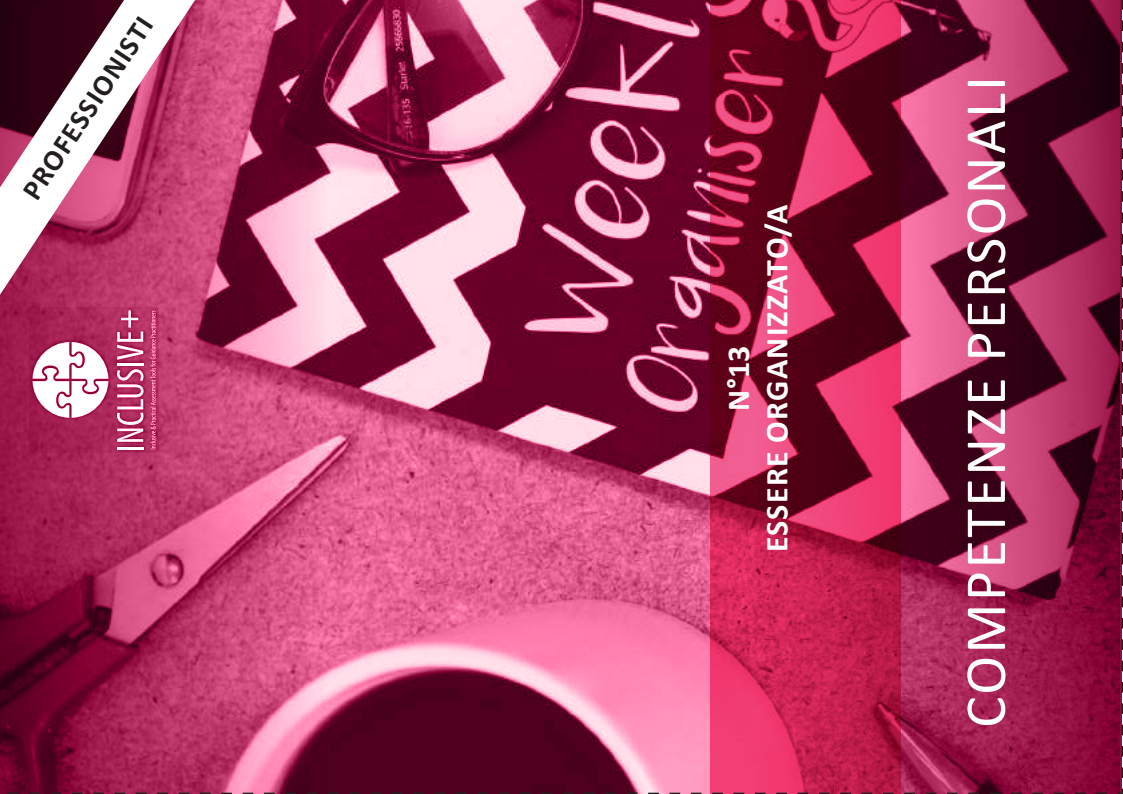
COMPETENZE PERSONALI

COMPETENZE PERSONALI

ESSERE ORGANIZZATO/A

N°13

Weekly
Organiser



COMPETENZE PERSONALI

PRECISIONE E ATTENZIONE PER I DETTAGLI

N°15



CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Pensa sempre prima di agire.
- Valuta sempre le conseguenze delle sue azioni, per se stesso e per gli altri.
- Accetta e riconosce i suoi errori, non scarica mai la colpa sugli altri.
- Non fugge dai suoi doveri.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui ti è stata assegnata una responsabilità? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Come hai gestito il compito che ti è stato affidato? Hai dovuto cambiare nel tuo modo di agire? (AZIONI)
- Infine, hai portato a termine con successo il compito che ti è stato affidato? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze personali:
- Autodisciplina (n°4)
 - Abilità nel seguire regole e istruzioni (n°6)
 - Puntualità (n°11)
 - Essere organizzato/a (n°13)
 - Professionalità (n°17)
 - Capacità di rispettare un programma (n°19)
- Competenze sociali:
- Affidabilità (n°10)
 - Cortesia (n°13)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È attratto da quello che è nuovo per lui/lei.
- L'ignoto non gli/le fa paura.
- Considera le novità come un'opportunità per imparare e migliorarsi.
- Considera l'apprendimento come un modo per allargare i suoi orizzonti.
- È motivato/a ad imparare perché crede che sia un'opportunità per migliorarsi.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui ti è stato richiesto di imparare qualcosa? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Come hai reagito a questa richiesta? Qual era il tuo stato d'animo? Quali strategie hai adottato? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a imparare ciò che ti è stato chiesto? Hai dovuto forzarti? Ti è piaciuto? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
- Conoscenza delle proprie strategie di apprendimento preferite (n°1)
 - Autonomia (n°3)
 - Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi (n°10)
 - Operosità (n°21)
- Competenze Digitali:
- Capacità di apprendere come utilizzare software di base (n°7)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Osserva molto la gente e le cose attorno a lui/lei.
- Mi capita spesso di notare i piccoli cambiamenti prima che lo facciano gli altri.
- Ascolta attentamente quello che gli/le dicono le persone.
- Non esita a dare informazioni supplementari nelle sue comunicazioni scritte/orali.
- Non esita a fornire esempi per puntualizzare.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui hai dato prova di essere molto attento/a ai dettagli? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Quali caratteristiche del tuo comportamento/atteggiamento ti hanno permesso di essere così attento/a? (AZIONI)
- Alla fine, a cosa è servita questa attenzione? Ha influito sull'esito finale? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
- Professionalità (n°17)
- Competenze Sociali:
- Ascolto attivo (n°14)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze Personali:

