



# CREW

Creativity, Resilience and  
Empowerment for Work



CORSO DI FORMAZIONE  
COMUNICAZIONE E  
AUTOMIGLIORAMENTO



# Indice

02	Introduzione
05	Modulo 1 - Skills di comunicazione efficace <ul style="list-style-type: none"><li>• Skills di presentazione</li><li>• Chiarezza</li><li>• Persuasività</li><li>• Comunicazione non verbale e lettura del linguaggio del corpo</li><li>• Ascolto attivo</li><li>• Controllo delle emozioni e gestione dello stress</li></ul>
26	Modulo 2 - Skills per una leadership forte <ul style="list-style-type: none"><li>• Creatività</li><li>• Pianificazione strategica: analisi e valutazione, creazione di soluzioni e progettazione di risultati</li><li>• Esibirsi sotto pressione</li><li>• Dare un feedback chiaro</li><li>• Supervisione e tutoraggio</li><li>• Potenziamento e motivazione</li></ul>
55	Modulo 3 - Pensiero creativo e critico <ul style="list-style-type: none"><li>• Flessibilità</li><li>• Osservazione critica</li><li>• Pensare fuori dagli schemi</li><li>• Pensiero critico</li><li>• Receptiveness to other's ideas and new information</li><li>• Disponibilità al confronto e alla collaborazione</li></ul>
78	Modulo 4 - Migliore lavoro di squadra, efficienza e produttività <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione interna</li><li>• Indipendenza</li><li>• Rispetto reciproco</li><li>• Consapevolezza della diversità</li><li>• Affidabilità</li><li>• Networking</li></ul>
108	Bibliografia



# INTRODUZIONE

## COSA SONO LE SOFT SKILLS?



Le abilità trasversali o sociali (chiamate anche abilità non tecniche) si riferiscono a una combinazione di attributi personali, abilità emotive, abilità comunicative e abilità interpersonali che consentono a una persona di inserirsi in una struttura sociale. Includono anche l'insieme di valori personali che determina la capacità di una persona di lavorare bene con gli altri. Comunicazione efficace, leadership, capacità di problem solving, pensiero critico, iniziativa e capacità motivazionali sono tra le soft skills più importanti. A differenza delle hard skill, le soft skill sono più difficili da valutare, definire e misurare.

Anche se escludiamo il posto di lavoro dalla discussione, tutti trascorrono gran parte della loro giornata interagendo con le persone all'interno della tua casa, del tuo quartiere o della tua comunità. La maggior parte delle interazioni con le persone richiederà alcune competenze trasversali, sia che tu stia costruendo amicizie, cercando un potenziale partner, allenando la squadra della piccola lega dei tuoi figli o negoziando al mercato. Questi sono importanti sia nella nostra vita professionale che in quella personale.

# COME SVILUPPARE LE SOFT SKILLS?



Tutti possono migliorare il proprio set personale di competenze trasversali esercitandosi e acquisendo esperienza sul posto. Acquisire competenze trasversali, infatti, è un processo di apprendimento continuo e lungo tutto l'arco della vita che non può avvenire solo teoricamente, ma richiede anche formazione ed esercizio, per così dire.

Lo sviluppo delle competenze trasversali ha due parti. Una parte coinvolge lo sviluppo di attitudini e attributi, e l'altra parte coinvolge la messa a punto delle capacità di comunicazione per esprimere atteggiamenti, idee e pensieri. Per un lavoro di successo è necessaria una perfetta integrazione di idee e attitudini con adeguate capacità di comunicazione nelle aree orale, scritta e non verbale. Gli atteggiamenti e le competenze sono parte integrante delle soft skills. Ognuno influenza e completa l'altro.<sup>2</sup>

Evidentemente, c'è una grande differenza tra l'apprendimento delle soft skill e l'acquisizione delle stesse, ed è di grande importanza dare prima priorità a quale abilità sviluppare, chiedere feedback e poi riflettere su sé stessi. Naturalmente è anche possibile seguire corsi online che offrono formazione e risorse utili e preziose.

Inoltre, esercitare abilità comunicative e competenze di pensiero critico migliorerà significativamente i processi decisionali nella vita di tutti i giorni.<sup>3</sup>

# NEETS E SOFT SKILLS

NELa generazione di NEET è un fenomeno apparso negli ultimi decenni. L'acronimo significa Not in Education Employment or Training. Un gran numero di NEET ha abbandonato la scuola superiore. Sebbene i lavori che possono scegliere potrebbero non richiedere qualifiche formali, non hanno le competenze sociali necessarie per avere successo nel loro campo. I giovani senza lavoro, istruzione o formazione corrono un rischio maggiore di essere socialmente e politicamente alienati. Hanno un livello più basso di interesse e impegno in politica e livelli più bassi di fiducia.<sup>4</sup>

Per tutti questi motivi, supportare i NEET nello sviluppo di competenze trasversali attraverso la formazione e materiali di valore può aiutarli ad avere idee positive su cosa fare nella loro vita personale e professionale.



# MODULO 1

## SKILLS DI COMUNICAZIONE EFFICACE

Lo scopo della comunicazione è trasmettere il nostro messaggio agli altri in modo chiaro e inequivocabile. Per questo, dobbiamo capire qual è il nostro messaggio, chi è il pubblico e come verrà percepito. Dobbiamo soppesare le circostanze che circondano le nostre comunicazioni, come il contesto situazionale e culturale.

Una comunicazione efficace e le competenze trasversali non solo migliorano le relazioni, ma migliorano anche l'efficienza. Comunicare in modo efficace è caratterizzato da cose come l'ascolto attivo, la gestione dei conflitti, il linguaggio del corpo positivo e il porre le domande giuste.<sup>5</sup>

La capacità di comunicare efficacemente nel parlato e nella scrittura è una delle abilità personali e professionali più preziose. L'invio di messaggi e informazioni in modo che vengano intesi come intenzionali e producano l'effetto desiderato richiede determinate competenze tecniche e capacità interpersonali.

Comunicare efficacemente si basa sulla credibilità. Errori di grammatica e ortografia, incompletezza ed errori di logica possono avere un impatto negativo sulla percezione del pubblico della credibilità del mittente. Di conseguenza, la capacità del comunicatore di persuadere o influenzare in altro modo il destinatario è ridotta.





# SKILLS DI PRESENTAZIONE

La presentazione è una forma di comunicazione. Stiamo cercando di comunicare al pubblico le nostre conoscenze, credenze, stime su un argomento specifico e/o presentare i risultati dell'analisi dei dati o i risultati di una ricerca, ecc. Una presentazione può essere adattata a diverse situazioni di conversazione, come parlare con un a un piccolo gruppo o a un vasto pubblico o durante una riunione.<sup>6</sup>



Gli obiettivi e il layout di una presentazione possono variare. Ad esempio, potremmo fare una presentazione orale, o multimediale, in cui possiamo utilizzare supporti visivi o audio, una presentazione PowerPoint e sessioni di formazione o conferenze.<sup>7</sup>

Pertanto, le abilità di presentazione sono quelle abilità necessarie per fornire in modo efficiente ed efficace una presentazione a diversi tipi di pubblico. Queste abilità riguardano diversi aspetti come il formato delle diapositive (se ce ne sono), i segnali non verbali, come il linguaggio del corpo, o la struttura della presentazione.<sup>8</sup>

Guarda questo video introduttivo sulle abilità di presentazione.



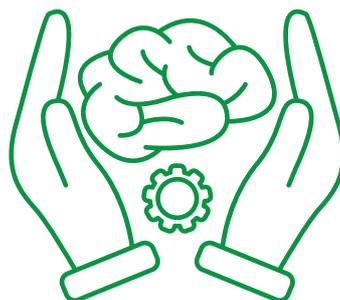
[https://www.youtube.com/watch?v=WJUblvGfW6w&ab\\_channel=SusanWeinschenk](https://www.youtube.com/watch?v=WJUblvGfW6w&ab_channel=SusanWeinschenk)



Prima di iniziare a sviluppare praticamente il materiale di una presentazione, devi contemplare alcuni fatti di base, che ti aiuteranno a organizzare il contenuto in modo efficace e a trovare il modo più appropriato per esprimerti.<sup>9</sup>

- 1** **L'obiettivo:** lo scopo della presentazione. Ad esempio, potresti voler insegnare, stimolare o informare.
- 2** **Il pubblico:** you must the size of the audience, the average age, gender, familiarity with the subject, etc.
- 3** **Il luogo:** informarsi sulla sede, in modo da essere a conoscenza dell'attrezzatura disponibile, dell'illuminazione (nel caso sia necessario utilizzare ausili visivi) o della probabilità di distrazioni esterne.
- 4** **Il tempo:** il momento giusto tenendo conto delle esigenze delle persone (cibo, pause, attività interattive per rimanere concentrati, ecc.)
- 5** **La durata della presentazione** e la probabilità di dover consegnare in anticipo il materiale finale.

La maggior parte delle persone si sente un po' impaurita o ansiosa quando si tratta di una presentazione. La preparazione e la pratica sono due fattori che aiutano a ridurre significativamente i livelli di stress.<sup>10</sup>





Ulteriori suggerimenti per aiutarti a migliorare le tue capacità di presentazione sono elencati di seguito.<sup>11</sup>

**Esercitati a parlare di fronte agli altri:** fai una presentazione a gruppi piccoli come la tua famiglia o alcuni amici.

**Usa meno testi e più aiuti visivi:** usa immagini, grafici, video e crea un design accattivante.

**Sii aperto a domande e commenti durante la presentazione:** significa che il tuo pubblico sta prestando attenzione e vuole partecipare.

**Lavora sulle tue pause:** prova a usare le pause per enfatizzare alcuni punti e organizzare meglio le tue idee.

**Mantieni il contatto visivo:** mostra che stai interagendo con il tuo pubblico ed è più probabile che prestino attenzione anche a te.

**Usa un linguaggio del corpo sicuro:** usa segnali del corpo sicuri, come una posizione potente.

**Assistere ad altre presentazioni:** per notare le capacità del presentatore e osservare il pubblico.

**Arriva presto:** per concederti il tempo necessario per adattarti all'ambiente.

**Usa una visualizzazione positiva:** pensa a uno scenario positivo ed evita di pensare a una presentazione fallita.

**Tieni presente che la maggior parte del pubblico è solidale:** le persone vogliono che tu abbia successo e non sono lì per giudicarti.

**Sii appassionato:** mostra al tuo pubblico che sei entusiasta di fare la presentazione.

**Ammetti di non avere tutte le risposte:** se non sei a conoscenza della risposta, ammettilo. Ciò aumenterà la tua credibilità con il pubblico.

**Bere acqua:** è probabile che ti senta la bocca secca. Tieni una bottiglia d'acqua vicino a te e rimani idratato.

**Accetta le tue paure:** preoccuparti se il pubblico noterà il tuo stress aumenterà i tuoi livelli di stress.

**Segui la regola "10-20-30"\*:** presentazione con massimo 10 diapositive, non più lunga di 20 minuti e scritta con un font di grandezza non inferiore a 30.

\*consiglio di Guy Kawasaki di Apple





Essere in grado di presentare le tue idee in modo appropriato è di vitale importanza sia nella vita professionale che in quella personale. Le abilità di parlare in pubblico sono significative in molti campi professionali, come vendite e marketing, formazione o conferenze<sup>12</sup>.



Inoltre, gestire in modo efficace le presentazioni ti dà fiducia ed è utile nello sviluppo di te stesso e nelle relazioni interpersonali. Tieni sempre presente che la capacità di presentare è un'abilità e come tale può essere acquisita da chiunque.

Quindi, continua a esercitarti!





# CHIAREZZA

La chiarezza è una delle componenti essenziali di una comunicazione efficace e si riferisce alla struttura dei nostri pensieri in una sequenza logica e nella scelta delle parole giuste.

Quando gli ascoltatori faticano a capirti, alla fine ti ignorano.

(<https://voiceandspeech.com/clear-communication-skills/>).



La chiarezza è uno degli elementi essenziali per mantenere la chiarezza nella comunicazione, dovrai:

- assicurati che ciò che stai dicendo abbia un senso;
- assicurati che l'altra persona capisca quello che stai dicendo;
- assicurati di capire cosa sta dicendo l'altra persona;
- usa frasi brevi e dirette;
- evitare il gergo;
- evitare il linguaggio assoluto ("mai", "sempre", ecc...);
- evitare le parole di riempimento ("ehm", "allora", "cioè", "uhm", etc.);
- sii specifico;
- essere orientato ai dettagli.

(<https://pumble.com/learn/communication/skills-of-effective-communicators/>).





# CHIAREZZA - ATTIVITÀ

## Nome dell'attività

Disegno dorso a dorso

## Scopo dell'attività

Per migliorare la comunicazione verbale e le capacità di ascolto quando i partecipanti interpretano le istruzioni in modo diverso quando presumibilmente parlano della stessa cosa.

## Skills sviluppate

Chiarezza

## Quante persone possono partecipare

6-16

## Durata

Dipende dal numero di elementi/concetti che verranno spiegati dall'oratore e da quanto è dettagliato.

## Quanti istruttori sono necessari?

1 che sarà l'ospite del gioco

## Altri requisiti per l'attività

Spazio aperto

## Descrizione dell'attività

Dividi i tuoi dipendenti in squadre di due e falli sedere schiena contro schiena. In questo gioco, una persona sarà "l'ascoltatore", mentre l'altra sarà "l'oratore".

L'oratore del team ha una foto di qualsiasi tipo, mentre l'ascoltatore ha un pezzo di carta e una matita. L'oratore descrive quindi all'altra persona come appare l'immagine senza usare parole che rivelano esattamente di cosa si tratta.

L'ascoltatore cerca di disegnare quell'immagine con gli indizi forniti.





# PERSUASIVITÀ

La persuasività è una soft skill che riguarda il processo di convincere una persona a compiere un'azione o ad essere d'accordo con un'idea particolare.

La persuasività, infatti, è strettamente connessa al concetto di influenza.<sup>13</sup>



Questa è la capacità di una persona di influenzare, modellare, cambiare le opinioni, i comportamenti o le azioni di altre persone senza necessariamente avere un'autorità formale su di esse. In altre parole, influenzare è un potere morbido o personale, indipendente dal proprio potere posizionale. Le capacità di persuasione consentono a un individuo di svolgere un buon lavoro e di ottenere i risultati desiderati senza coercizione. Questa abilità può essere appresa ed è una parte fondamentale della capacità di influenzare gli altri per raggiungere i tuoi obiettivi. La persuasione coinvolge diverse altre competenze comuni. Per indicare una direzione, devi progettare un percorso, allineare e supportare i tuoi follower, creando un impegno di gruppo attraverso le interazioni con gli altri.<sup>14</sup>





# PERSUASIVITÀ - ACTIVITY

**Nome dell'attività**

Perché no?

**Scopo dell'attività**

Trasformare un "no" in un "sì"

**Skills sviluppate**

Persuasività, capacità interpersonali e comunicazione

**Quante persone possono partecipare**

2 persone o più

**Durata**

1-2 minuti

**Quanti istruttori sono necessari?**

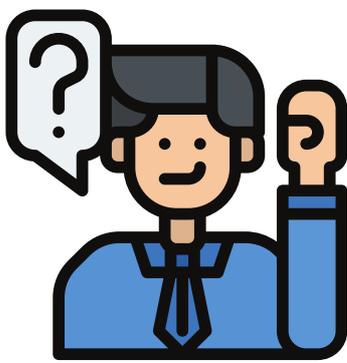
-

**Altri requisiti per l'attività**

Spazio aperto

**Descrizione dell'attività**

Perché no? La tecnica è utile per trasformare un "no" in un "sì". Dovresti proporre qualcosa a una persona, e lui/lei non deve essere convinto. Quindi fai questa semplice domanda per costringerlo a pensare ed esprimere obiezioni concrete e logiche. Queste obiezioni sono più facili da gestire invece di una risposta diretta; in questo modo, puoi trovare argomenti per contrastarle e, a poco a poco, indebolirle. Il passo finale è l'accordo tra le parti.

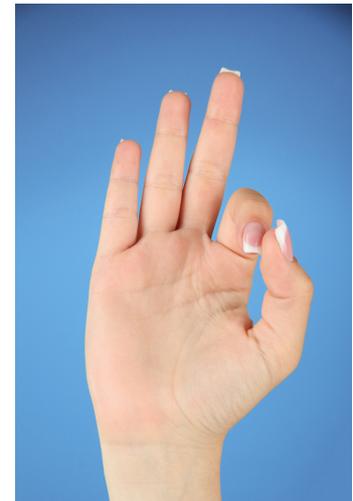




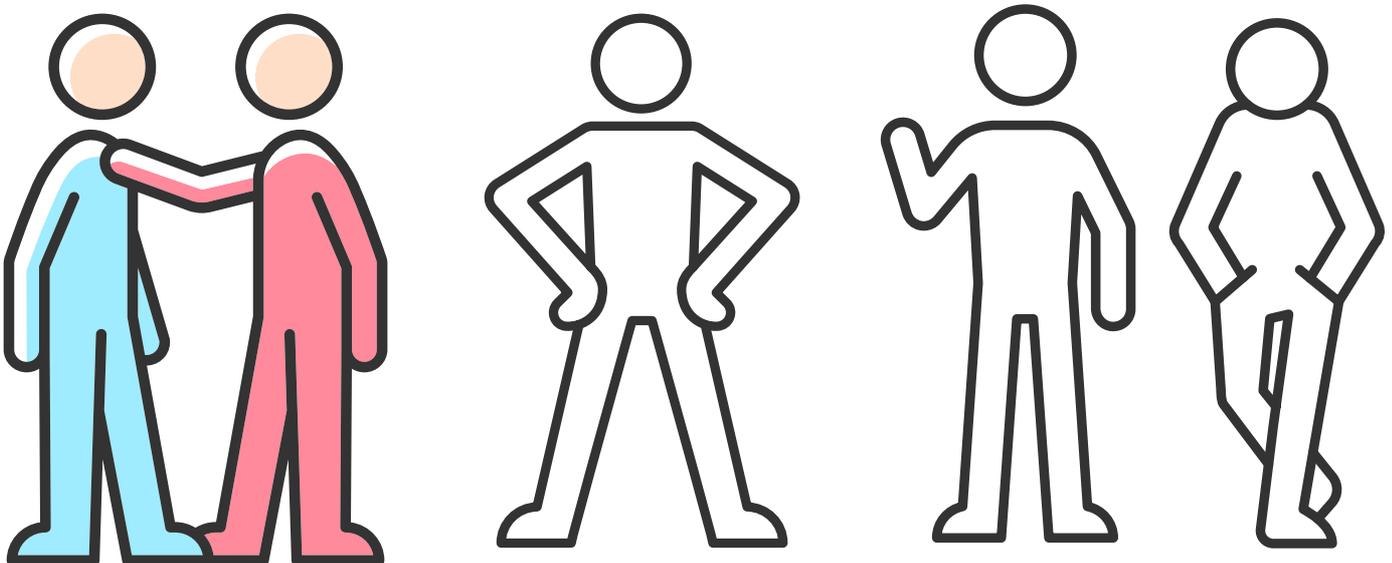
# COMUNICAZIONE NON VERBALE E LETTURA DEL LINGUAGGIO DEL CORPO

Per il 29% delle persone, le nuove informazioni arrivano attraverso la vista (imparare vedendo, o i cosiddetti visualics), il 34% impara ascoltando (auditoric) e il 37% attraverso il movimento (cinestetica)<sup>1</sup>.

Consapevolmente o meno, quando una persona interagisce con gli altri, dà e riceve continuamente segnali senza parole. Tutti i comportamenti non verbali - i gesti che una persona fa, la sua postura, il tono di voce, il contatto visivo che fa - inviano messaggi forti. Possono mettere le persone a proprio agio, creare fiducia e attirare gli altri verso un individuo, oppure possono offendere, confondere e minare ciò che si sta cercando di trasmettere. Questi messaggi non si fermano nemmeno quando una persona smette di parlare. Anche quando rimane in silenzio, la comunicazione avviene ancora in modo non verbale.



Migliorando la propria comprensione e l'uso della comunicazione non verbale, si può esprimere ciò che realmente intende, connettersi meglio con gli altri e costruire relazioni più forti e gratificanti. Sviluppare capacità di gestire lo stress e riconoscere le emozioni è una chiave vitale per la coerenza della comunicazione non verbale.





## Come leggere il linguaggio del corpo

La comunicazione senza parole è lo scambio di materiale, informazioni sull'azione, gesti, espressioni facciali, mimica, espressione di sentimenti, ecc. Tuttavia, è necessario essere in grado di crittografare correttamente queste informazioni per evitare errori", un famoso educatore lituano Leonas disse Jovaisa.

Ecco alcuni suggerimenti su come migliorare la lettura dei segnali non verbali inviati dagli altri:

- 1** **Prestare attenzione alle incongruenze.** La comunicazione non verbale dovrebbe rafforzare ciò che viene detto. La persona dice una cosa, ma il suo linguaggio del corpo ne trasmette un'altra?
- 2** **Guarda i segnali di comunicazione non verbale come un gruppo.** Considera tutti i segnali non verbali che stai ricevendo. Presi insieme, i loro segnali non verbali sono coerenti, o incoerenti, con ciò che dicono le loro parole?
- 3** **Segnali di supporto.** Presta attenzione a includere tempismo e ritmo, tono, inflessione e suoni che trasmettono comprensione.
- 4** **Fidati del tuo istinto.** Non respingere i tuoi sentimenti istintivi. Se hai la sensazione che qualcuno non sia onesto, potresti riscontrare una discrepanza tra segnali verbali e non verbali.





