



Ulisse

Soft Skills for Employability

IO4 METODOLOGIA GENERALE PER LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE SULLE SOFT SKILLS



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

ULISSE is a Strategic Partnership for Higher Education project (2018-1-IT02-KA203-048286). The European Commission support for the production of this website does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

INTELLECTUAL OUTPUT 4 - METODOLOGIA GENERALE PER LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE SULLE SOFT SKILLS

Autori:

Diana Aguiar Vieira, Ana Cláudia Rodrigues, Isabel Ardions, Manuel Salvador Araújo Paula Carvalho & Viviana Meirinhos (ISCAP - Polytechnic of Porto)

Come citare questo rapporto:

Vieira, D. A., Rodrigues, A.C., Ardions, I., Araújo, M.S., Carvalho, P., & Meirinhos, V. (2021). *General evaluation methodology for soft skills training courses. ULISSE IO4 Report 5*. Pubblicato sul sito del progetto ULISSE - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability-, n° 2018-1-IT01-KA203-048286, cofinanziato dal programma ERASMUS+ <https://ulisseproject.eu/>

Contributori:

Antonella Magliocchi, Gualtiero Fantoni, Francesca Piliero, Alessandro Guadagni, Rossano Massai, Chiara Pasca, Mariangela Barbarito (UNIFI); Domingo Galiana Lopera, Dolores Lopez Martinez, Abel Torrecillas Moreno, José Juan López Espín, María José López Sánchez (UMH); Anda Paegle, Lasma Saimena (LU); Donata Gabelloni, Riccardo Aprea, Tommaso Pavanelo, Giovanni De Santis, Dario Brugnoli, Elena Coli, Matteo Chelli, Alessandro Guadagni, Andrea Mazzoni, Giovanni De Santis (ERRE QUADRO).

Dichiarazione di originalità:

Questo articolo contiene materiale originale inedito, salvo dove diversamente indicato. Il riconoscimento del materiale precedentemente pubblicato e del lavoro di altri è stato effettuato mediante opportuna citazione.

Disclaimer



This report contains material which is the copyright of ULISSE Consortium Parties. All ULISSE Consortium Parties have agreed that the content of the report is licensed under a Creative Commons Attribution Non Commercial Share Alike 4.0 International License. ULISSE Consortium Parties does not warrant that the information contained in the Deliverable is capable of use, or that use of the information is free from risk, and accept no liability for loss or damage suffered by any person or any entity using the information.

Copyright notice

© 2018 - 2020 ULISSE Consortium Parties.

Indice dei contenuti

Indice dei contenuti	3
INTRODUZIONE	4
Come valutare i corsi di formazione sulle soft skills	5
ULISSE - Quadro generale di valutazione	7
ULISSE Linee guida per l'analisi dei dati	11
BIBLIOGRAFIA	13
ALLEGATO - QUESTIONARI ULISSE	15
1.1. <i>Questionario principale con modulo di iscrizione</i>	15
1.2. <i>Questionario principale senza modulo di iscrizione</i>	22
3. <i>Questionario di valutazione della soddisfazione del corso</i>	29
4. <i>Questionario fra pari</i>	30
5. <i>Questionario di trasferimento e apprendimento post-formazione</i>	32

INTRODUZIONE

Il presente rapporto fa parte del Progetto ULISSE “Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability”, 2018-1-IT01-KA203-048286. In particolare, si tratta del risultato finale del progetto (*Intellectual Output 4*).

Secondo la proposta progettuale presentata per il Programma europeo ERASMUS+, lo scopo di questo *Intellectual Output* è sviluppare una metodologia di valutazione dei corsi di formazione sulle soft skills.

Nella prima parte sono introdotte questioni generali sulla metodologia di valutazione dei corsi di formazione sulle soft skills, evidenziando alcuni aspetti importanti da considerare durante la pianificazione della metodologia di valutazione da utilizzare.

La seconda parte del rapporto presenta la metodologia generale di valutazione sviluppata durante il progetto. Al fine di consentire ai lettori di replicare questa metodologia di valutazione in altri progetti, vengono descritte le linee guida generali e spiegate nel dettaglio le singole fasi da seguire.

Infine sono resi disponibili, per ulteriori approfondimenti, i riferimenti a varie fonti sulla valutazione delle soft skills.

Come valutare i corsi di formazione sulle soft skills

Questa sessione affronta le linee guida generali relative alla metodologia di valutazione. Durante la preparazione della valutazione dei corsi di formazione sulle competenze trasversali dovrebbero essere considerati diversi passaggi essenziali.

Per progettare i processi di valutazione occorre iniziare con una chiara definizione degli obiettivi della valutazione. Essi possono riferirsi alla motivazione pre-formazione, alla soddisfazione per le singole unità del corso, alla soddisfazione complessiva per il corso, all'efficacia del corso e/o al trasferimento del corso in altri contesti.

Il passo successivo consiste nel definire *cosa* deve essere valutato per raggiungere gli obiettivi della valutazione. Per svolgere questo compito è necessario conoscere i risultati di apprendimento attesi dalla formazione. Infatti questi ultimi sono strettamente correlati con la progettazione della valutazione del corso. Ciò significa che occorre concentrarsi sulla valutazione mentre si progetta il corso e si prepara il programma. Questo aspetto è fondamentale poiché guiderà ciò che si deve valutare.

Nell'area delle soft skills, o competenze trasversali, è inoltre importante considerare tre elementi che devono essere presenti per esibire un comportamento competente: conoscenza, pratica e motivazione. La **conoscenza** si riferisce alla comprensione cognitiva di una soft skill e possiamo dire che riflette la componente "meno rigida" di ciascuna soft skill. Una volta compresa cognitivamente, ci vuole l'esperienza per applicarla nei comportamenti (**pratica**). Infine la **motivazione** è cruciale per esibire una competenza. Infatti, una volta che sviluppiamo una competenza, possiamo decidere di usarla (esibirla) o no. Se le persone credono che le loro azioni non avranno le conseguenze desiderate, saranno scarsamente incentivate a impegnarsi in quelle azioni (Bandura, 1986, 1997). Pertanto, il contesto in cui ci si aspetta di utilizzare le soft skills è un elemento chiave quando si considera la motivazione. Inoltre è essenziale l'autoefficacia delle soft skills.