- Autonomia (n°3)
- Autodisciplina (n°4)
- Senso di responsabilità (n°16)
- Professionalità (n°17)
- Capacità di rispettare un programma (n°19)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

DI FARE...

- È capace di pianificare.
- Finisce ogni suo compito in tempo.
- Non dimentica compiti, riunioni o scadenze.
- È capace di portare a termine i propri compiti seguendo un ordine di priorità.
- Inventa dei metodi per evitare di dimenticare delle cose (con delle liste di cose da fare, ecc.).

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui ha ricoperto il ruolo di organizzatore? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Quali strategie hai adottato per riuscire a fare tutto in tempo? Per evitare di dimenticarti le cose? Ti sei servito/a di tecniche particolari? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a ad avere tutto pronto in tempo? Avevi già tutto pronto prima della scadenza? Ti rimaneva ancora molto da fare all'ultimo minuto? (RISULTATI)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

GRADO DI FARE...

- Osserva molto la gente e le cose attorno a lui/lei.
- Mi capita spesso di notare i piccoli cambiamenti prima che lo facciano gli altri.
- Ascolta attentamente quello che gli/le dicono le persone.
- Non esita a dare informazioni supplementari nelle sue comunicazioni scritte/orali.
- Non esita a fornire esempi per puntualizzare.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui hai dato prova di essere molto attento/a ai dettagli? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Quali caratteristiche del tuo comportamento/atteggiamento ti hanno permesso di essere così attento/a? (AZIONI)
- Alla fine, a cosa è servita questa attenzione? Ha influito sull'esito finale? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

Competenze Personali:

- Professionalità (n°17)
- Competenze Sociali:
- Ascolto attivo (n°14)



INCLUSIVE+
Modello di Sviluppo Personale e Professionale

PROFESSIONISTI

N°17
PROFESSIONALITÀ

COMPETENZE PERSONALI



INCLUSIVE+
Modello di Sviluppo Personale e Professionale

PROFESSIONISTI

N°20
AUTOSTIMA

COMPETENZE PERSONALI

N°19
CAPACITÀ DI RISPETTARE UN PROGRAMMA

COMPETENZE PERSONALI



INCLUSIVE+
Modello di Sviluppo Personale e Professionale

PROFESSIONISTI

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Sa di avere sempre la capacità di fare quello che gli/le è chiesto.
 - Non ha paura di fallire perché pensa di avere o di poter acquisire le risorse per raggiungere i suoi obiettivi.
 - Non esita, né dubita eccessivamente davanti a delle sfide o novità: non gli/le impediscono di mettersi alla prova.
 - Anche se non è capace di raggiungere il suo obiettivo, pensa sempre di poterci riuscire se sceglierà di migliorarsi
- DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...**
- Mi potresti parlare di una situazione in cui hai mostrato la tua autostima? (COMPITO)
 - Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
 - Quali strategie da te adottate danno prova della tua autostima? (AZIONI)
 - In quale misura pensi che la tua fiducia in te stesso abbia influito sull'esito finale? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
- Perseveranza (n°2)
 - Autonomia (n°3)
 - Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi (n°10)
 - Voglia di scoprire ed imparare (n°7)
- Competenze sociali:
- Negoziare e creare fiducia (n°6)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Non si arrabbia quando incontra delle difficoltà.
- Può rimanere calmo/a anche se è vittima di un errore, problema o disagio.
- È capace di dare del tempo agli altri per permettere loro di svolgere il proprio compito.
- Sa aspettare per raggiungere i suoi obiettivi.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui hai dato prova di essere particolarmente paziente? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Quali strategie da te adottate danno prova della tua pazienza? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito ad aspettare fino a quando la situazione è stata risolta/l'attività è stata completata/l'obiettivo è stato raggiunto? La tua pazienza ha influito sull'esito finale? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
- Perseveranza (n°2)
 - Autodisciplina (n°4)
 - Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi (n°10)
 - Professionalità (n°17)
- Competenze Sociali:
- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)
 - Cortesia (n°13)
 - Ascolto attivo (n°14)
 - Competenze di servizio al cliente (n°15)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Sa di avere sempre la capacità di fare quello che gli/le è chiesto.
- Non ha paura di fallire perché pensa di avere o di poter acquisire le risorse per raggiungere i suoi obiettivi.
- Non esita, né dubita eccessivamente davanti a delle sfide o novità: non gli/le impediscono di mettersi alla prova.
- Anche se non è capace di raggiungere il suo obiettivo, pensa sempre di poterci riuscire se sceglierà di migliorarsi

