



# INCLUSIVE+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

## UTENTI





INCLUSIVE+  
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

UTENTI



N°2

INTERESSE PER LE RELAZIONI INTERPERSONALI

## COMPETENZE SOCIALI



INCLUSIVE+  
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

UTENTI



N°4

CONOSCENZA DEI CONCETTI ELEMENTARI IN  
MATERIA DI GESTIONE DELLA DIVERSITÀ



## COMPETENZE SOCIALI

00.00.00  
0111 1111 1111

SAVE  
OUR  
EARTH

## COMPETENZE SOCIALI

COMPRESIONE DEI CODICI DI COMPORTAMENTO  
ACCETTATI IN DIVERSE SOCIETÀ E AMBIENTI  
3.N



CAPACITÀ DI ESPRESSIONE ORALE E SCRITTA  
N° 1

## COMPETENZE SOCIALI



INCLUSIVE+  
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

UTENTI



INCLUSIVE+  
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

UTENTI



## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di esprimermi, di capire e interpretare concetti, pensieri, sentimenti, fatti e opinioni quando ascolto, parlo, leggo e scrivo.
- Sono capace d'interagire con persone di diverse culture in vari contesti.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Stai ritirando soldi da un distributore, ma c'è un problema e trattene la carta. Tu:

- Sei capace di spiegare l'accaduto all'impiegato della banca ;
  - Capisci da quel che ti dice come può essere risolto il problema e agire di conseguenza;
- Se tu avessi bisogno di fare una richiesta scritta, tu:
- Sapresti spiegare per iscritto l'accaduto;
  - Sapresti leggere e capire i documenti scritti che dovresti firmare.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di osservare e riconoscere i comportamenti che sono accettati in un dato contesto/ambiente.
- Sono capace di adattare il mio comportamento a quello che le persone si aspettano da me.
- So adattare il mio comportamento alle regole seguite nel contesto in cui mi trovo: modo di esprimersi, abbigliamento, regole, gerarchia...

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

A casa, sei abituato/a a toglierti le scarpe e a parlare forte al telefono. Sul treno/al lavoro:

- Fai lo stesso, cambiare il tuo comportamento significherebbe non essere te stesso/a e questo non sarebbe giusto.
- Adatti il tuo comportamento in base alle richieste (esplicite o implicite, osservando il modo in cui gli altri si comportano) nel posto in cui ti trovi, quindi non sai che non devi toglierti le scarpe né parlare forte al telefono.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Mi piace incontrare e parlare alle altre persone.
- Sono capace di adottare un atteggiamento positivo quando parlo con gli altri.
- Stabilisco facilmente relazioni con gli altri.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Quando vai in un posto in cui non conosci nessuno, tu:

- Sorridi e provi ad iniziare a parlare a qualcuno, potrebbe essere il tuo/la tua prossimo/a amico/a!
- Sorridi e vorresti parlare con gli altri , ma devi essere meno timido/a!
- Rimani da solo/a, non hai nessun bisogno di incontrare persone nuove.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di osservare e riconoscere i comportamenti che sono accettati in un dato contesto/ambiente.
- Sono capace di adattare il mio comportamento a quello che le persone si aspettano da me.
- So adattare il mio comportamento alle regole seguite nel contesto in cui mi trovo: modo di esprimersi, abbigliamento, regole, gerarchia...

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

A casa, sei abituato/a a toglierti le scarpe e a parlare forte al telefono. Sul treno/al lavoro:

- Fai lo stesso, cambiare il tuo comportamento significherebbe non essere te stesso/a e questo non sarebbe giusto.
- Adatti il tuo comportamento in base alle richieste (esplicite o implicite, osservando il modo in cui gli altri si comportano) nel posto in cui ti trovi, quindi non sai che non devi toglierti le scarpe né parlare forte al telefono.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

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

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Sei seduto/a sul bus. Una persona transgender entra e sembra che voglia sedersi accanto a te. Tu:

- Non apprezzi le persone transgender , ti fanno paura: metti la tua borsa sul posto accanto a te per impedirgli/le di sedersi lì.
- Ti comporti come faresti con qualsiasi altra persona (lo/la lasci sedersi accanto a te. Gli esseri umani sono tutti uguali e il rispetto è una base della società!





UTENTI



INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale per lo Sviluppo Personale e Sociale



N° 5  
TOLLERANZA

# COMPETENZE SOCIALI

## COMPETENZE SOCIALI



UTENTI



INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale per lo Sviluppo Personale e Sociale



N° 7  
NEGOZIARE E CREARE FIDUCIA

# COMPETENZE SOCIALI

## COMPETENZE SOCIALI



N° 6  
ESPRIMERE E CAPIRE DIVERSI PUNTI DI VISTA

INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale per lo Sviluppo Personale e Sociale



UTENTI



N° 8  
EMPATIA

INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale per lo Sviluppo Personale e Sociale



UTENTI

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- So che persone diverse possono avere opinioni diverse su una stessa questione.
- Sono capace di mettermi nei panni degli altri per capire perché hanno opinioni diverse dalle mie.
- Di fronte a una questione, sono capace d'immaginare diverse situazioni che potrebbero portare a punti di vista diversi.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Stai parlando con un/una collega, e viene fuori che avete delle opinioni politiche diverse dato che è più di sinistra/destra mentre tu sei più di destra/sinistra. Tu:

- Provi a convincerlo/a che il tuo punto di vista è l'unico plausibile in questo caso. Pensi pure che sia stupido/a nel dirsi d'accordo con questi politici di sinistra/destra!
- Capisci che la sua condizione e le sue esperienze possono averlo/a portato/a ad avere un punto di vista diverso dal tuo. Provi a capire perché non è d'accordo con te al posto di rifiutare in toto le vostre divergenze di opinioni.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Provo a vedere il mondo attraverso gli occhi degli altri
- Ascolto attentamente e provo a capire gli altri.
- Ascolto senza giudicare.
- Provo a mettermi nei panni dell'altro e a capire i suoi sentimenti.
- Provo a capire le ragioni che spingono gli altri ad adottare tali comportamenti.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Oggi, hai molte cose da fare al lavoro, ma il tuo collega arriva e sembra molto meno gioioso del solito. Come ti comporti ?

- Hai troppo lavoro per iniziare a parlare. Se ha davvero un problema, ti parlerà in ogni caso, ma se puoi evitare di perdere tempo, tanto meglio .
- Potrebbe avere un problema, decidi di chiedergli/le se va tutto bene e di offrirgli/le il tuo aiuto. Perderai un po' di tempo, ma che collega saresti se non ti mostrassi un po' altruista ?

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Accetto che le altre persone possano avere delle opinioni diverse dalle mie.
- Rispetto le convinzioni , i comportamenti, gli stili di vita degli altri anche se sono diversi o contrari ai miei.
- Voglio che gli altri abbiano il diritto di esprimere le loro idee anche se non sono d'accordo con loro.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Tu sei cristiano/musulmano e incontri il nuovo ragazzo di tua sorella. Viene fuori che è musulmano/cristiano. Dice ce la sua fede , che è diversa dalla tua, è quella giusta mentre tu stai sbagliando. Tu:

- Ti arrabbi: è lui che si spaglia o mentre la tua fede è quella giusta, e devi convincerlo.
- Spieghi che non esiste una vera fede , e che non dovrebbe parlare in questo modo: ognuno è libero di credere in ciò che vuole e rispettare la fede de gli altri

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di raggiungere un accordo con altre persone.
- Sono bravo/a a convincere gli altri.
- Sono capace di far sentire a proprio agio le altre persone.
- Presto attenzione e ascolto veramente quello che gli altri hanno da dire.
- Sono bravo/a a rassicurare.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Qualcuno ti ha contattato/a per vedere la macchina che stai vendendo. Quando arriva, mostra interesse ma prova ad abbassare il prezzo. Tu:

- Ti eri preparato a questa possibilità: il tuo prezzo era più alto di quello che volevi ottenere dalla vendita: accetti di abbassare un po' il prezzo per ricavare quanto ti aspettavi . Sottolinei tutti gli aspetti positivi della macchina per impedirgli/le di abbassare ancora il prezzo.
- Rifiuti di negoziare il prezzo e pensi che il tuo potenziale cliente sia molto maleducato . Gli/le dici che dovrebbe accettare il tuo prezzo o andarsene.





INCLUSIVE+  
Modello di Qualità Promosso dal Ministero delle Attività Produttive

UTENTI

N°9

CAPACITÀ DI APPREZZARE LA DIVERSITÀ  
RISPETTARE GLI ALTRI

COMPETENZE SOCIALI

COMPETENZE SOCIALI

N°10  
AFFIDABILITÀ



INCLUSIVE+  
Modello di Qualità Promosso dal Ministero delle Attività Produttive



UTENTI



INCLUSIVE+  
Modello di Qualità Promosso dal Ministero delle Attività Produttive

UTENTI

N°11

CAPACITÀ DI LAVORARE ALL'INTERNO  
DI UN GRUPPO DI LAVORO

COMPETENZE SOCIALI

COMPETENZE SOCIALI

N°12  
POSITIVITÀ



INCLUSIVE+  
Modello di Qualità Promosso dal Ministero delle Attività Produttive



UTENTI

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Penso che la diversità e il rispetto per gli altri siano importanti.
- Capisco perché la diversità e il rispetto sono essenziali in una società/gruppo.
- Accetto che gli altri possano essere diversi da me.
- Non disprezzo gli altri solo perché sono diversi.
- Riconosco che siamo tutti uguali anche se siamo diversi.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

- Sei sul treno, torni dal lavoro. Durante il viaggio, alcuni uomini iniziano a prendere in giro una donna di colore, lanciandole commenti razzisti e sessisti. Tu:
- Intervieni per dire loro che non hanno il diritto di parlare in questo modo a nessuno. Provi a spiegare che il rispetto è cruciale e che questa donna è uguale a loro.
  - Non badi a quello che sta accadendo: non c'è bisogno d'intervenire dato che stanno solo parlando e non sono violenti. In ogni caso, i commenti razzisti e sessisti non sono una vera e propria mancanza di rispetto.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di esprimere la mia opinione e di ascoltare quella degli altri.
- Accetto i compromessi.
- Non mi arrabbio se gli altri non sono d'accordo con me.
- Sono capace di fidarmi delle persone con cui i lavoro.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

- Fai il falegname e devi lavorare alla creazione di un mobile insieme agli altri colleghi. Proponi un'idea ma i tuoi colleghi, vogliono modificarla per eliminare alcuni difetti. Tu:
- Sei offeso/a, la tua idea era molto buona e non aveva tutti i limiti da loro individuati.
  - Ti arrabbi: come possono non essere d'accordo con te? Era l'idea migliore! Vogliono modificare la tua proposta perché non ti apprezzano...
  - Prendi in considerazione le loro osservazioni. Ti serviranno a migliorare il progetto.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Resto fedele a quello che dico – mantengo la parola.
- Mi costringo sempre a svolgere i compiti che mi sono stati affidati al massimo delle mie possibilità
- Di solito, le persone sanno di potere contare su di me
- È sempre possibile contare sul mio aiuto.
- So sempre mantenere un segreto.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