Bandura (1986) definisce l'autoefficacia come la fiducia nelle proprie capacità di organizzare ed eseguire le azioni necessarie per gestire situazioni potenziali. Di conseguenza gli individui tendono a scegliere quelle attività in cui si sentono competenti e sicuri e ad evitare quelle in cui non lo sono (Bandura, 1997).

L'autoefficacia è stata identificata come uno stato chiave di sviluppo psicologico positivo di un individuo necessario per acquisire efficacemente competenze trasversali e risultati di occupabilità (Audibert et al., 2020; Erozkhan, 2013; Vieira & Coimbra, 2008; Vieira & Theotonio, 2018). La valutazione deve essere considerata in termini di valutazione della probabilità sulle prestazioni future. Occorre infatti esplorare la probabilità che accada qualcosa, in questo caso la probabilità di utilizzare le soft skills apprese nel corso di formazione (Cimatti, 2016). Per concludere, quando si valutano le soft skill, è importante considerare le conoscenze, i comportamenti e le attitudini che riguardano ciascuna soft skill considerata nel corso. Nel processo di sviluppo di una soft skill, è anche importante considerare che lo studente ha bisogno di sapere qual è l'abilità (conoscenza), come metterla in pratica (comportamento) e quali sono i suoi pensieri o sentimenti sull'abilità (atteggiamento).

Quando si valutano le competenze trasversali, è possibile utilizzare una serie di diversi strumenti. I più comuni sono i questionari per l'autovalutazione e/o la valutazione tra pari (Cinque, 2015). Può essere utilizzata anche l'osservazione esterna delle prestazioni, preferibilmente con il supporto di liste di controllo che devono essere utilizzate dagli osservatori.

Per progettare i questionari sui risultati di apprendimento attesi i formatori possono creare domande sulla conoscenza di una competenza che riflettono il tipo di apprendimento cognitivo che ci si aspetta che venga acquisito dallo studente. I comportamenti o la pratica possono essere valutati attraverso l'osservazione diretta di situazioni strutturate (es. giochi di ruolo) e/o creando domande di scenario in cui i partecipanti devono identificare il comportamento più appropriato in situazioni specifiche. Gli atteggiamenti possono essere valutati attraverso frasi del questionario relative a pensieri, emozioni e/o comportamenti necessari quando si applica una specifica competenza. Come affermato in precedenza, non dovrebbero essere trascurati gli aspetti motivazionali e in queste circostanze la valutazione dell'autoefficacia è appropriata. Il numero di domande, scenari e/o frasi dipende dal numero dei risultati di apprendimento attesi.

Quando si considera chi dovrebbe partecipare al processo di valutazione, l'opzione migliore nel valutare le competenze trasversali è raccogliere evidenze derivanti da più fonti.

Considerando il contesto formativo, ciò significa che non solo i partecipanti dovrebbero valutare se stessi, ma dovrebbero essere valutati sia dai loro compagni di corso che dai docenti (Cimatti, 2016; Ricchiardi & Emanuel, 2018).

Infine, i momenti di valutazione dovrebbero essere definiti durante la fase di pianificazione del corso. I partecipanti possono essere valutati prima, durante e dopo il corso.

ULISSE - Quadro generale di valutazione

In questa parte della relazione affronteremo la metodologia di valutazione generale sviluppata in questo progetto. Prima di tutto, è importante chiarire le procedure specifiche di valutazione che sono state utilizzate.

I formatori sono responsabili dell'implementazione degli strumenti per la valutazione dei risultati dell'apprendimento. Il primo giorno di ogni corso, i formatori suddividono gli studenti in coppie e in gruppi, spiegando che durante il corso, coppie e gruppi includeranno sempre gli stessi studenti. Questo è importante per facilitare la conoscenza tra i partecipanti al fine di facilitare la valutazione tra pari che avviene alla fine del corso.

Altro aspetto importante del processo di valutazione è stata la creazione di gruppi di controllo composti da studenti non partecipanti al corso a cui è stato chiesto di compilare alcuni questionari. Sono stati creati gruppi di controllo per valutare i risultati di apprendimento sugli studenti frequentanti rispetto agli studenti che non lo hanno fatto. I partner hanno incluso nel gruppo di controllo studenti che avevano fatto domanda di iscrizione ma che erano stati esclusi (per non aver soddisfatto i criteri di iscrizione al corso o perché il numero massimo di partecipanti era già stato raggiunto) o studenti che non avevano richiesto l'iscrizione ma si erano detti disposti a supportare la valutazione del corso. La valutazione del gruppo di controllo è stata eseguita due volte: prima del corso e subito dopo.

Tutti i questionari sono stati tradotti nelle lingue ufficiali del progetto prima dell'inizio del corso. La piattaforma online Limesurvey è stata individuata come lo strumento più appropriato per raccogliere i feedback dei partecipanti durante il corso sulle soft skills. I questionari online erano disponibili in inglese e nelle rispettive lingue nazionali: spagnolo, italiano, lettone e portoghese.

La Tabella 1 riassume la metodologia di valutazione utilizzata nel progetto ULISSE per valutare il corso sulle soft skills, specificando i momenti di raccolta dei dati, gli obiettivi di valutazione per ogni strumento, l'identificazione dei questionari da utilizzare in ogni momento e il rispettivo gruppo target di valutazione.