# COMUNICAZIONE NON VERBALE E LINGUAGGIO DEL CORPO- ACTIVITY

## Nome dell'attività

Formazione per il compleanno

## Scopo dell'attività

Esercita le abilità di comunicazione non verbale e fa in modo che le persone comunichino attraverso il linguaggio del corpo.

## Skills sviluppate

Abilità non verbali e lettura del linguaggio del corpo

## Quante persone possono partecipare

Dalle 8 alle 12 persone.

## Durata

10-15 minuti

## Quanti istruttori sono necessari?

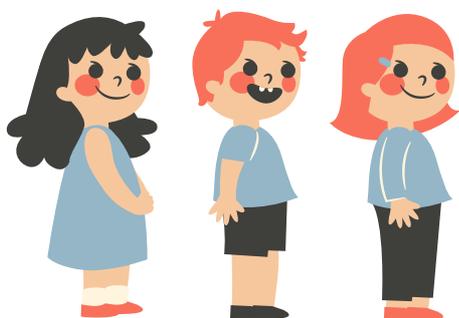
-

## Altri requisiti per l'attività

Spazio aperto

## Descrizione dell'attività

Il gruppo sta in linea retta fianco a fianco. L'obiettivo è che i partecipanti si organizzino in ordine per il loro compleanno (mese e giorno) senza parlare. Se iniziano a parlare, devono ricominciare dall'inizio. Se vuoi aggiungere una sfida in più a questa attività, prova a bendare un paio di partecipanti.





# ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo è il processo mediante il quale un individuo protegge le informazioni da un altro individuo o gruppo.<sup>19</sup>

L'elemento "attivo" implica concentrarsi completamente su ciò che viene detto, prestare attenzione alla conversazione, non interrompere e prendersi il tempo per capire di cosa sta discutendo l'oratore.

Implica l'ascolto con tutti i sensi e la piena attenzione a chi parla, è importante che anche "l'ascoltatore attivo" sia "visto" per ascoltare.<sup>20</sup>



Ascolto attivo significa non impegnarsi in cattive abitudini di ascolto come le seguenti:

- Rimanere bloccato nella propria testa
- Non mostrare rispetto per chi parla
- Registrando solo un significato superficiale
- Interruzione
- Non stabilire un contatto visivo
- Affrettare l'altoparlante
- Distrarsi facilmente
- "Arricchisci" la storia (dicendo "che mi ricorda il tempo...")
- Dimenticare ciò che è stato detto in passato
- Fare domande su dettagli non importanti
- Concentrarsi troppo sui dettagli e perdere il quadro generale
- Ignorando ciò che non capisci
- Sognare ad occhi aperti
- Facendo solo finta di prestare attenzione.





## Suggerimenti per praticare l'ascolto attivo

- Stabilire un contatto visivo mentre l'altra persona parla. Evita di incrociare le braccia perché questo segnala che non stai ascoltando.
- Non interrompere mentre l'altra persona sta parlando.
- Parafrasare ciò che è stato detto, ad esempio "In altre parole, quello che stai dicendo è...".
- Interrompere il dialogo interno durante l'ascolto. Evita di sognare ad occhi aperti.
- Osserva il comportamento non verbale per cogliere il significato nascosto, oltre ad ascoltare ciò che viene detto.
- Sii aperto, neutrale e non giudicare mentre ascolti.
- Mostra interesse ponendo domande per chiarire ciò che viene detto. Fai domande aperte per incoraggiare l'oratore. Evita le domande chiuse sì o no.
- Sii paziente mentre ascolti. Possiamo ascoltare molto più velocemente di quanto gli altri possano parlare.
- Imparare a riconoscere l'ascolto attivo. Impara dagli errori degli altri.

### Esempi di risposte di ascolto attivo

- Costruire fiducia e stabilire un rapporto: "Dimmi cosa posso fare per aiutarti".
- Dimostrare preoccupazione: "Sono desideroso di aiutare; So che stai attraversando alcune sfide difficili".
- Parafrasando: "Allora stai dicendo che..."
- Breve affermazione verbale: "Capisco che desideri un feedback più frequente sulla tua performance".
- Fare domande aperte: "È chiaro che la situazione attuale è intollerabile per te. Quali cambiamenti vorresti vedere?"





# ASCOLTO ATTIVO- ATTIVITÀ

**Nome dell'attività**

Importanza dell'ascolto attivo

**Scopo dell'attività**

Per far sì che tutti i partecipanti sperimentino di non essere ascoltati e sviluppino la comprensione di quali persone nella società potrebbero non essere ascoltate.

**Skills sviluppate**

1. Concentrati su ciò che sta dicendo l'oratore
2. Empatia e rispetto
3. Per ottenere conferma e capire
4. Sviluppo e integrazione dell'ascolto attivo

**Quante persone possono partecipare**

Minimo 2 persone

**Durata**

30 minuti

**Quanti istruttori sono necessari?**

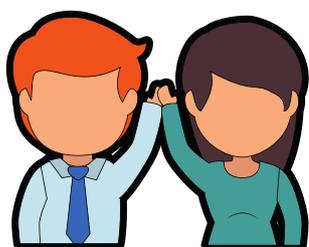
-

**Altri requisiti per l'attività**

-

**Descrizione dell'attività**

Chiedi alle persone di lavorare in coppia. Una persona è A, l'altra è B. Riunisci tutti gli A e spiega loro il loro ruolo (dove i B non possono sentire), oppure dai loro istruzioni scritte. Fai lo stesso con tutte le B. Partner A: il ruolo è parlare con il partner B e dirgli tutto quello che hai fatto questo fine settimana, o della tua musica preferita e perché ti piace. Partner B: il partner A inizierà a parlarti di qualcosa. Il tuo ruolo NON è ascoltare e chiarire che non stai ascoltando e non sei interessato, usando qualsiasi modo non verbale (non parlato) a cui puoi pensare (come sbadigliare, agitarsi, distogliere lo sguardo, ecc.). Dopo cinque minuti, interrompi l'esercizio. Chiedi ai partecipanti di scambiarsi i ruoli e ripetere l'esercizio nei loro nuovi ruoli.





# ASCOLTO ATTIVO - ATTIVITÀ

## Description of the activity

### Valutazione

Riunire l'intero gruppo. Facilitare una discussione, utilizzando le seguenti domande per trarre punti di apprendimento:

- Com'è stato essere il partner B, senza ascoltare A?
- Come hanno reagito gli A?

Alcuni potrebbero essersi arrabbiati; altri forse erano intimiditi e hanno smesso di parlare)

- Come si è sentita B riguardo a quella reazione?
- Come ci si sente ad essere A e a non essere ascoltati?

- Ci sono alcuni gruppi di persone nella nostra comunità che spesso non vengono ascoltati? Chi? Come mai? Che impatto ha su di loro? E sul resto della comunità?

- Cosa possiamo fare per assicurarci di ascoltarci (e di imparare dagli altri)?

Risposte suggerite:

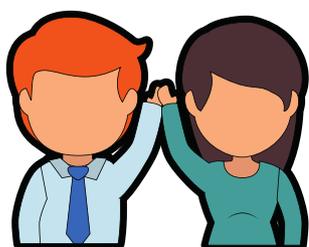
- Concedi a tutti il tempo di dire la loro; creare diversi tipi di opportunità per consentire alle persone di contribuire.
- Dì quello che vuoi dire ma renditi conto della tua responsabilità di rispettare il diritto delle persone di esprimersi.

- Ascolta cosa sta dicendo l'altra persona: concentrati, concentrati sull'interlocutore, non agitarti, non pensare solo a ciò che stai per rispondere.

- Riconoscere ciò che dice l'oratore, dimostrando di accettare il suo punto di vista, o almeno di rispettare il suo diritto di sostenerlo, se non è d'accordo con esso.

- Usa il linguaggio del corpo per mostrare che stai ascoltando.

- Essere consapevoli che la nostra capacità di ascoltare ciò che viene detto può essere influenzata dalle nostre percezioni della persona che sta parlando o dal modo in cui parla.





# CONTROLLO DELLE EMOZIONI E GESTIONE DELLO STRESS

Le abilità interpersonali sono i comportamenti e le tattiche che una persona usa per interagire con gli altri in modo efficace, sia individualmente che in gruppo. Includono una vasta gamma di abilità, ma in particolare abilità comunicative come l'ascolto e il parlare in modo efficace. Includono anche la capacità di controllare e gestire le tue emozioni.

Scoprirai come la tua intelligenza emotiva può influenzarti. Come influenza le tue azioni? Come puoi svilupparlo e migliorarlo?



Secondo Goleman, l'intelligenza emotiva è composta da quattro componenti:<sup>21</sup>

1. **Autogestione** – sei in grado di controllare sentimenti e comportamenti impulsivi, gestire le tue emozioni in modo sano, prendere l'iniziativa, rispettare gli impegni e adattarti alle mutevoli circostanze..
2. **Autoconsapevolezza** – riconosci le tue emozioni, i tuoi punti di forza e di debolezza e hai fiducia in te stesso.
3. **Consapevolezza sociale** – hai empatia. Puoi capire le emozioni, i bisogni e le preoccupazioni delle altre persone.
4. **Gestione delle relazioni** – sai come sviluppare buone relazioni, comunicare in modo chiaro, ispirare e influenzare gli altri, lavorare bene in una squadra e gestire i conflitti.





Man mano che svilupperai la tua intelligenza emotiva e la tua capacità di riconoscere e comprendere meglio le tue emozioni, troverai più facile gestire anche lo stress. Mentre lo stress colpisce tutti in modo diverso, ci sono segni e sintomi comuni a cui puoi prestare attenzione, ad es. ansia e preoccupazione, sensazione di sopraffazione, sbalzi d'umore, depressione, difficoltà di concentrazione o di rilassamento, cambiamento delle abitudini alimentari e del sonno, dolori e dolori, bassa autostima, ecc...<sup>22</sup>

Lo stress colpisce tutti. Tuttavia, quando influisce sulla tua vita, salute e benessere, è importante bloccarlo il prima possibile.<sup>23</sup> Anche se lo stress colpisce tutti in modo diverso, ci sono segni e sintomi comuni a cui prestare attenzione:

- Sentimenti di costante preoccupazione o ansia
- Sentimenti di essere sopraffatti
- Difficoltà di concentrazione
- Sbalzi d'umore o cambiamenti di umore
- Irritabilità o irascibilità
- Difficoltà a rilassarsi
- Depressione
- Bassa autostima
- Mangiare più o meno del solito
- Cambiamenti nelle abitudini del sonno
- Usare alcol, tabacco o droghe illegali per rilassarsi
- Dolori, in particolare tensione muscolare
- Diarrea e costipazione
- Sensazioni di nausea o vertigini
- Perdita del desiderio sessuale



## Controllo delle emozioni e gestione dello stress

Questo è un problema comune a molte persone: come dovremmo gestire le nostre emozioni negative che continuano a emergere quando siamo stressati o feriti? Dovremmo soffocare la nostra rabbia e frustrazione e fingere che non esistano, in modo da ridurre al minimo le ricadute emotive di queste emozioni? O dovremmo rischiare di peggiorare le cose dicendo o facendo la cosa sbagliata?

Che cos'è lo stress? Lo stress è la sensazione di essere sopraffatti o incapaci di far fronte alla pressione mentale o emotiva.

Una gestione efficace dello stress ti aiuta a rompere i fardelli che lo stress ha sulla tua vita, così puoi essere più felice, più sano e più produttivo. L'obiettivo finale è una vita equilibrata, con tempo per lavorare, relazioni, relax e divertimento e la capacità di resistere alla pressione e affrontare le sfide a testa alta. Ma la gestione dello stress non è univoca. Ecco perché è importante sperimentare e scoprire cosa funziona meglio per te.



## Consigli<sup>24</sup>

Consiglio 1: identifica le fonti di stress nella tua vita

Consiglio 2: pratica le 4 A della gestione dello stress:

- Evita lo stress non necessario: non è salutare evitare una situazione stressante che deve essere affrontata, ma potresti essere sorpreso dal numero di fattori di stress che puoi eliminare nella tua vita.
- Modificare la situazione: se non puoi evitare una situazione stressante, prova a modificarla.
- Adattarsi al fattore di stress: se non puoi cambiare il fattore di stress, cambia te stesso.
- Accetta le cose che non puoi cambiare: alcune fonti di stress sono inevitabili.

Consiglio 3: muoviti / fai attività fisica

Consiglio 4: connettiti con gli altri

Consiglio 5: dedica del tempo al divertimento e al relax

Consiglio 6: gestisci meglio il tuo tempo

Consiglio 7: mantieni l'equilibrio con uno stile di vita sano

Consiglio 8: impara ad alleviare lo stress nel momento





# CONTROLLO DELLE EMOZIONI E GESTIONE DELLO STRESS- ATTIVITÀ

**Nome dell'attività**

Stress for Success

**Scopo dell'attività**

For all participants to experience a stressful situation and how to manage it for a success result.

**Skills sviluppate**

- Stress Management
- Be focused on a concrete activity
- Team-working

**Quante persone  
possono partecipare**

Minimum a group of 4

**Durata**

5-10 minutes

**Quanti istruttori sono  
necessari?**

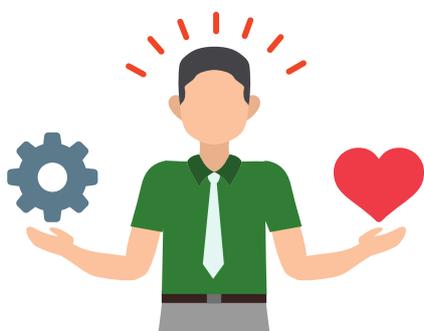
1

**Altri requisiti per  
l'attività**

Stress balls

**Descrizione  
dell'attività**

**ATTUAZIONE:** Chiedere ai partecipanti di stare in piedi e formare cerchi di circa cinque-otto persone. Dai a ogni gruppo una palla antistress per iniziare. Chiedi alla prima persona di lanciare una palla a qualcun altro e di ricordare a chi l'ha lanciata poiché gli verrà chiesto di ricordare e continuare lo stesso schema. Se c'è solo un gruppo, puoi far parte del gruppo, ma se ce n'è più di uno, assicurati di non essere nel mix, poiché dovrai spostarti tra i gruppi. Ogni persona lancia la palla a qualcuno che non ha ancora avuto la palla.





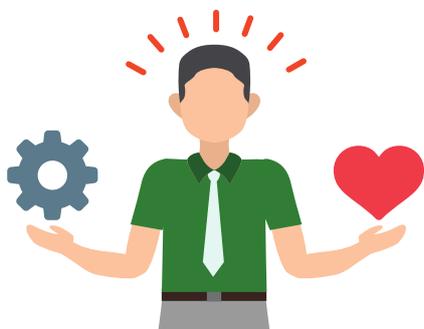
# CONTROLLO DELLE EMOZIONI E GESTIONE DELLO STRESS- ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

L'ultima persona lo rimanda alla persona originale che "mantiene la palla in movimento" un po' più velocemente della volta successiva. (Non farli lanciare alla stessa persona due volte fino a quando tutti i membri non l'hanno ottenuta per primi.) Una volta che hanno capito lo schema, introduci un'altra palla, poi un'altra e poi un'altra. Le palline cadono, rotolano, ecc., ma esortali a raccoglierle e a continuare. Con cinque o sei palle alla volta, diventa un vero circo con un sacco di risate!

ELABORAZIONE: Dopo circa cinque minuti, chiedi a tutti di sedersi e di identificare cosa possono imparare dall'attività (oltre che è difficile tenere tutte le palle in aria!). Cosa hanno imparato che dovevano fare per avere successo? Quanti pensieri su cosa avrebbero mangiato per cena, ecc.?

Questa è una grande lezione sulla consapevolezza, poiché le persone sono totalmente nel presente, e quindi sarebbe un'attività ideale per i gruppi quando si affronta il tema della consapevolezza. Fai notare che la vita è come l'attività: tutti noi ci destreggiamo tra molte cose contemporaneamente e, se non siamo concentrati, le cose cadono! Se ci concentriamo troppo sul passato o sul presente, le palle dello stress ci colpiranno e ci bombarderanno se non siamo vigili.



# MODULO 2

## SKILLS PER UNA LEADERSHIP FORTE

Se qualcuno ti chiedesse di dire quali sono le basi di una buona leadership, cosa gli diresti? Forse useresti frasi come "avere integrità", "ispirare le persone", "guidare dal davanti" e tutta una serie di altre frasi oltre a quelle. Una buona leadership coinvolge molti attributi diversi, ma ci sono fattori comuni che collegano molti di loro. La teoria dei quattro fattori della leadership è un modello classico che definisce quattro dimensioni fondamentali di una leadership efficace.

I quattro fattori sono:

1. Fornire supporto personale – Aiutare le persone a valutare sé stesse e il proprio lavoro, in modo che possano sviluppare un senso di autostima.
2. Incoraggiare il lavoro di squadra ("Facilitazione dell'interazione") – Incoraggiare le persone a stabilire relazioni di lavoro strette, collaborative e di successo tra loro.
3. Concentrarsi sugli obiettivi ("Enfasi sugli obiettivi") – Ispirare le persone a sentirsi entusiaste e impegnate in obiettivi condivisi e motivarle a voler ottenere buoni risultati.
4. Aiutare le persone a lavorare in modo efficace ("Facilitazione al lavoro") – Aiutare le persone a raggiungere gli obiettivi supportandoli e fornendo risorse, materiali o conoscenze.

25



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





Le capacità di leadership sono le abilità necessarie per organizzare le persone attorno a un obiettivo comune. Si tratta di sviluppare un piano, ispirare le persone a credere in quel piano e quindi vedere attraverso la sua esecuzione. Sono essenziali per raggiungere gli obiettivi individuali, di squadra, dipartimentali e organizzativi. Puoi imparare a essere un leader, solo se ti prendi del tempo per apprendere le abilità di leadership fondamentali. Tuttavia, la tua efficacia dipende da come applichi queste abilità.

## 5 passaggi chiave per una buona leadership

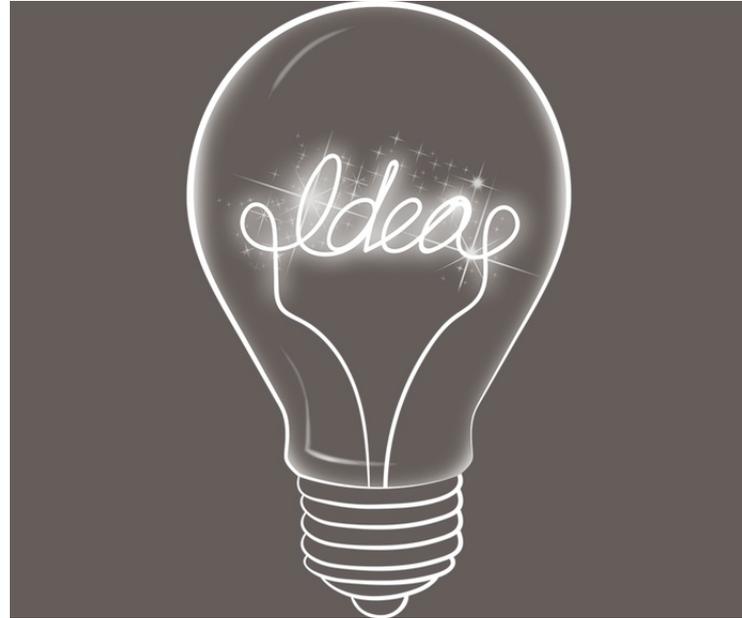
1. Sfida te stesso per imparare e utilizzare un nuovo strumento decisionale ogni settimana.
2. Pensa all'ultima decisione chiave che hai preso.
  - Hai usato il pensiero critico come parte del tuo processo? In che modo ha influito sul risultato?
  - Hai sentito la pressione per prendere la decisione "giusta"? In tal caso, in che modo ciò ha influito sulla tempestività della tua decisione?
3. Quali problemi vedi in questo momento che la tua azienda dovrebbe affrontare? Come puoi contribuire a influenzare una soluzione – e lo farai?
4. Quali opportunità vedi in questo momento che la tua organizzazione dovrebbe perseguire? Inizia a creare un piano per valutare la tua idea.
5. Descrivi il tuo stile di leadership naturale. Pensa a una volta in cui hai agito come un leader, ma non eri fedele a quello che sei e forse hai usato uno stile che non si adattava naturalmente alla tua personalità. Come ti sei sentito e come ha influito sull'efficacia della tua leadership?





# CREATIVITÀ

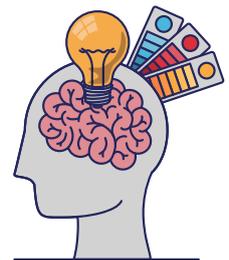
Esercitare le tue capacità di pensiero creativo è una parte fondamentale della vita, indipendentemente dal campo in cui lavori. Secondo Alves et al, (2005), la creatività può essere identificata in modo semplice come la generazione di idee, mentre l'innovazione implica la trasformazione di queste idee in un nuovo prodotto o servizio che qualcuno può acquistare o utilizzare. Amabile (1998) definisce invece la creatività attraverso tre componenti: **competenza**, **capacità di pensiero creativo e motivazione**. Il livello di creatività in un individuo è relativo alla miscela di queste tre componenti.<sup>28</sup>



## Cosa sono le skills creative?

Ci sono diverse abilità che dovrai sviluppare per godere dei vantaggi delle tecniche.