- Quando il tuo datore di lavoro ti ha reclutato/a come commesso/a nel suo negozio, hai promesso che ti saresti occupato/a della chiusura in caso di emergenza. Oggi, se ne sarebbe dovuto occupare lui/lei ma c'è stato un allagamento a casa sua quindi ti chiede di assumertene la responsabilità. Avevi previsto di andare a fare shopping con tua sorella. Tu:
- Sai che è un problema imprevedibile. In più, avevi dato la tua parola, e sei il tipo di persona che la rispetta. Andrai a fare shopping un altro giorno, ci saranno altre occasioni!
  - Rifiuti di occuparti della chiusura: il tuo datore di lavoro dovrebbe organizzarsi in un altro modo dato che non era previsto così e che tu hai già fatto dei piani.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di esprimere la mia opinione e di ascoltare quella degli altri.
- Accetto i compromessi.
- Non mi arrabbio se gli altri non sono d'accordo con me.
- Sono capace di fidarmi delle persone con cui i lavoro.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

- Fai il falegname e devi lavorare alla creazione di un mobile insieme agli altri colleghi. Proponi un'idea ma i tuoi colleghi, vogliono modificarla per eliminare alcuni difetti. Tu:
- Sei offeso/a, la tua idea era molto buona e non aveva tutti i limiti da loro individuati.
  - Ti arrabbi: come possono non essere d'accordo con te? Era l'idea migliore! Vogliono modificare la tua proposta perché non ti apprezzano...
  - Prendi in considerazione le loro osservazioni. Ti serviranno a migliorare il progetto.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di trovare degli elementi positivi in qualsiasi situazione.
- Vedo le cose in una luce positiva e uso questa dote per motivare me stesso/a e gli altri.
- Sono capace di dare un peso diverso ai miei fallimenti e continuare a provare.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

- Il tuo/a superiore ha rifiutato il mobile che hai realizzato insieme ai tuoi colleghi e vi ha chiesto di farne una nuova versione. Tu:
- Dici agli altri che le osservazioni dal/la vostro/a superiore sono state molto utili e che sarete capaci di fare meglio la prossima volta!
  - Avevi detto loro che la tua idea iniziale, quella che avevano scelto di modificare, era quella migliore... Se l'avessero approvata, il/la vostro/a superiore avrebbe probabilmente apprezzato il mobile!



UTENTI



INCLUSIVE+

Modello di Sviluppo Economico e Sociale



N°15

COMPETENZE DI SERVIZIO AL CLIENTE

COMPETENZE SOCIALI

UTENTI



INCLUSIVE+

Modello di Sviluppo Economico e Sociale



N°13

CORTESIA

COMPETENZE SOCIALI

UTENTI



INCLUSIVE+

Modello di Sviluppo Economico e Sociale



N°14

ASCOLTO ATTIVO

COMPETENZE SOCIALI

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- So come comportarmi in contesti specifici.
- So a quale registro linguistico ricorrere in un determinato contesto.
- Sono capace di controllare le mie emozioni e reazioni per rimanere calmo/a ed educato/a con clienti arrabbiati o maleducati.
- Sono capace di controllarmi e essere cortese anche con persone che non apprezzano o se il mio superiore fa un commento che mi irrita.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Fai il/la cameriere/a in un ristorante. Un cliente si arrabbia con te perché il suo piatto non è abbastanza caldo, manca di sale e hai impiegato troppo tempo a portarlo. Tu:

- Fai un respiro, sorridi e gli/le dici che lo stai per riportare in cucina e che risolverai il problema al più presto.
- Gli/le dici che è un bifolco.
- Davvero, non è possibile essere così scortesii!

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono desideroso di aiutare e dare dei consigli alle persone.
- Conosco i prodotti dell'azienda.
- Ascolto veramente le persone, i loro desideri e le loro esigenze.
- Sono bravo/a a comunicare e ad esprimermi in modo chiaro.
- Sono estremamente attento/a alla soddisfazione dei clienti. Il mio obiettivo è quello di fidelizzare i clienti.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Lavori in un negozio di alimentari. Un cliente sta cercando una spezia particolare ma è molto dispiaciuto perché non si ricorda il nome. Tu:

- Gli/le dici che non è un problema: la troverete insieme. Inizi a fare delle domande, ascolti attentamente i dettagli che ti dà e gli/le fai sentire le spezie che pensi possano avvicinarsi alla sua descrizione.
- Gli/le dici che ci sono troppe spezie nel tuo negozio e sarà difficile trovare quella giusta senza che si ricordi il nome.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Un cliente ti illustra un problema che ha riscontrato con la macchina che gli/le hai venduto qualche giorno fa. Tu:

- Provi a non ridere mentre sta parlando: pensi che sia un po' stupido/a ad avere dei problemi nell'utilizzare un dispositivo così semplice.
- Provi ad ascoltare attentamente quel che ti sta dicendo: solo in questo modo potrai capire se il problema è serio o meno e aiutare il/la tuo/a cliente nel modo più adatto.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Un cliente ti illustra un problema che ha riscontrato con la macchina che gli/le hai venduto qualche giorno fa. Tu:

- Provi a non ridere mentre sta parlando: pensi che sia un po' stupido/a ad avere dei problemi nell'utilizzare un dispositivo così semplice.
- Provi ad ascoltare attentamente quel che ti sta dicendo: solo in questo modo potrai capire se il problema è serio o meno e aiutare il/la tuo/a cliente nel modo più adatto.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Mi concentro su quello che stanno dicendo i miei interlocutori.
- Sono capace di mostrare il mio interesse con le mie parole o il mio comportamento.
- Di solito, faccio domande su quello che viene detto.
- Provo ad ascoltare senza giudicare e non preparo le mie risposte mentre il mio interlocutore sta ancora parlando.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Un cliente ti illustra un problema che ha riscontrato con la macchina che gli/le hai venduto qualche giorno fa. Tu:

- Provi a non ridere mentre sta parlando: pensi che sia un po' stupido/a ad avere dei problemi nell'utilizzare un dispositivo così semplice.
- Provi ad ascoltare attentamente quel che ti sta dicendo: solo in questo modo potrai capire se il problema è serio o meno e aiutare il/la tuo/a cliente nel modo più adatto.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Un cliente ti illustra un problema che ha riscontrato con la macchina che gli/le hai venduto qualche giorno fa. Tu:

- Provi a non ridere mentre sta parlando: pensi che sia un po' stupido/a ad avere dei problemi nell'utilizzare un dispositivo così semplice.
- Provi ad ascoltare attentamente quel che ti sta dicendo: solo in questo modo potrai capire se il problema è serio o meno e aiutare il/la tuo/a cliente nel modo più adatto.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Mi concentro su quello che stanno dicendo i miei interlocutori.
- Sono capace di mostrare il mio interesse con le mie parole o il mio comportamento.
- Di solito, faccio domande su quello che viene detto.
- Provo ad ascoltare senza giudicare e non preparo le mie risposte mentre il mio interlocutore sta ancora parlando.



UTENTI



INCLUSIVE+  
Ministero del Lavoro e delle Politiche Economiche



N°2  
ATTIVITÀ MANUALI CREATIVE ED ARTISTICHE,  
ARTIGIANATO

HOBBIES

UTENTI



INCLUSIVE+  
Ministero del Lavoro e delle Politiche Economiche



N°4  
SOCIAL NETWORK

HOBBIES

HOBBIES

N°3  
ATTIVITÀ ARTISTICHE



UTENTI



INCLUSIVE+  
Ministero del Lavoro e delle Politiche Economiche

HOBBIES

N°1  
SPORT/GIOCHI DI SQUADRA



INCLUSIVE+  
Ministero del Lavoro e delle Politiche Economiche

UTENTI

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Adoro creare degli oggetti con le mani, utili o solo a scopo decorativo.
- Sono molto creativo/a e ho sempre nuove idee da realizzare.
- Mi capita di vendere gli oggetti che ho creato
- Sono molto preciso/a e sono attento/a ai dettagli.
- Ho un forte senso estetico.

## ESEMPI DI ATTIVITÀ ALLE QUALI POTRESTI DEDICARTI:

- ceramica;
- pittura;
- disegno;
- cucito;
- maglieria;
- intaglio (qualsiasi materiale);
- realizzazione di oggetti di uso quotidiano (fai da te);
- decorazione di oggetti esistenti;
- assemblaggio di oggetti / materiali per creare qualcosa di nuovo.

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Nel mio tempo libero, passo tempo sui social network.
- Uso i social network per rimanere in contatto con le persone che conosco e per fare nuove conoscenze.
- Uso i social network per condividere informazioni (foto, messaggi, ecc.) con gli persone.
- So come usare i social media: sono in grado di caricare/accedere / scaricare contenuti.

## ESEMPI DI SOCIAL NETWORK CHE POTRESTI UTILIZZARE:

- WhatsApp
- Youtube
- Messenger
- Facebook
- Twitter
- Instagram
- LinkedIn
- Viadeo
- Snapchat
- Pinterest
- Google+

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Nel tempo libero, suono musica, ballo, canto, faccio teatro.
- Uso il ballo/la musica/il teatro ecc. per esprimere le mie emozioni.

## ESEMPI DI ATTIVITÀ ALLE QUALI POTRESTI DEDICARTI:

- suonare uno strumento musicale;
- ballare;
- cantare;
- recitare;
- scrivere (storie, poesie, fumetti ...);
- creare musica usando programmi elettronici.

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Mi piace fare parte di una squadra, più o meno strutturata.
- Pratico sport in cui per vincere è necessario lavorare insieme e fidarsi gli uni degli altri.
- So dare il mio contributo al gioco/alla partita e so come creare un'atmosfera positiva.
- Anche se mi piace la competizione, rispetto sempre l'avversario.