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui hai mostrato la tua autostima? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Quali strategie da te adottate danno prova della tua autostima? (AZIONI)
- In quale misura pensi che la tua fiducia in te stesso abbia influito sull'esito finale? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
- Perseveranza (n°2)
 - Autonomia (n°3)
 - Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi (n°10)
 - Voglia di scoprire ed imparare (n°7)
- Competenze sociali:
- Negoziare e creare fiducia (n°6)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- È capace di gestire il tempo in modo da portare a termine i suoi compiti entro le scadenze previste.

- Non è in ritardo al lavoro e non se ne va prima dell'orario previsto.

- Non esita ad annotare gli appuntamenti per evitare di dimenticarli o di mancarli.

- È capace di individuare gli strumenti più adatti per prendere nota degli appuntamenti in base alla sua routine (cellulare, calendario elettronico o cartaceo, ecc.).

- È capace di inserire riunioni/eventi estemporanei nel suo programma.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una volta in cui hai dimostrato una capacità a rispettare un programma? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Come hai agito per osservare questo programma? Hai usato tecniche/strumenti? (AZIONI)
- Infine, hai osservato il programma? Sei stato in ritardo, hai perso un appuntamento? Di solito, la gente dice che sei in anticipo, in orario, in ritardo? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
- Autonomia (n°3)
 - Autodisciplina (n°4)
 - Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi (n°10)
 - Puntualità (n°11)
 - Essere organizzato/a (n°13)
 - Senso di responsabilità (n°16)
 - Professionalità (n°17)
- Competenze Sociali:
- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo (n°11)
 - Comprensione dei codici di comportamento accettati in diverse società e ambienti (n°3)
 - Affidabilità (n°10)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE...

- Ha voglia di fare il suo lavoro in maniera impeccabile.
- È capace di adattare il suo comportamento al contesto lavorativo.

- Fa sempre del suo meglio per dare di sé e dell'organizzazione dove lavora l'immagine migliore.
- È capace di controllarsi per rispettare sempre le regole, gestire le sue emozioni ed evitare reazioni impulsive.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui hai mostrato professionalità? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Quali elementi del tuo comportamento/atteggiamento/discorso sono state una dimostrazione di professionalità? (AZIONI)
- Infine, il tuo comportamento/atteggiamento/discorso ha influenzato l'esito finale della situazione? Qual è stato il feedback del tuo datore di lavoro/delle altre persone (se rilevante)? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A...

- Competenze Personali:
- Autodisciplina (n°4)
 - Abilità nel seguire regole e istruzioni (n°6)
 - Puntualità (n°11)
 - Capacità di accettare dei feedback (n°12)
 - Essere organizzato/a (n°13)
 - Senso di responsabilità (n°16)
 - Capacità di rispettare un programma (n°19)
- Competenze sociali:
- Comprensione dei codici di comportamento accettati in diverse società e ambienti (n°3)
 - Affidabilità (n°10)
 - Cortesia (n°13)
 - Competenze di servizio al cliente (n°15)

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+
www.inclusiveplus.it



N°20
OPEROSITÀ

COMPETENZE PERSONALI

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE DOVREBBE ESSERE IN

GRADO DI FARE...

- Sa lavorare molto per raggiungere i suoi obiettivi.
- È pronto/a a fare degli sforzi se c'è un periodo particolarmente gravoso dal punto di vista lavorativo.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE IL TUO CLIENTE: ...

- Mi potresti parlare di una situazione in cui ti è stato chiesto di svolgere una grande mole di lavoro? (COMPITO)
- Potresti descrivere la situazione e il suo contesto? (SITUAZIONE)
- Come hai fatto a mantenere questi ritmi? (AZIONI)
- Alla fine, il tuo impegno ti ha permesso di raggiungere gli obiettivi prefissati? (RISULTATI)

POTRESTI COLLEGARE QUESTA COMPETENZA A

Competenze Personali:

- Perseveranza (n°2)
- Conoscenza delle proprie strategie di apprendimento preferite (n°1)
- Perseveranza (n°2)
- Autodisciplina (n°4)
- Capacità di affrontare lo stress e la frustrazione e di esprimerti in modo costruttivo (n°7)
- Motivazione e determinazione nel raggiungere gli obiettivi (n°10)
- Voglia di scoprire ed imparare (n°14)



N°2
**ATTIVITÀ MANUALI CREATIVE ED ARTISTICHE,
ARTIGIANATO**

HOBBY



N°4
SOCIAL NETWORK

HOBBY



N°1
SPORT/GIOCHI DI SQUADRA

HOBBY



N°3
ATTIVITÀ ARTISTICHE

HOBBY

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE...