- Sperimentazione (il processo di provare le cose e scoprire quale effetto hanno)
- Viste opposte
- Fare domande
- Comunicazione
- Organizzazione
- Curiosità
- Apertura mentale (disponibile a considerare idee o opinioni diverse).
- Immaginazione
- Risoluzione dei problemi (determinazione della causa del problema)
- Propensione al rischio (disposto favorevolmente o incline al rischio)
- Forte interesse per l'apprendimento e le nuove scoperte
- Flessibilità e adattabilità (la capacità di cambiare o essere cambiati facilmente in base alla situazione)



È necessario esporsi regolarmente a situazioni in cui è necessaria una nuova idea e circondarsi di persone che la pensano allo stesso modo per raggiungere questo obiettivo. Esistono diversi strumenti e tecniche che puoi utilizzare per stimolare il pensiero creativo.





Ecco alcune delle migliori tecniche di pensiero creativo che puoi utilizzare:

### **Brainstorming**

L'obiettivo principale è formare un gruppo di persone e lanciare idee senza interferenze in cui ogni partecipante condivide le proprie idee non appena gli vengono in mente. L'idea generale del brainstorming è che, avendo una varietà di potenziali soluzioni creative, diventa più facile raggiungerne una con il più alto livello di qualità.

### **Pensiero laterale**

Il pensiero laterale implica guardare in aree e linee di ragionamento meno ovvie. Può funzionare bene se tu e i tuoi partner cercate di mettervi sotto prospettive diverse o invertire il problema per guardarlo in modo diverso.

### **Mappa mentale**

La mappa mentale è un grafico in cui metti le idee e le colleghi. Può fornire possibili soluzioni a un problema, le sue conseguenze immediate ed essere la migliore linea d'azione per affrontarli.<sup>29</sup>





# CREATIVITÀ - ATTIVITÀ

## Nome dell'attività

Costruiamo insieme

## Scopo dell'attività

L'obiettivo pedagogico generale è gestire un'attività di team building in cui i gruppi devono lavorare insieme per costruire una struttura con i Lego, ma ognuno ha un "incarico" segreto che rende il processo collaborativo più impegnativo.

## Skills sviluppate

Comunicazione, dinamiche di leadership, risoluzione dei conflitti, cooperazione, pazienza e strategia di problem solving, empatia, creatività, flessibilità e adattabilità.

## Quante persone possono partecipare

Minimo 4 persone

## Durata

60 – 120 minuti

## Quanti istruttori sono necessari?

1

## Altri requisiti per l'attività

Materiali necessari: diverse scatole di Lego, documenti

## Descrizione dell'attività

Fase 1: forma gruppi di 4 - 6. Ogni gruppo si siede attorno a un tavolo con una scatola di Lego.

Di' ai partecipanti di non toccare il Lego fino all'inizio dell'attività.

Fase 2: il facilitatore impartisce i comandi ai partecipanti:

“La tua missione, come gruppo, è costruire una costruzione con questi mattoncini Lego.

Ora ciascuno dei partecipanti riceverà un pezzo di carta, in cui avrai scritto il tuo compito individuale. Non puoi mostrare o raccontare il tuo incarico al resto della squadra”.





# CREATIVITÀ - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

I partecipanti avranno 20 minuti per costruire la loro costruzione. I partecipanti non possono parlare durante tutto il processo di costruzione. I partecipanti devono continuare a costruire fino allo scadere del tempo.

Il facilitatore annuncerà quando il tempo è finito.

Fase 3: distribuisce i "comandi", uno per partecipante (controlla l'elenco).

Ricorda ai partecipanti che non devono mostrare il loro compito a nessun altro.

Fase 4: una volta che tutti hanno un compito, inizia il tempo. Se necessario, il facilitatore ricorda ai partecipanti che non sono autorizzati a parlare durante tutto il processo di costruzione.

Fase 5: dopo 20 minuti, il facilitatore dice ai partecipanti di fermarsi. Il facilitatore li invita a condividere i suoi "compiti" degli altri membri del loro gruppo.

Fase 6: come passaggio finale, riepilogare l'attività riflettendo su come i gruppi hanno lavorato insieme. Usa domande di riflessione (controlla le possibili opzioni di seguito)

Domande di riflessione:

- Le persone comunicano apertamente tra loro?
- I membri del team sono concentrati sui risultati individuali o sul successo condiviso?
- Come ti sei sentito?
- Cosa ti aiuterebbe a fare un lavoro migliore come squadra?
- Potresti uscire dalla tua zona di comfort e svolgere l'attività in modo creativo e usando la tua immaginazione?





# PIANIFICAZIONE STRATEGICA: ANALISI E VALUTAZIONE, CREAZIONE DI SOLUZIONI E PROGETTAZIONE DI RISULTATI

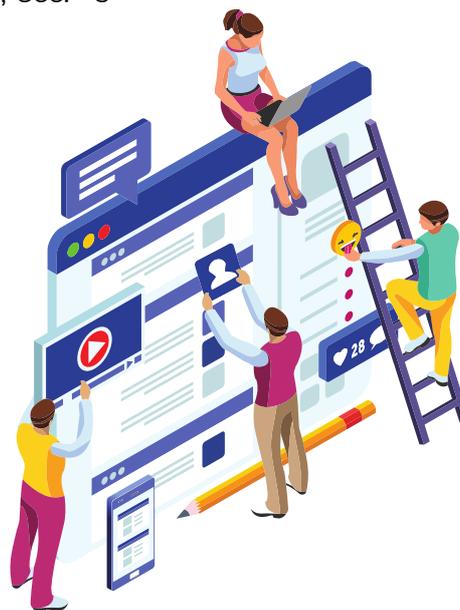
In che misura la vita, le attività e le decisioni di una persona dipendono da se stessa? Per quanto gestisca correttamente la propria vita, afferma il dott. Janina Radvilė, PMP, lettino lituano e lettrice sulla gestione della vita individuale.

Nonostante le numerose descrizioni, la pianificazione strategica della carriera personale può essere descritta come un processo di fasi sequenziali, durante le quali:

- gli obiettivi sono fissati,
- viene elaborato un piano d'azione per raggiungere tali obiettivi,
- potenziali rischi sono previsti/valutati.



La pianificazione strategica prevede anche opportunità di adattamento ai cambiamenti, compresi i cambiamenti nella vita personale dell'individuo, le economie nazionali e mondiali, i cambiamenti ambientali o climatici, ecc. s





## Fissare gli obiettivi giusti

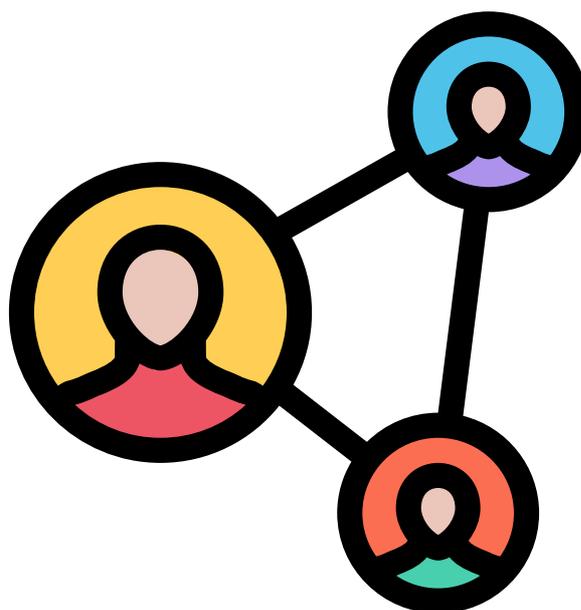
Secondo il modello sviluppato da John Whitmore, l'importante consulente per lo sviluppo della leadership e le prestazioni, gli obiettivi personali dovrebbero essere distinti tra obiettivi finali e obiettivi di performance.

Ad esempio, un obiettivo finale potrebbe essere "Voglio trovare lavoro in una panetteria a conduzione familiare". Un obiettivo di prestazione che aiuta a raggiungere questo obiettivo, ad esempio, potrebbe essere "Mi eserciterò con la cottura / leggerò la letteratura sulla cottura per 2 ore al giorno".

NOTA BENE: Se un traguardo è irraggiungibile, non c'è speranza. Se l'obiettivo non è impegnativo, non motiva.

Quando si definiscono obiettivi nel lavoro, nella vita, in famiglia, e così via, la riflessione sulle ragioni di quegli obiettivi deve essere mantenuta su base costante. In primo luogo, dovrebbe arrivare una domanda "PERCHÉ ho questo obiettivo" e altre domande come "COSA devo fare per questo obiettivo" possono solo seguire.

Non appena l'obiettivo di una persona è chiaro e vuole raggiungerlo, il cervello inizia inconsciamente a organizzare il comportamento in modo che l'obiettivo sia raggiunto.





## PIANIFICAZIONE STRATEGICA - ATTIVITÀ

### Nome dell'attività

L'obiettivo è davvero tuo?

### Scopo dell'attività

Capire se l'obiettivo che una persona ha stabilito è correlato ai 14 requisiti del modello John Whitmore di seguito.

### Skills sviluppate

Autoanalisi, creazione di soluzioni e progettazione di risultati.

### Quante persone possono partecipare

almeno 1

### Durata

30 minuti

### Altri requisiti per l'attività

Atmosfera calma e positiva per concentrarsi meglio sul compito senza alcuna interferenza.

### Descrizione dell'attività

Per essere sicuro che l'obiettivo sia davvero tuo, rispondi alle seguenti domande:

- L'obiettivo mi ispira e mi dà energia?
- Cosa è veramente importante per me?
- A cosa penso quando sono solo?
- Di cosa parlo di solito?
- Cosa farei se non dovessi pensare ai soldi?
- Cosa farei se non mi importasse dell'opinione altrui?
- Di cosa mi importa davvero?

## PIANIFICAZIONE STRATEGICA - ATTIVITÀ

Dopo aver stabilito un obiettivo, verifica se è correlato a questi 14 requisiti nel modello John Whitmore riportato di seguito.

S	SPECIFIC	THE RIGHT GOAL		C	CHALLENGING
M	MEASURABLE	P	POSITIVELY STATED	L	LEGAL
A	ATTAINABLE	U	UNDERSTOOD	E	ENVIRONMENTALLY SOUND
R	REALISTIC	R	RELEVANT	A	AGREED
T	TIME-PHASED	E	ETHICAL	R	RECORDED

Dopo aver completato queste due tabelle, continua a pensare quanto segue:

Gli obiettivi devono essere TUOI (non quelli dei tuoi genitori, coniuge, insegnanti, ecc.);

Gli obiettivi devono corrispondere ai tuoi valori e i valori devono soddisfare gli obiettivi.

Pensa a ciò che è più importante nella tua vita;

Se l'obiettivo contraddice i valori personali, una persona prova stress, insoddisfazione, amarezza;

Se sono presenti condizioni aggiuntive, denominarle, ad es. g. Inizierò la mia panetteria di famiglia dopo il completamento della formazione professionale;

L'obiettivo deve essere al limite delle possibilità, i. e. non troppo piccolo, altrimenti non motiva;

Menziona solo le cose che vuoi fare da solo, i. e. Voglio trovare un lavoro invece di non rimanere senza soldi;

Usa il presente, i. e. faccio invece di fare;

Usa solo espressioni positive, i. e. Voglio avere un lavoro invece di non essere disoccupato.

Se i 14 passaggi sono troppo complicati, tieni presente la seguente regola di base quando stabilisci il tuo obiettivo:

**KISS - KEEP IT SIMPLE, STUPID!**



## PIANIFICAZIONE STRATEGICA - ATTIVITÀ

### Nome dell'attività

Creare un action plan

### Scopo dell'attività

pianificazione strategica del percorso professionale/personale; valutazione della motivazione personale; distinzione tra obiettivi finali e obiettivi di performance.

### Skills sviluppate

autoanalisi, pianificazione strategica, creazione di soluzioni e progettazione dei risultati.

### Quante persone possono partecipare

almeno 1

### Durata

30 minuti

### Altri requisiti per l'attività

atmosfera calma e positiva per concentrarsi meglio sul compito senza alcuna interferenza.

### Descrizione dell'attività

L'attività può essere svolta in due modi: uno breve e uno lungo.

Il primo è elaborare un piano a breve termine che aiuti a raggiungere gli obiettivi personali. È più probabile che una persona abbia successo se il suo piano risponde alle 4 semplici domande:

- Cosa ho intenzione di fare?
- Quanto ho intenzione di fare?
- Quando lo farò?
- Quanti giorni alla settimana lo farò?

## PIANIFICAZIONE STRATEGICA - ATTIVITÀ

Per alcune persone, in particolare per coloro che sono cosiddetti procrastinatori o non hanno fiducia in se stessi, una lunga strada, **Un contratto con me stesso**, può essere una soluzione. Trova il modello di contratto qui sotto:

Contratto con me stesso											
Fatto il (luogo e data)											
Il mio obiettivo è: 2-3 frasi, ad esempio "Trovare lavoro in una panetteria"											
Motivo per cui questo obiettivo è importante per me: 2-3 frasi, ad esempio, "Perché amo cucinare, questa attività mi permette di regalare emozioni ai clienti e ho bisogno di soldi"											
My action plan is:											
Questa settimana farò				Questo mese farò				Questo anno farò			
Cosa	Quanto	Quando	Quante volte	Cosa	Quanto	Quando	Quante volte	Cosa	Quanto	Quando	Quante volte
Quanto sono sicuro di realizzare il mio obiettivo?											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Una persona con più di 7 ha maggior probabilità di raggiungere l'obiettivo.
Per niente sicuro										Totalmente sicuro	
Cose che potrebbero rendere difficile l'attuazione del mio piano d'azione:											
So di poter affrontare alcune sfide. Il mio piano per superarle:											
Supporto e risorse di cui avrò bisogno per realizzare il mio piano d'azione:											
La mia ricompensa:											
Data di revisione del piano: ovvero dopo 1 mese, 2 mesi, 3 mesi											
Firma:											



# ESIBIRSI SOTTO PRESSIONE

Il termine "esibirsi sotto pressione" è solitamente menzionato nella vita professionale, ma potremmo anche dover esibirci sotto pressione nella nostra vita personale. Potremmo imbatterci in prestazioni sotto pressione, quando non abbiamo l'esperienza o le conoscenze necessarie per completare un'attività.<sup>30</sup> L'esecuzione sotto pressione richiede un'efficace gestione emotiva, in modo che sentimenti, come ansia e/o rabbia, non inibiscano l'esecuzione dei nostri piani. È di vitale importanza imparare a gestire la pressione in modo produttivo.<sup>31 32</sup>



**Inizia a prevedere e pianificare:** identificare periodi di lavoro intensi in futuro e agire in anticipo.

**Rivedere l'esperienza precedente:** se hai già sperimentato la pressione, pensa a cosa ti ha aiutato a farcela con successo.

**Aspettare l'inaspettato:** non tutto dipende da te. Sii flessibile e mentalmente pronto a gestire alcune difficoltà impreviste.

**Evita la procrastinazione:** impostare una routine di successo e fruttuosa e attenersi ad essa.

**Dai priorità ai tuoi compiti:** inizia con tutti i compiti importanti e urgenti e rimanda gli altri.

**Suddividi i tuoi compiti:** dividi il progetto in parti più piccole e completa questi passaggi più piccoli.

**Usa la pressione come un'opportunità per crescere:** più ti ritrovi a essere spinto contro il muro, meglio diventi a respingerti.

**Ricorda sempre il tuo "perché".** Ricorda perché questo compito o progetto deve essere terminato, ti motiverà ad impegnarti.

**Cerca il lato positivo:** cerca di vederlo come una sfida per imparare di più e affinare le tue capacità organizzative.





# ESIBIRSI SOTTO PRESSIONE



**Dormi bene la notte:** cercare di dormire bene ti aiuterà a essere più produttivo, concentrato e calmo.

**Ottieni incoraggiamento da una persona cara:** gli studi hanno dimostrato che il supporto dei propri cari riduce i livelli di stress.

**Non pensarci troppo:** cerca di schiarirti la mente, bandire le distrazioni e fidarti di te stesso.

**Ricorda a te stesso che a volte va bene fallire:** il fallimento non è davvero piacevole. Tuttavia, attraverso i fallimenti impariamo le nostre debolezze e scopriamo modi per superarle.

**Non dimenticare di dedicare del tempo alla cura di te stesso:** cerca di dedicare un po' di tempo a un'attività che ami, come fare esercizio, ascoltare musica o fare una passeggiata. Ti aiuterà a rilassarti e ti fornirà l'energia necessaria per andare avanti.

Nonostante le difficoltà che questa situazione può comportare, anche l'esecuzione sotto pressione presenta alcuni vantaggi. Aumenta la leadership e le capacità organizzative. Inoltre, le persone che prosperano sotto pressione, sperimentano una maggiore fiducia in sé stesse e si sentono mentalmente vigili.<sup>33</sup> Quando la pressione è percepita come una sfida, ti aiuta a scoprire nuovi modi per affrontare con successo tutte le difficoltà e acquisire tutte le conoscenze necessarie per affrontare future circostanze simili.





# ESIBIRSI SOTTO PRESSIONE - ATTIVITÀ

**Nome dell'attività**

Esercitati in anticipo

**Scopo dell'attività**

L'obiettivo dell'attività è aiutare i partecipanti a prepararsi meglio ad alcune difficoltà impreviste relative all'evento di pressione. Darà loro la possibilità di visualizzare alcuni possibili inconvenienti che potrebbero verificarsi e pensare in anticipo a come superarli.

**Skills sviluppate**

Affina le capacità organizzative e la capacità di pianificare e prepararsi in modo efficace.

**Quante persone  
possono partecipare**

Non esiste un limite specifico. Può essere svolto individualmente o in una squadra dato che hanno già affrontato un evento di pressione simile.

**Durata**

Dipende dallo scenario di ogni partecipante.

**Quanti istruttori sono  
necessari?**

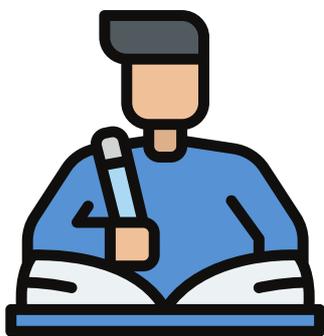
0-1

**Altri requisiti per  
l'attività**

Non è richiesta alcuna attrezzatura standard. Dipende dallo scenario di ogni partecipante.

**Descrizione  
dell'attività**

Ogni partecipante pensa alla situazione che potrebbe potenzialmente metterlo sotto pressione. Potrebbe essere una presentazione davanti a un pubblico, un esame, una scadenza o anche una conversazione di grande importanza. Dopo aver richiamato alla mente l'occasione stressante, pensa a cosa potrebbe andare storto. Pensa a qualcosa che, se fosse successo, avrebbe causato ulteriore ansia.





# ESIBIRSI SOTTO PRESSIONE - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

Ad esempio, per quanto riguarda un esame, potresti pensare che la cosa peggiore sarebbe controllare il tempo durante l'esame e scoprire che mancano solo 15 minuti e non hai ancora risposto a quasi la metà delle domande.

O per quanto riguarda una scadenza, immagina che il tuo datore di lavoro ti chieda improvvisamente di consegnare l'incarico prima. Successivamente, si procede al piano d'azione. Dopo aver immaginato un potenziale intoppo, inizia ad agire per cercare di affrontarlo con successo. Ad esempio, per quanto riguarda l'esame, trova un test simile e prova a rispondere in meno tempo rispetto a quello che avrai nell'esame vero e proprio. Per quanto riguarda la scadenza, inizia a lavorare come se dovessi davvero finire il compito prima. Pertanto, puoi essere meglio preparato per alcune barriere che potresti incontrare e quindi sarà più facile affrontarle. Se non riesci a simulare una situazione stressante, pensa a uno scenario stressante e scrivi dei modi che ti aiuteranno ad affrontarlo con successo.





# DARE UN FEEDBACK CHIARO

„Sapere quali sono i tuoi punti di forza è la cosa più importante che un individuo può sapere su sé stesso “

Peter F. Drucker, management thinker



Il feedback è probabilmente uno dei processi più difficili e sensibili nella comunicazione interpersonale.

“È facile ferire le persone con le critiche, ma anche i complimenti falsi non sono utili.

P. F. Drucker ha sviluppato e spiegato l'analisi del feedback in questo modo: “Ogni volta che prendi una decisione o intraprendi un'azione, scrivi cosa ti aspetti che accada. Quindi, 9-12 mesi dopo, confronta i risultati effettivi con le tue aspettative che hai annotato. Può aiutarti ad analizzare i tuoi punti di forza e come sfruttare i tuoi punti deboli.

## Feedback negativo

Quando si tratta di cosa si può imparare dal feedback negativo, è meglio chiedere "Cosa posso fare con questa critica?". Non si tratta solo di elaborare ciò che non ha avuto successo, ma anche di decidere se e come reagire. Questo modello aiuta a classificare il feedback che ricevi al fine di stabilire chiaramente un piano d'azione.

La prima domanda importante da porsi onestamente è quale, successo o fallimento, è stato in realtà dovuto alla fortuna? Ti meriti davvero questo complimento o questa critica?