Tabella 1 - Metodologia generale di valutazione del corso ULISSE

Quando	Obiettivo di valutazione/Perché	Come (Questionari)	Chi
Prima del corso All'atto dell'iscrizione	Valutare la motivazione pre-corso dei candidati da utilizzare come criterio di ammissione	1.1. Questionario principale con modulo di iscrizione	Studenti candidati (che fanno domanda) (gli eventuali 25 studenti non partecipanti ma registrati costituiscono il Gruppo di controllo)
	Creare una linea di base	1.2. Questionario principale senza modulo di iscrizione	Studenti non candidati (Questo questionario sarà necessario solo se ci fossero meno di 25 studenti iscritti che non parteciperanno al corso, questi saranno il gruppo di controllo)
Durante il corso Alla fine di ogni workshop	Valutare la soddisfazione di ogni workshop	2. Questionario sulla soddisfazione del workshop	Partecipanti (studenti selezionati per il corso)
Alla fine del corso Fine dell'ultimo workshop	Valutare la soddisfazione del corso	3. Questionario di soddisfazione del corso	Partecipanti
	Valutare l'efficacia del Corso nello sviluppo delle competenze trasversali	1.2. Questionario principale senza modulo di iscrizione 4. Questionario tra pari	Partecipanti Non- partecipanti / Studenti non candidati Le coppie di studenti
Un mese dopo la fine del corso	Trasferimento della formazione	5. Questionario di trasferimento e apprendimento post-formazione	Partecipanti

Nell'ambito del progetto ULISSE, sono stati sviluppati diversi questionari. Tutti i questionari sono stati composti principalmente da domande a risposta chiusa basate su una scala di risposta Likert. Di seguito viene presentata una descrizione di ogni strumento (questionario). Negli allegati è presentata la versione inglese completa degli strumenti utilizzati per la valutazione durante i quattro corsi sulle soft skills che si sono svolti in Italia, Lettonia, Portogallo e Spagna.

1.1. Questionario principale con modulo di iscrizione

Questo strumento si basa sulle domande che i formatori hanno preparato per valutare: a) la conoscenza delle soft skills; e, b) pratica (basata su scenari). Inoltre, sulla base dei risultati di apprendimento attesi per ciascun workshop, è stato progettato un questionario di autoefficacia da parte di uno specialista dell'autoefficacia per valutare le attitudini relative alle competenze trasversali degli studenti (parte motivazionale).

In queste tre sezioni abbiamo incluso le conoscenze o la tecnica pratica/che sono state trattate in ogni workshop. Nella progettazione dei questionari è importante non fare

riferimento a concetti ampi (es. "creatività") ma suddividerli in micro-competenze perché queste sono più facilmente valutabili.

Tabella 2 - Metodologia per la progettazione dei contenuti

Abilità	Conoscenza "parte soft"	Pratica Conoscenza pratica	Motivazione/Attitudine (auto-efficacia) Dai risultati dell'apprendimento comportamentale
Creatività Problem solving	3 domande	3 scenari	5 frasi
Gestione dei conflitti Flessibilità	3 domande	3 scenari	5 frasi
Attenzione al cliente Voglia di imparare	3 domande	3 scenari	5 frasi
Pensiero critico	3 domande	3 scenari	5 frasi

1.2. Questionario principale senza modulo di iscrizione

Questo questionario ha la stessa struttura del questionario 1.1. ma non contiene le domande utilizzate per candidarsi al corso relative alla motivazione pre-corso.

2. Questionario sulla soddisfazione del Workshop

Ogni workshop è stato valutato separatamente e a questo questionario i partecipanti hanno risposto alla fine di ogni giornata di formazione, focalizzandosi su cinque diversi aspetti: a) Chiarezza degli obiettivi del workshop; b) Livello di interazione; c) Importanza degli argomenti trattati; d) Qualità dell'esposizione; e e) Utilità del workshop per lo sviluppo delle soft skill. Il Questionario 2 è stato somministrato quotidianamente per valutare ogni workshop e monitorare l'andamento del corso.

3. Questionario sulla soddisfazione del Corso

Alla fine del Corso sono stati somministrati dei questionari sulla soddisfazione complessiva del corso per una valutazione di carattere generale.

4. Questionari fra pari

Questo questionario è composto da 20 domande relative agli aspetti comportamentali che dovrebbero essere sviluppati dal corso. È importante che i formatori chiariscano agli studenti che questo questionario non mira a valutare gli studenti stessi ma è finalizzato esclusivamente a valutare il corso. Inoltre, le risposte sono anonime e il Gruppo di lavoro viene a sapere solo chi è valutato ma non chi ha fatto la valutazione.

5. Questionario di trasferimento e apprendimento post-formazione

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

Il risultato più importante è l'effettiva implementazione delle soft skills nella vita di tutti i giorni. Per valutare efficacemente questo aspetto, è necessario sapere se i partecipanti utilizzano nella loro vita quotidiana le soft skills apprese.

ULISSE Linee guida per l'analisi dei dati

La Tabella 3 contiene le linee guida per l'analisi dei dati basata sugli strumenti di valutazione adottati nel progetto ULISSE. La piattaforma Limesurvey permette di esportare le risposte in un file excel. La tabella seguente fa riferimento ai calcoli di base che possono essere eseguiti da Excel.