- Nel suo tempo libero, passa tempo sui social network.
- Usa i social network per rimanere in contatto con le persone che conosce e per conoscere persone nuove.
- Usa i social network per condividere informazioni (foto, messaggi, ecc.) con gli altri.
- Sa come usare i social media: è in grado di caricare / accedere / scaricare contenuti.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parliami del modo in cui utilizzi i social network. Cosa potresti dire al riguardo?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parliami del modo in cui utilizzi le reti sociali. Per quale ragione li utilizzi di solito? (COMPITO)
 - In quale contesto li utilizzi? Di quali social network ti servi? Con quale frequenza te ne servi? Li usi solo per divertimento o costituiscono anche una fonte di reddito (ad esempio hai un canale YouTube, ecc.)? (SITUAZIONE)
 - Per quale ragione te ne servi, che tipo di azioni svolgi? Quali elementi caratterizzano il modo in cui li usi? (AZIONI)
 - Alla fine, sei consapevole del modo in cui li utilizzi? Hai raggiunto lo scopo per cui li hai usati? (RISULTATI)
- SI POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A....
- Competenze personali:
- Voglia di scoprire ed imparare (n°14)
 - Capacità di espressione orale e scritta (n°1)
 - Usare i social network (n°4)
 - Usare il cellulare (n°2)
 - Cercare informazioni su Internet (n°2)
- Competenze digitali:
- Usare i social network (n°4)
 - Utilizzo delle funzioni di base del computer (n°5)

Competenze sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)

Competenze digitali:

- Cercare informazioni su Internet (n°2)

- Usare il cellulare (n°2)

- Usare i social network (n°4)

- Utilizzo delle funzioni di base del computer (n°5)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE...

- Adora creare degli oggetti con le proprie mani, utili o anche a solo scopo decorativo.
- È molto creativo/a e ha sempre nuove idee da realizzare.
- Gli/le capita di vendere gli oggetti che ha creato.
- È molto preciso/a e attento/a ai dettagli.
- Ha un forte senso estetico.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parliami delle attività creative e artistiche a cui ti dedichi. Cosa potresti dire delle condizioni in cui pratichi e del modo in cui procedi quando ti dedichi a queste attività?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parliami di un'attività manuale o artistica a cui ti dedichi. Di solito, di che cosa ti occupi? (COMPITO)
- Descrivi il contesto in cui ti dedichi a questa attività. Di che tipo di attività si tratta? La pratichi in un circolo o da solo/a? Con quale frequenza ti dedichi a questa attività? (SITUAZIONE)
- Che cosa fai quando ti dedichi a questa attività? Quali sono i tuoi obiettivi? A quali caratteristiche personali fai ricorso? A che cosa stai attento? (AZIONI)
- Infine, che tipo di prodotti/oggetti sei in grado di fabbricare/creare? Hai mai provato a venderli? (RISULTATI)

SI POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A....

Competenze professionali:

- Abilità manuali (n°1)

- Competenze di base nel campo delle vendite (n°3)

Competenze personali:

- Abilità nel seguire le regole/istruzioni (n°6)

- Precisione e attenzione per i dettagli (n°15)

- Pazienza (n°18)

- Fiducia in se stessi (n°20)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE...

- Nel suo tempo libero, suona, balla, canta, fa teatro.
- Usa il ballo/la musica/il teatro ecc. per esprimere le sue emozioni.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parliami dell'attività artistica cui ti dedichi. Cosa potresti dire delle condizioni in cui la pratichi?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parliami di un'attività artistica cui ti dedichi. Che cosa fai di solito? (COMPITO)

- In quale contesto svolgi questa attività? Di che tipo di attività si tratta? La pratichi in un circolo o da solo/a? Con quale cadenza ti dedichi a questa attività? Lo fai solo per divertimento o è anche un modo per fare soldi? (SITUAZIONE)

- Che cosa fai quando ti dedichi a questa attività? A quali caratteristiche personali fai ricorso? A che cosa stai attento? (AZIONI)

- Infine, che cosa sei in grado di fare? Che livello hai raggiunto? (RISULTATI)

SI POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A....

Competenze personali:

- Consapevolezza delle proprie strategie di apprendimento preferite (n°1)

- Perseveranza (n°2)

- Motivazione e determinazione nel raggiungere i propri obiettivi (n°10)

- Voglia di scoprire ed imparare (n°14)

- Precisione e attenzione per i dettagli (n°15)

- Fiducia in se stessi (n°20)

Competenze sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)

- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo di lavoro (n°11)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE...