## ESEMPI DI SPORT CHE POTRESTI

### PRATICARE:

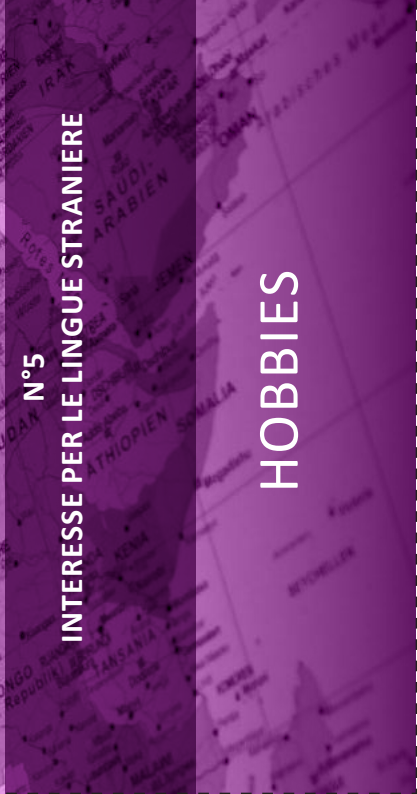
- calcio
- pallacanestro
- palla a mano
- Rugby
- Gare a staffetta
- pallavolo
- hockey su ghiaccio
- pallanuoto
- tennis





INCLUSIVE+  
Modello di Sviluppo Economico e Sociale Inclusivo

UTENTI



N°5

INTERESSE PER LE LINGUE STRANIERE

HOBBIES



INCLUSIVE+  
Modello di Sviluppo Economico e Sociale Inclusivo

UTENTI



N°7

LEGGERE

HOBBIES



N°6

CURA DEGLI ANIMALI E GIARDINAGGIO

HOBBIES



INCLUSIVE+  
Modello di Sviluppo Economico e Sociale Inclusivo

UTENTI



N°8

CUCINA E PASTICCERIA

HOBBIES



INCLUSIVE+  
Modello di Sviluppo Economico e Sociale Inclusivo

UTENTI

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Ho delle piante a casa e mi piace coltivarle.
- Se le mie piante sembrano in cattive condizioni, provo a capire quello che non va e a fare il necessario per curarle.
- Ho degli animali a casa e dedico loro molto tempo ed energie per assicurarli che siano felici e in salute.
- Se i miei animali sono malati, provo a capire quello che non va, li porto dal veterinario se necessario e somministrare loro delle medicine anche se ciò richiede del tempo.
- Se incontro un animale in cattive condizioni per strada, provo ad aiutarlo.

## ESEMPI DI ATTIVITÀ ALLE QUALI POTRESTI DEDICARTI:

- innaffiare le piante;
- coltivare e trattare le piante;
- nutrire gli animali;
- osservare gli animali;
- dare medicinali agli animali;
- portare gli animali dal veterinario;
- fare volontariato in un'associazione per il benessere degli animali;
- adottare animali abbandonati.

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Mi piace cucinare
- Mi piace seguire e inventare ricette
- Di solito, la gente apprezza quello che cucino/le mie invenzioni culinarie.

## ESEMPI DI ATTIVITÀ ALLE QUALI POTRESTI DEDICARTI:

- dare lezioni di cucina;
- frequentare corsi di cucina;
- organizzare eventi culinari per i turisti;
- cucinare per degli amici, degli eventi familiari o delle feste.

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Nel mio tempo libero, mi piace ascoltare lingue straniere (per esempio canzoni in altre lingue, video/ film/giochi al computer con sottotitoli, ecc.).
- Mi piace incontrare persone che parlano un'altra lingua e provo a comunicare con loro.
- Ho seguito o sono interessato/a a seguire dei corsi di lingua straniera.
- Le lingue straniere mi affasciano.

## ESEMPI DI ATTIVITÀ ALLE QUALI POTRESTI DEDICARTI:

- andare a eventi multilingue;
- partecipare a un progetto di tandem linguistico;
- ascoltare canzoni in una lingua straniera
- guardare film/video in una lingua straniera (con/ senza sottotitoli);
- utilizzare videogiochi online per i quali è necessario comunicare con giocatori provenienti da altri paesi;
- seguire delle lezioni di lingue;
- leggere libri in versioni bilingue;
- viaggiare in paesi stranieri (con l'intenzione di imparare almeno alcune parole).

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Mi piace leggere.
- Sono capace di concentrarmi su quello che sto leggendo.
- provo a leggere libri in altre lingue o con il testo a fronte

## ESEMPI DI MATERIALI CHE POTRESTI LEGGERE:

- romanzi;
- riviste;
- giornali;
- fumetti;
- riviste specializzate/periodici;
- blog.



UTENTI



N°12

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

HOBBIES

UTENTI



N°10

GIOCHI AL COMPUTER

HOBBIES

HOBBIES

GIOCHI DI SOCIETÀ

N°11

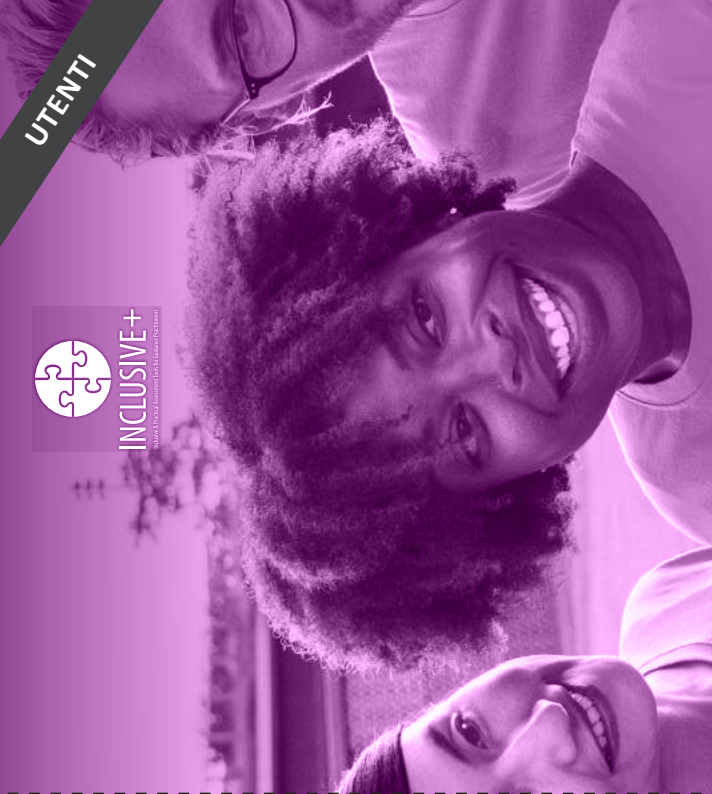


UTENTI

HOBBIES

VOLONTARIATO

N°9



UTENTI

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Mi piace giocare al computer nel mio tempo libero.
- Mi piace dedicarmi a giochi cooperativi.
- mi dedico a giochi che richiedono di amministrare le risorse a disposizione.
- mi dedico a che richiedono una capacità di negoziazione.
- Mi piacciono i giochi di strategia.

## ESEMPI DI TIPI DI GIOCHI A CUI POTRESTI GIOCARE:

- giochi per piattaforma (ad es., Mario, Sonic);
- giochi di ruolo (ad es., Dungeons and Dragons, Final Fantasy);
- giochi di spionaggio (ad es., Metal Gear Solid);
- giochi investigativi; ;
- Simulazione e strategia (ad es., Minecraft, The Sims, PAC MAN).
- Giochi creativi (ad es., musica, danza, karaoke, giochi di cucina);
- Gioco di ruolo multiplayer online o MMORPG (ad es. World of Warcraft)

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Ho già praticato degli sport acquatici che mi hanno aiutato/a ad acquisire conoscenze e abilità tecniche.
- Sono abituato/a a fare sport/attività in montagna che mi hanno permesso di sviluppare le mie conoscenze (ad es., conoscere le località più suggestive , sapere dove andare a fare trekking, conoscere i nomi delle piante e degli animali ecc.).

## ESEMPI DI ATTIVITÀ ALLE QUALI POTRESTI DEDICARTI:

- andare in barca;
- trekking/escursioni;
- sciare;
- fare surf;
- fare snowboard;
- camminata sulla neve;
- arrampicata;
- windsurf;
- sci d'acqua;
- motonautica,
- immersioni;
- parapendio.

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Posso dedicare del tempo alle cause in cui credo
- Faccio parte di un'associazione che promuove delle attività di volontariato a sostegno delle cause in cui credo.

## SEMPI DI CATEGORIE DI ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO:

- Associazioni per la protezione degli animali;
- Associazioni per il dialogo interculturale;
- Associazioni per il dialogo intergenerazionale;
- Associazioni per la protezione dell'ambiente;
- Associazioni LGBT;
- Associazioni pacifiste;
- Associazioni per la tutela di donne e/o bambini;
- Associazioni per la tutela dei diritti umani;
- Associazioni di aiuto per i più indigenti;
- Associazioni di quartiere.

## PRATICO QUESTO HOBBY PERCHÉ:

- Mi piace partecipare a giochi nel corso dei quali posso interagire o comunicare con altre persone.
- Mi piacciono i giochi nel corso dei quali devo cercare di gestire le risorse (tempo, denaro) d'indovinare ( provare a capire/trovare l'informazione giusta), ecc.
- Gioco a giochi che richiedono di sviluppare strategie e/o di anticipare le mosse degli avversari.

## ESEMPI DI TIPI DI GIOCHI A CUI POTRESTI GIOCARE:

- giochi di carte (ad es., Poker, Uno);
- giochi con pedine (ad es., Battleship, Monopoly);
- quiz (ad es., Trivial Pursuit);
- giochi (ad es., Taboo, Pictionary)
- giochi di ruolo (ad es., Cluedo)
- giochi con lettere (ad es., Scarabeo )
- giochi di strategia (ad es., scacchi, pedine)





INCLUSIVE+

Modello Educativo e Formativo D'Ottaviano (2018)



UTENTI

N°2  
PERSEVERANZA

UCS ST. JOHNS UCS

COMPETENZE PERSONALI



INCLUSIVE+

Modello Educativo e Formativo D'Ottaviano (2018)



UTENTI

N°4  
AUTODISCIPLINA

COMPETENZE PERSONALI

COMPETENZE PERSONALI

N°1  
CONOSCENZA DELLE PROPRIE STRATEGIE  
DI APPRENDIMENTO PREFERITE



INCLUSIVE+

Modello Educativo e Formativo D'Ottaviano (2018)

UTENTI

COMPETENZE PERSONALI

N°3  
AUTONOMIA



INCLUSIVE+

Modello Educativo e Formativo D'Ottaviano (2018)

UTENTI

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- so di preferire alcuni modi di imparare ad altri
- Conosco i metodi che mi motivano ad imparare.
- So qual è lo stile di apprendimento che mi si addice di più (visuale, uditivo, leggere e scrivere, cinestetico).
- So quali strategie di apprendimento si addicono al mio stile di apprendimento (leggere, creare tabelle, lavorare in gruppo, ripetere, spiegare, ricopiare, fare liste, riformulare...).
- So qual è la modalità di apprendimento più adatta a me (lezioni online o in presenza, attività di apprendimento esperienziale).

