

- Candidato
- Tutor
- Assessor



T6.c | STANDARD della COMPETENZA

versione 3.1

| Personalità | | EMPATIA | |
|--|--|--|--|
| CONOSCENZA (La persona.....) | | ABILITÀ (La persona è in grado di.....) | |
| <ul style="list-style-type: none"> • è consapevole dei valori e delle idee delle persone con differenti background culturali e sociali. • è consapevole della propria cultura, convinzioni, abitudini, comportamenti, modi di pensare e prospettive (identità e immagine di sé). | | <ul style="list-style-type: none"> • Mantenere una mentalità aperta mentre si relaziona con gli altri • Comunicare senza intoppi • Interpretare elementi para verbali • Minimizzare le barriere psicologiche e le differenze con gli altri | |
| RISULTATI DI APPRENDIMENTO (La persona è in grado di) | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere e relazionarsi con l'umore, i sentimenti, i pensieri e le convinzioni degli altri ✓ Prendersi cura dell'altro e dei suoi sentimenti, inclinazioni e interessi all'interno della missione collettiva. | | | |
| INDICATORI DI VALUTAZIONE | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comprende le componenti tacite del dialogo/interazione e del linguaggio del corpo • Sente e immagina il mondo dalla prospettiva delle altre persone, comprese le dimensioni emotive ed intellettuali. • Stabilisce relazioni armoniose con le altre persone. | | | |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|--|--|--|--|
| VOLONTARIATO | MONDO DEL LAVORO | | |
| <p>Essere in grado di stabilire un rapporto attivo e personalizzato con le persone nelle attività di volontariato.</p> <p>Essere in grado di capire, comunicare e scambiare valori etici, umani e sociali del volontariato con potenziali sostenitori e collaboratori.</p> | <p>Interagire con colleghi/manager/dipendenti con una mente aperta e mantenendo una buona relazione, nel rispetto reciproco dei ruoli.</p> | <p>Cittadinanza (6)</p> <p>Consapevolezza ed espressione culturale (8)</p> | <p>Casi/Story telling, evidenziando entrambe le dimensioni emotive e razionali delle interazioni, feedback da persone e colleghi</p> |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| Personalità | | COINVOLGIMENTO | |
|--|--|---|--|
| CONOSCENZA (La persona) | | ABILITÀ (La persona è in grado di) | |
| <ul style="list-style-type: none">• è consapevole dei codici di condotta e di comportamento generalmente accettati nei diversi contesti e ambienti• è consapevole dei concetti di base che riguardano l'uguaglianza di genere e la non discriminazione di individui, gruppi, all'interno delle organizzazioni, società e culture• Comprende le dimensioni culturali-sociali -economiche di contesti specifici• è consapevole del proprio valore e del potenziale contributo che può fornire rispetto ad un contesto. | | <ul style="list-style-type: none">• Esprimere e confrontare identità, punti di vista, bisogni e desideri propri e del contesto• Mantenere l'interesse nelle attività che si svolgono, nonostante i cambiamenti e le difficoltà dell'ambiente circostante• Affrontare lo stress e la frustrazione• Distinguere tra sfera personale, professionale e sociale• Valorizzare le diversità e rispettare gli altri• Agire nel rispetto di un codice etico• Sentirsi parte del contesto | |
| RISULTATI DI APPRENDIMENTO (La persona è in grado di) | | | |
| <ul style="list-style-type: none">✓ Articolare la propria visione personale sullo sviluppo sociale e collegare tale visione a compiti e azioni che possono essere eseguiti come contributo alla società✓ Tradurre l'impegno personale in un contributo pragmatico, grazie a compiti operativi dedicati ad aumentare il benessere e lo sviluppo sociale✓ Mettere in relazione e sfruttare le competenze personali, con integrità e perseveranza, a beneficio della missione e degli obiettivi perseguiti | | | |
| INDICATORI DI VALUTAZIONE | | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Le azioni compiute e le attività svolte hanno lasciato un segno vivido nelle persone intorno, colleghi o beneficiari, e hanno avuto un chiaro impatto sul raggiungimento effettivo degli obiettivi• Le persone hanno testimoniato un comportamento etico e rispettoso• Le persone hanno testimoniato un coinvolgimento proattivo nelle attività.• Dimostra consapevolezza di sé rispetto alle visioni personali, le prospettive, le risorse e i contributi potenziali. Offre argomentazioni su i pro e contro e le ragioni che lo hanno portato ad intraprendere le azioni e le attività svolte.• Mantiene l'interesse e l'impegno. Persevera nel portare a termine compiti ed obiettivi perseguiti. | | | |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|--|--|--|---|
| VOLONTARIATO | MONDO DEL LAVORO | | |
| <p>Essere in grado di collegare la propria visione personale e impegno ad attività di volontariato.</p> <p>Essere consapevoli delle proprie qualità personali per progettare e, se necessario, rafforzare ed eseguire attività di volontariato.</p> <p>Essere in grado di descrivere e riportare il contributo personale nelle attività di volontariato.</p> | <p>Valorizzare le proprie passioni e impulsi, collegandoli alle attività all'interno dell'organizzazione.</p> <p>Trasparenza di "sé"</p> | <p>Personal, sociale e di apprendimento (5)</p> <p>Consapevolezza ed espressione culturale (8)</p> | <p>Descrizione di esperienze personali</p> <p>Impatti, risultati, prodotti raggiunti grazie al proprio impegno</p> <p>Riflessione personale sulle attività svolte</p> |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| Personalità | | FLESSIBILITÀ/ ADATTABILITÀ | |