- Gli/le piace fare parte di una squadra più o meno strutturata.
- Pratica sport/giochi in cui per vincere è necessario lavorare insieme e fidarsi gli uni degli altri.
- È capace di dare il proprio contributo al gioco/alla partita e sa come creare un'atmosfera positiva generale.
- Anche se ama la competizione, rispetta sempre l'avversario.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parliami dello sport di squadra da te praticato. Come definiresti il tuo modo di giocare e interagire all'interno della tua squadra?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parliami dello sport di squadra da te praticato. Di solito, qual è il tuo ruolo nella squadra? (COMPITO)

- Qual è il contesto specifico in cui lo pratichi? Di che sport/ gioco si tratta? Lo pratichi in un club o per piacere? Con quale frequenza pratichi questo sport? (SITUAZIONE)

- Che fai concretamente quando giochi in squadra? Quali sono i tuoi obiettivi? Che atteggiamento adotti quando sei in campo? (AZIONI)

- Infine, pensi che il tuo comportamento possa influire sull'atmosfera che si respira in campo? Come reagisci quando vinci/perdi? (RISULTATI)

SI POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A....

Competenze sociali:

- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)

- Affidabilità (n°10)

- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo di lavoro (n°11)

Competenze personali:

- Perseveranza (n°2)

- Abilità nel seguire regole/istruzioni (n°6)

- Motivazione e determinazione nel raggiungere i propri obiettivi (n°10)

- Fiducia in se stessi (n°20)



PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ ist ein Projekt von Inclusive+ e.V. in Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit.

N°5
INTERESSE PER LE LINGUE STRANIERE

HOBBY



PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ ist ein Projekt von Inclusive+ e.V. in Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit.

N°7
LEGGERE

HOBBY



N°8
CUCINA E PASTICCERIA

HOBBY



N°6
CURA DEGLI ANIMALI E GIARDINAGGIO

HOBBY



INCLUSIVE+



INCLUSIVE+ ist ein Projekt von Inclusive+ e.V. in Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit.

PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+



INCLUSIVE+ ist ein Projekt von Inclusive+ e.V. in Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit.

PROFESSIONISTI

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE...

- Ha delle piante a casa e dedica alla loro cura il suo tempo libero.
- Se le sue piante sembrano in cattive condizioni, prova a capire quello che non va e a fare il necessario per curarle.
- Tiene degli animali in casa e dedica loro molto tempo ed energie per assicurarsi che siano felici e in salute.
- Se i suoi animali sono malati, prova a capire quello che non va, li porta dal veterinario se necessario e somministra loro delle medicine anche se ciò richiede del tempo.
- Se incontra un animale in cattive condizioni per strada, prova ad aiutarlo.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parliami di un periodo in cui hai dovuto occuparti di un animale/di piante. Cosa potresti dire al riguardo?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parliami di un periodo in cui hai dovuto occuparti di un animale/di piante. Che cosa dovevi fare di preciso? (COMPITO)
- In quale contesto hai dovuto prenderti cura di loro? Di chi erano? Eri pagato/a per questo? (SITUAZIONE)
- Che cosa hai fatto per prenderti cura di loro? Si sono ammalati o hai incontrato qualche difficoltà? Se sì, come hai fatto ad affrontarle? (AZIONI)
- Alla fine, sei riuscito/a a prenderti cura di loro? (RISULTATI)

SI POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A.....

Competenze personali:

- Motivazione e determinazione nel raggiungere i propri obiettivi (n°10)
 - Abilità nel seguire regole/istruzioni (n°9)
 - Capacità di risolvere i problemi (n°6)
 - Precisione e attenzione per i dettagli (n°15)
 - Pazienza (n°8)
- Competenze sociali:
- Empatia (n°8)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE...

- Gli/le piace cucinare.
- Gli/le piace seguire le ricette ma anche inventarne nuove.
- Di solito, la gente apprezza quello che cucina/le sue invenzioni culinarie.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Racconta di una volta che hai cucinato per molte persone. Cosa diresti a riguardo?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Puoi raccontarmi di un'occasione in cui hai cucinato per molte persone? (COMPITO)
- Descrivi il contesto. Si trattava del tuo lavoro o l'hai fatto per piacere. (SITUAZIONE)
- È stata una decisione autonoma o ti è stato chiesto di farlo? Hai frequentato un corso di formazione? Ti sei mai dedicato/a alla cucina in compagnia di altre persone? (AZIONI)
- Quanto spesso cucini? Hai mai usato il tuo talento per cucinare per guadagnare dei soldi? (RISULTATI)

SI POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A.....

- Competenze personali:
- Abilità nel seguire regole/istruzioni (n°6)
 - Voglia di scoprire ed imparare (n°14)
 - Precisione e attenzione per i dettagli (n°15)
- Competenze sociali:
- Competenze di servizio al cliente (n°15)
- Competenze professionali:
- Competenze manuali generali (n°5)
 - Competenze di base nel settore delle vendite (n°3)
 - Competenze matematiche di base (n°15)
 - Conoscenza delle principali norme di sicurezza alimentare (n°9)

WHAT YOUR CLIENT MAY DO...