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

- Fai il/la cameriere/a in un ristorante. Ci sarà un evento importante domani. Perciò, dovrai essere in grado di rispondere a qualsiasi domanda sul menù e gli ingredienti dei piatti. Per farcela, tu:
- Provi a leggere le liste degli ingredienti per memorizzarle, perché sai che questo è il metodo più efficace.
  - Sei cosciente che, nel tuo caso, non ti basterà leggere le liste di ingredienti per memorizzarle. Perciò, le ricopi mentre le ripeti a voce alta.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Posso agire contando solo su me stesso/a.
- Non sempre chiedo aiuto quando ho un problema: provo a trovare una soluzione da solo/a prima.
- Posso portare a termine un compito senza ricorrere ad aiuti esterni, anche se so di poter commettere degli errori.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

- Il tuo superiore ti ha chiesto di scrivere un documento in un programma di elaborazione di testi. Devi creare una tabella, ma non riesci ad aggiustare le celle come vorresti. Tu:
- Chiedi aiuto al/la tuo/a superiore/collega;
  - cerchi informazioni su Internet e provi a trovare una soluzione usando i diversi strumenti del programma. Se dovessi trovare una soluzione, chiederai aiuto a qualcuno.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Le difficoltà e gli ostacoli non mi fermano.
- continuo ad andare avanti nonostante i fallimenti: un giorno riuscirò a raggiungere i miei obiettivi.
- Non mollo mai se davvero voglio qualcosa e continuo a provare.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

Hai fatto almeno 10 colloqui con datori di lavoro per ottenere un lavoro, invano. Tu:

- Smetti di provarci. In ogni caso pensi che non ce la farai mai dopo 10 tentativi andati a vuoto. Pensi che l'unico modo per trovare un lavoro sarà quello di rivolgerti alla tua rete di conoscenze.
- Non molli: ogni fallimento ti aiuta a comprendere i tuoi errori e a migliorarti. Riuscirai a trovare un lavoro, dovessi provarci decine di volte!

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Riesco a controllare la mia volontà e a resistere alle tentazioni, fare degli sforzi per raggiungere degli obiettivi che avranno dei benefici a lungo termine.
- Sono capace di finire ciò che ho iniziato.
- Riesco a fare le cose che ho programmato nei tempi previsti. .
- So costringermi a svolgere un compito di cui sono responsabile.

- Riesco a controllare la mia volontà e a resistere alle tentazioni, fare degli sforzi per raggiungere degli obiettivi che avranno dei benefici a lungo termine.
- Sono capace di finire ciò che ho iniziato.
- Riesco a fare le cose che ho programmato nei tempi previsti. .
- So costringermi a svolgere un compito di cui sono responsabile.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

Il tuo/la superiore ti ha chiesto di scrivere un documento per domani. Non ti va e preferiresti chattare su Facebook, ma non hai ancora finito. Tu:

- Non chatti prima di aver finito. Se inizi a chattare, ti distrarrai e potresti non essere in grado di terminare e di scrivere bene il documento.
- Decidi di chattare comunque. È colpa del tuo capo, ti dà troppe cose fastidiose da fare.





UTENTI



N°5

FLESSIBILITÀ E ADATTAMENTO

# COMPETENZE PERSONALI



UTENTI



N°7

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

# COMPETENZE PERSONALI



UTENTI

N°6

ABILITÀ NEL SEGUIRE LE REGOLE/ISTRUZIONI

# COMPETENZE PERSONALI



UTENTI

N°8

CAPACITÀ A GIUDICARE ED INDIVIDUARE I PROPRI PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA

# COMPETENZE PERSONALI

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- So adattarmi facilmente ai cambiamenti...
- Mi sento subito a mio agio quando si verifica un cambiamento.
- Accetto e gestisco i cambiamenti anche quando le cose sono già pianificate.
- Rimango calmo/a quando ci sono cambiamenti.
- Accetto l'opinione degli altri e so adattarmi.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

- Fai il/la cameriere/a in un ristorante. L'ospite importante che sarebbe dovuto venire a cena la settimana prossima ha anticipato la sua visita. Hai due giorni, invece che cinque, per preparare tutto. Tu:
- Ti lasci prendere dal panico. Dici al tuo datore di lavoro che non è possibile cambiare i piani e di anticipare così tanto la prenotazione.
  - Respiri e inizi a individuare delle soluzioni per riuscire a preparare tutto in tempo nonostante questo cambiamento all'ultimo minuto.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di capire perché sono stressato/a.
- Conosco le strategie da adottare per resistere allo stress e ridurre i suoi effetti negativi su di me.
- Sono capace di gestire lo stress e di usarlo per essere più efficiente.
- Sono capace di concentrarmi sugli aspetti positivi in una situazione di frustrazione per calmarmi.
- Se sono troppo stressato/a o frustrato/a, sono capace di spiegarmi e parlarne pacificamente.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

- Fai il/la cameriere/a in un ristorante. È ora di pranzo, il posto è pieno di clienti e stai correndo per evitare di farli aspettare troppo. Dopo un'ora a questo ritmo, ti senti completamente stressato/a. Tu:
- Continui così, anche se sai che rischieresti di rompere un piatto, di cadere o di scoppiare in lacrime.
  - Trovi un modo per calmarti velocemente e continuare a svolgere il tuo lavoro senza incidenti. Riuscirai a servire tutti i clienti come sempre, ma non prima di aver bevuto un bicchiere di acqua e praticato degli esercizi di respirazione per un minuto.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- So sottostare a certi limiti e gestire i miei impulsi,
- Sono capace di adattare il mio comportamento e di controllarmi secondo vincoli generali.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

- Fai il/la cameriere/a in un ristorante. Una volta, il tuo/la tua superiore ti ha sorpreso/a mentre usavi il cellulare durante il servizio. Ti ha detto che era vietato. Però, oggi non ci sono molti clienti nel ristorante e stai aspettando un messaggio dal/la tuo/a ragazzo/a per organizzare un'uscita stasera. Tu:
- Dai un'occhiata al cellulare. In ogni caso, ci sono solo pochi clienti, puoi leggere e mandare un messaggio senza che questo costituisca un danno per i clienti.
  - Aspetti la fine del tuo servizio. Anche se non sei sovraccarico/a, devi rispettare le regole. Hai già sbagliato una volta e non vuoi commettere un altro errore.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- So cosa faccio meglio e in cosa potrei migliorare.
- Sono capace riflettere su una situazione e di capire quello che ho fatto bene e quello che avrei potuto fare meglio.
- Sono capace di ascoltare ed analizzare i commenti degli altri riguardo al mio lavoro.
- Capisco quando faccio un errore e provo e provo ad individuarne le cause in modo da evitarli un futuro.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

- Stai simulando un colloquio di lavoro con il/la tuo/a consulente di orientamento professionale. Alla fine, ti chiedi di parlare dei tuoi errori e delle cose che hai fatto correttamente , ' e esprime la sua opinione sui tuoi punti di forza e le tue debolezze. Tu:
- Avevi già individuato i principali punti di forza e debolezze che ha notato. Ascolti il suo punto di vista ed inizi a riflettere e chiedere consigli su come migliorare.
  - Avevi individuato meno punti di forza/punti deboli di quelli elencati . Ascolti il suo punto di vista ma non sei d'accordo. In ogni caso, non ti apprezza, e il fatto che si concentri tanto sui tuoi punti deboli ne è una prova.





INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale per lo Sviluppo Personale

UTENTI



N°10  
MOTIVAZIONE E DETERMINAZIONE NEL  
RAGGIUNGERE  
GLI OBIETTIVI

## COMPETENZE PERSONALI



INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale per lo Sviluppo Personale

UTENTI



N°12  
CAPACITÀ DI ACCETTARE DEI FEEDBACK

## COMPETENZE PERSONALI

## COMPETENZE PERSONALI

N°11  
PUNTUALITÀ



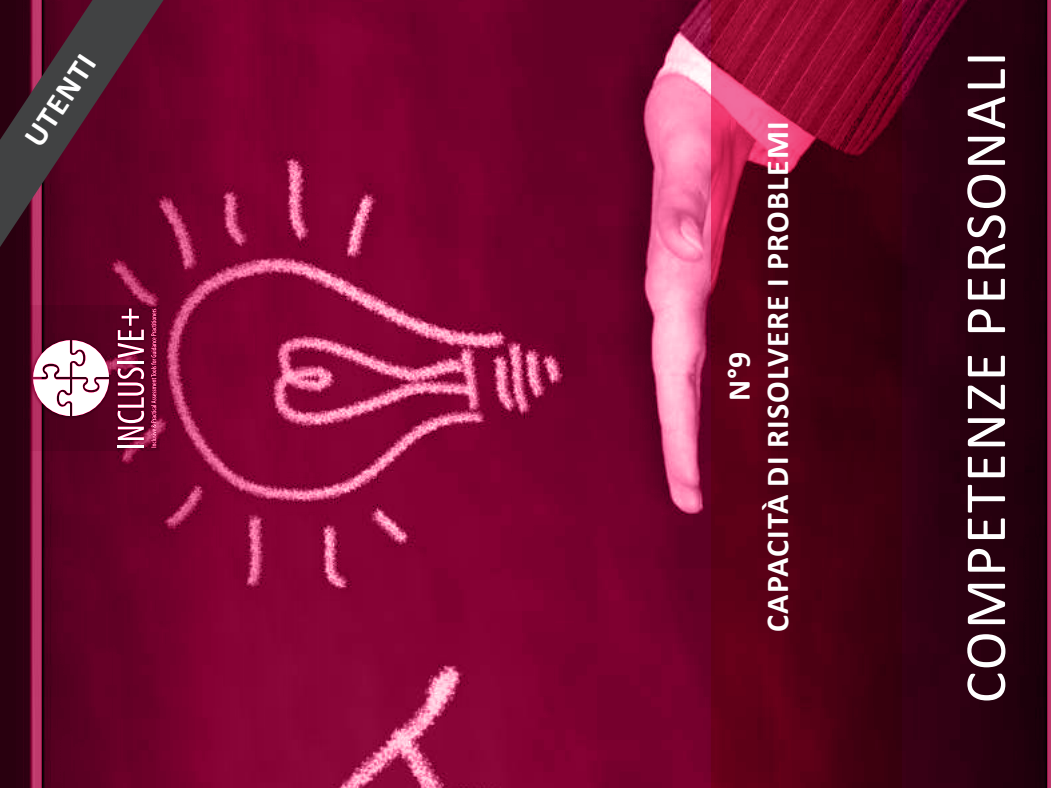
## COMPETENZE PERSONALI

N°9  
CAPACITÀ DI RISOLVERE I PROBLEMI



INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale per lo Sviluppo Personale

UTENTI



UTENTI



INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale per lo Sviluppo Personale

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di ascoltare le opinioni degli altri sul mio lavoro.
- Considero i feedback dati dalle persone con più esperienza come un'opportunità per migliorare.
- Presto attenzione ai feedback e provo ad integrarli nella mia pratica quotidiana.
- Se non capisco o che non sono d'accordo con un feedback, non mi arrabbio ma parlo tranquillamente con il suo autore per capire meglio e evitare frustrazioni.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

- Il tuo datore di lavoro ti osserva mentre stai servendo i clienti in un ristorante. Prima che tu te ne vada, desidera parlare con te del tuo rendimento. Ti dice che fai bene il tuo lavoro ma che dovresti portare i piatti in un altro modo per far sì che siano più stabili e che tu possa camminare più velocemente. Tu:
- Lo/a ringrazi per il consiglio. Proverai a fare come ti ha detto domani. È un consiglio che ti servirà anche in futuro.
  - Lo/a ringrazi ma ti senti offeso/a. Cosa c'è di strano nel tuo modo di portare i piatti? Sei già abbastanza veloce. Continuerai a fare a modo tuo.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- So concentrare la mia energia per portare a termine un compito.
- So impormi delle regole per raggiungere degli obiettivi.
- Sono capace di fare degli sforzi per raggiungere un obiettivo.
- Le mie azioni sono in linea con le mie decisioni.
- Non abbandono al primo segno di difficoltà.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