La seconda domanda importante da porsi dopo il feedback negativo ricevuto è cosa ti ha scatenato così tanto?





# DARE UN FEEDBACK CHIARO - ATTIVITÀ

**Nome dell'attività**

Questionario personale

**Scopo dell'attività**

Introspezione più profonda per dare a una persona un'idea abbastanza precisa di dove risiedono i suoi punti di forza. Mostrerà dove qualcuno non è competente e dove non ha punti di forza e non può esibirsi.

**Skills sviluppate**

feedback, introspezione, analisi.

**Quante persone  
possono partecipare**

1 per volta

**Durata**

Dipende dallo scenario di ogni partecipante.

**Quanti istruttori sono  
necessari?**

1

**Altri requisiti per  
l'attività**

Non è richiesta alcuna attrezzatura standard. Dipende dallo scenario di ogni partecipante. Può essere fatto su un pezzo di carta o sul laptop, smartphone ecc.

**Descrizione  
dell'attività**

Prenditi del tempo e pensa alle seguenti domande. Quindi scrivi le tue risposte.

Quali sono i tuoi valori?

1. Quali ritieni siano le tue responsabilità più importanti per vivere una vita degna?
2. La tua etica ambientale è in sintonia con i tuoi valori?  
In caso contrario, sei diretto verso una carriera di frustrazione e scarse prestazioni.





# DARE UN FEEDBACK CHIARO - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

Dove ti senti di appartenere?

1. Prendendo in considerazione i tuoi punti di forza e il tuo stile di lavoro preferito, in che tipo di ambiente di lavoro ti adatteresti facilmente

Come puoi contribuire alla tua organizzazione e/o ambiente?

1. Date le risposte alle domande di cui sopra, decidi come puoi contribuire al meglio alla tua organizzazione/famiglia/comunità, ecc.
2. Una volta che hai deciso come contribuire, trova un modo per dare quel contributo. Pensa al di fuori dei vincoli del tuo ruolo immediato. Diventa creativo, se necessario.

\*Se pratici queste sessioni di domande e risposte in modo coerente, secondo Drucker, dovresti avere un'idea abbastanza chiara di dove risiedono i tuoi punti di forza in circa 3 anni. Ti mostrerà dove non sei competente e dove non hai punti di forza e non puoi esibirti.





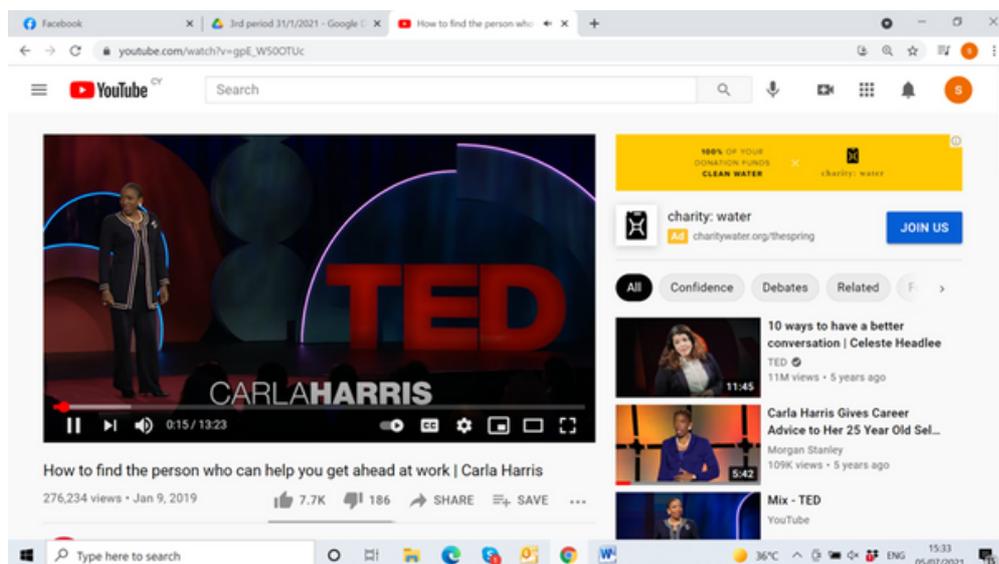
# SUPERVISIONE E TUTORAGGIO

Il tutoraggio è descritto come una relazione dedicata in cui una persona anziana o più esperta fornisce consulenza, consulenza e opportunità di sviluppo per modellare l'esperienza professionale di una persona giovane attraverso la carriera e il supporto psicologico.<sup>34</sup>



Il tutoraggio può comportare una serie di vantaggi per gli adulti poco qualificati, come relazioni migliorate, maggiori capacità di comunicazione e resilienza.<sup>35</sup> Infine, dobbiamo tenere presente che l'istituzione di un programma di tutoraggio richiede uno scopo chiaro, una conoscenza contestuale e un adattamento alla professione, all'organizzazione e alle esigenze delle persone.<sup>36</sup>

Guarda questo video introduttivo sul tutoraggio.



(How to find the person who can help you get ahead at work, Carla Harris – [https://www.youtube.com/watch?v=gpE\\_W500TUc](https://www.youtube.com/watch?v=gpE_W500TUc))



## Come essere un buon mentore?

Prima di iniziare a cercare di essere un buon mentore, dovresti prestare attenzione alle caratteristiche e alle qualità del potenziale mentore ideale. Un buon mentore è motivato ed energico, si preoccupa di sviluppare gli altri e vuole impegnare il proprio tempo.<sup>37</sup>

In dettaglio, un mentore ideale dovrebbe 1) possedere competenze professionali, 2) condividere conoscenze, 3) fornire orientamento, 4) creare fiducia, 5) apprendere nuove competenze, 6) condividere informazioni positive e 7) fornire "feedback negativo" per sottolineare cosa non funziona.<sup>38</sup>

## Come essere un buon allievo?

La letteratura indica alcuni suggerimenti su come raggiungerlo adottando le seguenti guide: 1) Mantieniti stabile sugli obiettivi specifici fin dall'inizio, 2) Incontra il tuo mentore in modo coerente, 3) Stabilisci un'agenda, 4) Sii aperto al feedback: positivo o costruttivo, 5) Prendere appunti durante la riunione, 6) Decidere una data di fine, 7) Capire che questa non è una sessione di terapia, 8) Prendere in considerazione l'idea di istituire un consiglio di mentori.<sup>39</sup>





# SUPERVISIONE E TUTORAGGIO - ATTIVITÀ

**Nome dell'attività**

Giochi di ruolo – Fornisci una guida

**Scopo dell'attività**

Familiarizzare con il ruolo di tutoraggio, mentore e allievo. Mettere in pratica i comportamenti necessari quando si chiede una guida, come condividere competenze ed informazioni, motivare gli allievi, fornire alternative, fornire feedback positivi e negativi

**Skills sviluppate**

Guidare, ascolto attivo, motivare, fornire feedback, creatività

**Quante persone  
possono partecipare**

2 persone, un mentore e un allievo. L'attività può essere svolta con tante coppie in base a quanti sono i partecipanti.

**Durata**

Dipende dal numero dei partecipanti e dall'argomento che passano a parlare. Circa 15-20 minuti.

**Quanti istruttori sono  
necessari?**

1

**Altri requisiti per  
l'attività**

Spazio aperto in modo che i partecipanti possano sedersi in coppia e un dispositivo che calcoli il tempo per ciascuna coppia.

**Descrizione  
dell'attività**

I partecipanti siedono in coppia/coppie di 2 persone (in ogni gruppo possono esserci più coppie). Una persona è il mentore e l'altra l'allievo. L'allievo inizia a descrivere un determinato problema recentemente sollevato al lavoro (3 minuti). Dopo i 3 minuti, deve porre una determinata domanda/riciesta al mentore, che è responsabile di pensare, decidere e fornire feedback (5 minuti).





# SUPERVISIONE E TUTORAGGIO - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

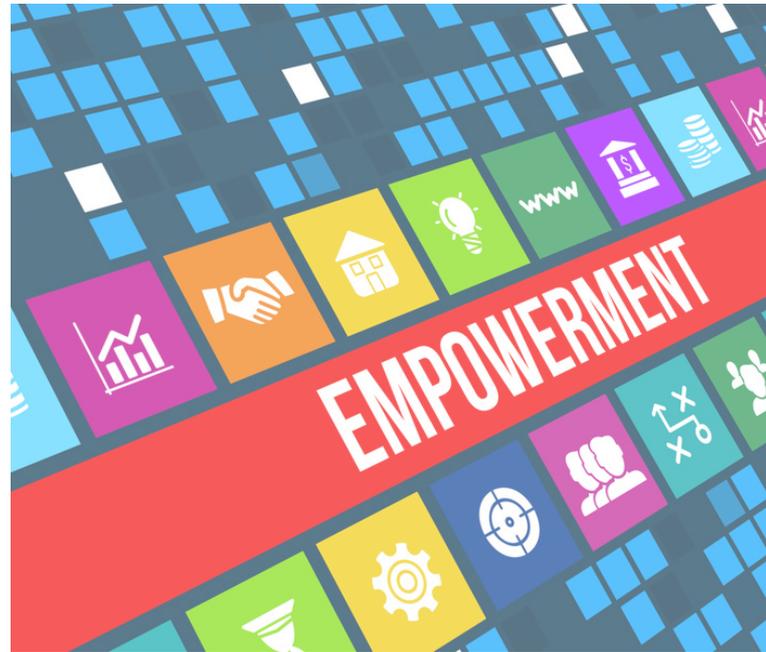
). Il resto del tempo (7-12 minuti) sarà dedicato alla discussione tra mentore e allievo su come risolvere il problema/problema specifico. Questa attività consentirà ai partecipanti di imparare a 1) ascoltare gli altri attivamente, 2) far avanzare il pensiero critico, 3) fornire un feedback positivo e 4) offrire alternative a un dato problema/problema. Il gioco di ruolo è un ottimo modo per migliorare le tue capacità di ascolto, il tuo pensiero critico e fornire capacità di feedback, che sono elementi essenziali del tutoraggio.





# POTENZIAMENTO E MOTIVAZIONE

L'empowerment è suggerito per comprendere gli obiettivi individuali (ad esempio, capacità, autonomia, controllo e autoefficacia) e agisce come un processo per lo sviluppo personale;<sup>40</sup> inoltre, è definito come un processo attraverso il quale le persone acquisiscono un maggiore controllo su decisioni e azioni, stabiliscono nuovi obiettivi e sviluppano metodi e strategie per raggiungere gli obiettivi, nonché azioni per il raggiungimento degli obiettivi.<sup>41</sup>



Ci sono diversi modi in cui puoi iniziare a concentrarti sulla tua responsabilizzazione personale e ad assumere la responsabilità del tuo lavoro: in primo luogo, devi definire la tua direzione; in secondo luogo, devi trovare un mentore, che possa aiutarti a definire e raggiungere i tuoi obiettivi personali. In terzo luogo, devi chiedere un feedback coerente per migliorare le tue abilità. Infine, dovresti parlare e comunicare con il tuo supervisore, che vuole vederti migliorare e può offrire una guida su come raggiungere i tuoi obiettivi. Inoltre, puoi potenziare gli altri creando fiducia, chiedendo feedback, offrendo istruzioni, semplificando la scoperta, mostrando il tuo apprezzamento e riconoscendo i limiti.

## **Come viene percepito il “potenziamento psicologico”.**

L'empowerment psicologico è un concetto originato dalla psicologia industriale-organizzativa.<sup>42</sup> Lo stato psicologicamente potenziato era considerato uno stato cognitivo caratterizzato da un senso di controllo percepito, percezioni di competenza e interiorizzazione degli scopi e obiettivi dell'organizzazione; inoltre, l'autonomia, la scelta, la responsabilità e la partecipazione al processo decisionale nelle organizzazioni sono elementi aggiuntivi dell'empowerment psicologico. Inoltre, l'empowerment psicologico si riferisce a una "motivazione intrinseca al compito che riflette un senso di autocontrollo in relazione al proprio lavoro e un impegno attivo con il proprio ruolo lavorativo."<sup>43</sup>



## SUGGERIMENTI PER POTENZIARTI AL LAVORO

Concentrarsi sulla propria responsabilizzazione sul lavoro può portare a maggiori responsabilità e successo a lungo termine nella tua carriera. Di seguito puoi trovare diversi modi in cui puoi iniziare a prendere più responsabilità nel tuo lavoro.

44

<p><b>1. Ottieni chiarezza su ciò che ci si aspetta da te</b></p>	<p>Il primo passo per sentirsi più forti è definire la propria direzione. Fai in modo di essere chiaro sulla missione, la visione e gli obiettivi annuali della tua azienda.</p> <p>Lavorare con il tuo manager per capire in che modo il tuo team e gli obiettivi individuali per l'anno aiutano a raggiungere gli obiettivi organizzativi più ampi. Rendi prontamente disponibili le tue responsabilità individuali per la tua posizione attuale e qualsiasi posizione per cui stai lavorando e rivedile regolarmente.</p>
<p><b>2. Trova un mentore</b></p>	<p>Lavorare con un mentore può aiutarti a definire e raggiungere obiettivi di carriera personali, inclusa una maggiore responsabilizzazione sul lavoro. Idealmente, dovresti trovare un mentore che sia nel tuo settore o che abbia un lavoro che spera di guadagnare un giorno. Chiedi loro un feedback onesto sui tuoi punti di forza e sulle aree di miglioramento nel tempo.</p>
<p><b>3. Chiedi un feedback</b></p>	<p>Il modo migliore per migliorare le tue capacità e la tua crescita professionale è cercare feedback da chi conosce il tuo lavoro. Cerca feedback sia dai supervisor che dai colleghi per avere una visione olistica delle tue prestazioni. Questo può aiutarti a prendere il controllo della tua crescita personale sul lavoro, comprendendo esattamente in cosa sei bravo e su cosa devi lavorare.</p>





#### 4. Comunica con il tuo supervisore

Il tuo più potente difensore al lavoro è probabilmente il tuo diretto supervisore o manager. Sono responsabili delle tue prestazioni sul lavoro e vogliono vederti soddisfatto e di successo nel tuo ruolo. Parla con loro del tuo desiderio di sentirti più autorizzato al lavoro e discuti dei modi in cui potresti lavorare per raggiungere questo obiettivo come obiettivo di carriera.



## SUGGERIMENTI PER POTENZIARE GLI ALTRI SUL LAVORO

Ci sono sei modi per responsabilizzare gli altri sul lavoro: creare fiducia, chiedere feedback, offrire istruzioni, semplificare la scoperta, mostrare il tuo apprezzamento e riconoscere i limiti. Di seguito puoi trovare diversi modi in cui puoi iniziare a dare potere agli altri sul lavoro.<sup>45</sup>

<p><b>1. Costruisci la fiducia</b></p>	<p>È necessario che ci fidiamo degli altri per completare determinati compiti o possedere determinati obiettivi senza troppa supervisione. È necessario creare responsabilizzazione, consentire alle persone di imparare dai propri errori e andare avanti senza perdere la fiducia. Fai sapere ai tuoi rapporti che è accettabile e aspettati che si verifichino degli errori.</p>
<p><b>2. Chiedi un feedback</b></p>	<p>Uno dei modi migliori per responsabilizzare gli altri è chiedere di cosa hanno bisogno. Indipendentemente dal fatto che non si sentano responsabilizzati, l'apertura di queste linee di comunicazione aumenterà l'empowerment per tutti.</p>
<p><b>3. Dai istruzioni</b></p>	<p>Spesso è meglio e più veloce per tutte le persone coinvolte creare istruzioni o condurre sessioni di formazione per portare tutti i dipendenti sulla stessa pagina. Condividere le conoscenze tra i dipendenti per creare un ambiente autosufficiente.</p>
<p><b>4. Incentiva le scoperte</b></p>	<p>Il modo migliore per educare il team su come completare il proprio lavoro è pubblicare le istruzioni in uno spazio condiviso a cui tutti hanno accesso. Quando ti prendi il tempo per offrire a dipendenti/colleghi un modo semplice e diretto per accedere alle informazioni di cui hanno bisogno e per istruirsi, tutti sono più produttivi.</p>





<b>5. Mostra il tuo apprezzamento</b>	Uno dei modi più efficaci per responsabilizzare gli altri è esprimere apprezzamento per i loro sforzi. Offrire un feedback positivo per mostrare responsabilità e assumersi la responsabilità supporta questi comportamenti. Inoltre, fa sentire le persone apprezzate e apprezzate.
<b>6. Riconosci i limiti</b>	Parte dell'empowerment di successo consiste nell'identificare i limiti degli altri e assicurarsi che non si sentano esauriti o responsabili di compiti che non contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la loro posizione.





# POTENZIAMENTO E MOTIVAZIONE - ATTIVITÀ

<b>Nome dell'attività</b>	Attività di potenziamento
<b>Scopo dell'attività</b>	Utilizzare l'empowerment sul posto di lavoro. Rendersi conto di come essere motivati dagli altri (datore di lavoro, supervisore, colleghi) e di come agire in modo da responsabilizzare i colleghi di lavoro.
<b>Skills sviluppate</b>	Comprendere e realizzare come l'empowerment e la motivazione possono migliorare la vita lavorativa e la produttività.
<b>Quante persone possono partecipare</b>	Almeno 4 persone, formando due squadre di due persone (minimo). Ogni squadra può essere composta da un massimo di 5 persone (totale 10 partecipanti).
<b>Durata</b>	15-20 minuti
<b>Quanti istruttori sono necessari?</b>	1
<b>Altri requisiti per l'attività</b>	Dovrebbe essere disponibile un tabellone e penne colorate per ogni squadra.
<b>Descrizione dell'attività</b>	Ciascuna squadra avrà un ruolo differente: una squadra avrà il ruolo di responsabilizzare gli altri mentre l'altra squadra avrà il ruolo di considerare come i dipendenti potrebbero essere responsabilizzati sul posto di lavoro. Ogni squadra lavorerà in modo indipendente e si concentrerà sullo scenario dato. La prima squadra dovrà scrivere come ogni individuo potrebbe responsabilizzare gli altri colleghi di lavoro, quali azioni possono essere intraprese e quali saranno i risultati di tale approccio.





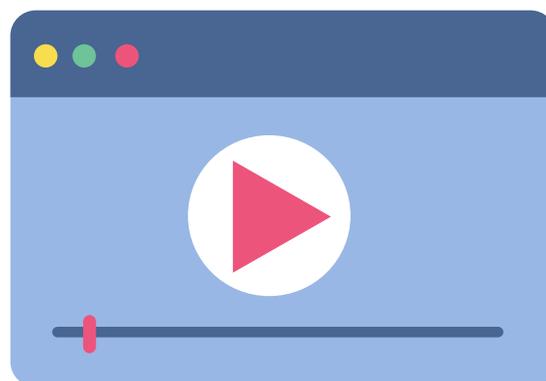
# POTENZIAMENTO E MOTIVAZIONE - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

La seconda squadra dovrà scrivere i propri pensieri e idee personali in merito alle pratiche, alle politiche e alle azioni che potrebbero promuovere la propria responsabilizzazione sul posto di lavoro; lo scopo di questa attività è raccogliere dati su come immaginano il luogo di lavoro perfetto, in cui viene prestata attenzione a tutti i dipendenti.

Le squadre lavoreranno i loro scenari per circa 10-12 minuti. Quindi, entrambe le squadre si uniscono e ognuna di loro fa una presentazione all'intero gruppo.

Seguirà una discussione e successivamente potranno essere sollevati problemi/politiche/pratiche comuni. L'obiettivo generale dell'attività è dare ai partecipanti la possibilità di rendersi conto di come potrebbero essere motivati dagli altri (datore di lavoro, supervisore, colleghi) e di come potrebbero agire in modo da responsabilizzare gli altri (principalmente colleghi); verranno infine individuati i vantaggi dell'empowerment per tutte le parti coinvolte.



# MODULO 3

## PENSIERO CREATIVO E CRITICO

### **Pensiero critico vs pensiero creativo**

Le capacità di pensiero critico e creativo sono forse tra le abilità indispensabili per l'elaborazione di giudizi e la risoluzione dei problemi.

La capacità di pensare in modo critico a una questione, di analizzare una domanda o un problema, è ciò che ci aiuta a valutare l'accuratezza e la veridicità di affermazioni e informazioni che leggiamo e ascoltiamo.

Le capacità di pensiero creativo implicano l'uso di strategie per liberare la mente in modo che i nostri pensieri e le nostre idee possano trascendere gli attuali limiti di un problema e permetterci di vedere oltre le barriere che impediscono di trovare nuove soluzioni. Il brainstorming è un'esempio di pensiero creativo intenzionale che la maggior parte delle persone hanno provato almeno una volta.<sup>46</sup>

### **Pensiero Critico**

Se sei un pensatore critico, esami la situazione e i fatti e pensi in modo lineare e razionale. Il pensatore critico raccoglie informazioni, le analizza e le valuta. Se pensi in modo critico, puoi separare i fatti dall'opinione. Ti piacciono i dettagli e le informazioni chiare.