Tabella 3 - Linee guida per l'analisi dei dati

Obiettivo di valutazione	Questionario	Chi	
Valutare la motivazione pre-corso dei candidati da adottare come criterio di ammissione Creare una linea di base	1.1. Questionario principale con modulo di iscrizione	Studenti candidati	1) "SEZIONE 1": "Fiducia" Confronta le medie di ogni gruppo di 5 domande (relativo a ciascun workshop) "SEZIONI 2 & 3": Confrontano le medie delle risposte corrette riferite alla conoscenza e alle situazioni (domande relative a ogni workshop)
	1.2. Questionario principale senza modulo di iscrizione	Studenti non candidati	2) Confronta le medie prima e dopo
Valutare la soddisfazione di ogni workshop	2. Questionario di valutazione della soddisfazione del workshop	Partecipanti	(3) Medie per ogni domanda per workshop
Valutare la soddisfazione del Corso	3. Questionario di valutazione della soddisfazione del corso	Partecipanti	(4) Medie per ogni domanda
Valutare l'efficacia del Corso nello sviluppo delle soft skills	1.2. Questionario principale senza modulo di iscrizione	Partecipanti Non- partecipanti / Studenti non candidati	La stessa procedura descritta in (1)
	4. Questionario fra pari	Coppie di studenti	(5) Medie per ogni domanda
Trasferimento della formazione	5. Questionario di trasferimento e apprendimento post-formazione	Partecipanti	(6) Descrivere il numero di Sì/No nelle prime due domande; Domanda 3 (fiducia): confrontare con le medie di (1) e (1.1) per ogni domanda raggruppata (5 domande per ogni workshop) Domanda 4: medie per ogni domanda

Conclusioni

La metodologia presentata in questo rapporto è stata creata su misura per valutare i risultati di apprendimento dei workshop ULISSE sulle competenze trasversali (soft skills). Tuttavia, questo esempio può essere applicato ad altri corsi di formazione analoghi.

Come accennato in precedenza, la metodologia di valutazione adottata nel progetto è strettamente legata al lavoro precedentemente sviluppato nell'IO3 (in particolare a "A4 - Progettazione di sillabi, raccolta e preparazione dei materiali didattici per le competenze mancanti") e alla definizione dei risultati di apprendimento attesi. I risultati sono il punto di partenza per progettare la valutazione della formazione.

In questo contesto, i risultati di una formazione di successo possono essere identificati rispondendo alle seguenti domande: a) Come possiamo identificare un corso di formazione efficace? b); I partecipanti reagiranno favorevolmente alla formazione?; c) In quale misura i partecipanti acquisiranno le conoscenze e le competenze previste in base alla loro partecipazione alla formazione?; e d) I partecipanti applicheranno ciò che hanno appreso durante la formazione quando torneranno al loro ambiente quotidiano?

È molto importante includere il focus sul trasferimento formativo, cioè la misura in cui ciò che i partecipanti apprendono durante la formazione viene applicato nella loro vita quotidiana. Il questionario sul trasferimento e l'apprendimento post-formazione mira a rivelare in che misura si è verificato il trasferimento di formazione.

Inoltre, per valutare le competenze trasversali è necessario evitare il pregiudizio dovuto al comune malinteso sul significato delle competenze trasversali. Ciò può essere ottenuto utilizzando indicatori comportamentali, cognitivi e motivazionali per ciascuna abilità, invece della loro nomenclatura.

In conclusione, prevediamo che lo sviluppo delle soft skills, di grande valore per le aziende, influirà positivamente sull'occupabilità di studenti e laureati (Robles, 2012; Succi & Canovi, 2019; Vieira et al., 2017).

BIBLIOGRAFIA

Audibert, A., Vieira, D.A., Andrade, A., & Oliveira, M.Z. (2020). Transversal and Professional Skills Self-Efficacy Scale: Cultural Adaptation and Evidence of Validity. *Trens in Psychology*, 28 (3).

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Freeman.

Cimatti, B. (2016). Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. *International Journal for Quality Research*, 10(1).

Cinque, M. (2016). "Lost in translation". Soft skills development in European countries. *Tuning Journal for Higher Education*, 3(2), 389-427.

[https://doi.org/10.18543/tjhe-3\(2\)-2016pp389-427](https://doi.org/10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427)

Erozkan, A. (2013). The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 13(2), 739-745. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1017303>

Ricchiardi, P., & Emanuel, F. (2018). Soft Skill Assessment in Higher Education. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies (ECPS Journal)*, 18, 21-53.

<https://doi.org/10.7358/ecps-2018-018-ricc>

Robles, M. M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465.

<https://doi.org/10.1177/1080569912460400>

Succi, C., & Canovi, M. (2019). Soft skills to enhance graduate employability: Comparing students and employers' perceptions. *Studies in Higher Education*, 1-14.

<https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1585420>

Vieira, D. & Coimbra, J. L. (2008). La transition de l'enseignement supérieur pour le travail : Auto-efficacité, attentes de résultats et objectifs vocationnels. *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 37 (1), 91-112.

Vieira, D. A., Marques, A. P., & Costa, L. G. (2017). Prepared to work? The role of transversal skills in transition-to-work. In A.P. Marques, C. Sá, J.R. Casanova & L. S. Almeida (Orgs.), *Ser Diplomado do Ensino Superior: Escolhas, Percursos e Retornos* (pp. 109-118). Braga: Centro de Investigação em Educação (CIEd), Instituto de Educação, Universidade do Minho.

Vieira, D. A., & Theotonio, M. (2018). Autoeficácia e sucesso na transição para o trabalho: um estudo longitudinal. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 19 (1), 31-39.

Bibliografia complementare

Almerich, G., Suarez-Rodriguez, J., Diaz-Garcia, I., & Orellana, N. (2020). Structure of 21st century competences in students in the sphere of education. influential personal factors. *educacion xx1*, 23(1), 45-74.

<https://doi.org/10.5944/educXX1.23853>

Andrews, J., & Higson, H. (2010). Graduate Employability, ‘Soft Skills’ Versus ‘Hard’ Business Knowledge: A European Study. *Higher Education in Europe*.

<https://doi.org/10.1080/03797720802522627>

Binkley, M., Erstad, O., Herman, J., Raizen, S., Ripley, M., Miller-Ricci, M., & Rumble, M. (2012). Defining Twenty-First Century Skills. Em P. Griffin, B. McGaw, & E. Care (Eds.), *Assessment and Teaching of 21st Century Skills* (pp. 17-66). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-007-2324-5_2

Boyce, G., Williams, S., Kelly, A., & Yee, H. (2010). Fostering deep and elaborative learning and generic (soft) skill development: The strategic use of case studies in accounting education. *Accounting Education*.