- Fai il cuoco in un ristorante. Il tuo obiettivo è di preparare un piatto perfetto per un ospite importante che ha prenotato un tavolo per la settimana prossima. Sarà un'occasione per farti notare da questo ospite e dal tuo datore di lavoro. Tu:
- Studi e ti alleni il più possibile anche al di fuori dell'orario di lavoro per evitare qualsiasi errore, fino a che non avrai raggiunto il risultato perfetto a cui miravi.
  - Ti alleni un po', ma sei stanco/a dopo le ore di lavoro, quindi preferisci riposarti a casa anche se il tuo piatto rischia di essere un po' meno perfetto. Mostrerai il tuo talento in altre occasioni.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Per me è importante per me rispettare sempre le regole riguardando l'orario.
- Mi preoccupo delle scadenze.
- Capisco quando devo affrettarmi per rispettare una scadenza.
- Capisco che può essere un problema per gli altri se sono in ritardo.
- Penso che non sia professionale essere in ritardo.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

- Lavori in un negozio di abbigliamento. Oggi hai il compito di aprire il negozio, ma ieri sei andato/a a una festa con i tuoi amici. Quando la tua sveglia suona, sei troppo stanco/a per alzarti. Tu:
- Posponi la sveglia di 15 minuti. Sarai un po' in ritardo, ma sei troppo stanco/a. In ogni caso, non ci sono molti clienti il venerdì mattina e sarai più efficiente durante il giorno se dormi un po' di più.
  - Affronti le tue responsabilità e ti alzi comunque. Non puoi essere la causa di una perdita per la tua impresa. La prossima volta, andrai via un po' prima per poterti alzare più facilmente.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di analizzare una situazione.
- Sono bravo/a a cercare soluzioni.
- So se sono capace di risolvere un problema. In caso contrario, sono in grado di individuare la persona giusta a chi chiedere aiuto.
- Sono capace di valutare i rischi a cui potrebbe portare il modo in cui ho scelto di risolvere il problema.
- Sono capace di prendere decisioni.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

- Fai l'operario in una fabbrica. La macchina su cui lavori smette di funzionare. È una macchina grossa, complessa e potenzialmente pericolosa. Tu:
- Decidi di dare un'occhiata per capire da dove potrebbe venire il problema, ma rispettando sempre le regole di sicurezza. Se non riesci a trovare una soluzione, chiami il/la tuo/a collega incaricato di risolvere questo tipo di problemi.
  - Decidi di dare un'occhiata per capire da dove potrebbe venire il problema, anche se ciò significa violare le regole di sicurezza. In ogni caso, sei un bravo meccanico, ce la farai sicuramente.



UTENTI



INCLUSIVE+  
INNOVATIVE PERSONAL DEVELOPMENT



N°14

VOGLIA DI SCOPRIRE ED IMPARARE

COMPETENZE PERSONALI

UTENTI



INCLUSIVE+  
INNOVATIVE PERSONAL DEVELOPMENT



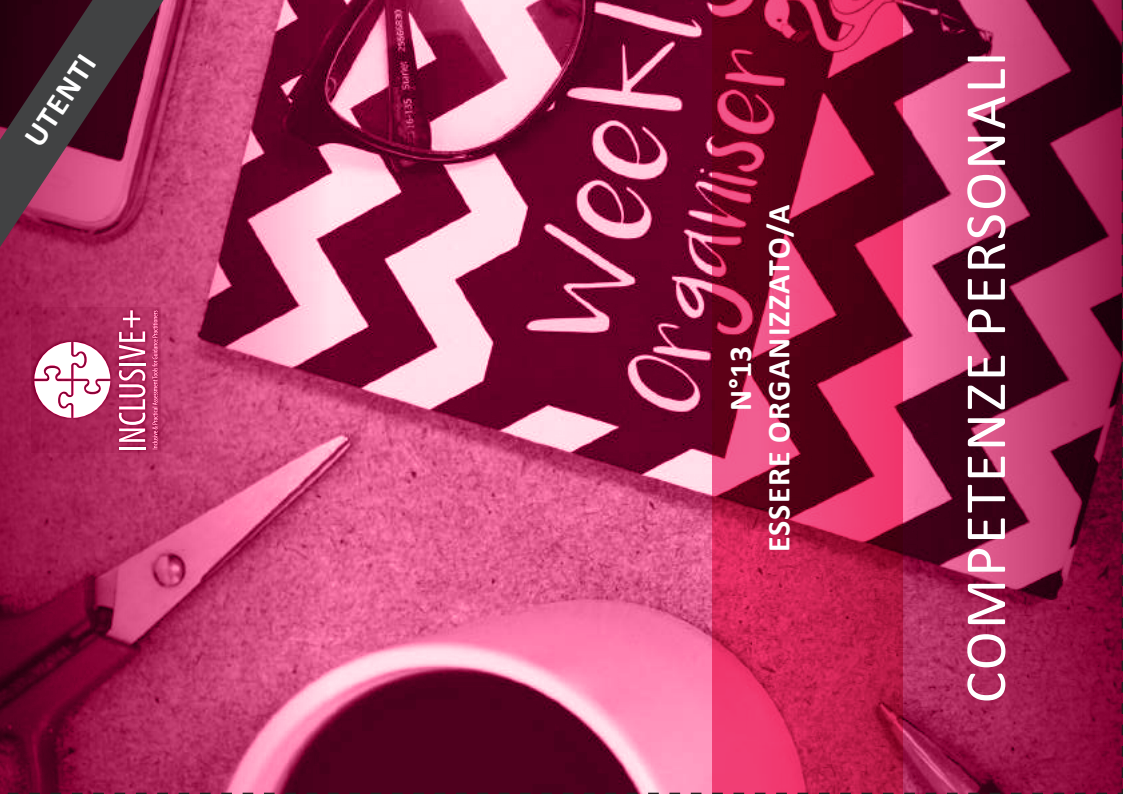
N°16

SENSO DI RESPONSABILITÀ

COMPETENZE PERSONALI

COMPETENZE PERSONALI

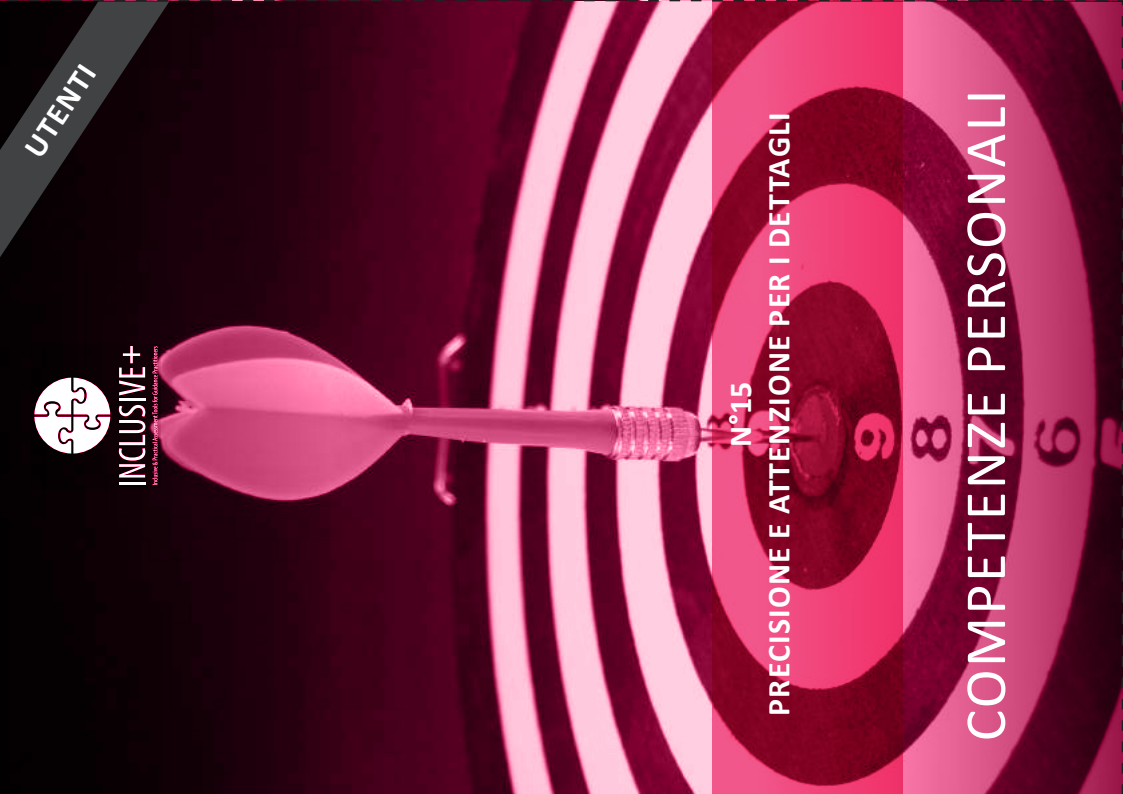
N°13  
ESSERE ORGANIZZATO/A



COMPETENZE PERSONALI

PRECISIONE E ATTENZIONE PER I DETTAGLI

N°15



INCLUSIVE+  
INNOVATIVE PERSONAL DEVELOPMENT

UTENTI

UTENTI



INCLUSIVE+  
INNOVATIVE PERSONAL DEVELOPMENT



## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Penso sempre prima di agire.
- Valuto sempre le conseguenze delle mie azioni, per gli altri e per me stesso/a.
- Accetto e riconosco i miei errori, non scarico mai la colpa sugli altri.
- Non fuggo dai miei doveri.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

Fai il/la babysitter e ti devi occupare di un/a bambino/a di 10 anni. Si lamenta di avere mal di stomaco. Vuole prendere una medicina che tu non conosci ma che si trova nella sua stanza dato che dice che è quella che i suoi genitori gli/i/le danno per questo tipo di dolore. Tu:

- Provi a chiamare i genitori per verificare se è vero. Se non risponderanno, non rischierai di dare al/la bambino/a una medicina che non conosci. In ogni caso, avevi chiesto una lista precisa delle medicine a cui il/la bambino/a è allergico/a, quindi non ti puoi sbagliare.
- Provi a chiamare i genitori per sapere se è vero. Se non rispondono, leggi il foglio di istruzioni della medicina e decidi di dargliela se corrisponde ai suoi sintomi.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono attratto da quello che è nuovo per me.
- L'ignoto non mi fa paura.
- Considero le novità come un'opportunità per imparare e migliorarsi.
- Considero l'apprendimento come un modo per allargare i miei orizzonti.
- Sono motivato/a ad imparare perché mi permette di migliorarmi.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

Ti viene offerto un lavoro in un ristorante, ma il datore di lavoro ti spiega che dovrai prendere gli ordini attraverso un tablet. Non hai mai usato questo tipo di dispositivo e non hai nessun'idea di come funziona. È:

- Si tratta di una sfida che vuoi affrontare perché ti permetterà di acquisire nuove competenze.
- Che sfortunata! Ti fa un po' paura e per questo potresti rifiutare l'offerta di lavoro...