|--|--|---|--|
| CONOSCENZA (La persona) | | ABILITÀ (La persona è in grado di.....) | |
| <ul style="list-style-type: none"> è a conoscenza delle risorse disponibili di un determinato contesto comprende le caratteristiche intrinseche della situazione e dell'ambiente che presenta ambiguità o nuove sfide. è consapevole di sé in termini di pensiero personale, valori, atteggiamento, sentimenti e comportamenti | | <ul style="list-style-type: none"> gestire i propri sentimenti come la frustrazione, lo stress e l'alienazione in situazioni ambigue o in nuovi ambienti scoprire interpretazioni alternative, approcci, soluzioni a un determinato contesto, concependo variazioni e/o cambiando prospettiva valutare il contesto e le risorse disponibili rispetto alle proprie mantenere un atteggiamento mentale aperto in situazioni ambigue e incerte coltiva la curiosità per le sfide. | |
| RISULTATI DI APPRENDIMENTO DELLA COMPETENZA (La persona è in grado di) | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accettare di affrontare esigenze e circostanze mutevoli ✓ Adattare schemi mentali personali, comportamenti e azioni in accordo con i cambiamenti di un dato contesto ✓ Cercare e identificare approcci di maggiore successo per affrontare una determinata sfida, riorganizzando tutto ciò che è disponibile o introducendo nuovi elementi. | | | |
| INDICATORI DI VALUTAZIONE | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Sviluppa facilmente relazioni interpersonali a lungo termine con persone di altre culture, background o appartenenti a diversi ambienti E' disponibile a collaborare con persone con punti di vista diversi dal proprio Affronta sfide come situazioni interculturali, nuovi strumenti, servizi, idee e scenari Trova soluzioni alternative per perseguire obiettivi in un ambiente in costante cambiamento | | | |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|---|--|--|---|
| VOLONTARIATO | MONDO DEL LAVORO | | |
| <p>Mostrarsi aperti a capire le persone che si aiutano e adattare i propri schemi mentali e le proprie abitudini alle specifiche esigenze del contesto. Affrontare l'incertezza e la mancanza di risorse.</p> | <p>Accettare i cambiamenti come una nuova sfida. Utilizzare una serie di regole esistenti per generare una nuova linea di azioni o per riorganizzare le cose in un modo diverso. Tenere il passo con i cambiamenti del settore e le esigenze di business in evoluzione. Coltivare una mentalità di crescita e la capacità dell'apprendimento permanente.</p> | <p>Personalì, sociali e di apprendimento (5) Di Consapevolezza ed espressione culturale (8)</p> | <p>Casi/Story telling che descrivono le sfide affrontate, le implicazioni emotive e cognitive per trovare nuove risposte/soluzioni, i cambiamenti adottati. Feedback dei colleghi Foto, video, documenti che descrivono i cambiamenti avvenuti o le soluzioni alternative adottate.</p> |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| Personalità | | INIZIATIVA | |
|---|--|--|--|
| CONOSCENZA (La persona) | | ABILITÀ (La persona è in grado di) | |
| <ul style="list-style-type: none"> è consapevole del contesto è consapevole di se stesso, delle proprie convinzioni e dei propri desideri | | <ul style="list-style-type: none"> riflettere sul passato, sul presente e sul futuro e creare collegamenti assumersi la responsabilità delle proprie azioni e di quelle condivise con altri riconoscere e valutare le prospettive proprie e altrui valutare se stessi, i propri punti di forza e di debolezza rispetto alle opportunità e ai rischi di un dato contesto prendere decisioni in modo autonomo stabilire piani e obiettivi e gestire attività e risorse | |
| RISULTATI DI APPRENDIMENTO DELLA COMPETENZA (La persona è in grado di) | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ cogliere le opportunità e trasformare le idee in azioni. ✓ impegnarsi in maniera spontanea e accettare le sfide | | | |
| INDICATORI DI VALUTAZIONE | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Reagisce in maniera pronta e veloce davanti a cambiamenti o a nuove situazioni È pronto a riconoscere le opportunità insite nel contesto ed è proattivo nel formulare idee per sfruttarle Mostra risoluzione, impegno personale e fiducia negli obiettivi e nelle modalità con cui raggiungerli Assume un ruolo di guida e svolge un ruolo attivo Affronta ostacoli e vincoli, valorizzando le opportunità all'interno dei problemi | | | |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|---|---|---|---|
| VOLONTARIATO | MONDO DEL LAVORO | | |
| <p>Identificare nuove fonti di finanziamento.</p> <p>Creare nuove attività / organizzazioni per coprire nuove esigenze.</p> <p>Creare reti di associazioni per affrontare problemi complessi o gestire progetti importanti.</p> | <p>INIZIATIVA e AUTO-MOTIVAZIONE: Essere in grado di agire, identificando opportunità e proponendo idee e soluzioni.</p> <p>INDIPENDENZA: Accettare la responsabilità dei punti di vista e delle azioni Essere in grado di lavorare autonomamente sotto la propria direzione.</p> | <p>Personali, sociali e di apprendimento (5)</p> <p>Imprenditoriali (7)</p> | <p>Case/story telling sulle proprie esperienze</p> <p>Risultati/prodotti/impatti raggiunti</p> <p>Descrizione e ragionamento su azioni pianificate ed eseguite</p> <p>Dichiarazioni di colleghi e persone che testimoniano l'azione e la condotta</p> |