<https://doi.org/10.1080/09639280121889>

Durlak, J. A. (2016). Programme implementation in social and emotional learning: Basic issues and research findings. *Cambridge Journal of Education*, 46(3), 333-345.

<https://doi.org/10.1080/0305764X.2016.1142504>

Garcia-Esteban, S., & Jahnke, S. (2020). Skills in European higher education mobility programmes: Outlining a conceptual framework. *Higher Education Skills and Work-Based Learning*, 10(3), 519-539. <https://doi.org/10.1108/HESWBL-09-2019-0111>

Laguna-Sánchez, P., Abad, P., de la Fuente-Cabrero, C., & Calero, R. (2020). A University Training Programme for Acquiring Entrepreneurial and Transversal Employability Skills, a Students’ Assessment. *Sustainability*, 12(3), 796.

<https://doi.org/10.3390/su12030796>

Litecky, C. R., Arnett, K. P., & Prabhakar, B. (2016). The Paradox of Soft Skills versus Technical Skills in is Hiring. *Journal of Computer Information Systems*.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08874417.2004.11645818>

Osher, D., Kidron, Y., Brackett, M., Dymnicki, A., Jones, S., & Weissberg, R. P. (2016). Advancing the Science and Practice of Social and Emotional Learning: Looking Back and Moving Forward. *Review of Research in Education*, 40(1), 644-681.

<https://doi.org/10.3102/0091732X16673595>

Paricio Royo, J. (2020). “Competency-based design”. . . Was this what we needed? *Redu-Revista de Docencia Universitaria*, 18(1), 47-70.

<https://doi.org/10.4995/redu.2020.13205>

Van der Velden, B., Millner, S., & Van der Heijden, C. (2016). Comparing the Development of Transversal Skills between Virtual and Physical Exchanges. Em *Research-publishing.net*. Research-publishing. <https://eric.ed.gov/?id=ED571364>

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

11. Per ciascuna delle frasi sottostanti, indica il numero che descrive meglio la tua condizione.

1 = Per niente d'accordo 2 = Poco d'accordo 3 = Né accordo né disaccordo 4 = Abbastanza d'accordo 5 = Totalmente d'accordo

11.1. Imparare nuovi contenuti e comportamenti è facile per me	1	2	3	4	5
11.2. Riuscirò a seguire tutti i workshop	1	2	3	4	5
11.3. Faccio il massimo per crescere professionalmente	1	2	3	4	5
11.4. Mi piace avere un ruolo attivo durante i workshop	1	2	3	4	5
11.5. Ho davvero bisogno di sviluppare le soft skills	1	2	3	4	5
11.6. Sono pronto ad utilizzare le competenze di questo corso nella mia vita quotidiana	1	2	3	4	5
11.7. Troverò il tempo per le attività tra un workshop e l'altro	1	2	3	4	5
11.8. Questo corso migliorerà la mia occupabilità	1	2	3	4	5
11.9. Faccio il massimo per crescere come persona	1	2	3	4	5
11.10. Mi piace pensare a nuove modalità per migliorare il mio comportamento	1	2	3	4	5
11.11. Sono molto motivato a frequentare questo corso	1	2	3	4	5

SEZIONE 1 - Fiducia/sicurezza

1. Indica il tuo grado di fiducia/sicurezza nella tua capacità di svolgere ciascuna attività descritta di seguito.

1 = Per niente sicuro 2 = Poco sicuro 3 = Sicuro 4 = Molto sicuro 5 = Totalmente sicuro

	Livello di fiducia/sicurezza				
1.1. Cooperare con gli altri per raggiungere risultati creativi	1	2	3	4	5
1.2. Essere creativo nella risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5
1.3. Utilizzare tecniche di creatività	1	2	3	4	5
1.4. Applicare la tecnica del brainstorming	1	2	3	4	5
1.5. Applicare la tecnica dell'associazione casuale di parole	1	2	3	4	5
1.6. Utilizzare tecniche di comunicazione empatica per risolvere i conflitti	1	2	3	4	5
1.7. Individuare lo stile più appropriato nella risoluzione dei conflitti	1	2	3	4	5
1.8. Applicare tecniche di negoziazione	1	2	3	4	5
1.9. Essere assertivo nella comunicazione con gli altri durante un conflitto	1	2	3	4	5
1.10. Prevenire i conflitti	1	2	3	4	5
1.11. Prendere le giuste decisioni mentre si risolve un problema	1	2	3	4	5
1.12. Applicare un metodo strutturato di risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5
1.13. Identificare i miei bias cognitivi	1	2	3	4	5
1.14. Affrontare i problemi in maniera positiva	1	2	3	4	5
1.15. Identificare i bias cognitivi degli altri	1	2	3	4	5
1.16. Comprendere gli effettivi bisogni degli altri	1	2	3	4	5
1.17. Condurre la conversazione	1	2	3	4	5

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

1.18. Vedere la conversazione in prospettiva	1	2	3	4	5
1.19. Riconoscere gli stili comportamentali	1	2	3	4	5
1.20. Saper parlare a persone diverse	1	2	3	4	5

SEZIONE 2 - Conoscenza

2. Per ciascuna delle frasi/domande sottostanti, scegli quella che ritieni corretta.

2.1. Riguardo al pensiero divergente, quale delle seguenti affermazioni è vera?

- a) È governato da schemi
- b) Si muove con uno scopo definito
- c) Crea nuove modalità
- d) Non lo so

2.2. Quale tra le seguenti NON è una barriera alla creatività?

- a) Paura di fallire
- b) Fiducia in se stessi
- c) Conformismo
- d) Non lo so

2.3. Quale tra i seguenti comportamenti promuove la creatività?

- a) Alzare le sopracciglia
- b) Incrociare braccia e gambe
- c) Guardare continuamente il pavimento
- d) Non lo so

2.4. Riguardo al conflitto di squadra, quale delle seguenti affermazioni è vera?

- a) Va evitato
- b) È importante per il successo della squadra
- c) È sempre distruttivo
- d) Non lo so