### **Pensiero Creativo**

I pensatori creativi tendono ad essere fantasiosi e amano fare brainstorming. Un pensatore creativo guarda le cose da varie prospettive, propone idee e crea connessioni nuove e insolite. Il pensatore creativo va spesso contro le opinioni standard ed è incline a correre dei rischi. Una persona creativa è curiosa. Gli piacciono le sfide, cerca problemi da risolvere ed è fantasioso.<sup>47</sup>





# FLESSIBILITÀ



Il pensiero flessibile è la capacità di spostare il pensiero o l'attenzione in risposta a un cambiamento di regole o a situazioni nuove o inaspettate. Il pensiero flessibile è anche indicato come flessibilità mentale o flessibilità cognitiva.<sup>48</sup>

Possiamo dire che il pensiero flessibile è la capacità di adattare i nostri comportamenti nel momento a seconda della situazione e delle persone in essa. Si oppone al pensiero bloccato che significa non essere in grado di cambiare ciò che stiamo facendo o pensando in base a ciò che sta accadendo intorno a noi.<sup>49</sup>





# FLESSIBILITÀ - ATTIVITÀ

<b>Nome dell'attività</b>	Goccia d'uovo
<b>Scopo dell'attività</b>	Per aumentare il lavoro di squadra, la creatività durante la risoluzione dei problemi e la gestione del tempo.
<b>Skills sviluppate</b>	Flessibilità
<b>Quante persone possono partecipare</b>	Dalle 6 alle 50 persone
<b>Durata</b>	Almeno 15 minuti per la preparazione, e poi a seconda del numero di strutture a uovo costruite.
<b>Quanti istruttori sono necessari?</b>	1 che lancerà la struttura dell'uovo in aria
<b>Altri requisiti per l'attività</b>	Spazio aperto o open space con soffitto alto
<b>Descrizione dell'attività</b>	<p>Riunisci gruppi da tre a cinque persone e dai a ogni squadra vari materiali per la costruzione (cannucce di carta, un rotolo di nastro adesivo, un uovo fresco, giornali, ecc.). In un determinato lasso di tempo (15 minuti), ogni squadra deve completare la costruzione di una struttura, con l'uovo all'interno.</p> <p>Allo scadere del tempo, tutte le strutture vengono raccolte e un giudice le lancia da almeno 10 piedi di altezza. Le strutture vengono quindi ispezionate per vedere se le uova sono sopravvissute. I vincitori sono i gruppi che hanno protetto con successo l'uovo.<sup>50</sup></p>



# OSSERVAZIONE CRITICA

"Presta attenzione alle piccole cose. Si  
trasformano in grandi cose."

Jocko Willink



L'osservazione critica è la capacità di notare dettagli sottili o di ottenerli attraverso un'analisi che consente di manovrare le situazioni con più tatto. Le nostre capacità di osservazione ci informano su oggetti, eventi, atteggiamenti e fenomeni utilizzando uno o più sensi, formando così una base per una comunicazione efficiente e fruttuosa. L'osservazione critica è una cosiddetta soft skill, ma può portare a risultati difficili.

Nel posto di lavoro moderno, l'osservazione critica offre ai dipendenti la capacità di vedere un problema prima ancora che si presenti all'orizzonte e di interpretare i dati della ricerca per soddisfare le esigenze in evoluzione. Ciò diventa sempre più importante, poiché ci si aspetta che i dipendenti forniscano soluzioni più interpretative, non solo eseguire compiti assegnati copia-incolla senza improvvisare. La capacità di cogliere sottili sfumature nel discorso o nelle situazioni approfondisce il valore strategico che si può apportare all'organizzazione di assunzione.

Sembra abbastanza facile: prestare attenzione a dettagli sottili che altrimenti potrebbero essere tralasciati, sia nel comportamento e nell'aspetto degli altri che nella situazione intorno a noi. Ma l'osservazione critica è un'abilità reale e richiede una pratica costante.

'Impara a prestare attenzione alle piccole cose. Spesso trascuriamo le sfumature delle situazioni e poi ci chiediamo perché le cose si sono svolte come sono andate. Fai attenzione. Le piccole cose contano; contano meno, ma contano', afferma Jocko Willink\*, Navy SEAL per vent'anni, che sale di grado fino a diventare il comandante della Task Unit Bruiser, l'Unità per le operazioni speciali più decorata della guerra in Iraq.'



	<b>Consigli utili per esercitarsi</b>
<p><b>1. Sii curioso</b></p>	<p>La curiosità è la prima chiave di osservazione di qualsiasi tipo. Interessati alla persona/fenomeno/situazione con cui stai interagendo e sarà più facile individuare dettagli che altrimenti potresti perdere. Sherlock Holmes e il suo famoso metodo di deduzione possono essere visti come il tipico esempio di osservazione critica. Holmes non stava solo analizzando ciò che si aspettava di vedere, ma era curioso di piccole cose che lo portavano a qualcosa di inaspettato.</p> <p>Ispettore: "C'è qualche punto su cui vorresti attirare la mia attenzione?" Holmes: " Per il curioso incidente del cane nella notte". Ispettore: "Il cane non ha fatto niente di notte". Holmes: "Quello è stato un incidente curioso". (Conan Doyle. Silver Blaze)</p> <p>Questa semplice deduzione mostra la portata dell'attenzione di Holmes ai dettagli e la sua realizzazione che a volte gli indizi più importanti sono gli eventi che non sono accaduti. Holmes si rende conto che l'autore del crimine deve essere stato qualcuno familiare alla famiglia, poiché il cane non ha abbaiato quando l'autore si è avvicinato.</p>
<p><b>2. Sii più come il giurato n. 8.</b></p>	<p>The role model for good critical observation is also a Juror #8, Davis (portrayed by the late Henry Fonda). He is the main protagonist in the teleplay and movie 12 Angry Men, the eighth of the twelve jury members.</p> <p>In 12 Angry Men, Fonda's character refuses to accept the view of the other 11 jurors that the accused teenager boy is obviously guilty. Juror #8 notes details about the murder case in question that others have missed. Slowly the rest of the jury is won around as their reservations are overcome and they become convinced that there are flaws in the evidence against the accused.</p>





### Useful tips to practice

#### Be more like Juror #8

Il modello per una buona osservazione critica è anche un giurato n. 8, Davis (interpretato dal compianto Henry Fonda). È il protagonista principale della sceneggiatura e del film *La parola ai giurati*, l'ottavo dei dodici membri della giuria.

Nel film *La parola ai giurati*, il personaggio di Fonda rifiuta di accettare il punto di vista degli altri 11 giurati secondo cui l'adolescente accusato è ovviamente colpevole.

Il giurato n. 8 annota dettagli sul caso di omicidio in questione che altri hanno perso. Lentamente il resto della giuria viene conquistato mentre le loro riserve vengono superate e si convince che ci sono difetti nelle prove contro l'accusato.

"L'osservazione critica richiede una prospettiva scettica. Ci vuole tempo ed energia. Metti in discussione ciò che ti viene detto, scava più a fondo delle impressioni a livello di superficie. Non accettare la saggezza convenzionale o i miti e le voci che tendono a circolare nelle aziende e nelle organizzazioni."

Stefan Stern, professore in management practice al London's Cass Business School

Lo scetticismo e l'osservazione critica raramente rendono una persona simpatica e popolare agli occhi degli altri. Quindi, ha bisogno di essere razionato. Tuttavia, tale pensiero può anche aiutare a evitare molti errori inutili e dannosi, sia nelle relazioni personali che in ambito professionale.

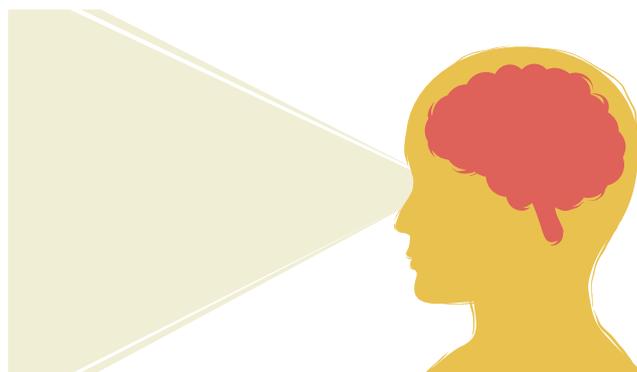




# OSSERVAZIONE CRITICA - ATTIVITÀ 1

<b>Nome dell'attività</b>	Giurato n.8
<b>Scopo dell'attività</b>	Praticare e analizzare le capacità di osservazione personale.
<b>Skills sviluppate</b>	Osservazione critica
<b>Quante persone possono partecipare</b>	Lavoro individuale con successiva discussione di gruppo.
<b>Durata</b>	114 minuti per la visione di film e fino a 15 minuti per una discussione moderata.
<b>Quanti istruttori sono necessari?</b>	Uno per moderare la discussione
<b>Altri requisiti per l'attività</b>	A casa/auditorium/sessione online
<b>Descrizione dell'attività</b>	Mentre guardi la mossa, chiedi ai partecipanti di osservare come stanno andando le cose. Discuti di cosa sta facendo il giurato n.8 per farlo diventare così influente e persuasivo. Ad esempio, approfondisci la formulazione del giurato n.8 dopo aver condotto un esperimento per vedere se il vecchio avrebbe potuto raggiungere la sua porta in 15 secondi. Chiedi ai partecipanti di contare gli episodi che ritengono cruciali per rivelare la verità e organizza un mini-concorso per scoprire chi ha contato di più.

	<b>Suggerimento</b>
<b>Avere una visione d'insieme</b>	<p>Impara ad osservarti in modo critico, prima di tutto. Immaginati in una situazione abbastanza comune, come un dipendente che sta lottando per rispettare le proprie scadenze. Con acute capacità di osservazione critica, sarai in grado di notare che hai problemi con le scadenze che cadono nella X settimana del mese. Scomponi questa settimana nei dettagli. Il tuo coniuge lavora a turni quella settimana? Avete problemi di assistenza all'infanzia/gestione domestica/trasporto a causa di questo?</p> <p>Conoscendo le risposte, puoi iniziare prima le tue attività mensili o chiedere una flessibilità per lavorare da casa nella settimana X. Se questo schema non fosse stato osservato, ti saresti assunto (o saresti stato assunto dal tuo capo) come un dipendente inefficiente e un povero manager del tempo. Quindi, è importante capire come le tue attività quotidiane si inseriscono nel quadro mensile più ampio.</p> <p>I dipendenti che sono abili nell'osservazione critica sanno anche come utilizzare il talento per la crescita personale. Tendono ad essere più consapevoli e sicuri di sé, poiché hanno la capacità di identificare i propri punti di forza e di debolezza in modo più efficace. Pertanto, concediti del tempo per riflettere dopo ogni attività, come riunione, sessione di formazione, evento, ecc. Ti aiuterà ad assorbire le informazioni e ad analizzarle meglio.</p>





## OSSERVAZIONE CRITICA - ATTIVITÀ 2

**Nome dell'attività**

Che tipo di osservatore sei?

**Scopo dell'attività**

Praticare e analizzare le capacità di osservazione personale.

**Skills sviluppate**

Osservazione critica

**Quante persone  
possono partecipare**

Lavoro individuale con successiva discussione di gruppo.

**Durata**

5-10 minuti, fino a 15 minuti per la discussione moderata.

**Quanti istruttori sono  
necessari?**

Uno per moderare la discussione.

**Altri requisiti per  
l'attività**

A casa / auditorium / sessione online.

**Descrizione  
dell'attività**

Spunta le caselle sottostanti e scopri che tipo di osservatore critico sei.



# OSSERVAZIONE CRITICA - ATTIVITÀ 2

## Descrizione dell'attività

Sì	Buon osservatore critico delle altre persone	Sì	Buon osservatore critico dei processi
	So come ascoltare in maniera attiva		Sono bravo a imparare dagli errori, sia miei che altrui.
	Mi considero dotato di una buona intelligenza emotiva.		Ho la percezione di ciò che non conosco, quindi faccio domande frequentemente.
	Mi piace analizzare come le persone si comportano in differenti situazioni.		Mi piace scoprire la causa principale di un problema
	Mi piace analizzare le diverse personalità.		Ho la capacità di vedere i problemi da diverse angolazioni.





**Non importa quante caselle hai spuntato, ciascuna delle abilità elencate può essere rispolverata attraverso la pratica. Trova diversi suggerimenti utili di seguito.**

- **L'ascolto attivo**, la capacità di ascoltare con attenzione le persone e di sforzarsi di capirle, richiede la concentrazione su ciò che viene detto, l'indicazione che stai ascoltando e la conferma che capisci ciò che viene detto. In altre parole, ascolto attivo significa prestare attenzione. Ricorda, mentre ascolti attivamente non puoi evitare il contatto visivo, non puoi fare multitasking e non puoi formulare la risposta nella tua testa.
- **L'intelligenza emotiva** ti aiuta a capire perché una persona si comporta in questo modo e come è importante, invece di concentrarti su ciò che la persona ha fatto. Questo tipo di intelligenza, spesso sostituita anche dal termine empatia, aiuta a comprendere le emozioni, comprese quelle dei colleghi e le nostre, una migliore gestione dello stress, una risoluzione dei conflitti e, in definitiva, una migliore produzione di lavoro.
- **I pregiudizi inconsci** possono minare la nostra percezione delle persone, non importa quanto ci consideriamo persone di mentalità aperta e leale. Coloro che hanno allenato le loro capacità di osservazione critica sono più consapevoli dei loro potenziali pregiudizi inconsci e lavorano attivamente per correggerli. Guarda un video lungo 9:46 minuti sul pregiudizio inconscio e discutilo in gruppo. Ti sei mai trovato in situazioni descritte negli scenari di lavoro? (<https://www.ej4.com/preview-critical-observation?wvideo=kxw8ba1dia>)
- **Sapere ciò che non sappiamo.** In andragogia, c'è un concetto che ci sono cose che le persone fanno e fanno di conoscerle. Ci sono anche cose che le persone non fanno e sono consapevoli di non conoscerle. Ma ognuno di noi ha anche una lunga lista di cose che non sappiamo e non sappiamo di non sapere. Gli osservatori critici sono sempre alla ricerca di ciò che non conoscono, così possono imparare e migliorare.
- **Scoprire la causa principale di un problema** è uno dei punti di forza delle persone che sono attenti osservatori dei processi. Possono scavare in profondità nella causa di un problema, anche se tale causa non è ovvia per l'osservatore casuale. Quanto più si ottiene un'osservazione critica, tanto meglio si è in grado di trovare le risposte al perché? Domande. Per esercitarti, prova il metodo I 5 perché guardando il video 5'43" di seguito.



## PENSA FUORI DAGLI SCHEMI



L'espressione “pensare fuori dagli schemi” è una metafora che generalmente significa affrontare i problemi in modi nuovi e innovativi, concettualizzare in modo diverso situazioni complicate e comprenderle da numerosi punti di vista, in relazione a diverse condizioni particolari.<sup>51</sup>

Pensare fuori dagli schemi è complesso, in particolare perché l'umanità è composta da esseri pieni di abitudini e, ovviamente, la maggior parte di loro preferisce il comfort di routine familiari. Secondo molte persone, pensare fuori dagli schemi significa mettere in discussione le convinzioni di lunga data.<sup>52</sup>

Quindi, per promuovere questo tipo di pensieri, ci sono 3 modi efficaci:

- **Rompere le abitudini.** Quando una persona deve affrontare una sfida, spesso si avvicina ad essa basandosi su esperienze passate e attingendo a idee provate e testate che hanno funzionato in passato. Questo approccio è una formula strategica e calcolata sul rischio. D'altra parte, per continuare a innovare e produrre delle soluzioni davvero originali, è importante uscire dalle zone di comfort. Soprattutto in un'era digitale, trovare nuove soluzioni è fondamentale per un'azienda o un lavoratore. Il modo migliore per farlo e migliorarsi è esercitarsi, rompendo le abitudini quotidiane e staccandosi dai metodi e dalle prestazioni abituali.
- **Provare una prospettiva diversa.** Quando una persona si confronta con un problema o una domanda, di solito concentra l'attenzione sulla ricerca di una rapida soluzione. L'adozione, per affrontare questo problema o sfida, di una prospettiva diversa è essenziale. Ad esempio, puoi concentrarti sulla riconcettualizzazione del problema, anche di fronte a persone diverse, e sull'analisi della domanda da varie angolazioni e prospettive, al fine di ottenere una comprensione più profonda del problema. Una pratica per migliorare questa funzione potrebbe essere se immagini di prendere la decisione per conto di qualcun altro (chiamato “mettiti nei panni dell'altro”). Quali opzioni hanno? Che consiglio daresti loro? Come proporresti che risolvano il problema? Quali sono le possibili conseguenze di ogni scelta?



- **Mettere da parte la paura del fallimento.** Pensare fuori dagli schemi richiede un grande livello di creatività e assunzione di rischi; quest'ultima caratteristica aumenta la possibilità di commettere molti errori; quindi, una persona deve fare affidamento anche sulla gestione degli errori. Il fallimento è molto frequente prima di un grande successo ed è presente principalmente in prodotti, concetti e design nuovi e originali. Alcuni dei più grandi innovatori hanno imparato che il fallimento non è grave ma può essere un momento riflessivo, che porta a nuove soluzioni e punti di vista. Una persona incapace di gestire gli errori si fermerà alla prima complessità. D'altra parte, una persona in grado di pensare fuori dagli schemi è fondamentalmente preparata a correre rischi e commettere errori. Invece di concentrarsi solo su tutte le cose che potrebbero essere giuste, è comune che alcune delle migliori scoperte e opere derivino da errori. Quando una persona sta lottando per trovare nuove idee, questi semplici trucchi aiutano a rimuovere te stesso dalla tua zona di comfort e pensare in modo innovativo.<sup>53</sup>





# PENSA FUORI DAGLI SCHEMI - ATTIVITÀ

<b>Nome dell'attività</b>	Pensa fuori dagli schemi
<b>Scopo dell'attività</b>	Trova la soluzione migliore per risolvere un problema
<b>Skills sviluppate</b>	Pensiero laterale
<b>Quante persone possono partecipare</b>	4 (non meno)
<b>Durata</b>	Variabile
<b>Quanti istruttori sono necessari?</b>	-
<b>Altri requisiti per l'attività</b>	Spazio aperto, un tavolo con sedie, penne, taccuino, una scatola, carte ruolo (REGISTRATORE, LETTORE, TASK MANAGER, PRESENTATORE)
<b>Descrizione dell'attività</b>	<p>Ogni persona dovrebbe scegliere uno dei ruoli dalle carte ruolo. I ruoli sono: il REGISTRATORE, che annota le informazioni; il LETTORE per leggere le indicazioni passo passo; il TASK MANAGER per far sì che determinate persone rimangano in attività; e il PRESENTATORE per spiegare le tue idee al gruppo.</p> <p>Crea e leggi un problema. Ogni persona nel gruppo deve comprendere il problema e il compito. È il momento del brainstorming: utilizzando un foglio di carta, lavora in gruppo per trovare quante più soluzioni possibili al problema.</p>





## Descrizione dell'attività

Il REGISTRATORE deve scrivere tutte le idee. Questa discussione deve considerare i vantaggi e gli svantaggi delle idee.

Poi c'è la discussione sulle opzioni e la scelta dell'idea migliore. Il gruppo dovrebbe pensare se c'è qualcosa che potrebbe andare storto con la soluzione scelta e alla fine individuare un cambiamento.

Il REGISTRATORE deve registrare la soluzione su carta nautica e, infine, il gruppo deve presentare e spiegare il problema, la soluzione e le ragioni.





# PENSIERO CRITICO



Il pensiero critico è la capacità di valutare le informazioni per determinare se sono giuste o sbagliate. Pensare in modo critico ad un problema significa essere di mentalità aperta e considerare modi alternativi di guardare alle soluzioni.<sup>54</sup>

Al giorno d'oggi, il pensiero critico è definito come la capacità di pensare in modo chiaro e razionale, esprimendo giudizi ragionati, logici e ben ponderati. I pensatori critici identificheranno, analizzeranno e risolveranno i problemi seguendo una procedura piuttosto che per intuizione o istinto.

Ciò significa essere uno studente attivo piuttosto che un destinatario passivo di informazioni. Inoltre, non accetti semplicemente tutti gli argomenti e le conclusioni a cui sei esposto, ma piuttosto hai un atteggiamento che implica mettere in discussione tali argomenti e conclusioni.

Ecco cinque abilità di pensiero critico comuni e di grande impatto:

1. **Osservazione:** le persone che sono attente possono percepire e identificare rapidamente un nuovo problema. Migliora le tue capacità di osservazione elaborando le informazioni in modo lento e prestando attenzione a ciò che ti circonda.
2. **Analisi:** la capacità di analizzare e valutare efficacemente una situazione implica conoscere quali fatti, dati o informazioni sul problema sono importanti. Questo spesso include anche la raccolta di ricerche imparziali.
3. **Inferenza:** implica trarre conclusioni sulle informazioni raccolte.
4. **Comunicazione:** abitudini comunicative efficaci, come l'ascolto attivo e il rispetto, ti aiutano a comprendere altri punti di vista e a spiegare le tue idee in modo sereno e razionale.
5. **Risoluzione dei problemi:** spesso richiede un pensiero critico per implementare la soluzione migliore e capire se la soluzione funziona rispetto all'obiettivo.



Rivedi questo video introduttivo TED Ed (5 consigli per migliorare il tuo pensiero critico): <https://youtu.be/dltUGF8GdTw>.