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| Personalità | | RESPONSABILITÀ | |
|--|--|--|--|
| CONOSCENZA (La persona) | | ABILITÀ (La persona è in grado di.....) | |
| <ul style="list-style-type: none"> è consapevole dei propri valori, diritti e doveri, punti di forza e di debolezza. è consapevole di cosa sia l'etica | | <ul style="list-style-type: none"> analizzare il proprio comportamento e prospettive nei diversi contesti mantenersi motivato nel rispettare i compiti assegnati e i propri incarichi soppesare le decisioni e le azioni rispetto ai benefici perseguiti per la comunità Prendere decisioni in modo autonomo | |
| RISULTATI DI APPRENDIMENTO (La persona è in grado di) | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ farsi carico delle proprie azioni, percependo il compito come proprio ✓ riconoscere i limiti dell'agire in autonomia e capire quando chiedere sostegno agli altri ✓ ritenersi responsabili per l'esito delle proprie azioni | | | |
| INDICATORI DI VALUTAZIONE | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Rispetta l'impegno assunto in termini di incarichi da completare e obiettivi da raggiungere Rende conto del proprio comportamento, delle decisioni, delle azioni, delle prestazioni e dei risultati delle attività Gli altri si fidano e si affidano alle sue intenzioni su come agire in modo appropriato sulla base di un valore o di un insieme di valori Rispetta il ruolo proprio e altrui durante lo svolgimento di un incarico Ha il coraggio di prendere una posizione e intraprendere azioni in opposizione alle regole della comunità o di una decisione collettiva quando ritiene che questa sia sbagliata. | | | |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|--|---|---|---|
| VOLONTARIATO | MONDO DEL LAVORO | | |
| Concentrarsi sull'obiettivo e la mission dell'associazione. Mostrare la coerenza tra i valori dell'associazione e il comportamento personale. | Essere in grado di giustificare al proprio superiore i risultati delle attività completate. Riconoscere i propri errori. Essere in grado di identificare soluzioni di emergenza ed evitare di mettere a repentaglio se stessi e i colleghi. | cittadinanza (6) Imprenditoriali (7) | Descrizione delle esperienze Feedback dei colleghi Report scritti |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



Metodologiche | INNOVAZIONE E CREATIVITA'

CONOSCENZA
(La persona)

- è a conoscenza delle tecniche per il pensiero divergente
- ha familiarità con il problema/il contesto/la situazione

ABILITÀ
(La persona è in grado di.....)

- mantenersi con una mentalità aperta e reattiva verso nuove prospettive
- percepire e identificare i limiti di prospettive e punti di vista
- vedere i fallimenti come opportunità di apprendimento
- fare brainstorming (sessioni creative di gruppo) e formulare idee

RISULTATI DI APPRENDIMENTO
(La persona è in grado di)

- ✓ Cercare e perseguire idee nuove e inesplorate, sfruttando l'esperienza e l'immaginazione
- ✓ pensare "fuori dagli schemi" e produrre idee alternative per raggiungere opportunità, soluzioni e risultati
- ✓ sfruttare l'innovazione e le opportunità di apprendimento

INDICATORI DI VALUTAZIONE

- Crea e applica nuove idee, approcci e soluzioni per interpretare e affrontare situazioni/problemi già noti o persino sconosciuti
- Esplora diversi modi di fare o di pensare le cose
- Applica e crea collegamenti tra diversi contesti e aree di apprendimento
- Combina, integra, trasforma strumenti/prodotti/servizi/processi, per realizzare qualcosa di nuovo/innovativo, che sia in grado di rispondere o anticipare le esigenze del cliente interno/esterno

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|---|---|----------------------------|---|
| VOLONTARIATO | MONDO DEL LAVORO | | |
| <p>Trovare risposte specifiche e personalizzate ai bisogni delle persone di cui ci si prende cura.</p> <p>Inventare nuove azioni per sostenere le campagne di volontariato.</p> | <p>Rispondere o anticipare le esigenze del cliente interno/esterno.</p> <p>Trovare soluzioni creative, adottando nuovi approcci o estendendoli ad ambiti alternativi.</p> | <p>Imprenditoriali (7)</p> | <p>Story telling di esperienze</p> <p>Feedback dei colleghi</p> <p>Foto, video che descrivono l'adozione di nuove tecnologie, idee innovative per migliorare il business/l'attività</p> |

- Candidato
- Tutor
- Assessor



Metodologiche

IMPARARE AD IMPARARE

Conoscenza
(La persona)

- riconosce cosa significa apprendere e le sue implicazioni
- è a conoscenza della varietà di metodi, stili e approcci con cui si può imparare

ABILITÀ
(La persona è in grado di.....)

- comprendere e valutare se stesso, i punti di forza e di debolezza
- identificare gli interessi / bisogni personali e definire i propri obiettivi
- cercare e valutare informazioni e fonti
- mantenere la motivazione nel tempo
- identificare opportunità di apprendimento e opportunità disponibili

RISULTATO DI APPRENDIMENTO
(La persona è in grado di....)