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di pianificare.
- Finisco ogni mio compito in tempo.
- Non dimentico i miei compiti, riunioni o scadenze.
- Sono capace di portare a termine i miei compiti seguendo un ordine di priorità.
- Invento dei metodi per evitare di dimenticare delle cose (con delle liste di cose da fare, etc.).

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

Inizi a fare il/la badante per una persona anziana. La sua famiglia ti spiega quale medicina deve prendere e a che ora. Poi, ti parlano anche di alcune visite mediche a cui lo dovrai accompagnare. Tu:

- Non prendi nessuna appuntamento. Non ti serve, hai una memoria infallibile, ti ricorderai tutto.
- Prendi appuntamenti sul calendario del tuo cellulare/nella tua agenda. Così, sei sicuro/a di non dimenticare niente. Non si possono certo trattare alla leggera, visite mediche e somministrazione di farmaci.

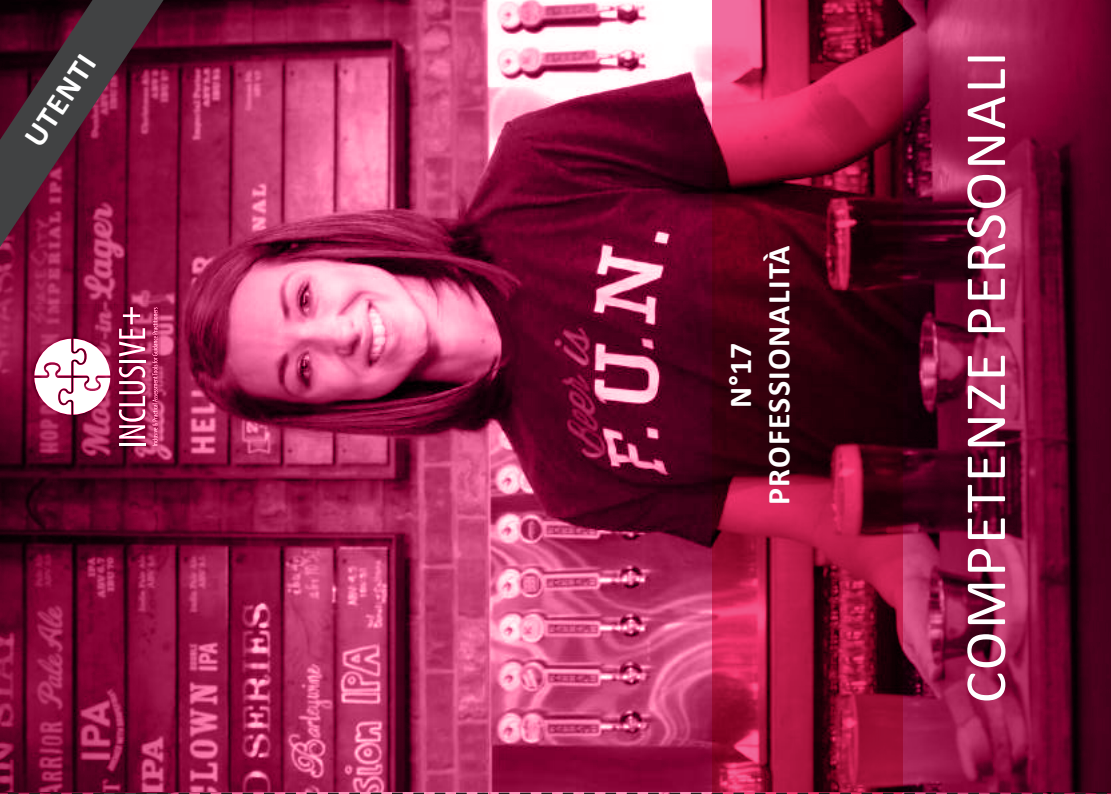
## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Osservo molto la gente e le cose attorno a me.
- Mi capita spesso di notare i piccoli cambiamenti prima degli altri.
- Ascolto attentamente quel che mi dicono le persone.
- Non esito a dare informazioni supplementari nelle mie comunicazioni scritte/orali.
- Non esito a fornire esempi per puntualizzare.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

Un/a nuovo/a impiegato/a arriva nel ristorante in cui lavori. Il datore di lavoro ti chiede di fargli/le da mentore e di spiegarli/le quel che non può fare, quel che si aspetta da lui/lei e di dargli/le consigli. Tu: :

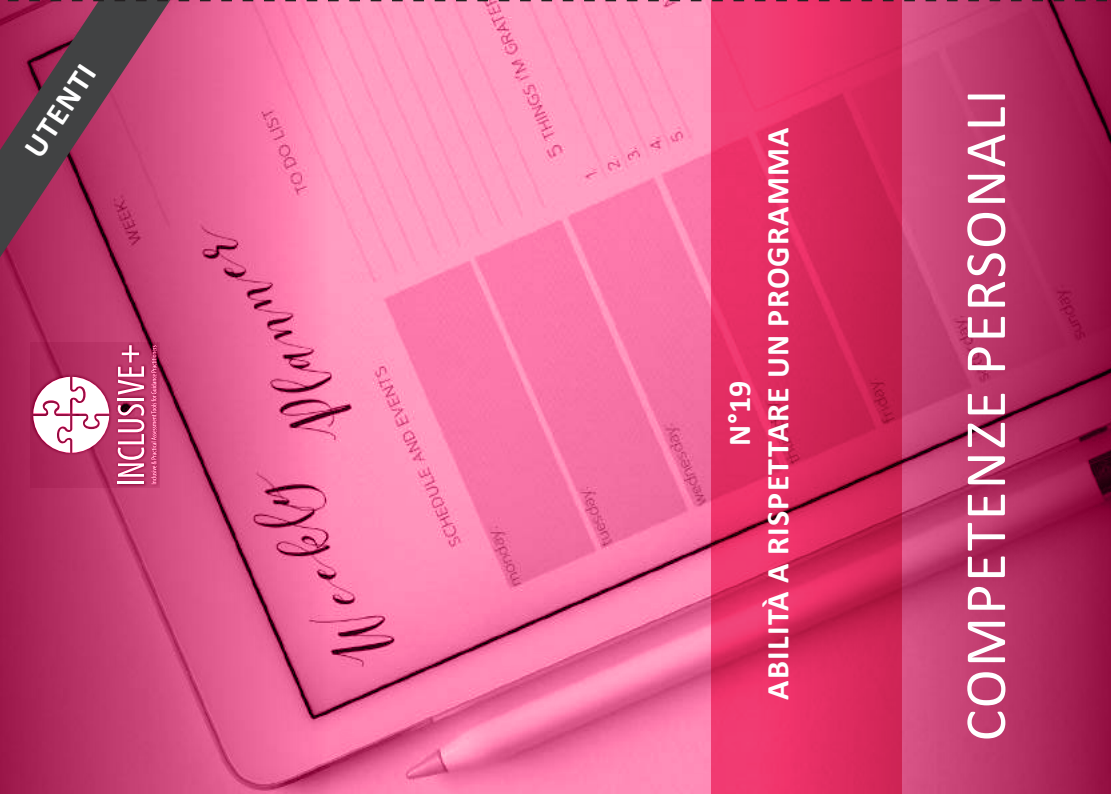
- Hai bisogno di solo qualche minuto di osservazione per capire che tipo di persona che è e come si sente e per personalizzare la tua attività di mentoring. Spieghi come funziona il tuo lavoro e fornisci molti esempi per illustrare l'elenco di divieti da condividere con il/la tuo/a nuovo/a collega.
- Parli un po' con la persona per conoscerlo/a meglio. Gli/le dai qualche esempio di divieti. Poi tornerai a parlare di argomenti che ti interessano di più.



INCLUSIVE+  
Modello Didattico Innovativo della Scuola Primaria

N°17  
PROFESSIONALITÀ

COMPETENZE PERSONALI



INCLUSIVE+  
Modello Didattico Innovativo della Scuola Primaria

N°19  
ABILITÀ A RISPETTARE UN PROGRAMMA

COMPETENZE PERSONALI



INCLUSIVE+  
Modello Didattico Innovativo della Scuola Primaria

N°18  
PAZIENZA

COMPETENZE PERSONALI



INCLUSIVE+  
Modello Didattico Innovativo della Scuola Primaria

N°20  
FIDUCIA IN SE STESSI

COMPETENZE PERSONALI

UTENTI

UTENTI

UTENTI

UTENTI



## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Non mi arrabbio quando incontro delle difficoltà.
- Posso rimanere calmo/a anche se sono vittima di un errore, problema o disagio.
- Sono capace di dare del tempo agli altri per permettere loro di svolgere il proprio compito.
- Sono capace di aspettare per raggiungere i miei obiettivi.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

Fai il/la cuoco/a in un ristorante. Un/a nuovo/a aiuto cuoco è appena arrivato/a. Nel momento più stressante della giornata, quando tutta la squadra deve essere molto coordinata ed efficiente, si confonde. Tu:

- Ti arrabbi. Stamattina, avevi spiegato dove erano sistemati tutti gli strumenti ed ingredienti. La sua confusione non è legittima.
- Fai un respiro profondo. È normale che sia un po' confuso/a all'inizio. Indichi velocemente dove si trovano gli utensili che non riesce a trovare. Tra qualche giorno, si adatterà.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Ho voglia di fare il mio lavoro in maniera impeccabile.
- Sono capace di adattare il mio comportamento al contesto lavorativo.
- Faccio sempre del mio meglio per dare l'immagine migliore di me e dell'organizzazione dove lavoro.
- Sono capace di controllarmi per rispettare sempre le regole, gestire le mie emozioni ed evitare reazioni impulsive.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

Fai il/la commesso/a in un ristorante. Un cliente che hai appena servito ti richiama in malo modo dicendo che c'è una salsa nel suo piatto mentre aveva chiesto che fosse tolta. Sai che ha dimenticato di informarti su questo dettaglio e non ti piace il suo atteggiamento spiacevole. Tu:

- Chiedi scusa con un sorriso e proponi di riportare il piatto in cucina e di chiederne un altro senza salsa.
- Gli/le dici che è colpa sua perché ha dimenticato di chiedertelo. Aggiungi che lo potresti riportare per fargli/le un favore se smette di essere scortese.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono capace di gestire il tempo in modo da completare tutti i miei compiti entro le scadenze previste.
- Non sono in ritardo al lavoro e non me ne vado prima dell'orario previsto.
- Non esito a annotare gli appuntamenti per evitare di dimenticarli o di mancarli.
- Sono capace di individuare gli strumenti più adatti per prendere nota degli appuntamenti in base alla mia routine (cellulare, calendario elettronico o cartaceo, etc.).
- Sono capace d'includere riunioni/eventi estemporanei nel mio programma.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