Un pensatore critico ben educato:

- Poni domande e problemi, formulandoli in modo chiaro e preciso.
- Comunica efficacemente con gli altri per trovare soluzioni a problemi complessi.
- Raccoglie e valuta le informazioni rilevanti, utilizzando idee astratte per interpretarle in modo efficace, testandole rispetto a criteri e standard pertinenti.
- Pensa in modo aperto all'interno di sistemi di pensiero alternativi, riconoscendone e valutandone i presupposti, le implicazioni e le conseguenze pratiche.<sup>55</sup>





# PENSIERO CRITICO - ATTIVITÀ

<b>Nome dell'attività</b>	Fact vs. Opinion
<b>Scopo dell'attività</b>	Differenziazione tra fatti e opinioni.
<b>Skills sviluppate</b>	Comunicazione efficace, pensiero multidirezionale, ragionamento, conclusioni logiche, discussione
<b>Quante persone possono partecipare</b>	Minimo 4
<b>Durata</b>	30 – 45 minuti
<b>Quanti istruttori sono necessari?</b>	1
<b>Altri requisiti per l'attività</b>	Elenco di fatti o opinioni
<b>Descrizione dell'attività</b>	Metti su carta o su una lavagna affermazioni che sono fatti o opinioni. Se è un dato di fatto, gli studenti contrassegnano l'affermazione con una F e spiegano come può essere dimostrata. Se è un'opinione, usano una O e spiegano brevemente perché ritengono che non possa essere provata. Invitali a lavorare in gruppo, a usare le domande guida di seguito e a trovare altri.



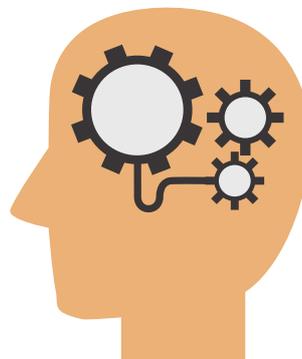


# PENSIERO CRITICO - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

La parte successiva consiste nel chiedere ai partecipanti di spiegare perché l'affermazione può o non può essere dimostrata come un fatto.

- Come si può provare questa affermazione al di là di ogni dubbio?
- L'affermazione ha un pregiudizio?
- La dichiarazione si basa su informazioni o supposizioni verificate? Come possiamo dirlo?
- La dichiarazione fa uso di un linguaggio descrittivo per fare appello alle nostre emozioni?
- C'è qualcosa di fuorviante in questa affermazione?
- I fatti sono affidabili?
- Le opinioni sono basate sui fatti?
- Se siamo tutti d'accordo su qualcosa, questo lo rende un dato di fatto?
- In quale altro modo possiamo verificare qualcosa?





# RICETTIVITÀ ALLE IDEE DEGLI ALTRI E ALLE NUOVE INFORMAZIONI



Come affermato nel dizionario, "essere ricettivi" significa essere aperti a nuove idee o cambiamenti. Se rispondi ai suggerimenti di altre persone e non ti preoccupi, allora non sei solo ricettivo, ma flessibile.

Gli individui ricettivi sono più disposti a esporsi fisicamente alle opinioni opposte degli altri. Nella vita di tutti i giorni, questo potrebbe significare non cambiare canale televisivo

quando un candidato politico a cui ti opponi inizia a parlare o rimane nella stanza quando tuo zio "mal informato" rivolge la discussione all'ora di cena verso le sue opinioni sull'immigrazione.<sup>56</sup>





# RICETTIVITÀ ALLE IDEE DEGLI ALTRI E ALLE NUOVE INFORMAZIONI - ATTIVITÀ

## Nome dell'attività

Missioni Escape room

## Scopo dell'attività

Lavoro di squadra e problem solving sotto pressione. Risolvendo insieme enigmi ed enigmi, i colleghi imparano ad ascoltare e comunicare i propri punti di vista.

## Skills sviluppate

Comunicazione efficace ragionamento, recettività, logica, discussione

## Quante persone possono partecipare

Fino a 10 persone a partita

## Durata

Almeno 30 minuti

## Quanti istruttori sono necessari?

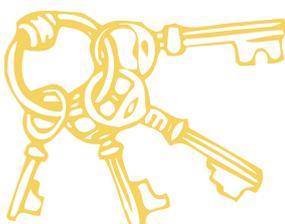
1 per garantire l'equità nel gioco

## Altri requisiti per l'attività

Una stanza

## Descrizione dell'attività

Alla tua squadra verrà assegnata una missione e collocata in una stanza a tema. Lì, devi esplorare per trovare suggerimenti e indizi per liberarti alla fine. Può essere qualsiasi cosa, dai contenitori con password alle serrature che richiedono una chiave. Se la tua azienda è molto numerosa, dividi in più gruppi e chiedi a ogni squadra di provare una missione diversa.





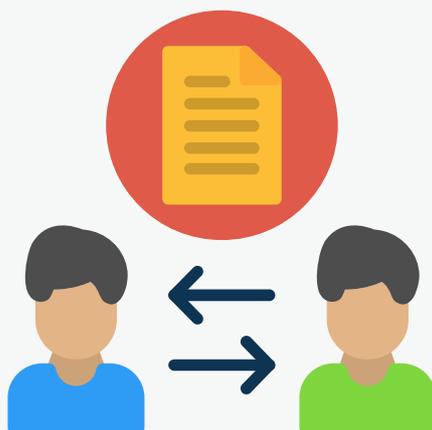
## DISPONIBILITÀ AL CONFRONTO E ALLA COLLABORAZIONE



'Discussione' si riferisce all'esame approfondito dell'argomento per giungere a una conclusione. Collettivamente, si chiama Discussione di gruppo che significa lo scambio di idee tra i candidati partecipanti su un argomento o argomento specifico. L'intero concetto è portare collettivamente un'unità di persone su una piattaforma comune per condividere le proprie idee.<sup>57</sup>

'La collaborazione consiste nel riunire persone provenienti da diversi dipartimenti, sedi e team, quindi concentrare i propri sforzi su un obiettivo comune.'<sup>58</sup>

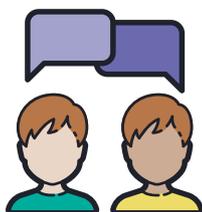
La disponibilità al confronto e alla collaborazione, quindi, significa essere aperti al confronto e collaborare con gli altri per raggiungere un punto di vista comune su argomenti e obiettivi diversi, essendo mentalmente flessibili e aperti alle opinioni e alle considerazioni altrui.





# DISPONIBILITÀ AL CONFRONTO E ALLA COLLABORAZIONE - ATTIVITÀ

<b>Nome dell'attività</b>	Caccia al tesoro
<b>Scopo dell'attività</b>	Un'attività di team building all'aperto che ispira collaborazione, risoluzione dei problemi, lavoro di squadra ed è divertente.
<b>Skills sviluppate</b>	Discussione e collaborazione
<b>Quante persone possono partecipare</b>	Illimitate
<b>Durata</b>	60-90 minuti
<b>Quanti istruttori sono necessari?</b>	1
<b>Altri requisiti per l'attività</b>	Qualsiasi tipo di spazio
<b>Descrizione dell'attività</b>	Crea un elenco di attività e allineale allo scopo della caccia. Se vuoi che i nuovi dipendenti si connettano con i dipendenti senior, progetta attività incentrate sul team che li costringeranno a collaborare. Assegna un sistema di punti per ogni attività, in base al livello di difficoltà. Dividi il gruppo in squadre di uguale dimensione. Una volta scaduto il tempo, valuta quale squadra ha completato il maggior numero di attività e ha il punteggio più alto. <sup>59</sup>



# MODULO 4

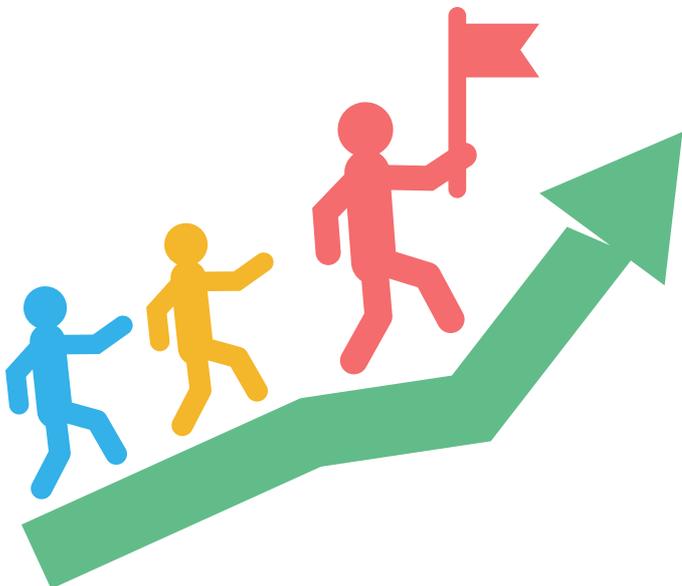
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## LAVORO DI SQUADRA, EFFICIENZA E PRODUTTIVITÀ

La capacità di esibirsi simultaneamente come individuo e insieme alle persone in un efficace lavoro di squadra è la chiave per raggiungere la crescita e il successo. Ecco perché l'importanza del lavoro di squadra è essenziale nel mondo multidisciplinare di oggi.

Inoltre, è dimostrato che il lavoro di squadra migliora l'efficienza e la produttività, perché consente di condividere il carico di lavoro, riducendo la pressione sulle persone e garantendo che le attività vengano completate entro un determinato periodo di tempo. Consente inoltre di raggiungere gli obiettivi più facilmente, migliora l'ottimizzazione delle prestazioni, la soddisfazione e aumenta il ritmo di lavoro. In definitiva, quando un gruppo di individui lavora insieme, rispetto a una persona che lavora da solo, promuove un risultato lavorativo più efficiente e può completare le attività più velocemente grazie a molte menti intrecciate sugli stessi obiettivi e obiettivi.<sup>60</sup>





# COMUNICAZIONE INTERNA



La comunicazione interna è la funzione responsabile di comunicazioni efficaci tra i partecipanti all'interno di un'organizzazione. L'ambito della funzione varia in base all'organizzazione e al professionista, dalla produzione e consegna di messaggi e campagne per conto della direzione, alla facilitazione del dialogo bidirezionale e allo sviluppo delle capacità comunicative dei partecipanti dell'organizzazione<sup>61</sup>.

La comunicazione interna è stata costantemente riconosciuta da studiosi e professionisti della comunicazione gestionale e delle pubbliche relazioni come un'area chiave delle pubbliche relazioni, di importanza crescente.<sup>62, 63</sup>

7 motivi per cui la comunicazione interna è importante:<sup>64</sup>

1. Mantiene le persone informate.
2. Offre alle persone una visione più olistica dell'organizzazione.
3. Aiuta a costruire la cultura dell'organizzazione.
4. Coinvolge le persone.
5. Aiuta a mantenere le persone calme in tempo di crisi.
6. Crea un'altra dimensione sul posto di lavoro.
7. Crea un canale per feedback, dibattito e discussione.

La comunicazione, in quanto componente organizzativa essenziale, deve essere inclusa nei parametri di efficacia, sia per il contesto esterno che interno.<sup>65</sup>

Inoltre, per sviluppare una comunicazione interna efficiente sono richieste le seguenti abilità: capacità di dire "no", capacità di collaborare, coerenza, attenzione al pubblico e capacità di ascolto.<sup>66</sup>





## Quali sono i principali canali di comunicazione

La comunicazione, in quanto componente organizzativa essenziale, deve essere inclusa nei parametri di efficacia, sia per il contesto esterno che interno.<sup>67</sup>

Le aziende e le organizzazioni moderne utilizzano un'intera gamma di canali per raggiungere il proprio pubblico interno, dalla comunicazione tradizionale faccia a faccia alle pubblicazioni cartacee, ai media elettronici e ai social network.<sup>68</sup> I dipendenti a tutti i livelli devono avere familiarità con tutti (o la maggior parte) di questi diversi metodi di comunicazione. Per poter aumentare le tue possibilità di entrare nel mercato del lavoro, dovresti essere in grado di sviluppare le tue competenze per i canali di comunicazione più comuni utilizzati dalle aziende moderne al giorno d'oggi, come:

1. capacità di comunicazione faccia a faccia
2. utilizzare le videoconferenze
3. utilizzare le telefonate in modo corretto/professionale
4. utilizzare le e-mail
5. utilizzare i messaggi di testo
6. utilizzare le piattaforme di messaggistica online
7. utilizzare i social media<sup>69</sup>





## Quali sono i vantaggi di ogni canale di comunicazione

Ogni canale di comunicazione ha i suoi vantaggi e svantaggi. I vantaggi di ciascun canale di comunicazione sono presentati e discussi in questa sezione.<sup>70</sup>

- 1. Comunicazione faccia a faccia:** il faccia a faccia è ancora il canale di comunicazione preferito se la chiarezza del messaggio è un fattore primario. La comunicazione di persona ti consente di interagire con l'ascoltatore in una discussione avanti e indietro. Consente inoltre di utilizzare gesti non verbali, espressioni facciali e carisma personale per migliorare il messaggio .
- 2. Videoconferenza:** le videochiamate consentono una rapida condivisione dello schermo e riducono i tempi di viaggio, mantengono la capacità di leggere le espressioni facciali aumentando la flessibilità e consentono conversazioni complesse o lunghe.
- 3. Phone calls:** le telefonate sono un'ottima alternativa quando è necessario comunicare un senso di urgenza e ottenere risposte rapidamente. Le chiamate sono un canale di comunicazione bidirezionale in tempo reale che ti consente comunque di sentire il tono della voce.
- 4. Emails:** l'e-mail consente tempi di risposta più flessibili. Puoi inviare un messaggio un giorno e ricevere una risposta in poche ore o il giorno successivo. Consente conversazioni che non richiedono tempo, ma possono servire per tempi di risposta rapidi.
- 5. Messaggi di testo:** i messaggi di testo SMS sono un canale di comunicazione attivo che offre flessibilità quando si tratta di inviare rapidamente messaggi o informazioni essenziali.
- 6. Social media:** fornire chiare politiche sui social media e formazione dei dipendenti; conferire potere ai difensori sociali dei dipendenti; coinvolgere la leadership e assicurarsi l'approvazione; ascolto dei social media; strategie di contenuto condivisibili, pertinenti e pratiche; e, autenticità e coerenza.





# COMUNICAZIONE INTERNA - ATTIVITÀ

## Nome dell'attività

Evento di emergenza

## Scopo dell'attività

Aiutare i partecipanti a mettersi nei panni di un datore di lavoro e decidere i canali di comunicazione da utilizzare in un determinato scenario. Acquisire un punto di vista diverso e rendersi conto della comunicazione interna.

## Skills sviluppate

Pensiero critico, ascolto attivo, discussione e argomentazione

## Quante persone possono partecipare

Minimo 2

## Durata

15-20 minuti

## Quanti istruttori sono necessari?

1

## Altri requisiti per l'attività

A seconda del numero dei partecipanti dovrebbe esserci spazio sufficiente, in modo che tutti possano guardarsi tra loro, al fine di sviluppare un fruttuoso dibattito/dialogo.

## Descrizione dell'attività

Tutti i partecipanti si siedono in un certo modo (magari in cerchio), in modo che possano guardarsi e avere una visione chiara. L'istruttore chiede ai partecipanti di ascoltare lo scenario descritto/allegato di seguito. Quindi, il team deve decidere quali canali di comunicazione potrebbero essere utilizzati per trasferire il messaggio all'interno dell'organizzazione; inoltre, l'importanza della comunicazione interna per un'organizzazione deve essere considerata e discussa.





# COMUNICAZIONE INTERNA - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

Scenario:

“I ricavi dell'azienda sono in calo e il Consiglio di Amministrazione ha deciso di procedere con:

a) una riduzione del 15% degli stipendi di tutto il personale

b) una riduzione dell'organico del 10%.

Questa è una decisione finale, che deve essere comunicata immediatamente dalle risorse umane a tutto il personale”.





# INDEPENDENZA

## Cos'è l'autonomia sul lavoro?

L'autonomia è da tempo affermata come una componente fondamentale del lavoro professionale.<sup>71</sup>

Tradizionalmente, l'autonomia è stata esaminata come la misura in cui un individuo o un gruppo professionale controlla le decisioni e le conoscenze utilizzate nel proprio lavoro. L'autonomia lavorativa è la libertà concessa ai dipendenti di prendere decisioni sul lavoro e di programmare il lavoro; con autonomia nel lavoro, gli individui si impegnano volentieri a svolgere compiti che altrimenti riterrebbero oltre lo scopo dell'organizzazione.<sup>72, 73</sup>



Negli ultimi decenni, la regolamentazione del lavoro è stata sempre più demandata al singolo lavoratore, al quale è data maggiore autonomia nello svolgimento del proprio lavoro. I dipendenti possono decidere non solo come (autonomia dei metodi) ma anche quando (autonomia dell'orario di lavoro) e dove svolgere il proprio lavoro (autonomia del posto di lavoro).<sup>74</sup>





## **Suggerimenti per ottenere un maggiore livello di indipendenza sul posto di lavoro:**

- Dovresti avere i tuoi orari: avere il controllo del tuo tempo ed essere in grado di decidere quando lavorare è uno dei modi migliori e più semplici per costruire una maggiore autonomia sul lavoro. Quindi, quando hai la possibilità di ottenere una maggiore flessibilità per progettare i tuoi programmi settimanali, questo è un ottimo punto di partenza.
- Dovresti disporre degli strumenti appropriati per padroneggiare le tue prestazioni: un modo per migliorare la tua autonomia è incoraggiare una maggiore autogestione, per aiutare a capire dove e come puoi migliorare da solo. Dare alle persone i mezzi per capire meglio come lavorano comunica che un'organizzazione si fida di loro, che alla fine sono padroni del proprio spazio.
- Dovresti essere in grado di lavorare dove vuoi: dovresti essere in grado di creare i tuoi orari, ma questo tipo di autonomia si estende anche alla decisione di dove lavorare. Se hai bisogno di rimanere in ufficio, valuta se l'organizzazione fornisce una buona gamma di ambienti per supportare il tuo lavoro, sia opzioni collaborative che silenziose. In caso contrario, considera le opportunità remote in modo da poter lavorare dove ti senti più concentrato e coinvolto, sia da casa che dal tuo bar preferito. La pandemia di COVID-19 ha dimostrato che quasi tutte le aziende che non si occupano di clienti possono adattarsi al lavoro a distanza e, poiché le aziende iniziano a riaprire i propri uffici, sempre più dipendenti cercheranno di assicurarsi opportunità a distanza a lungo termine.





- Ti dovrebbe essere offerta l'autonomia creativa: oltre a consentire alle persone di decidere quando, dove e come lavorare, l'autonomia riguarda anche la concessione di libertà creativa alle persone. Si tratta di lasciarti possedere le tue idee, sviluppare i tuoi obiettivi e avere la fiducia - o la sicurezza - per provare nuovi approcci. Dandoti uno spazio aziendale/aziendale e incoraggiandoti a esplorare nuove idee ti consente di attingere ai valori personali che ispirano il tuo lavoro e da una prospettiva creativa ti sentirai potenziato.
- Essere in grado di creare scelte entro i confini: la libertà di scelta è un elemento chiave dell'autonomia, ma troppa scelta può essere dannosa. Ecco perché chi pensa che autonomia significhi che non ci sono confini si sbaglia. In effetti, per far prosperare l'autonomia, sono essenziali confini fissi - e un sistema per ritenere le persone responsabili dei risultati.
- Concedi la tua proprietà: la proprietà si verifica quando ciò che sto facendo è mio, non solo tuo. Un'autonomia efficace può consentirti di attingere al significato che sta alla base del tuo lavoro.





# INDEPENDENZA - ATTIVITÀ

## Nome dell'attività

Giochi di ruolo – Autonomia

## Scopo dell'attività

Familiarizzare i partecipanti con l'autonomia sul posto di lavoro, attraverso i ruoli di datore di lavoro-dipendente. Dare loro la possibilità di discutere sui vantaggi di fornire autonomia ai dipendenti e sui risultati positivi per l'organizzazione; creare fiducia tra di loro.

## Skills sviluppate

Affidabilità, fiducia, argomentazione, capacità comunicative

## Quante persone possono partecipare

L'attività richiede 2 persone, un datore di lavoro e un dipendente. L'attività può essere svolta con tante coppie quanti sono i partecipanti in un determinato gruppo di persone.

## Durata

Dipende dal numero dei partecipanti e dall'argomento che passano a parlare. Circa 15-20 minuti.

## Quanti istruttori sono necessari?

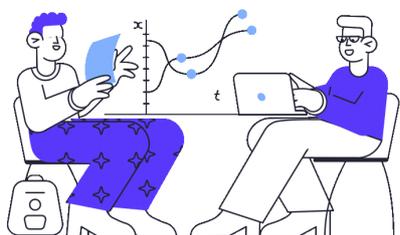
1

## Altri requisiti per l'attività

Spazio aperto in modo che i partecipanti possano sedersi in coppia e un dispositivo che calcoli il tempo che ciascuna coppia dovrebbe trascorrere.

## Descrizione dell'attività

I partecipanti siedono in coppie/coppie di 2 persone (in un dato gruppo possono esserci più coppie/coppie possibili). Una persona è il datore di lavoro e l'altra il lavoratore. Il dipendente inizia a discutere sui benefici che potrebbero essere acquisiti per tutte le parti coinvolte (organizzazione, datore di lavoro, dipendente) se ci fosse una maggiore autonomia sul posto di lavoro (4 minuti).





# INDEPENDENZA - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

Dopo i 4 minuti, deve proporre alcune proposte su come raggiungere questo obiettivo (4 minuti).