- ✓ assumere il controllo dei propri progressi nella vita, nel lavoro e negli studi, accrescendo autonomia nell'acquisire conoscenza, know-how e nuovi modi di essere e di agire
- ✓ pianificare i propri obiettivi e valutare i risultati raggiunti, gestendo le risorse, il tempo e i metodi
- ✓ prendersi cura dei propri sentimenti, atteggiamenti e azioni per superare gli ostacoli e persistere in modo efficace nell'apprendimento

INDICATORI DI VALUTAZIONE

- Comprende la natura e i modi con cui impara in contesti formali, non formali e informali
- Comprende le proprie lacune, le motivazioni e la fiducia che nutre in se stesso, stabilendo risultati di apprendimento coerenti da raggiungere
- Le opportunità di apprendimento identificate, le risorse e le attività svolte sono coerenti con gli obiettivi che si è prefisso e con il proprio modo di apprendere.
- Riconosce i risultati realmente raggiunti rispetto al contesto in esame e agli obiettivi attesi
- Scopre come integrare con successo le conoscenze e il know-how acquisiti per raggiungere un reale cambiamento di pensiero, comportamenti e azioni nell'applicazione in funzioni e incarichi reali
- Affronta le difficoltà e gli ostacoli, identificando cambiamenti efficaci nelle strategie adottate, nella mentalità e nei comportamenti.

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|--|---|--|--|
| VOLONTARIATO | MERCATO DEL LAVORO | | |
| <p>Imparare come affrontare diverse disabilità, culture, criticità sociali.</p> <p>Essere coinvolti in nuove situazioni e trovare il proprio modo di identificare le risorse, le conoscenze e il know-how necessari per svolgere il compito.</p> | <p>Migliorarsi e riqualificarsi durante tutto il percorso lavorativo.</p> <p>Prendersi cura e prestare attenzione alla qualità per migliorare il proprio lavoro e quello degli altri.</p> <p>Tenersi aggiornato sulle conoscenze tecniche relative al lavoro.</p> <p>Adattarsi alle circostanze e ai diversi stili.</p> | <p>Personalì, sociali e di apprendimento (5)</p> | <p>Casi/story telling su come sono stati superati momenti critici come "Non so cosa fare e come farlo".</p> <p>Dichiarazioni di colleghi che testimoniano i progressi e i conseguimenti.</p> <p>Piani di formazione</p> <p>Valutazione dei risultati ottenuti: esiti, impatti sulla soluzione del problema, sulle persone, sul contesto circostante.</p> |

- Candidato
- Tutor
- Assessor



Metodologiche | RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

Conoscenza
(La persona.....)

- è consapevole del contesto e del processo in corso
- ha familiarità con i metodi di impostazione e risoluzione dei problemi

Abilità
(La persona è in grado di.....)

- utilizzare vari tipi di ragionamento ad es. induttivo e deduttivo
- usare il pensiero sistemico; in altre parole, analizzare come le parti dell'intero interagiscono tra loro per produrre risultati complessivi in sistemi più o meno complessi
- riflettere in modo critico sulle situazioni
- analizzare e valutare i principali punti di vista alternativi
- pianificare e condurre indagini
- interpretare le informazioni e trarre conclusioni
- fare scelte e prendere decisioni basate sulla migliore analisi

RISULTATO DI APPRENDIMENTO

(La persona è in grado di.....)

- ✓ analizzare e valutare le situazioni per identificare e dare priorità ai problemi, misurare il loro impatto, analizzare le potenziali cause e identificare quelle di origine
- ✓ trovare azioni di risposta / risoluzione efficaci in modi sia convenzionali che innovativi
- ✓ pianificare, implementare e gestire le azioni di risoluzione e verificare il raggiungimento del risultato desiderato

INDICATORI DI VALUTAZIONE

- Descrive chiaramente il problema, evidenziando le relazioni, le implicazioni per il contesto e le priorità
- Le soluzioni identificate sono coerenti con il problema e i requisiti di contesto come ad es. le risorse disponibili, il tempo e le persone coinvolte
- Le soluzioni sono tradotte in un piano coerente di azioni al fine di raggiungere gli obiettivi desiderati
- Conduce le attività in modo efficace per la risoluzione completa del problema
- Pensa fuori dagli schemi e sa trovare nuovi modi e alternative per affrontare le criticità che emergono durante la definizione e l'implementazione della soluzione.

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (ESEMPI) |
|--|--|--|---|
| VOLONTARIATO | MERCATO DEL LAVORO | | |
| <p>Individuare soluzioni efficaci per risolvere problemi imprevisti emersi durante eventi pianificati (ad esempio cambiamenti climatici). Essere in grado di affrontare eventuali problemi durante l'implementazione delle attività.</p> | <p>Comprendere i problemi ed essere in grado di valutare il loro impatto sul business al fine di dare la priorità alle attività di miglioramento. Valutare come un problema e la sua soluzione influenzeranno altre unità, pesare le alternative rispetto agli obiettivi e arrivare a decisioni ragionevoli. Saper individuare ed eliminare tutti i processi/problemi che non aggiungono valore. Disponibilità ad agire, anche sotto pressione, critiche o scadenze ravvicinate.</p> | <p>Personali, sociali e di apprendimento (5) Imprenditoriali (7)</p> | <p>Descrizione dei risultati raggiunti e soluzioni applicate Foto, video che descrivono e mostrano i risultati Dichiarazioni di colleghi e persone che testimoniano la condotta e le azioni reali</p> |