- Gli/le piace leggere.
- È capace di concentrarsi su quello che sta leggendo.
- prova a leggere libri scritti in lingue diverse o con il testo a fronte.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parliami dell'ultimo libro che hai letto. Cosa potresti dire a riguardo e cosa ti caratterizza come lettore?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Puoi raccontarmi dell'ultimo libro che hai letto? (COMPITO)
- In che contesto lo hai fatto? (SITUAZIONE)
- Perché l'hai letto? È stata una tua scelta o ti è stato chiesto di leggerlo? Di che tipo di testo si trattava? Quanto tempo ti ci è voluto? (AZIONI)
- Quanto tempo dedichi ogni giorno alla lettura? Che tipo di testi leggi? (RISULTATI)

SI POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A.....

Personal skills:

Competenze personali:

- Voglia di scoprire ed imparare (n°14)
- Precisione e attenzione per i dettagli (n°15)

Competenze sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE...

- Nel suo tempo libero, gli/le piace ascoltare lingue straniere (per esempio canzoni in altre lingue, video/film/giochi al computer con sottotitoli, ecc.).
- Gli/le piace incontrare persone che parlano un'altra lingua e prova a comunicare con loro.
- Ha seguito o è interessato/a a seguire dei corsi di lingua straniera.
- Le lingue straniere l'affascinano.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parliami del tuo interesse per le lingue straniere. Cosa potresti dire al riguardo?

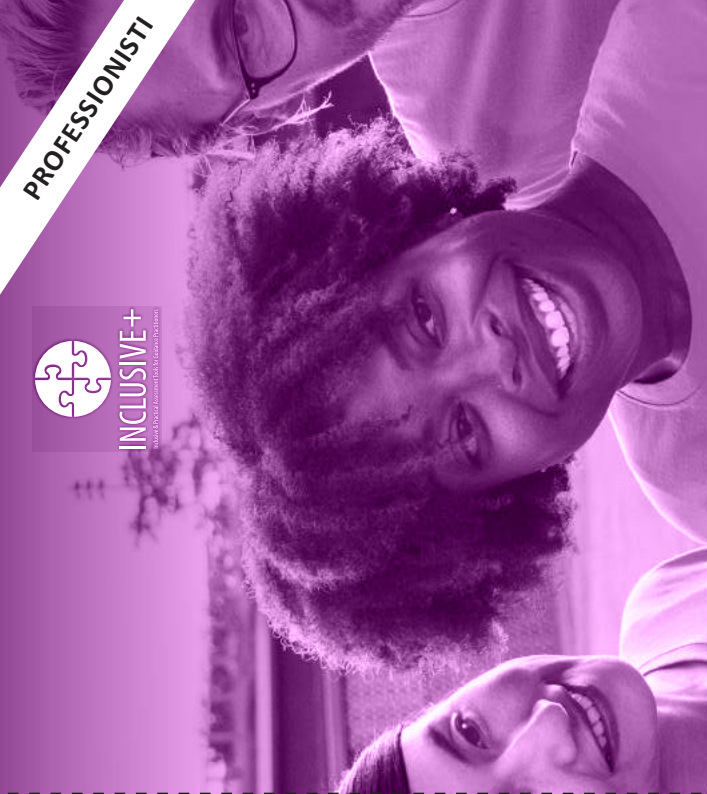
Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Parliami del tuo interesse per le lingue straniere. Cosa dovresti fare per trasformare questo interesse in azioni concrete? (COMPITO)
- Per quale ragione sei interessato/a alle lingue straniere? Quali lingue ti interessano particolarmente? (SITUAZIONE)
- Come si traduce questo interesse in termini di azioni? Hai provato a impararle? Come procedi? Quali strategie hai adottato per impararle? (AZIONI)
- Infine, quali lingue sei in grado di parlare/capire? Sei in grado di parlare capire/leggere/scrivere? (RISULTATI)

SI POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A.....

Competenze personali:

- Conoscenza delle proprie strategie di apprendimento preferite (n°1)
 - Perseveranza (n°2)
 - Autonomia (n°3)
 - Autodisciplina (n°4)
 - Motivazione e determinazione nel raggiungere i propri obiettivi (n°10)
 - Voglia di scoprire ed imparare (n°14)
 - Fiducia in se stessi (n°20)
- Competenze sociali:
- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)
 - Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)



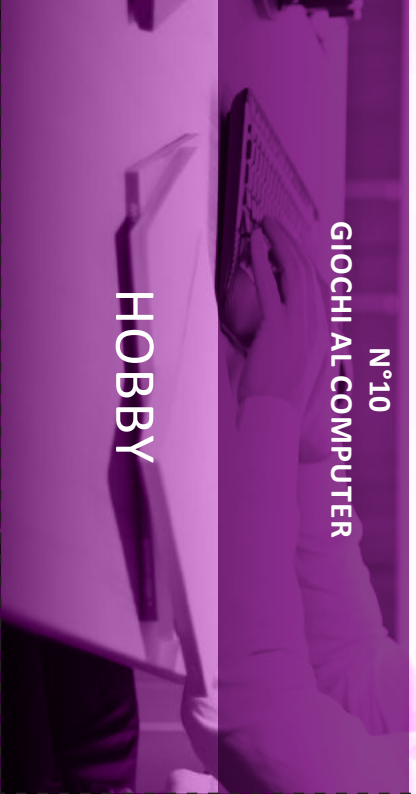
PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+
INCLUSIVE+ PROJECT