Fai il/la babysitter e ti devi occupare di quattro bambini. Ne devi prendere due a scuola, e accompagnare ognuno di loro alle sue attività pomeridiane, che iniziano e finiscono a diversi orari e cambiano da un giorno all'altro. Tu:

- Hai un'agenda in cui ti sei segnato/a l'orario di ogni appuntamento di ogni bambino per essere sempre puntuale e evitare di dimenticare qualcosa.
- Non hai preso appunti. Non ti serve, ti ricordi sempre tutto e anche i bambini sanno di dover svolgere delle attività, quindi siete doppiamente sicuri.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- So di avere la capacità di fare quello che mi è chiesto.
- Non ho paura di fallire perché penso di avere o di poter acquisire le risorse per raggiungere i miei obiettivi.
- Non esito né dubito eccessivamente davanti a delle sfide o novità: niente mi impedisce di mettermi alla prova.
- Anche se non sono capace di raggiungere il mio obiettivo, penso sempre di poterci riuscire se sceglierò di migliorarmi.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

Il tuo consulente in materia di orientamento professionale ti parla di un concorso per diventare badante nel settore pubblico. Potrebbe essere una vera opportunità per il futuro. Tuttavia, sai che dovrai studiare per avere la possibilità di superarlo con successo. Tu:

- Decidi di affrontare la sfida e fare del tuo meglio. Se studi seriamente, non c'è ragione di dubitare del buon esito della prova. Inoltre, è un esame annuale. Se non lo passi questa volta, ci riproverai l'anno prossimo.
- Decidi di ignorarlo. Potrebbe essere un'opportunità, ma non fa per te. Non sei bravo/a a imparare e hai una cattiva memoria. Non ci riuscirai mai, quindi è inutile perdere tempo.





UTENTI



INCLUSIVE+  
INNOVATION THROUGH INCLUSION

N°21  
OPEROSITÀ

COMPETENZE PERSONALI



## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- so lavorare molto per raggiungere i miei obiettivi.
- Sono pronto/a a fare degli sforzi in un periodo particolarmente gravoso dal punto di vista lavorativo.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE

Hai deciso di sostenere un concorso per migliorare la tua situazione e ottenere un lavoro stabile. È tra due mesi e sai che c'è molto da studiare. Tu:

- Stabilisci un piano di ripasso per organizzare meglio il tuo studio in modo da coprire tutti gli argomenti del programma. Ad ogni modo, ripasserai il più possibile, ogni volta che avrai un momento libero. Il tuo piano costituisce solo un riferimento.
- Cerchi di trovare il tempo per studiare tra due uscite con i tuoi amici. Ad ogni modo, sai già che se ti limiterai a studiare, non otterrai dei grandi risultati. Devi aspettare di essere dell'umore giusto per imparare.





UTENTI



N°1  
ABILITÀ MANUALI

COMPETENZE PROFESSIONALI



N°2  
CONOSCENZE MECCANICHE GENERALI

COMPETENZE PROFESSIONALI

UTENTI



UTENTI



N°3  
COMPETENZE DI BASE NEL CAMPO DELLE VENDITE

COMPETENZE PROFESSIONALI



N°4  
GESTIONE DI UN DEPOSITO

COMPETENZE PROFESSIONALI

UTENTI

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono interessato/a a capire come le macchine funzionano.
- Riparo spesso le cose quando c'è un malfunzionamento.
- Conosco e sono abituato/a ad usare i principali strumenti usati in meccanica.
- Ho almeno una conoscenza matematica basica.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Tuo fratello ti chiede di dare un'occhiata alla sua macchina per vedere se puoi fare qualcosa per farla funzionare.

- Certo che lo fai! La gente ti chiede spesso di dare un'occhiata quando ci sono problemi di questo tipo. La meccanica è il tuo campo! Ti basta poco tempo per capire qual è il problema della sua macchina e risolverlo.
- Puoi dare un'occhiata, ma non sei uno specialista. La meccanica t'interessa quindi potresti capire qual è il problema e trovare una soluzione, ma può darsi che tu non ce la faccia. Dipende dal livello di complessità.
- Che idea strana! Non sai niente di macchine o di meccanica, non puoi aiutarlo in nessun modo. Gli consigli di chiedere aiuto a qualcun altro.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Ho la patente e sono abituato/a a guidare.
- Ho già usato macchine di sollevamento o imparo perché sono già abituato/a a guidare diversi tipi di veicoli (macchine, kart, camion, ecc.).
- Sono prudente, faccio attenzione a quello che mi circonda e rispetto scrupolosamente le norme di sicurezza.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

È il tuo primo giorno di lavoro. Ti viene richiesto di muovere casse pesanti con delle macchine di sollevamento. Tu:

- Sei a tuo agio con questo tipo di macchine dato che le hai già usate precedentemente. Basterà qualche minuto!
- Puoi provarci dato che sei abituato/a a guidare diversi tipi di veicoli. Hai solo bisogno che qualcuno ti spieghi come usare i diversi comandi di questa macchina soprattutto perché non sei abituato/a a sollevare materiali.
- Sai più o meno come si guida una macchina, ma usi la tua da un po'. Non hai idea di come funzionino le macchine di sollevamento.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Sono abituato/a a fare delle cose con le mani.
- Sono già stato pagato/a per un lavoro artigianale.
- Sono bravo/a a fare delle cose con le mie mani: sono preciso/a e attento/a ai dettagli.
- Ho sempre idee nuove e mi piace creare.
- Sono capace di lavorare a lungo servendomi delle mie mani.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Hai appena trovato un lavoro in una fabbrica di ceramiche artigianali. Ti viene richiesto di fare delle incisioni su un barattolo per disegnare piccoli fiori e animali con degli strumenti specifici.

- Non è affatto un problema. Sei abituato/a a disegnare ornamenti o a realizzare dei lavori di precisione.
- Sei un po' dubbioso/a. Sei abituato/a ad usare le mani per fare dei barattoli o altri oggetti, ma non sei abituato/a a fare lavori che richiedono molta precisione.
- Non sei per niente abituato/a ad usare le mani. Di solito, la gente dice che sei un po' goffo/a. Ti trovi più a tuo agio quando devi parlare con altre persone che quando devi usare le mani.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Ho delle competenze matematiche di base.
- Ho buone competenze di servizio al cliente.
- Sono amichevole e mi piace stare a contatto con molte persone.
- Posso acquisire una buona conoscenza dei prodotti offerti.
- Sono capace di negoziare se necessario.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Sei commesso/a in un negozio di abbigliamento. Un cliente ti chiede una giacca che ha visto sul sito web ma che non riesce trovare in negozio. Tu:

- Capisci subito di che prodotto sta parlando dato che conosci molto bene tutti i prodotti. Ti sono rimasti alcuni esemplari in magazzino, gli/le chiedi la sua misura e vai a cercare la giacca.
- Non hai nessun'idea del prodotto a cui si riferisce. Devi chiedere a un collega o cercare sul sito web. Ci potrebbero essere alcuni articoli in magazzino ma dato che non vuoi andare a cercarlo invano, dai al cliente una giacca della stessa misura per fargliela provare. Se gli/le sta bene, andrai a cercare quello/a che ti ha chiesto, sperando che ne sia rimasta una.





INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale di Scienze e Tecnologie

UTENTI



N°6

CONOSCENZA DELLE PRINCIPALI NORME PER  
LA SICUREZZA ALIMENTARE

COMPETENZE PROFESSIONALI



INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale di Scienze e Tecnologie

UTENTI



N°8

CONOSCENZA DEI SISTEMI DI STOCCAGGIO

COMPETENZE PROFESSIONALI

COMPETENZE PROFESSIONALI

COMPETENZE MATEMATICHE DI BASE  
N°5



INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale di Scienze e Tecnologie

UTENTI



N°7

NOZIONI DI PRONTO SOCCORSO

COMPETENZE PROFESSIONALI



INCLUSIVE+  
Istituto Nazionale di Scienze e Tecnologie

UTENTI



## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- So contare e capisco i diversi ordini di grandezza (decina, centinaia, migliaia, milioni, miliardi).
- Sono capace di effettuare calcoli semplici (addizioni, moltiplicazioni, sottrazioni, divisioni).
- Sono capace di effettuare a mente i calcoli più semplici.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

- Lavori in un deposito. Il tuo datore di lavoro ti chiede di contare il numero di casse che contengono chiodi. Ce ne sono molte, ma sono allineate l'una sull'altra. Tu:
- Conti le casse una per una anche se ci vorrà un po' più di tempo...
- Conti il numero di righe e il numero di colonne e fai una moltiplicazione. Se ne mancano alcune in una riga, le sottrairai alla fine.
- Non ce la farai mai. Ce ne sono troppe e non sai da dove iniziare. Ti confonderesti se dovessi contarle una ad una.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

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

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Sei aiuto cuoco in un ristorante. All'orar di pranzo, noti che la bottiglia di salsa che devi versare è stata aperta da giorni e dimenticata in fondo al frigorifero. Però hai dimenticato di scrivere la data esatta di apertura e non sei sicuro/a che la data di scadenza sia stata superata. Tu:

- Decidi di usarla lo stesso. Sarebbe un peccato buttarla, in ogni caso non sarà stata aperta più di una settimana fa.
- Decidi di buttarla. Dato che hai dimenticato di scriverci la data, non sei sicuro/a del giorno di apertura. un cliente potrebbe avere un'intossicazione alimentare ed è meglio non correre rischi.

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- So quali comportamenti adottare o evitare in caso di ferita, caduta, intossicazione, ecc.
- Sono capace di effettuare azioni semplici in caso di incidenti comuni, come disinfettare una ferita.
- Mi preoccupo del benessere degli altri e sono capace di effettuare azioni semplici per promuoverlo (come lavare bambini o anziani).
- Conosco i numeri di emergenza da chiamare in caso di incidente.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

- Fai il/la babysitter. Dato che c'è una bella giornata e che il/la bambino/a di cui ti occupi vuole andare in bicicletta, lo/la porti al parco dopo aver ricevuto l'autorizzazione dei genitori. Dopo qualche minuto, cade e si graffia leggermente la pelle sul braccio. Tu:
- Lo/la porti a casa. È una piccola ferita ma bisogna disinfettare in ogni caso.
  - Non è niente. Gli/le dici che non c'è motivo di piangere per questo e lo/la lasci continuare ad andare in bici ma facendo più attenzione.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Questo è il tuo primo giorno come magazziniere. Il tuo responsabile ti chiede di mettere gli oggetti che sono appena arrivati al posto giusto. Per fare ciò, devi usare un sistema di piattaforma mezzanino. Tu:

- Devi solo seguire le istruzioni che ti ha dato: in ogni caso, sai già come usare questo sistema.
  - Ascolti attentamente le sue istruzioni: non hai ancora usato questo sistema, ma pensi che riuscirai a comprenderne il funzionamento. Ascolti ma non sai cosa fare, non hai mai usato questo tipo di dispositivo. Sarebbe meglio se qualcuno potesse farti vedere come si usa.
- Ho una conoscenza dei sistemi di stoccaggio e/o ho già lavorato in un magazzino.
- So come utilizzare i diversi dispositivi per gestire un magazzino (ad esempio l'impilamento di pallet, piattaforme mezzanino, apparecchiature di stoccaggio automatizzate, ...).