- Candidato
- Tutor
- Assessor

| Sociali | | COMUNICAZIONE | |
|---|--|---|--|
| CONOSCENZE (La persona.....) | | Abilità (La persona è in grado di.....) | |
| <ul style="list-style-type: none"> conosce i fondamenti di un processo di comunicazione è informato ed è consapevole del target indirizzato e del contesto affrontati conosce la lingua e l'idioma dell'interlocutore/i, del contesto specifico e dei media utilizzati è a conoscenza della varietà di stili e metodi di comunicazione conosce i diversi strumenti di comunicazione e il modo in cui utilizzarli conosce il contenuto della comunicazione è consapevole del linguaggio para-verbale e non verbale e dei suoi potenziali impatti | | <ul style="list-style-type: none"> Mettere a punto il proprio linguaggio e comportamento al fine di inviare un messaggio chiaro, comprensibile e assertivo al suo interlocutore Ascoltare e interpretare parole e gesti per identificare i bisogni e il messaggio dell'interlocutore Presentare informazioni (anche tecniche) in modo chiaro e in uno stile facilmente comprensibile Usare il linguaggio del corpo, i gesti, il tono della voce in modo appropriato rispetto al contesto Parlare in modo chiaro e cortese a qualsiasi tipologia di interlocutore Scrivere in modo chiaro e corretto in termini di sintassi e semantica Sostenere uno scambio di idee, pensieri, domande e risposte che abbia senso per tutti gli interlocutori Mantenere l'attenzione dell'altro Mantenere l'attenzione sulle persone e sui loro bisogni Capire quale mezzo utilizzare per comunicare al meglio a diversi livelli e nei vari contesti | |
| RISULTATO DI APPRENDIMENTO (La persona è in grado di.....) | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ creare una connessione interpersonale grazie all'uso cosciente o spontaneo di mezzi orali, scritti e digitali, in modo coerente con l'obiettivo e il contesto di riferimento ✓ Rendersi comprensibile e interpretare gli interlocutori per creare uno spazio comune dove ci si capisca, si condividano informazioni / dati e ci si stimoli reciprocamente nei pensieri, idee e interazioni. | | | |
| INDICATORI DI VALUTAZIONE | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Il pubblico indirizzato (una o più persone) comprende il messaggio in modo completo e corretto Il pubblico indirizzato riceve il messaggio in tempo. Quindi, il tempo di interazione è coerente con l'obiettivo comunicativo I mezzi di comunicazione utilizzati raggiungono tutto il pubblico previsto Durante l'interazione, le domande, le risposte e le eventuali discussioni sono coerenti con l'obiettivo comunicativo, l'intenzione e il significato desiderato I bisogni e le richieste di tutti coloro che partecipano all'azione comunicativa sono soddisfatti Lo stile e lo spazio comunicativo generano scambi, interazioni e stimolano idee | | | |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|---|--|-----------------------------------|---|
| VOLONTARIATO | MERCATO DEL LAVORO | | |
| <p>Dialogare con persone di diversa età, cultura, condizione sociale durante le attività di cura.</p> <p>Interagire, discutere, negoziare con le persone all'interno e all'esterno dell'organizzazione durante le azioni di promozione e disseminazione (famiglie, interlocutori esterni, responsabili delle politiche locali ecc.)</p> | <p>Presentare proposte, progetti o risultati a una vasta gamma di pubblico come un target misto e generico, i gestori, gli stakeholder esterni, ecc.</p> <p>Redigere relazioni coerentemente al target indirizzato come ad esempio un team interno, il manager o i clienti.</p> <p>Sostenere sessioni di negoziazione per qualsiasi accordo (ad esempio riunione di lavoro, accordo ufficiale con i partner).</p> <p>Comunicare in modo adeguato ed efficace con i colleghi.</p> | <p>Alfabetiche funzionali (1)</p> | <p>Relazioni, lettere redatte.</p> <p>Prodotti digitali</p> <p>Video</p> <p>Presentazioni</p> |