N°9
VOLONTARIATO

HOBBY



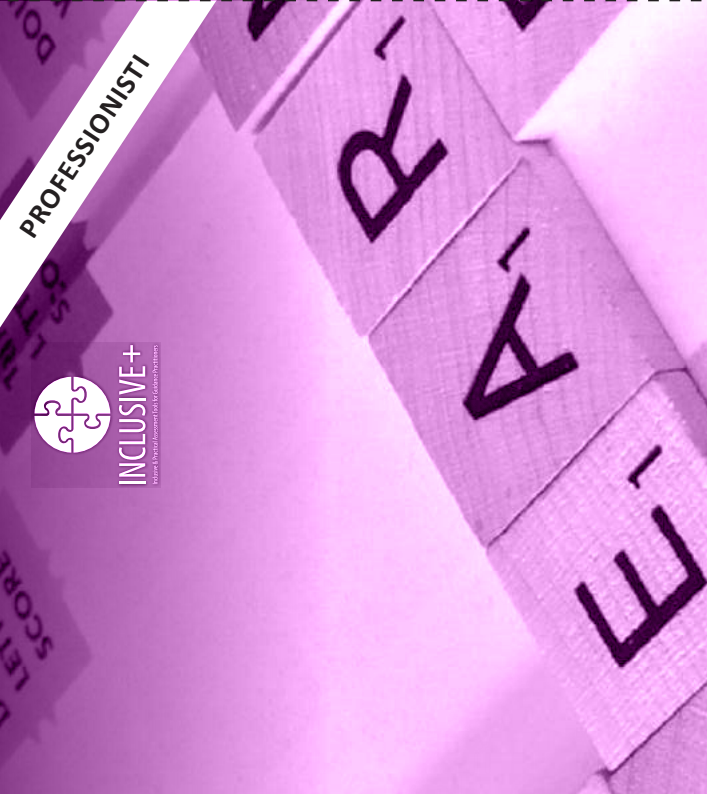
N°10
GIOCHI AL COMPUTER

HOBBY



INCLUSIVE+
INCLUSIVE+ PROJECT

PROFESSIONISTI



PROFESSIONISTI



INCLUSIVE+
INCLUSIVE+ PROJECT

N°11
GIOCHI DI SOCIETÀ

HOBBY



N°12
ATTIVITÀ ALL'ARIA APERTA
(AL MARE, IN MONTAGNA)

HOBBY



INCLUSIVE+
INCLUSIVE+ PROJECT

PROFESSIONISTI

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE....

- Gli/le praticato sport acqatici che lo/la hanno aiutato/a ad acquisire conoscenze e abilità tecniche.
- Si dedica a giochi che richiedono di amministrare le risorse a disposizione.
- Si dedica a giochi che richiedono una certa capacità di negoziazione.
- Gli/le piacciono i giochi di strategia.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parlami la tua esperienza più significativa con le attività nella natura. Cosa diresti a riguardo?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Puoi raccontarmi la tua esperienza più significativa con le attività nella natura? (COMPITO)
- In quale contesto è stato? (SITUAZIONE)
- Che tipo di attività era? Lo pratici da solo/a o con altre persone? Hai incontrato qualche difficoltà? Hai migliorato le tue conoscenze/abilità tecniche per quell'attività? (AZIONI)
- Nella vita quotidiana, quanto spesso pratici questa attività? Qual è il tuo livello? Hai mai usato come un modo per guadagnare soldi? (RISULTATI)

SÌ POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A....

- Competenze personali:
- Perseveranza (n°2)
 - Autonomia (n°3)
 - Abilità nel seguire le regole/istruzioni (n°9)
 - Capacità di risolvere problemi (n°9)
 - Motivazione e determinazione nel raggiungere i propri obiettivi (n°10)
 - Pazienza (n°18)
 - Competenze sociali (se si gioca insieme ad altri):
 - Capacità di espressione orale e scritta (n°15)
 - Precisione e attenzione ai dettagli (n°16)
 - Senso di responsabilità (n°20)
 - Autosostima (n°20)
- Competenze sociali (se in collaborazione con altri):
- Capacità di espressione orale e scritta (n°10)
 - Affidabilità (n°11)
 - Capacità di lavorare all'interno di un gruppo di lavoro (n°11)
 - Capacità di lavorare all'interno di un gruppo di lavoro (n°11)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE...