2.5. Quale tra i seguenti è il migliore stile comunicativo per il conflitto interpersonale?

- a) Stile aggressivo
- b) Stile passivo-aggressivo
- c) Stile assertivo
- d) Non lo so

2.6. Quale tra le seguenti variabili promuove meglio la gestione del conflitto organizzativo?

- a) Ambiente di sicurezza psicologica
- b) Un buon salario
- c) Buone strutture
- d) Non lo so

2.7. Il pensiero critico può essere definito come:

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

- a) La capacità di pensare in modo critico ai pensieri e alle argomentazioni propri e degli altri
- b) Un atteggiamento per essere critici nei confronti del comportamento di altre persone
- c) L'utilizzo di argomentazioni per imporre il proprio punto di vista su temi specifici
- d) Non lo so

2.8. Una discussione è:

- a) Due persone che hanno un differente punto di vista su un tema w
- b) serie connessa di premesse che intendono motivare conclusioni
- c) Un tema su cui qualcuno può discutere utilizzando affermazioni logiche
- d) Non lo so

2.9. Una delle più comuni barriere alla risoluzione di un problema è:

- a) Avere un basso Q.I.
- b) Mancanza di conoscenza su un argomento
- c) Fissità funzionale
- d) Non lo so

2.10. Cos'è un cliente?

- a) Un individuo che compra beni o servizi
- b) Un'organizzazione che compra i beni o servizi di un'altra organizzazione
- c) Un individuo o un'organizzazione che compra i beni o servizi di un'altra organizzazione
- d) Non lo so

2.11. Qual è il primo fattore fondamentale nel dialogo con un compratore?

- a) Presentarsi nel dettaglio
- b) Prestare molta attenzione ai bisogni e alle opinioni dei clienti
- c) Descrivere i prodotti o i servizi con più dettagli possibili
- d) Non lo so

2.12. Che cosa compra un cliente?

- a) Prezzo, costo, valore
- b) Il cambiamento che vuole nella propria vita
- c) Entrambe le risposte precedenti sono corrette
- d) Non lo so

SEZIONE 3 - Scenari

3. Leggi gli scenari sottostanti e scegli l'opzione che ritieni corretta:

3.1 Il tuo primo giorno di lavoro, il manager ti dà istruzioni su come svolgere le attività. La giornata inizia molto bene e senti che stai facendo un ottimo lavoro. Tuttavia, all'inizio del pomeriggio il tuo computer inizia a diventare molto lento. Cosa fai?

- a) Continui a lavorare come se nulla fosse, dopotutto è lo strumento che l'azienda ti ha fornito per lavorare.

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

- B) Prima di tornare dal tuo capo, rifletti sulle possibili cause del problema e sulle strategie che potresti adottare per risolverlo e, se è opportuno (es. riavviare il computer, installare un aggiornamento del software, ecc.), provi a implementarne alcune da solo.
- c) Non cercheresti mai di risolvere un problema da solo, il manager dovrebbe avere tutte le risposte e tu vai subito a riferire al tuo capo.
- d) Non lo so.

3.2. Un cliente viene da te per segnalarti che non sta ottenendo i risultati attesi quando utilizza uno dei prodotti della tua azienda. Cosa fai?

- a) Gli chiedi in quali circostanze e in che modo sta utilizzando il prodotto, e provi a fare un brainstorming con lui su dove è il problema e come potrebbe ottenere risultati migliori usando il prodotto.
- b) Segnali il problema al tuo capo e attendi una risposta.
- c) Sei d'accordo con il tuo cliente e lo incoraggi a lamentarsi formalmente contro la tua azienda.
- d) Non so.

3.3. Uno dei processi di cui sei responsabile deve essere aggiornato e migliorato per massimizzare l'output. Ne parli con uno dei tuoi colleghi e ti viene detto che non dovresti pensarci troppo e lasciarlo così com'è. Cosa fai?

- a) Segui il suo consiglio e non fai niente.
- b) Prepari una strategia per incolpare il tuo collega nel caso in cui il tuo capo si rendesse conto che avresti dovuto proporre un miglioramento del processo.
- c) Analizzi il processo, chiedi ad altri colleghi, clienti e fornitori e proponi al tuo capo alcune modifiche al fine di migliorare la redditività del processo.
- d) Non so.

3.4. In una situazione di conflitto con un'altra persona, prima di litigare, è importante

- a) Esplorare bene la situazione e assicurarsi che non ci siano malintesi forse causati da pregiudizi o stereotipi
- b) Essere veloce nel rispondere per ottenere un vantaggio competitivo e marcare il territorio
- c) Lasciare passare la situazione, perché il problema si risolverà da solo
- d) Non so.

3.5. In una negoziazione tra due squadre, dove l'obiettivo è che ciascuna squadra convinca l'altra a cambiare campo, quale sarebbe la loro migliore strategia per raggiungere l'obiettivo?

- a) Offrire qualcosa di materiale affinché gli altri cambino campo, in modo da vincere la competizione
- b) Nascondere le proprie intenzioni e cercare di convincere la squadra avversaria a fare il proprio interesse
- c) Presentare le proprie intenzioni e chiedere le intenzioni degli altri, per valutare se sono compatibili
- d) Non so

3.6. Come strategia principale per intervenire nell'organizzazione in termini di gestione dei conflitti, sceglierei di:

- a) Offrire servizi di mindfulness e formazione sulla negoziazione
- b) Creare una cultura della sicurezza psicologica attraverso la leadership del coach e dove il feedback viene praticato quotidianamente

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

- c) Creare regolamenti che possano punire i comportamenti negativi e premiare i comportamenti di cittadinanza organizzativa
- d) Non so

3.7. Stai leggendo alcune notizie sulla situazione COVID-19. Il giornalista scrive che "Viste le informazioni sulle pandemie passate, possiamo dire che il Covid-19 è la pandemia meno grave di sempre". Cosa ne pensi di questa affermazione?