Il resto del tempo (12 minuti) sarà dedicato alla discussione tra datore di lavoro e dipendente su come le proposte discusse potrebbero essere promosse e attuate. Questa attività consentirà ai partecipanti di imparare a 1) ascoltare attivamente gli altri, 2) far avanzare il pensiero critico e 3) offrire alternative e nuove proposte verso l'autonomia. Il gioco di ruolo è un ottimo modo per migliorare le tue capacità di ascolto, il tuo pensiero critico e promuovere la discussione e un dialogo fruttuoso tra tutte le parti coinvolte.





# RISPETTO RECIPROCO

Stiamo attraversando un'era in cui ora è più facile che mai per tutti esprimere le proprie opinioni, soprattutto a causa dell'ampio uso dei social media. Tuttavia, la domanda è: questa opportunità di esprimere liberamente le nostre idee ci ha reso più tolleranti e ci ha aiutato a mostrare rispetto per opinioni che potrebbero essere totalmente opposte a quelle a cui siamo favorevoli?<sup>75</sup>



La parola rispetto deriva originariamente da "respectus" che significa "attenzione", considerazione o rispetto. Può essere definito come "riguardo o sentimento del valore o della grandezza di un individuo, della qualità o capacità di un individuo, o qualcosa considerato come l'apparenza di una qualità o capacità individuale". Il rispetto è una componente fondamentale delle relazioni umane di successo. È l'idea di non giudicare o discriminare le persone in base alle loro convinzioni o scelte, solo perché non siamo d'accordo con loro.<sup>76</sup>

Inoltre, il rispetto dovrebbe essere la norma in tutti gli ambienti di lavoro. Indipendentemente dal tipo di lavoro svolto da ciascun dipendente, tutti i membri del personale dovrebbero essere trattati allo stesso modo, indipendentemente dal fatto che ci piacciono o meno le loro personalità. Ci sono due tipi di rispetto che interessano ai dipendenti.<sup>77</sup> Il primo è il rispetto per una persona, essere trattati allo stesso modo come tutti i membri del team ed essere parte di un team, in cui tutti i membri sono preziosi. Il secondo tipo di rispetto è quello relativo ai risultati professionali, che si basa sul riconoscimento e la conferma che ogni dipendente ha punti di forza unici.





**To Per mostrare rispetto sul posto di lavoro e coltivare un ambiente di lavoro  
rispetto, ma anche nella vita di tutti i giorni, segui questi suggerimenti:**<sup>78</sup>

1. Inizia con una mente aperta.
2. Comunicare in modo gentile e amichevole.
3. Consentire a dipendenti/persone di condividere le proprie convinzioni e idee.
4. Evita di interrompere gli altri quando parlano.
5. Evita di rimproverare i membri del tuo team/gli altri davanti a tutti.
6. Evita le critiche.
7. Lodare e salutare le persone.
8. Evita di mostrare le tue preferenze.
9. Sii empatico e compassionevole.
10. Pratica l'ascolto attivo.
11. Mantieni la calma.





# RISPETTO RECIPROCO - ATTIVITÀ

**Nome dell'attività**

Empatia

**Scopo dell'attività**

L'obiettivo dell'attività è aiutare i partecipanti a mettersi nei panni di qualcun altro e creare rispetto tra di loro. Il suo obiettivo è che i partecipanti acquisiscano un punto di vista diverso e coltivino così il rispetto per gli altri.

**Skills sviluppate**

Ascolto attivo, comprensione ed empatia

**Quante persone  
possono partecipare**

Non c'è un massimo ma c'è un minimo di 2.

**Durata**

Dipende dalla durata della discussione.

**Quanti istruttori sono  
necessari?**

1

**Altri requisiti per  
l'attività**

A seconda del numero di partecipanti dovrebbe esserci spazio sufficiente, in modo che tutti possano guardarsi l'un l'altro.

**Descrizione  
dell'attività**

Tutti i partecipanti si siedono in un certo modo (ad es. in cerchio), in modo che possano guardarsi l'un l'altro e avere una visione chiara. L'istruttore chiede ai partecipanti di pensare ai momenti in cui si sono sentiti discriminati o sono stati trattati ingiustamente.



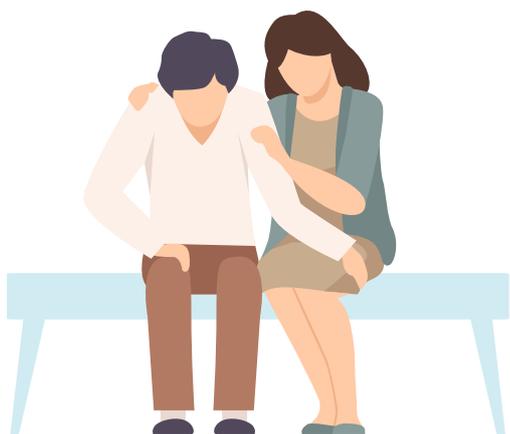


## RISPETTO RECIPROCO - ATTIVITÀ

### Descrizione dell'attività

Se non hanno vissuto nulla di simile, possono pensare a un esempio in cui qualcuno che conoscono è stato discriminato. Quindi, ogni partecipante condivide la sua esperienza. Gli altri membri stanno ascoltando attentamente la storia e, alla fine, l'istruttore chiede loro come pensano si sia sentito il partecipante.

Ogni partecipante condivide una storia. Dopo che tutti i membri hanno finito, ha luogo una discussione su come la mancanza di rispetto porti a conseguenze negative. Attraverso questa attività le persone possono capire che ci sono ragioni diverse e insignificanti per cui qualcuno può essere trattato ingiustamente e possono riconoscere gli effetti negativi che la mancanza di rispetto comporta sia nella vita personale che professionale. Pertanto, i partecipanti staranno attenti al modo in cui si comportano con i loro colleghi.

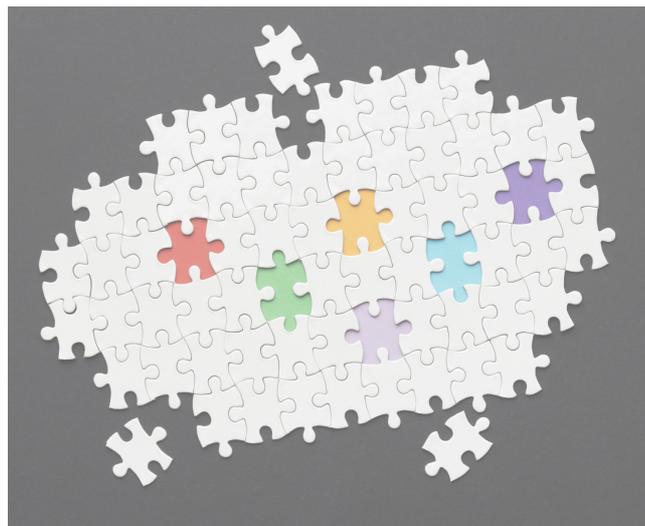




# CONSAPEVOLEZZA DELLA DIVERSITÀ

Negli ultimi anni, a causa del crescente livello di immigrazione, scambio culturale e cosmopolitismo, la diversità è diventata un argomento popolare.

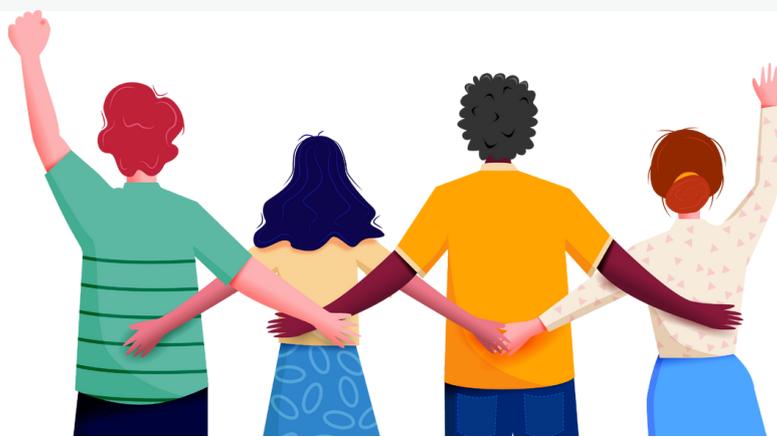
Il concetto di “diversità” potrebbe essere espresso in breve con una sola parola: differenze. La diversità umana si riferisce alle differenze tra le persone; ognuno di noi vive in una varietà ricca e infinita dell'umanità



Quindi, la consapevolezza della diversità è un'abilità appena nata, essenziale per vivere e lavorare in un mondo come il nostro. Può essere descritto come la capacità di abbracciare l'unicità di tutti gli individui lungo diverse dimensioni, come razza, etnia, convinzioni religiose o politiche, età, genere, capacità fisiche, orientamento sessuale, stato socio-economico, lingua, occupazione, istruzione, reddito.<sup>79</sup>

La consapevolezza della diversità va oltre la tolleranza per includere l'esplorazione di tali differenze individuali, il loro rispetto e, infine, lo sviluppo di una relazione positiva con gli altri, nonostante le barriere.

La consapevolezza della diversità viene utilizzata per migliorare la comprensione e la sensibilità delle persone alle differenze culturali e di altro tipo. Costruendo consapevolezza e comprensione, una persona può cambiare drasticamente e positivamente il proprio comportamento.





### **I seguenti sono suggerimenti utili per le abilità di consapevolezza della diversità:**

- Comunicazione attiva e frequente. La comunicazione è il modo più veloce per ottenere il livello di trasparenza e apertura mentale necessario per la consapevolezza della diversità. Questo può aumentare il livello di empatia, comprensione e socialità.
- Evita i gruppi di persone con background simili. Gli incontri tra persone con background dissimili, che condividono lo stesso spazio, sono un altro modo per promuovere la consapevolezza. Se stai cercando di migliorare le tue capacità di diversità, cerca di accoppiarti volentieri con individui appartenenti a diversi background.
- Dai l'esempio. Condividere le proprie esperienze e storie con i propri coetanei per dimostrare l'importanza di essere aperti sul background unico degli altri. Questo può incoraggiare i tuoi ascoltatori ad accettare l'unicità degli individui, pur mantenendo la propria identità culturale.





# CONSAPEVOLEZZA DELLA DIVERSITÀ - ATTIVITÀ

**Nome dell'attività**

Porta il pregiudizio in primo piano

**Scopo dell'attività**

Confronto tra persone di background diversi per ridurre i rispettivi pregiudizi

**Skills sviluppate**

Comunicazione, consapevolezza della diversità

**Quante persone  
possono partecipare**

4 o più

**Durata**

30 minuti

**Quanti istruttori  
sono necessari?**

1

**Altri requisiti per  
l'attività**

Spazio aperto, un paio di monete a testa, un barattolo





# CONSAPEVOLEZZA DELLA DIVERSITÀ - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

Questa è un'attività per affrontare i pregiudizi e ridurre l'uso di un linguaggio non inclusivo richiamandolo e incoraggiando le altre persone a fare lo stesso.

Devi scegliere 4 o più persone per costruire una squadra; è essenziale che ognuno abbia background diversi e dissimili.

Ogni membro del team deve denunciare i propri pregiudizi e parlare con un linguaggio non inclusivo (ad esempio, qualcuno può usare un linguaggio di genere su un lavoro specifico). Chi viene chiamato fuori deve inserire una moneta nel barattolo.

Infine, avvia una rapida discussione sul pregiudizio con il team in modo che risuoni.

Questa attività aiuta tutti a indebolire i propri pregiudizi ogni giorno portandoli in primo piano. Alla fine dell'anno, usa i soldi per fare qualcosa di divertente tutti insieme.





# AFFIDABILITÀ

Il termine “affidabilità” si riferisce non solo allo stato, quando qualcuno fa ciò per cui si era impegnato, ma anche alla capacità di guardarsi intorno e realizzare i compiti da svolgere, per poi eseguirli. Sebbene possa sembrare semplice, l'affidabilità richiede di per sé una varietà di altre abilità personali, come capacità organizzative, autoregolamentazione e autogestione.<sup>80</sup>



## Che cos'è l'affidabilità sul posto di lavoro?

L'affidabilità sul posto di lavoro è uno degli aspetti principali per raggiungere il successo. Essere affidabili come dipendenti non significa solo essere in grado di svolgere i compiti che hai svolto in tempo. È principalmente la capacità di gestire efficacemente il proprio carico di lavoro e riconoscere quando è necessario chiedere aiuto.<sup>81</sup> Un dipendente affidabile cerca di trovare soluzioni quando si presenta un problema senza rivolgersi costantemente al proprio supervisore. Ultimo ma non meno importante, essere affidabile significa dire che farai qualcosa e che i tuoi colleghi sanno che lo realizzerai effettivamente.<sup>82</sup>



## Suggerimenti per aiutarti a diventare più affidabile: <sup>83, 84</sup>

<p><b>Mostra impegno:</b> continua a lavorare per raggiungere l'obiettivo comune che tu e il tuo team avete e svolgere le attività di cui siete responsabili.</p>	<p><b>Rispettare le scadenze:</b> finire i compiti in tempo è di vitale importanza, non solo per il successo del tuo lavoro, ma anche per aiutare gli altri a portare a termine i loro compiti.</p>	<p><b>Mantieni la parola:</b> a volte potrebbe essere scomodo. Quindi, così facendo, lasci che le tue azioni superino le tue scuse.</p>
<p><b>Dai valore ai tuoi valori:</b> essere una persona affidabile non significa solo fare ciò che hai detto che avresti fatto, ma anche fare ciò che ritieni sia giusto ed equo. Ad esempio, potresti essere impegnato con un'attività che deve essere consegnata; tuttavia, se un tuo collega si sente sopraffatto, devi dedicare del tempo ad aiutarlo.</p>	<p><b>Lavora sulle tue capacità di comunicazione:</b> l'inaffidabilità di solito deriva da una cattiva comunicazione. Pertanto, cerca di essere chiaro sulle istruzioni che dai e assicurati di aver compreso le istruzioni che ti vengono date.</p>	<p><b>Assumiti la responsabilità delle tue azioni:</b> gli errori sono inevitabili. Se ti rendi conto che qualcosa è andato storto e dovevi esserne tu il responsabile, ammettilo e prova a risolverlo. Dimostra che sei abbastanza onesto e coraggioso da affrontare i tuoi fallimenti.</p>
<p><b>Be flexible when needed:</b> sii desideroso di adattarti e di affrontare nuove sfide. I dipendenti affidabili sono disposti a uscire dalla loro zona di comfort e fare del loro meglio per soddisfare le nuove esigenze che possono sorgere sul posto di lavoro.</p>	<p><b>Sii puntuale:</b> essere puntuale riguardo all'orario di lavoro e agli appuntamenti è fondamentale. Dimostra che rispetti il tuo tempo e quello degli altri. Puoi usare un calendario.r.</p>	<p><b>Sii coerente:</b> ognuno ha i suoi alti e bassi. Ma cercare di fare del tuo meglio ogni singolo giorno dimostra che tieni alla squadra e al raggiungimento di obiettivi comuni..</p>



Oltre ai suggerimenti di cui sopra per diventare più affidabili, è di grande importanza dimostrare l'affidabilità nel tuo curriculum vitae. Poiché un curriculum dà la prima impressione del candidato di lavoro, dovrebbe includere dettagli sull'affidabilità. Pertanto, ci sono alcuni suggerimenti che potrebbero aiutarti a indicare le qualità di affidabilità.<sup>85</sup>

- Evidenzia le abilità rilevanti per l'affidabilità, quando descrivi le precedenti esperienze lavorative: menziona i compiti di cui eri incaricato e descrivi in dettaglio le precedenti responsabilità lavorative che avevi assunto, indicando che eri un dipendente affidabile.
- Fare riferimento alle competenze relative all'affidabilità: nella sezione in cui menzioni le tue competenze trasversali, dovresti menzionare abilità come gestione del tempo, capacità di comunicazione e collaborazione, adattabilità e determinazione.
- Menziona le precedenti esperienze di leadership (se presenti): un leader di successo deve gestire le difficoltà e far fronte a molte responsabilità. Se sei riuscito a farlo in una precedente posizione lavorativa, allora devi menzionarlo nel tuo curriculum perché sarà un vantaggio.

### **Cos'è l'onestà sul posto di lavoro?**

Oltre ad essere affidabile, un dipendente dovrebbe anche essere onesto. Essere onesti sul posto di lavoro significa essere trasparenti, in altre parole rendere chiare le proprie intenzioni ed essere coerenti. Quindi dai ai tuoi colleghi e superiori la possibilità di conoscere il vero te e di formarsi un'opinione personale su di te.



## Suggerimenti per aiutarti a diventare più onesto e dimostrarlo sul posto di lavoro:<sup>86</sup>

<p><b>Pensa a cosa vuoi dire:</b> i dipendenti onesti che mostrano integrità evitano di spettegolare e prestano attenzione a ciò che dicono. Cerca di non essere offensivo con le tue parole, ma includi critiche costruttive. In questo modo creerai relazioni più forti con i tuoi colleghi.</p>	<p><b>Ammetti i tuoi errori:</b> riconoscere i tuoi errori richiede coraggio, onestà e coraggio. Ciò dimostra che sei un dipendente affidabile che non cerca di nascondere i propri errori e non cerca di incolpare gli altri per i propri errori. Ammettili e sii ansioso di correggerli.</p>	<p><b>Dai il buon esempio:</b> indipendentemente dalla posizione di lavoro di ciascun dipendente, tutti dovrebbero cercare di dare il buon esempio riguardo al loro comportamento reciproco. Se credi che tutti dovrebbero essere onesti e mostrare rispetto, allora devi essere il primo a farlo.</p>
<p><b>Metti da parte i tuoi sentimenti personali:</b> potresti dover collaborare con un dipendente a cui non ti piace al di fuori del posto di lavoro. Tuttavia, devi separare la sua qualità di personalità dalla sua qualità di professionista.</p>	<p><b>Non compromettere la tua morale:</b> a volte potrebbe essere difficile rimanere fedeli alla tua morale e alle tue convinzioni e allo stesso tempo essere favorevole. Tuttavia, non dovresti aver paura di difendere ciò che ritieni giusto, dimostrando così che le tue azioni sono coerenti con le tue parole.</p>	<p><b>Sii te stesso:</b> probabilmente la cosa più importante per quanto riguarda l'onestà è essere te stesso. Non alterare la tua personalità solo per soddisfare i gusti degli altri. Mostrare il vero che permetterai ai tuoi colleghi di conoscerti meglio e in profondità, portando così a legami più forti sul posto di lavoro.</p>





## AFFIDABILITÀ - ATTIVITÀ

**Nome dell'attività**

Campo minato

**Scopo dell'attività**

L'obiettivo dell'attività è far familiarizzare i partecipanti con l'idea di fare affidamento sui colleghi e creare fiducia tra di loro.

**Skills sviluppate**

Affidabilità, fiducia, dare e seguire istruzioni chiare, capacità comunicative

**Quante persone  
possono partecipare**

Non c'è un massimo ma ce n'è un minimo di due.

**Durata**

Cinque minuti a persona.

**Quanti istruttori  
sono necessari?**

0-1

**Altri requisiti per  
l'attività**

Oggetti da usare come ostacoli, benda





# AFFIDABILITÀ - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

Vai in uno spazio aperto e disponi una serie di ostacoli a terra (ad es. Coni e sedie). Accoppia i dipendenti insieme e fai in modo che uno di loro indossi una benda. Lo scopo qui è che il dipendente, che può vedere, diriga verbalmente il peer bendato attraverso il campo minato dall'altra parte senza incappare in nulla. Il dipendente bendato non può parlare, quindi deve fare affidamento solo sull'ascolto ravvicinato e sulla fiducia dei colleghi. Attraverso questa attività i partecipanti imparano a fare affidamento sui colleghi e fidarsi gli uni degli altri. Inoltre, i partecipanti dovrebbero dare istruzioni chiare, quindi anche le capacità di comunicazione sono affinate.





# AFFIDABILITÀ - ATTIVITÀ

## Descrizione dell'attività

Vai in uno spazio aperto e disponi una serie di ostacoli a terra (ad es. Coni e sedie). Accoppia i dipendenti insieme e fai in modo che uno di loro indossi una benda. Lo scopo qui è che il dipendente, che può vedere, diriga verbalmente il peer bendato attraverso il campo minato dall'altra parte senza incappare in nulla. Il dipendente bendato non può parlare, quindi deve fare affidamento solo sull'ascolto ravvicinato e sulla fiducia dei colleghi. Attraverso questa attività i partecipanti imparano a fare affidamento sui colleghi e fidarsi gli uni degli altri. Inoltre, i partecipanti dovrebbero dare istruzioni chiare, quindi anche le capacità di comunicazione sono affinate.





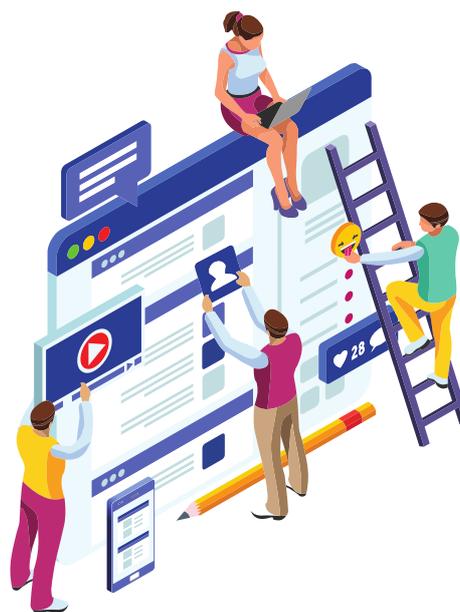
## NETWORKING

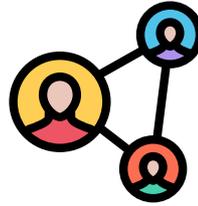
In generale, il networking è spiegato come lo scambio di informazioni e idee tra persone con una professione comune o un interesse speciale, di solito in un ambiente sociale informale. La rete spesso inizia con un unico punto di terreno comune.