- Gli/le piace giocare al computer nel suo tempo libero.
- Gli/le piace dedicarsi a giochi cooperativi.
- Si dedica a giochi che richiedono di amministrare le risorse a disposizione.
- Si dedica a giochi che richiedono una certa capacità di negoziazione.
- Gli/le piacciono i giochi di strategia.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parlami dell'ultima volta che hai giocato a un gioco per computer. Cosa diresti a riguardo?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Puoi raccontarmi dell'ultima volta che hai giocato a un gioco per computer? (COMPITO)
- In quale contesto? (SITUAZIONE)
- Che tipo di gioco era? Perché ti piace questo gioco? Hai giocato con altre persone o da solo? Quali sono i compiti principali da svolgere in quel gioco? (AZIONI)
- Quante volte giochi al computer? A quali altri tipi di giochi ti dedichi? (RISULTATI)

SÌ POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A....

- Competenze personali:
- Perseveranza (n°2)
 - Abilità nel seguire le regole/istruzioni (n°9)
 - Capacità di risolvere problemi (n°9)
 - Motivazione e determinazione nel raggiungere i propri obiettivi (n°10)
 - Pazienza (n°18)
 - Competenze sociali (se si gioca insieme ad altri):
 - Capacità di espressione orale e scritta (n°11)
 - Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
 - Competenze digitali:
 - Fare ricerche su internet (n°1)
 - Utilizzo delle funzioni elementari del computer (n°5)
 - Capacità di apprendere come utilizzare software di base (n°7)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE...

- Gli/le piace partecipare a giochi nel corso dei quali interagire o comunicare con altre persone.

- Gli/le piacciono i giochi nel corso dei quali deve cercare di gestire risorse (tempo, denaro), di indovinare (provare a capire/trovare l'informazione giusta), ecc.

- Gioca a giochi che richiedono di sviluppare strategie e/o di anticipare le mosse degli avversari.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parlami dell'ultima volta che hai giocato a un gioco di società. Cosa diresti a riguardo?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Puoi raccontarmi dell'ultima volta che hai giocato a un gioco di società? (COMPITO)
- In quale contesto è stato? Con chi hai giocato? (SITUAZIONE)
- Che gioco era? Hai proposto tu di giocare o è stato qualcun altro a farlo? Si trattava di un gioco di squadra o individuale? Quali erano le regole e gli obiettivi principali da raggiungere per vincere? (AZIONI)

- Alla fine, hai vinto o perso e come hai reagito? Nella vita di tutti i giorni, quanto spesso giochi a queste partite? Quali sono i tuoi giochi preferiti? Quali aspetti dei giochi di società prediligi? (RISULTATI)

SÌ POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A....

- Competenze personali:
- Abilità nel seguire le regole/istruzioni (n°6)
 - Capacità di risolvere problemi (n°9)
 - Motivazione e determinazione nel raggiungere i propri obiettivi (n°10)
- Competenze professionali:
- Abilità manuali (n°1)
 - Competenza di base nel campo delle vendite (n°3)
- Competenze sociali:
- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)
 - Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
 - Capacità di lavorare all'interno di un gruppo di lavoro (n°11)
 - Positività (n°12)

CIÒ CHE IL TUO CLIENTE POTREBBE FARE...

- Può dedicare del tempo alle cause in cui crede.

- Fa parte di un'associazione che promuove delle attività di volontariato a sostegno delle cause in cui crede.

DOMANDE DA PORRE PER AIUTARE I CLIENTI...

- Parlami di quando hai fatto volontariato. Cosa diresti a riguardo?

Domande da porre se i tuoi clienti hanno bisogno di essere guidati:

- Puoi raccontarmi di una tua esperienza di volontariato? (COMPITO)
- Descrivi il contesto. (SITUAZIONE)
- Quali attività hai svolto come volontario? Per quanto tempo hai svolto delle attività di volontariato? Perché hai deciso di iniziare a fare un'esperienza di volontariato con quella organizzazione? (AZIONI)
- Questa esperienza ti ha influenzato? Che cosa ne pensano di te i membri dell'organizzazione? (RISULTATI)

SÌ POTREBBE COLLEGARE QUESTA ABILITÀ A....

Competenze personali:

- Motivazione e determinazione nel raggiungere i propri obiettivi personali (n°10)
- Senso di responsabilità (n°16)
- Autosostima (n°20)
- Stacanovismo (n°21)

Competenze sociali:

- Capacità di espressione orale e scritta (n°1)
- Interesse per le relazioni interpersonali (n°2)
- Conoscenza dei concetti elementari in materia di gestione della diversità (n°4)
- Tolleranza (n°5)
- Empatia (n°8)
- Capacità di apprezzare la diversità e rispettare gli altri (n°9)
- Affidabilità (n°10)
- Capacità di lavorare all'interno di un gruppo di lavoro (n°11)
- Positività (n°12)

PARTNERS



COORDINATORE

FUNDACIÓN COREMSA

www.fundacioncoremsa.org



ACE-ES

www.ace-economiesociala.ro



EUROPERSONAL

www.skolenievzv.eu



INOVA

www.inovaconsult.com



CESIE

cesie.org



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.