- a) Il giornalista ha proposto una giusta argomentazione e tu credi a quello che ha scritto.
- b) Il giornalista non ha proposto un'argomentazione adeguata, quindi smetti di leggere l'articolo perché non è più credibile.
- c) Il giornalista ha fatto una giusta argomentazione ma le premesse sono deboli e alcuni concetti sono mal definiti. Ti chiedi come puoi dire se l'affermazione è vera o meno.
- d) Non lo so

3.8. Stai lavorando su un progetto a lavoro, e a causa di un forte ritardo di un fornitore non potrai aspettare la sua consegna, altrimenti sarai in ritardo con il tuo cliente. Cosa fai?

- a) Utilizzi tecniche di pensiero critico per convincere il tuo cliente che un ritardo nel progetto non è un grosso problema.
- b) Individui, tra quelli che conosci, lo strumento più adeguato di problem solving per rispondere a questa situazione.
- c) Ti prepari ad avere una discussione con il tuo fornitore.
- d) Non so

3.9. Stai realizzando un progetto con 3 persone per un corso del tuo piano di studi. Quando provi a trovare una soluzione a un problema e a progettare l'attività per risolverlo, ti accorgi che il tuo team è fortemente inefficiente: ogni riunione dura circa 4 ore e fai fatica a trovare soluzioni chiare. Cosa fai?

- a) Decidi di spostare la riunione online. Lavorare a distanza può mitigare le attività inutili che si fanno durante le riunioni.
- b) Pianifichi un brainstorming strutturato. Scegli uno strumento di problem-solving e strutturi il brainstorming in base ad esso, comunichi le regole ai tuoi compagni di squadra, fissando un obiettivo chiaro e un lasso di tempo.
- c) Decidi di svolgere da solo l'attività di problem solving, utilizzando l'approccio TRIZ. Quindi comunichi il risultato al resto della squadra e alla fine discuti con loro sui cambiamenti.
- d) Non so

3.10. Il cliente non vuole acquistare un prodotto o un servizio perché il prezzo e la sua qualità non sembrano soddisfarlo.

- a) Inizi immediatamente a parlare di un altro prodotto - spieghi quanto è buono quest'altro prodotto e che è molto popolare tra gli altri clienti.
- b) Fai domande aggiuntive per approfondire le esigenze del cliente e poi, evidenziando le caratteristiche del prodotto esistente o di qualche altro, spieghi perché potrebbe essere utile al cliente.
- c) Spieghi che in realtà la tua azienda ha un target diverso e che il cliente non sembra farne parte.
- d) Non so

3.11. Il cliente non riesce a decidere se acquistare questo prodotto, in quanto ha in mente altri due prodotti simili, che ha visto in altri negozi.

- A) Rispondi: "Certo, dai un'occhiata agli altri due prodotti e se decidi di acquistare questo prodotto, aspetterò una tua e-mail".

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

- b) Offri di provare il prodotto per 14 giorni e dopo 14 giorni lo chiami per chiedergli è soddisfatto del prodotto.
- c) Rispondi: "No, ho sentito recensioni negative su quei prodotti, non ti consiglio di prenderli".
- d) Non so

3.12. Il cliente è venuto a risolvere problemi domestici, problemi di salute, esprimere opinioni politiche o a risolvere altri problemi simili:

- A) ascolti e concordi sul fatto che la situazione è davvero triste e aggiungi esempi della tua vita.
- b) Rispondi: "Capisco la tua situazione. Tuttavia, potresti specificare di più quali sarebbero le tue esigenze in modo da poterti aiutare? E poi, evidenziando le caratteristiche del prodotto/servizio esistente, spieghi perché può essere utile per risolvere le difficoltà dei clienti.
- c) Rispondi: mi dispiace, ma non posso aiutarti in alcun modo e sinceramente non ho tempo per questi discorsi, perché ho un piano giornaliero da compilare e devo occuparmi della vendita dei prodotti.
- d) Non so

4. Se ti fa piacere, lascia di seguito i tuoi commenti.

Grazie per la collaborazione

Team del Progetto Ulisse

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

	Livello di fiducia/sicurezza				
	1	2	3	4	5
1.1. Cooperare con gli altri per raggiungere risultati creativi	1	2	3	4	5
1.2. Essere creativo nella risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5
1.3. Utilizzare tecniche di creatività	1	2	3	4	5
1.4. Applicare la tecnica del brainstorming	1	2	3	4	5
1.5. Applicare la tecnica dell'associazione casuale di parole	1	2	3	4	5
1.6. Utilizzare tecniche di comunicazione empatica per risolvere i conflitti	1	2	3	4	5
1.7. Individuare lo stile più appropriato nella risoluzione dei conflitti	1	2	3	4	5
1.8. Applicare tecniche di negoziazione	1	2	3	4	5
1.9. Essere assertivo nella comunicazione con gli altri durante un conflitto	1	2	3	4	5
1.10. Prevenire i conflitti	1	2	3	4	5
1.11. Prendere le giuste decisioni mentre si risolve un problema	1	2	3	4	5
1.12. Applicare un metodo strutturato di risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5
1.13. Identificare i miei bias cognitivi	1	2	3	4	5
1.14. Affrontare i problemi in maniera positiva	1	2	3	4	5
1.15. Identificare i bias cognitivi degli altri	1	2	3	4	5
1.16. Comprendere gli effettivi bisogni degli altri	1	2	3	4	5
1.17. Condurre la conversazione	1	2	3	4	5
1.18. Vedere la conversazione in prospettiva	1	2	3	4	5
1.19. Riconoscere gli stili comportamentali	1	2	3	4	5
1.20. Saper parlare a persone diverse	1	2	3	4	5