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| Sociali | | GESTIONE INTERCULTURALE E DELLA DIVERSITA' | |
|---|--|---|--|
| CONOSCENZE (La persona.....) | | ABILITÀ (La persona è in grado di.....) | |
| <ul style="list-style-type: none"> è consapevole di quali siano le similitudini e le differenze tra le culture, le condizioni sociali e le persone nel contesto specifico è consapevole della propria cultura, convinzioni, abitudini, comportamenti, modi di pensare e prospettive ha familiarità con altre lingue, culture e altri aspetti che possono determinare diversità come malattie e handicap conosce i fondamenti per la gestione dei conflitti è consapevole dei diritti, degli interessi, dei limiti e delle esigenze delle persone coinvolte | | <ul style="list-style-type: none"> interagire con rispetto, in modo appropriato ed efficace, facendosi capire attraverso parole, comportamenti e atteggiamenti aiutare le persone a costruire e mantenere una buona relazione e una comunicazione fluida scoprire e conoscere le persone, le loro prospettive culturali, le convenzioni linguistiche, comunicative e di interazione riconoscere le responsabilità delle proprie azioni ascoltare e osservare gli altri per capire tutto ciò che viene detto, non detto e agito mantenere la calma e la tolleranza verso situazioni che sono incerte e soggette a molteplici interpretazioni contrastanti applicare il pensiero critico a un problema globale o culturale, riconoscendo tutte le ipotesi personali, le dipendenze culturali e altre influenze contingenti | |
| RISULTATO DI APPRENDIMENTO (La persona è in grado di.....) | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ stabilire relazioni con persone appartenenti a culture, religioni, gruppi sociali differenti o altre condizioni caratterizzate da disabilità ✓ gestire le rotture e i blocchi nella comunicazione e nelle relazioni mediando tra persone di lingue, culture o background diversi ✓ riformulare i problemi e i conflitti, tenendo conto di tutte le aree di somiglianza e differenza, per facilitare l'adozione di soluzioni anche alternative, nel rispetto e nel consenso da parte di tutti ✓ valorizzare le altre culture e la diversità come risorse. | | | |
| INDICATORI DI VALUTAZIONE | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Dimostra sensibilità, curiosità e disponibilità a confrontarsi con altre persone e con altre prospettive Ha una influenza positiva sui comportamenti e sul modo di pensare degli altri verso una comprensione e accordo reciproco Presta attenzione alle persone e comprende i loro bisogni, espressioni e stati d'animo Il dialogo è mantenuto aperto da tutte le parti indipendentemente dalle differenze tra gli individui Valuta tutti i singoli contributi; trasforma le differenze in opportunità e in risorse utili. | | | |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|---|---|---|---|
| VOLONTARIATO | MERCATO DEL LAVORO | | |
| <p>Affrontare persone come immigrati, persone con disabilità, emarginati sociali, anziani, giovani. Contribuire alla risoluzione dei conflitti culturali.</p> | <p>Adottare politiche, approcci e pratiche aziendali per la gestione multiculturale all'interno dell'organizzazione e negli affari con clienti globali.</p> | <p>Consapevolezza ed espressione culturale (8) Cittadinanza (6)</p> | <p>Descrizione e ragionamento sui propri comportamenti e azioni in vari contesti rispetto alle indicazioni ufficiali e alle politiche di riferimento Rapporti di prestazioni e azioni compiute Risultato/i raggiunti in determinate situazioni in cui si sono affrontate difficoltà specifiche.</p> |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



Sociali

LEADERSHIP

CONOSCENZA

(La persona.....)

- capisce cosa significa avere leadership nelle organizzazioni e come può funzionare secondo stili diversi
- è consapevole dei punti di forza, dei bisogni e delle visioni personali
- è consapevole di cosa significa etica

Abilità

(La persona è in grado di.....)

- mantenersi motivato e responsabile rispetto a compiti e persone
- capire i contesti e le direzioni che li caratterizzano
- considerare il contesto nella sua interezza e come le proprie azioni e decisioni possono influenzarlo
- interpretare i bisogni, il pensiero e le convinzioni altrui, apprezzandone i punti di forza
- relazionarsi con gli altri
- parlare in modo chiaro e carismatico
- identificare i problemi e scoprire soluzioni

RISULTATO DI APPRENDIMENTO

(La persona è in grado di.....)

- ✓ guidare, ispirare e motivare gli altri verso obiettivi comuni, creando consenso e fiducia
- ✓ agire, influenzare e guidare gli altri con integrità e responsabilità
- ✓ delegare, senza perdere il controllo sui risultati, la visione generale e la responsabilità finale

INDICATORI DI VALUTAZIONE

- Gli altri riconoscono il suo ruolo di riferimento, la rappresentatività e la fiducia nella sua persona.
- Ha fiducia e detiene una visione chiara del contesto, degli obiettivi da perseguire e dei risultati conseguiti, pur delegando ad altri
- Si comporta in modo responsabile rispetto all'interesse della più ampia comunità
- Dimostra integrità e comportamento etico nell'uso del potere e della capacità di influenzare
- Sfrutta i punti di forza degli altri e li supporta affinché mantengano la motivazione, condividano il modo di pensare e di agire assieme per il raggiungimento di un obiettivo comune
- Ispira gli altri a raggiungere il loro meglio attraverso l'esempio e l'altruismo
- Usa abilità interpersonali e di problem solving per influenzare e guidare gli altri