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...



UTENTI



INCLUSIVE+

INIZIATIVA DI POLITICHE SOCIALI

PER IL BENESSERE DEI CITTADINI



## COMPETENZE PROFESSIONALI

CAPACITÀ DI LAVORARE SEGUENDO DEI TURNI

N°10

CONOSCENZA DEL CATALOGO  
N°9

## COMPETENZE PROFESSIONALI



INCLUSIVE+

INIZIATIVA DI POLITICHE SOCIALI

PER IL BENESSERE DEI CITTADINI

UTENTI

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- dormo bene e sono capace di addormentarmi a orari diversi, anche nel corso della giornata se necessario.
- So resistere alla stanchezza e non ho problemi a lavorare di notte.
- Sono capace di capire quando concentrazione e attenzione diminuiscono troppo perché ho bisogno di riposare.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Hai lavorato di notte dall'inizio della settimana. Sai che per stare bene hai bisogno di dormire almeno 7 ore, il che significa che dovresti andare a letto ora. Tuttavia, ti accorgi di aver dimenticato di fare il bucato. Tu:

- Lo fai ugualmente. Hai bisogno di vestiti puliti!
- Lo farai domani, non cambierà nulla e hai bisogno di essere vigile per evitare di addormentarti al lavoro e mentre guidi. Potrebbe essere pericoloso!

## POSSO DIRE DI ESSERE IN POSSESSO DI QUESTA COMPETENZA SE...

- Ho una buona memoria.
- Sono interessato/a ai prodotti che vende l'impresa in cui lavoro.
- Voglio essere veloce quando un cliente mi chiede di un prodotto in particolare, e ciò è possibile solo conoscendo il catalogo.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Lavori come venditore in un negozio di ferramenta. Un cliente ti chiede delle viti specifiche. Tu:

- Sai a che cosa si riferisce, si tratta di un articolo venduto in negozio . Hai solo bisogno di controllare ci sono delle scorte in magazzino al momento.
- È possibile che il negozio le venda , ma hai bisogno di controllare per assicurarti di aver capito di che prodotto parla il cliente. Poi, dovrai verificare anche la disponibilità.





## POSSO DIRE DI AVERE QUESTA COMPETENZA SE:

- Sono capace di chiamare con un cellulare.
- Sono capace di mandare e leggere i messaggi.
- Posso ascoltare i messaggi vocali che mi vengono inviati.

## WHICHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

La tua compagnia telefonica ti ha appena mandato un messaggio per informarti che qualcuno ti ha appena lasciato un messaggio in segreteria . Tu:

- Apri e leggi il messaggio inviato dalla tua compagnia telefonica. Riesci facilmente ad accedere e ascoltare il messaggio in segreteria.
- Leggi il messaggio inviato dalla tua compagnia telefonica ma chiedi aiuto a qualcuno perché non riesci ad ascoltare il messaggio in segreteria.
- Chiedi aiuto a qualcuno perché hai difficoltà ad accedere al messaggio inviato dalla tua compagnia telefonica.

## POSSO DIRE DI AVERE QUESTA COMPETENZA SE:

- Sono capace di usare le applicazioni più comuni (WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, LinkedIn, ecc.).
- Sono consapevole dei rischi legati all'uso dei social network e so come proteggere i miei dati personali.
- Sono cosciente dei benefici che posso trarre dell'uso delle reti sociali (accedere a informazioni mirate, trovare un lavoro, ecc.).

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

Inizi a lavorare in una nuova impresa. I tuoi colleghi ti dicono che comunicano i loro ritardi/assenze mediante un gruppo su WhatsApp. Tu:

- Sul tuo cellulare hai già tutte le principali applicazioni dei social network . Devi solo dare il tuo numero per essere aggiunto al gruppo: sai come funziona.
- Devi installare l'applicazione sul tuo cellulare, ma sai come scaricarla. Poi, usi già altri social network quindi non dovresti metterci troppo tempo a imparare .
- Non hai WhatsApp, non utilizzi le e applicazioni dei principali social network, né sai come scaricarle. Devi chiedere ai tuoi colleghi di installarla e di mostrarti come funziona.

## POSSO DIRE DI AVERE QUESTA COMPETENZA SE:

- So usare una tastiera.
- Sono capace di verificare se il mio PC è connesso a Internet.
- Conosco i diversi motori di ricerca.
- Sono capace di individuare le parole chiave da inserire per ottenere risultati migliori.
- Sono capace di selezionare il tipo di materiale di cui ho bisogno (informazioni testuali, immagini, video, libri, etc.).

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

- Sei un/a commesso/a in un negozio di vestiti. Un cliente ti chiede un prodotto che ha visto sul sito web che tu non conosci. Per aiutarlo/a, tu:
  - Cerchi sul sito (nel tuo cellulare o sul computer) e chiedi al cliente di indicarti il prodotto desiderato. Ci vorranno solo pochi minuti !
  - Non sai come cercare prodotti su Internet. Preferisci rivolgerti a un/a tuo/a collega o chiedi che sia il cliente stesso a mostrartelo.

## POSSO DIRE DI AVERE QUESTA COMPETENZA SE:

- Sono capace di creare un indirizzo di posta elettronica (da solo/a o con l'aiuto di qualcuno ).
- So come mandare un' e-mail e allegare un documento.
- So usare le funzioni di base di un indirizzo di posta elettronica: sono capace di leggere le e-mail che ricevo, di verificare quelle che ho mandato, di salvare bozze e di gestire la posta indesiderata.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA SITUAZIONE?

- Vuoi candidarti per un lavoro on-line, ma hai bisogno di un indirizzo di posta elettronica per mandare il tuo curriculum. Tu:
  - Lasci stare. Non sai come creare un indirizzo di posta elettronica né come mandare il tuo curriculum. Sprecheresti troppo tempo e in ogni caso, preferisci andare nei negozi e consegnare direttamente il tuo curriculum ai potenziali datori di lavoro.
  - Crei un indirizzo di posta elettronica . Non ti ci vorrà molto tempo perché sai già che tipo di client di posta elettronica preferisci avere e come creare un indirizzo e-mail. Una volta creato l'indirizzo, potrai scrivere un' e-mail, allegare il tuo curriculum e inviarlo al destinatario.



UTENTI

N°7  
CAPACITÀ DI APPRENDERE COME UTILIZZARE  
SOFTWARE DI BASE

COMPETENZE DIGITALI

N°5  
UTILIZZO DELLE FUNZIONI ELEMENTARI  
DEL COMPUTER

COMPETENZE DIGITALI

N°6  
REDIGERE UN CURRICULUM

COMPETENZE DIGITALI



## POSSO DIRE DI AVERE QUESTA

### COMPETENZA SE:

- Sono capace di usare una tastiera e conosco semplici scorciatoie da tastiera (per esempio, copia-incolla).
- So usare programmi di base: posso scrivere un testo in Word, salvare e stampare un documento, ecc.
- So come cercare i documenti, le immagini, e i file audio che ho salvato sul computer.
- So come navigare sull'Internet.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA

### SITUAZIONE?

Il tuo datore di lavoro è alla ricerca di nuovi commessi che lavorino in negozio e ti ha chiesto di copiare l'offerta di lavoro che ha scritto a mano attraverso un programma di elaborazione di testi. Poi, dovrai stamparla e appenderla sulla porta d'ingresso:

- Non è affatto un problema. Ti ci vogliono cinque minuti per copiarla con un programma di elaborazione di testi, salvarla nei documenti e stamparla.
- Sai come copiarla, ma pensi che potresti avere delle difficoltà a stamparla.
- Avrai difficoltà ad aprire il programma e copiare l'offerta di lavoro correttamente. Non sei abituato/a a scrivere sul computer, e non hai idea di come si stampi un documento. Devi chiedere a qualcuno di ricordarti/mostrarti come funziona.

## POSSO DIRE DI AVERE QUESTA

### COMPETENZA SE:

- Sono interessato alla tecnologia e sono sempre disposto a saperne di più.
- Non ho paura di usare strumenti nuovi.
- Credo che i dispositivi tecnologici possano aiutarmi a essere più efficiente nel mio lavoro e farmi risparmiare tempo.

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA

### SITUAZIONE?

Devi intervistare i clienti sulla loro esperienza di acquisto in un negozio. Prima, compilavi i questionari cartacei. Oggi, il tuo datore di lavoro ti ha detto che dovrai usare un tablet per compilare i questionari. Tu:

- Sei un po' turbato/a: i questionari cartacei erano perfetti e semplici da utilizzare. Perché il tuo datore di lavoro vuole rendere vuole complicare le cose?
- Non sai come usare un tablet e non vuoi impararli! Sei curioso/a di utilizzare questo nuovo strumento che cambierà il tuo lavoro quotidiano. Non vedi l'ora di imparare a usarlo!
- Hai già familiarità con i tablet, sarà semplicissimo!

## CHE COSA FARESTI IN QUESTA

### SITUAZIONE?

Hai trovato l'offerta di lavoro perfetta e vorresti mandare

la tua candidatura. Il datore di lavoro ti chiede di

allegare il tuo curriculum, ma tu non ne hai uno. Tu:

- Sai che tipo di informazioni inserire e sei capace di scriverne uno carino con un programma di elaborazione di testi. Anche se dovessi incontrare delle difficoltà, sai come utilizzare Europass per prepararlo velocemente!
- Non sai come redigere un curriculum carino con un programma di elaborazione di testi ma sai usare Europass, quindi sai che andrà tutto liscio!
- Non sai cosa scrivere in un curriculum, né come strutturarlo. Non hai mai sentito parlare di nessuno strumento che possa aiutarli a scriverlo rapidamente.

## POSSO DIRE DI AVERE QUESTA

### COMPETENZA SE:

- So quali informazioni includere in un curriculum.
- Conosco gli strumenti che possono aiutarmi a scrivere il mio curriculum (ad es., Europass).
- Sono capace di aggiornare il mio curriculum caricando il documento su uno strumento specializzato come Europass o di aprirlo in un programma di elaborazione di testi.
- Sono capace di adattare il mio curriculum a ogni offerta di lavoro.





# PARTNERS



## COORDINATORE

### FUNDACIÓN COREMSA

[www.fundacioncoremsa.org](http://www.fundacioncoremsa.org)



### ACE-ES

[www.ace-economiesociala.ro](http://www.ace-economiesociala.ro)



### EUROPERSONAL

[www.skolenievzv.eu](http://www.skolenievzv.eu)



### INOVA

[www.inovaconsult.com](http://www.inovaconsult.com)



### CESIE

[cesie.org](http://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.