Ma di cosa si tratta, in effetti, il networking? Ci sono 3 concetti principali di networking tra i membri pubblici:

1. Il networking è una pratica di compilazione di un enorme database di nomi, solitamente raccogliendo biglietti da visita;
2. Il networking è un'opportunità per incontrare persone e prospettive personali per il business;

3. Fare rete come nient'altro che chiacchierare e ubriacarsi, senza alcuna intenzione specifica se non quella di essere visti e socializzare.





## 5 modi per fare rete in modo più efficiente

Gli stessi principi possono essere utilizzati per una buona autopresentazione nel mercato del lavoro e anche per una rete di successo. È importante essere in grado di presentare te stesso e la tua idea in un modo che non sia solo ascoltato dagli altri, ma anche affidabile. Soprattutto, se sei nuovo nella stanza e non c'è nessuno che possa presentarti.

**1. Sii selettivo.** La qualità dei tuoi contatti è la prima e principale ragione del tuo successo. Il processo di creazione di una rete efficace inizia con l'essere molto selettivi con chi porti nella tua cerchia di relazioni. Cerca persone che siano brave in quello che fanno e che abbiano un atteggiamento positivo e solidale. È importante costruire relazioni significative per un lungo periodo di tempo.

**2. Comprendi lo scopo del tuo messaggio introduttivo e fidati di esso.** Non importa quale sia l'argomento del tuo discorso – una breve presentazione di te stesso di persona, davanti al pubblico o durante un colloquio di lavoro – è importante capire qual è il tuo scopo come relatore. Rispondi tu stesso alla domanda, cosa intendi con il tuo messaggio: convincere, informare o semplicemente intrattenere?

Con la tua presentazione, dovresti raggiungere un obiettivo molto chiaro (ottenere un contratto di lavoro, un appuntamento importante, presentarti a una persona con potere decisionale, ecc.) in un arco di tempo specifico, ad es. G. 1-2 minuti. E per rendere più facile farlo, devi conoscere l'argomento e fidarti.

Un'ottima conoscenza dell'argomento dà al relatore fiducia in se stesso e aiuta a connettersi con il suo pubblico. Essendo onesto con l'ascoltatore, mostrando chiaramente cosa e perché è importante per te e non nascondendo l'entusiasmo, puoi aspettarti la sua risposta nella stessa atmosfera.

**3. Concentrati sui bisogni dei tuoi ascoltatori.** Tieni sempre a mente ciò di cui ha bisogno il tuo ascoltatore e ciò che vuole sapere, non ciò che puoi dirgli.

Quando presenti te stesso o la tua idea, devi anche concentrarti e rispondere alla reazione dell'ascoltatore. Sorridi e guarda negli occhi. Sembra molto semplice, ma sorprendentemente molte persone non possono farlo. Se sorridi e stabilisci il contatto visivo, crei la connessione. Ti aiuta anche a sentirti meno nervoso perché stai parlando con un individuo piuttosto che con un estraneo.





**4. Usa non solo la tua voce ma anche il tuo linguaggio del corpo.** La parola parlata non è il mezzo di comunicazione più efficace, poiché si concentra solo su uno dei cinque sensi del pubblico.

Tuttavia, usare la voce in modo efficace può aiutare a migliorare la parola parlata. Modificando la velocità del parlato ed enfatizzando i cambiamenti di tono e tono, la tua voce diventerà più interessante e attirerà l'attenzione dell'ascoltatore.

Un'altra cosa importante che gli studi mostrano è che più di 3/4 della comunicazione avviene in modo non verbale. Ciò significa che non solo il tono della voce ma anche il linguaggio del corpo è molto importante per trasmettere il messaggio. Evita di mettere le mani dietro la schiena o in tasca. Usa gesti che rivelano la tua apertura e fiducia in te stesso, muoviti in modo naturale.

**5. Racconta una storia.** La comunicazione è specifica per ogni cultura umana e la narrazione ci aiuta a costruire una connessione emotiva. Se riesci a creare empatia nel tuo ascoltatore, sei sulla buona strada per una relazione di successo.

Le storie aiutano non solo ad attirare e mantenere l'attenzione degli ascoltatori, ma anche a memorizzare cose importanti. Puoi iniziare il tuo messaggio con una storia o, meglio ancora, far funzionare il tuo messaggio come una storia.

Per raccontare una storia in modo efficace, usa almeno uno dei due principali meccanismi di narrazione nella tua presentazione. In primo luogo, si concentra sugli attori - le persone (tu, il tuo familiare, il vicino, il capo, ecc.) - non gli oggetti, i dati e gli oggetti. Il secondo è il dinamismo della storia, i cambiamenti in essa in atto.

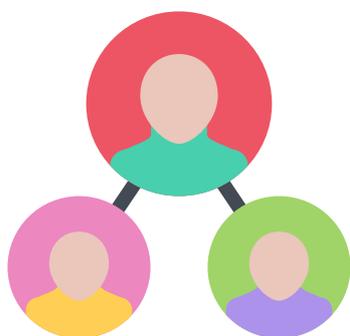


Social Media



## NETWORKING - ATTIVITÀ

<b>Nome dell'attività</b>	Facciamo networking!
<b>Scopo dell'attività</b>	Aiuta a mantenere una struttura chiara della riunione e consente a decine di partecipanti di conoscersi meglio in un breve lasso di tempo
<b>Skills sviluppate</b>	Networking, comunicazione, spirito di gruppo
<b>Quante persone possono partecipare</b>	-
<b>Durata</b>	60 minuti
<b>Quanti istruttori sono necessari?</b>	Una "guardia": una persona che controlla l'ora di ogni presentazione e ferma un presentatore dopo che il suo tempo è stato superato.
<b>Altri requisiti per l'attività</b>	-
<b>Descrizione dell'attività</b>	Prepara un messaggio introduttivo breve e chiaro della durata massima di 1 minuto su di te e sui tuoi bisogni, ad esempio immagina di cercare un posto di lavoro. Il messaggio deve includere: <ul style="list-style-type: none"><li>- Il tuo nome e cognome</li><li>- Background educativo e professionale</li><li>- In cosa sei bravo</li><li>- Cosa ti aspetti dagli incontri?</li><li>- Che feedback ti aspetti (ad es. sorrisi, domande, invito a tenere un incontro privato ecc.)?</li></ul>

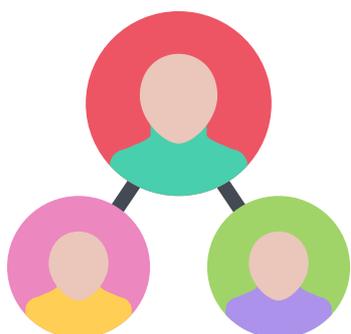




## NETWORKING - ATTIVITÀ

### Descrizione dell'attività

Cerca di far sembrare il tuo messaggio una storia.  
Leggi il tuo messaggio ad alta voce per te stesso.  
Riesci a pronunciare facilmente tutte le parole?  
Quanto del tuo linguaggio del corpo ti serve per  
trasmettere il messaggio al pubblico in modo chiaro  
e comprensibile?  
Dai un messaggio chiaro al tuo pubblico. Guarda la  
loro reazione. Sono interessati e coinvolti?  
Se una "guardia" si ferma prima di terminare la tua  
introduzione, ripensa al tuo messaggio introduttivo.  
Ci è voluto troppo tempo per spiegare alcune  
determinate situazioni? Come ti senti interrotto da  
un "guardiano"?



## BIBLIOGRAFIA

# Bibliografia

- 1 "Soft Skills: How Important are They in Everyday Life?". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021, from <https://www.feelgoodanyway.com/soft-skills-how-important-are-they-in-everyday-life/>
- 2 NCERT. "Soft Skills For Effective Communication" (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://ncert.nic.in/textbook/pdf/kect108.pdf>
- 3 "Soft Skills Need Sharpening? 10 Ways to Improve Soft Skills". Article, August 18, 2021, Copyright © Post University, Retrieved November 18, 2021 from <https://post.edu/blog/7-ways-to-sharpen-your-soft-skills/>
- 4 "Neet Generation". Article, October 19, 2014. Retrieved November 18, 2021 from <https://softskillsandyouthemployment.wordpress.com/2014/10/19/neet-generation/>
- 5 ibid. Yeats et. al. "Soft Skills For Effective Communication"
- 6 "What is a Presentation?". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.skillsyouneed.com/present/what-is-a-presentation.html>
- 7 "Presentation Skills and Techniques". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.businessballs.com/communication-skills/presentation-skills-and-techniques/>
- 8 "Presentation Skills". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 [https://wiki.ubc.ca/Presentation\\_Skills](https://wiki.ubc.ca/Presentation_Skills)
- 9 "What is a Presentation?". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.skillsyouneed.com/present/what-is-a-presentation.html>
- 10 "Presentation Skills and Techniques". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.businessballs.com/communication-skills/presentation-skills-and-techniques/>
- 11 "9 Tips for Improving Your Presentation Skills For Your Next Meeting". Article, January 12, 2021, Retrieved November 18, 2021 from <https://venngage.com/blog/presentation-skills/>
- 12 "Presentation Skills and Techniques". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.businessballs.com/communication-skills/presentation-skills-and-techniques/>
- 13 "Persuasion Skills: Definition and Examples". Article, February 23, 2021. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/persuasion-skills>
- 14 "Influencing: Learn How to Use the Skill of Persuasion". Article, (n.d.), Retrieved November 18, 2021 from <https://www.ccl.org/articles/white-papers/learn-persuasion-skills/>
- 15 "Persuasion and Influencing Skills". Article, (n.d.), Retrieved November 18, 2021 from <https://www.skillsyouneed.com/ips/persuasion-skills.html>
- 16 Stiff, J. B., & Mongeau, P. A. (2016). Persuasive communication. Guilford Publications.

- 17 Teresevičienė, M., Oldroyd, D., & Gedvilienė, G. (2004). Suaugusiųjų mokymasis: andragogikos didaktikos pagrindai.
- 18 Pease, A. (2003). Body language.
- 19 "How to Practice Active Listening". Article, May 25, 2021, Retrieved November 18, 2021 from <https://www.verywellmind.com/what-is-active-listening-3024343>
- 20 Topornycky, J., & Golparian, S. (2016). Balancing openness and interpretation in active listening. *Collected Essays on Learning and Teaching*, 9, 175-184.
- 21 Goleman, D. (2020). Emotional intelligence. Bloomsbury Publishing.
- 22 "Stress Management". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-management.htm#>
- 23 "Stress". Article, September 17, 2021. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.mentalhealth.org.uk/a-to-z/s/stress>
- 24 Smith, M., MA, L. R., & Segal, R. (2011). MA (September 2011). *Sleep Disorders and Sleeping Problems*.
- 25 "The Four Factor Theory of Leadership". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.mindtools.com/pages/article/four-factor-theory.htm>
- 26 Van Velsor, E., McCauley, C. D., & Ruderman, M. N. (Eds.). (2010). *The center for creative leadership handbook of leadership development* (Vol. 122). John Wiley & Sons.
- 27 Alves, J., Marques, M. J., Saur, I., & Marques, P. (2007). Creativity and innovation through multidisciplinary and multisectoral cooperation. *Creativity and innovation management*, 16(1), 27-34.
- 28 Amabile, T. M. (1998). *How to kill creativity* (Vol. 87). Boston, MA: Harvard Business School Publishing.
- 29 Flynn, M., Dooley, L., O'sullivan, D., & Cormican, K. (2003). Idea management for organisational innovation. *International Journal of innovation management*, 7(04), 417-442.
- 30 "What Does Working Under Pressure Mean?". Article, May 28, 2019. Retrieved November 18, 2021 from <https://bizfluent.com/info-8375554-working-under-pressure-mean.html>
- 31 "18 Ways To Get Better At Working Under Pressure", Article, July 28, 2017. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2017/07/28/18-ways-to-get-better-at-working-under-pressure/?sh=46a2546a2e35>

- 32 "11 Secrets to Performing Well Under Pressure". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.mentalfloss.com/article/72706/11-secrets-performing-well-under-pressure>
- 33 "One-to-one support through coaching or mentoring", Article, (n.d.), Retrieved November 18, 2021 from <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/vet-toolkit-tackling-early-leaving/intervention-approaches/one-one-support-through-coaching-or-mentoring>
- 34 Eby, L. T. (1997). Alternative forms of mentoring in changing organizational environments: A conceptual extension of the mentoring literature. *Journal of vocational behavior*, 51(1), 125-144.
- 35 "One-to-one support through coaching or mentoring". Article, (n.d.), Retrieved November 18, 2021 from <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/vet-toolkit-tackling-early-leaving/intervention-approaches/one-one-support-through-coaching-or-mentoring>
- 36 Bjursell, C., & Sädbom, R. F. (2018). Mentorship programs in the manufacturing industry. *European Journal of Training and Development*.
- 37 "What Makes A Great Mentor, And The Importance Of Having One". Article, February 24, 2020. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2020/02/24/what-makes-a-great-mentor-and-the-importance-of-having-one/?sh=7af53a73556f>
- 38 Hoffmeister, K., Cigularov, K. P., Sampson, J., Rosecrance, J. C., & Chen, P. Y. (2011). A perspective on effective mentoring in the construction industry. *Leadership & Organization Development Journal*.
- 39 "The Right Mentor Can Change Your Career. Here's How to Find One". Article, September 3, 2020. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.npr.org/2019/10/25/773158390/how-to-find-a-mentor-and-make-it-work?t=1625137540686&t=1643029367088>
- 40 Hansson, L., & Björkman, T. (2005). Empowerment in people with a mental illness: reliability and validity of the Swedish version of an empowerment scale. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 19(1), 32-38.

- <sup>41</sup> Brookings, J. B., & Bolton, B. (2000). Confirmatory factor analysis of a measure of intrapersonal empowerment. *Rehabilitation Psychology*, 45(3), 292.
- <sup>42</sup> Menon, S. T. (1999). Psychological empowerment: Definition, measurement, and validation. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 31(3), 161.
- <sup>43</sup> Seibert, S. E., Wang, G., & Courtright, S. H. (2011). Antecedents and consequences of psychological and team empowerment in organizations: a meta-analytic review. *Journal of applied psychology*, 96(5), 981.
- <sup>44</sup> "How to empower yourself and others", Article, December 29, 2020. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/empowerment>
- <sup>45</sup> *ibid.*
- <sup>46</sup> "Thinking Critically and Creatively". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://milnepublishing.geneseo.edu/foundations-of-academic-success/chapter/thinking-critically-and-creatively/>
- <sup>47</sup> "Difference Between Being a Critical Thinker & a Creative Thinker". Article, May 10, 2019, Retrieved November 18, 2021 from <https://www.theclassroom.com/difference-critical-thinker-creative-thinker-8718111.html>
- <sup>48</sup> "Flexible Thinking: When It's Hard to Adapt". Article, December 9, 2014,. Retrieved November 18, 2021 from <https://v1.mindprintlearning.com/blog/flexible-thinking/>
- <sup>49</sup> "What is the definition of flexible thinking?". Article, November 29, 2019. Retrieved November 19, 2021 from [https://www.mvorganizing.org/what-is-the-definition-of-flexible-thinking/#What\\_is\\_the\\_definition\\_of\\_flexible\\_thinking](https://www.mvorganizing.org/what-is-the-definition-of-flexible-thinking/#What_is_the_definition_of_flexible_thinking).

- 50 "51 best employee team building games for improving productivity at work". Article, July 22, 2019. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.desktime.com/blog/best-employee-team-building-activities/>
- 51 " Why Thinking Outside of the Box Is Really About Changing the Box". Article, July 28, 2020. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.brandingmag.com/2020/07/28/why-thinking-outside-of-the-box-is-really-about-changing-the-box/>
- 52 "3 effective ways to think "outside the box". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.brainiacmedia.net/blogs/182/3-effective-ways-to-think-outside-the-box/>
- 53 "Think Outside the Box". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.bubbleupclassroom.org/think-outside-the-box.html>
- 54 "Critical Thinking: How to Grow Your Child's Mind", Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.rootsofaction.com/critical-thinking-ways-to-improve-your-childs-mind-this-summer/>
- 55 "Defining Critical Thinking". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.criticalthinking.org/pages/defining-critical-thinking/766>
- 56 Minson, J. A., Chen, F. S., & Tinsley, C. H. (2020). Why won't you listen to me? Measuring receptiveness to opposing views. *Management Science*, 66(7), 3069-3094.
- 57 "Importance of Group Discussion". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://targetstudy.com/articles/importance-of-group-discussion.html>
- 58 "6 crucial collaboration skills (and how to foster them)" Article (n.d.). Retrieved November 19, 2021 from <https://blog.jostle.me/blog/6-collaboration-skills-and-how-to-foster-them>

- 59 “51 best employee team building games for improving productivity at work”. Article, July 22, 2019. Retrieved November 18, 2021 from <https://deskttime.com/blog/best-employee-team-building-activities/>
- 60 “ 5 Important Reasons Why Teamwork Matters". Article, July 28, 2020., Retrieved March 31, 2017 from <https://www.potential.com/articles/5-important-reasons-why-teamwork-matters/>
- 61 “Internal communications”. Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from [https://en.wikipedia.org/wiki/Internal\\_communications](https://en.wikipedia.org/wiki/Internal_communications)
- 62 Verčič, A. T., & Špoljarić, A. (2020). Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Public relations review*, 46(3), 101926.
- 63 Men, L. R., & Yue, C. A. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public relations review*, 45(3), 101764.
- 64 "Guide to understanding & improving Internal Communications in your business". Article, June 22, 2021. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.happeo.com/internal-communications-essentials>
- 65 Kurti, S., & Dollani, P. (2019). Employees’ Perceptions on Effective Communication Channels–A Case Study From Albanian Banking Sector. *Economics and Culture*, 16(1), 117-125.
- 66 "Importance of Group Discussion". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://targetstudy.com/articles/importance-of-group-discussion.html>
- 67 Kurti, S., & Dollani, P. (2019). Employees’ Perceptions on Effective Communication Channels–A Case Study From Albanian Banking Sector. *Economics and Culture*, 16(1), 117-125.
- 68 Verčič, A. T., & Špoljarić, A. (2020). Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Public relations review*, 46(3), 101926.

- 69 "7 best communication channels for a connected team". Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.podium.com/article/communication-channels/>
- 70 *ibid.*
- 71 VanHeuvelen, J. S. (2020). Professional engagement in articulation work: Implications for experiences of clinical and workplace autonomy. In *Professional work: Knowledge, power and social inequalities*. Emerald Publishing Limited.
- 72 Li, H., Li, F., & Chen, T. (2018). A motivational–cognitive model of creativity and the role of autonomy. *Journal of Business Research*, 92, 179-188.
- 73 Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of applied psychology*, 91(6), 1321.
- 74 Kubicek, B., Paškvan, M., & Bunner, J. (2017). The bright and dark sides of job autonomy. In *Job demands in a changing world of work* (pp. 45-63). Springer, Cham.
- 75 "Examples of Showing Respect to Others & Why it's Important?". Article, June 22, 2015. Retrieved November 18, 2021 from <https://legacycultures.com/examples-of-showing-respect-to-others-and-its-importance-in-life/>
- 76 "Examples of Showing Respect to Others & Why it's Important?". Article, September 18, 2020. Retrieved November 18, 2021 from <https://legacycultures.com/examples-of-showing-respect-to-others-and-its-importance-in-life/>
- 77 "What is the Importance of Respect in the Workplace & How it Affects Employees (Explained)". Article, October 26, 2020. Retrieved November 18, 2021 from <https://legacycultures.com/importance-of-respect-in-the-workplace-and-how-it-affects-employees/>
- 78 "Respect Examples: How to Respect Others (Even When They Believe Differently Than You)". Article, November 8, 2018. Retrieved November 18, 2021 from <https://preemptivelove.org/blog/respect-examples/>

## RESOURCES

- 79 “Understanding the Dimensions of Diversity”. Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://extension.usu.edu/employee/diversity/dimensions-of-diversity>
- 80 “Employability Skills: The Skills You Need to Get a Job”. Article, (n.d.). Retrieved November 18, 2021 from <https://www.skillsyouneed.com/general/employability-skills.html>
- 81 “The Importance of Reliability at Work”. Article, December 28, 2020. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.careeraddict.com/the-importance-of-reliability-at-work>
- 82 “The Most Important Reliability And Dependability Skills (With Examples)”. Article, March 8, 2021. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.zippia.com/advice/reliability-skills/>
- 83 "Teamwork: Being Reliable". Article, April 20, 2021. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.conovercompany.com/teamwork-being-reliable/>
- 84 “The Most Important Reliability And Dependability Skills (With Examples)”. Article, March 8, 2021. Retrieved November 18, 2021 from <https://www.zippia.com/advice/reliability-skills/>
- 85 *ibid.*
- 86 *ibid.*