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|--|---|---|---|
| VOLONTARIATO | MERCATO DEL LAVORO | | |
| <p>Gestire i team all'interno dell'associazione. Assumere ruoli formali (ad esempio, Presidente, Vicepresidente nel consiglio di gestione). Comunicare con attori esterni / interni, essendo riconosciuto come rappresentante di un determinato contesto / situazione.</p> | <p>Fornire la visione e la motivazione a una squadra in modo che lavori compatta verso lo stesso obiettivo. Gestire e risolvere possibili conflitti personali tra i membri del team. Interpretare e supportare gli argomenti validi della propria squadra nell'azienda.</p> | <p>Cittadinanza (6) Imprenditoriali (7)</p> | <p>Descrizione delle esperienze Feedback dei colleghi Dimostrazione di avere assunto ruoli formali Report scritti Video che rappresentano momenti specifici di interazione con gli altri.</p> |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| Sociali | | LAVORO DI SQUADRA (teamwork) | |
|---|--|---|--|
| CONOSCENZE (La persona.....) | | Abilità (La persona è in grado di.....) | |
| <ul style="list-style-type: none">• è consapevole del proprio valore e del potenziale contributo al contesto• è a conoscenza dei codici di condotta e dei modi generalmente accettati nei gruppi• è a conoscenza dei concetti fondamentali che riguardano i comportamenti e la natura degli individui, il lavoro in gruppo, le dinamiche del lavoro di gruppo, ai metodi e agli stili diversi. | | <ul style="list-style-type: none">• sviluppare buoni rapporti con gli altri e un senso di benessere in un gruppo• riconoscere le differenze individuali, negoziando e risolvendo i conflitti• sentirsi parte del contesto e agire come parte attiva capace di contribuire• valutare la situazione e il progresso raggiunto | |
| RISULTATO DI APPRENDIMENTO (La persona è in grado di.....) | | | |
| <ul style="list-style-type: none">✓ lavorare con gli altri, adottando un comportamento collaborativo, di supporto e attivo al fine di raggiungere obiettivi sia personali che collettivi✓ riconoscere e rispettare i ruoli degli altri membri del team mentre si implementano e gestiscono le azioni di risoluzione dei problemi e si verifica il raggiungimento del risultato desiderato. | | | |
| INDICATORI DI VALUTAZIONE | | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Bilancia l'impegno verso il gruppo e i suoi obiettivi con le proprie priorità• Presenta idee e ascolta quelle degli altri, allargando la propria visione sui diversi punti di vista• Le sue interazioni all'interno della squadra sono rispettose nei confronti dei membri, dei loro ruoli e dei compiti assegnati• Si comporta in modo responsabile per quanto riguarda i compiti assunti e supporta gli altri con contributi quando richiesto• Contribuisce con idee e prende decisioni che aprono a diverse sfumature di opinione. | | | |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|--|--|---|---|
| VOLONTARIATO | MERCATO DEL LAVORO | | |
| <p>Gestire un team per organizzare eventi/ implementare progetti.</p> <p>Partecipare attivamente agli incontri e alla vita dell'associazione.</p> <p>Coinvolgere gli altri nelle attività dell'associazione.</p> | <p>Organizzare le attività assegnate tenendo conto della squadra e dei colleghi (tempo, ruoli, responsabilità).</p> <p>Comprendere appieno il ruolo e il compito assegnati all'interno di una squadra.</p> | <p>Personal, sociali e di apprendimento (5)</p> | <p>Descrizione delle esperienze di squadra.</p> <p>Foto, video che descrivono e mostrano i risultati e i prodotti della collaborazione.</p> <p>Feedback dei colleghi.</p> |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



Organizzative

PENSIERO DIGITALE

CONOSCENZE

(La persona.....)

- comprende i principi dell'uso delle tecnologie dell'informazione e degli strumenti digitali, i loro principi operativi e i concetti chiave (ad esempio interazione sociale sul web, strumenti di gestione delle informazioni, ecc.)
- comprende la differenza tra sfera pubblica e sfera privata

Abilità

(La persona è in grado di...)

- interpretare il mondo intorno e percepire le caratteristiche costitutive di un contesto legate all'uso del digitale e delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione
- utilizzare mezzi digitali per la gestione delle informazioni, per attività esplorative e creative
- tradurre i principi e i valori morali della vita quotidiana in principi operativi per l'uso responsabile e sicuro dei mezzi digitali
- valutare un'identità e un comportamento nel mondo digitale

RISULTATO DI APPRENDIMENTO

(La persona è in grado di.....)

- ✓ sfruttare i processi digitali in modo attivo e consapevole anziché subirli o resistendo loro
- ✓ valorizzare i mezzi digitali come un'opportunità
- ✓ comprendere la natura della tecnologia e riflettere sul suo potenziale, mettendo in relazione le possibilità insite negli strumenti digitali con gli obiettivi richiesti dalle circostanze specifiche.

INDICATORI DI VALUTAZIONE

- Mette in campo correttamente gli strumenti tecnologici per risolvere problemi, comunicare e cooperare nei diversi ambienti digitali
- Valuta i pro e i contro quando sceglie un processo digitale per risolvere un problema, inclusi aspetti come sicurezza, protezione dei dati, informazioni personali e identità digitale
- Scopre in modo dinamico nuovi modi e possibilità di utilizzare le tecnologie digitali nella propria vita quotidiana
- Fa esperienza e pratica nell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) per interagire e fare rete
- Dimostra una comprensione di base delle questioni legali che riguardano l'accesso e l'uso delle informazioni e dei media
- Valuta come i media possono influenzare credenze e comportamenti
- Analizza e valuta come le azioni digitali possono avere un impatto sull'identità digitale e lasciare tracce sulla rete

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|---|--|---|---|
| VOLONTARIATO | MERCATO DEL LAVORO | | |
| <p>Sfruttare le tecnologie digitali come una nuova forma di coinvolgimento personale e sociale, in particolare con target specifici come giovani, adolescenti e persone svantaggiate.</p> <p>Promuovere eventi e partecipazione civica attraverso le interazioni sociali con mezzi e dispositivi digitali (ad es. Social web, app, etc..)</p> | <p>Accettare e includere la sfida della digitalizzazione come fenomeni crescenti che influenzano sia la vita sociale sia le esigenze aziendali.</p> <p>Potenziare la capacità di risolvere i problemi dell'innovazione, considerando il digitale come una risorsa anziché un requisito o un vincolo.</p> | <p>Digitali (4)</p> <p>Personal, sociali e di apprendimento (5)</p> | <p>Storia/narrazione, che evidenzi come il pensiero digitale abbia influenzato i propri approcci, le decisioni e le azioni nel contesto dato.</p> <p>Documenti autoprodotti che analizzino una situazione specifica, confrontando approcci digitali e non digitali e risultati o potenzialità correlati.</p> <p>Feedback dei colleghi</p> |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| Organizzative | | ORGANIZZAZIONE E PIANIFICAZIONE | |
|---|--|--|--|
| CONOSCENZE (La persona.....) | | Abilità (La persona è in grado di.....) | |
| <ul style="list-style-type: none">• ha familiarità con le basi per la gestione di attività e risorse• conosce metodi e strumenti per la gestione delle risorse e delle attività. | | <ul style="list-style-type: none">• analizzare e valutare un contesto e un dato processo in termini di obiettivi, risorse e requisiti• monitorare e valutare i progressi• comunicare chiaramente con gli altri• dare priorità sulla base della analisi migliore• supportare modifiche e aggiustamenti in corso | |
| RISULTATO DI APPRENDIMENTO (La persona è in grado di.....) | | | |
| <ul style="list-style-type: none">✓ coordinare il lavoro, le attività e i compiti propri e altrui per raggiungere un obiettivo✓ pianificare e ottimizzare le attività e le risorse disponibili al fine di ottenere risultati efficaci✓ prevedere e anticipare requisiti e vincoli al fine di includerli nella pianificazione | | | |
| INDICATORI DI VALUTAZIONE | | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Tutti sanno cosa fare e quando agire in modo coerente con gli altri e con l'obiettivo da raggiungere• Le risorse impiegate, i costi effettivi e i tempi sono ragionevolmente conformi alla pianificazione, tenuto conto degli aggiustamenti in itinere• Le modifiche esterne, le deviazioni e gli impatti correlati vengono prontamente rilevati e analizzati al fine di applicare la modifica al piano originale• I risultati sono stati effettivamente raggiunti con il minimo dispendio di risorse, tempi e costi | | | |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|--|--|----------------------------|--|
| VOLONTARIATO | MERCATO DEL LAVORO | | |
| <p>Svolgere tutti i compiti assegnati nel volontariato, che richiedano il coordinamento e l'organizzazione con gli altri, l'uso di risorse specifiche e il tempo richiesto.</p> <p>Raggiungere efficacemente gli obiettivi perseguiti a livello di volontari, di team e di organizzazione.</p> | <p>Essere in grado di organizzare il proprio lavoro / attività e il lavoro degli altri, pianificare e ottimizzare attività e risorse, per ottenere risultati efficaci.</p> <p>Gestire le attività con scadenze ristrette / brevi, risorse basse e in contesti instabili.</p> | <p>Imprenditoriali (7)</p> | <p>Descrizione delle esperienze</p> <p>Feedback dei colleghi</p> <p>Rapporti scritti</p> <p>Sviluppo della documentazione organizzativa (organigramma, etc..).</p> |

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



Organizzative ORIENTAMENTO AL RISULTATO

CONOSCENZE

(La persona.....)

- è consapevole del contesto e del processo in corso
- ha familiarità con il concetto di gestione di un processo

Abilità

(La persona è in grado di.....)

- comprendere e considerare il più ampio contesto di azioni e decisioni
- valutare i problemi e dare priorità alle azioni coerentemente con l'obiettivo prefissato
- mantenere la lucidità e le idee chiare
- identificare ed eseguire aggiustamenti per assicurare il raggiungimento di un obiettivo
- adeguare il proprio modo di agire, comportarsi e pensare per conseguire il risultato

RISULTATO DI APPRENDIMENTO

(La persona è in grado di.....)

- ✓ giocare la partita, mettendo a disposizione risorse con perseveranza e risoluzione
- ✓ svolgere i compiti assegnati in modo efficace
- ✓ produrre una descrizione coerente e trasparente dei risultati

INDICATORI DI VALUTAZIONE

- I risultati raggiunti alla fine sono i risultati previsti inizialmente
- Definisce strategie e piani che sono coerenti con il contesto e risultano efficaci per raggiungere gli obiettivi perseguiti
- Mantiene la direzione sotto controllo, identificando ed eseguendo i dovuti aggiustamenti
- Sta attento e affronta gli ostacoli e le questioni critiche, senza perdere il controllo, ma piuttosto mostrando perseveranza e determinazione
- È orientato verso alti livelli di prestazione e qualità.

STEP 2/3/4/5 Identificazione/Documentazione/Valutazione/Guardare oltre

- Candidato
- Tutor
- Assessor



| PROSPETTIVA | | COMPETENZE CHIAVE EU | EVIDENZE (esempi) |
|---|---|----------------------------|--|
| VOLONTARIATO | MERCATO DEL LAVORO | | |
| <p>Gestire progetti, eventi, attività complesse con uno stile professionale. Essere in grado di identificare le vie senza uscita e definire azioni per superarle.</p> | <p>Implementare strategie adeguate per raggiungere gli obiettivi richiesti. Non perdere la direzione. Mostrare capacità risolutiva. Mantenersi alla ricerca del miglioramento e di prestazioni sempre migliori. Comprendere la realtà commerciale che influenza l'organizzazione.</p> | <p>Imprenditoriali (7)</p> | <p>Descrizione dei risultati, perseguiti e raggiunti. Foto, video che descrivono e mostrano i risultati. Dichiarazioni di colleghi e persone che testimoniano la condotta e le azioni effettive. Narrazione di casi.</p> |