SEZIONE 2 - Conoscenza

2. Per ciascuna delle frasi/domande sottostanti, scegli quella che ritieni corretta.

2.1. Riguardo al pensiero divergente, quale delle seguenti affermazioni è vera?

- a) È governato da schemi
- b) Si muove con uno scopo definito
- c) Crea nuove modalità
- d) Non lo so

2.2. Quale tra le seguenti NON è una barriera alla creatività?

- a) Paura di fallire
- b) Fiducia in se stessi
- c) Conformismo
- d) Non lo so

2.3. Quale tra i seguenti comportamenti promuove la creatività?

- a) Alzare le sopracciglia
- b) Incrociare braccia e gambe
- c) Guardare continuamente il pavimento
- d) Non lo so

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

2.4. Riguardo al conflitto di squadra, quale delle seguenti affermazioni è vera?

- a) Va evitato
- b) È importante per il successo della squadra
- c) È sempre distruttivo
- d) Non lo so

2.5. Quale tra i seguenti è il migliore stile comunicativo per il conflitto interpersonale?

- a) Stile aggressivo
- b) Stile passivo-aggressivo
- c) Stile assertivo
- d) Non lo so

2.6. Quale tra le seguenti variabili promuove meglio la gestione del conflitto organizzativo?

- a) Ambiente di sicurezza psicologica
- b) Un buon salario
- c) Buone strutture
- d) Non lo so

2.7. Il pensiero critico può essere definito come:

- a) La capacità di pensare in modo critico ai pensieri e alle argomentazioni propri e degli altri
- b) Un atteggiamento per essere critici nei confronti del comportamento di altre persone
- c) L'utilizzo di argomentazioni per imporre il proprio punto di vista su temi specifici
- d) Non lo so

2.8. Una discussione è:

- a) Due persone che hanno un differente punto di vista su un tema w
- b) serie connessa di premesse che intendono motivare conclusioni
- c) Un tema su cui qualcuno può discutere utilizzando affermazioni logiche
- d) Non lo so

2.9. Una delle più comuni barriere alla risoluzione di un problema è:

- a) Avere un basso Q.I.
- b) Mancanza di conoscenza su un argomento
- c) Fissità funzionale
- d) Non lo so

2.10. Cos'è un cliente?

- a) Un individuo che compra beni o servizi
- b) Un'organizzazione che compra i beni o servizi di un'altra organizzazione
- c) Un individuo o un'organizzazione che compra i beni o servizi di un'altra organizzazione
- d) Non lo so

2.11. Qual è il primo fattore fondamentale nel dialogo con un compratore?

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

- a) Presentarsi nel dettaglio
- b) Prestare molta attenzione ai bisogni e alle opinioni dei clienti
- c) Descrivere i prodotti o i servizi con più dettagli possibili
- d) Non lo so

2.12. Che cosa compra un cliente?

- a) Prezzo, costo, valore
- b) Il cambiamento che vuole nella propria vita
- c) Entrambe le risposte precedenti sono corrette
- d) Non lo so

SEZIONE 3 - Scenari

3. Leggi gli scenari sottostanti e scegli l'opzione che ritieni corretta:

3.1 Il tuo primo giorno di lavoro, il manager ti dà istruzioni su come svolgere le attività. La giornata inizia molto bene e senti che stai facendo un ottimo lavoro. Tuttavia, all'inizio del pomeriggio il tuo computer inizia a diventare molto lento. Cosa fai?

- a) Continui a lavorare come se nulla fosse, dopotutto è lo strumento che l'azienda ti ha fornito per lavorare.
- b) Prima di tornare dal tuo capo, rifletti sulle possibili cause del problema e sulle strategie che potresti adottare per risolverlo e, se è opportuno (es. riavviare il computer, installare un aggiornamento del software, ecc.), provi a implementarne alcune da solo.
- c) Non cercheresti mai di risolvere un problema da solo, il manager dovrebbe avere tutte le risposte e tu vai subito a riferire al tuo capo.
- d) Non lo so.

3.2. Un cliente viene da te per segnalarti che non sta ottenendo i risultati attesi quando utilizza uno dei prodotti della tua azienda. Cosa fai?

- a) Gli chiedi in quali circostanze e in che modo sta utilizzando il prodotto, e provi a fare un brainstorming con lui su dove è il problema e come potrebbe ottenere risultati migliori usando il prodotto.
- b) Segnali il problema al tuo capo e attendi una risposta.
- c) Sei d'accordo con il tuo cliente e lo incoraggi a lamentarsi formalmente contro la tua azienda.
- d) Non so.

3.3. Uno dei processi di cui sei responsabile deve essere aggiornato e migliorato per massimizzare l'output. Ne parli con uno dei tuoi colleghi e ti viene detto che non dovresti pensarci troppo e lasciarlo così com'è. Cosa fai?

- a) Segui il suo consiglio e non fai niente.
- b) Prepari una strategia per incolpare il tuo collega nel caso in cui il tuo capo si rendesse conto che avresti dovuto proporre un miglioramento del processo.
- c) Analizzi il processo, chiedi ad altri colleghi, clienti e fornitori e proponi al tuo capo alcune modifiche al fine di migliorare la redditività del processo.
- d) Non so.

3.4. In una situazione di conflitto con un'altra persona, prima di litigare, è importante

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

- a) Esplorare bene la situazione e assicurarsi che non ci siano malintesi forse causati da pregiudizi o stereotipi
- b) Essere veloce nel rispondere per ottenere un vantaggio competitivo e marcare il territorio
- c) Lasciare passare la situazione, perché il problema si risolverà da solo
- d) Non so.

3.5. In una negoziazione tra due squadre, dove l'obiettivo è che ciascuna squadra convinca l'altra a cambiare campo, quale sarebbe la loro migliore strategia per raggiungere l'obiettivo?

- a) Offrire qualcosa di materiale affinché gli altri cambino campo, in modo da vincere la competizione
- b) Nascondere le proprie intenzioni e cercare di convincere la squadra avversaria a fare il proprio interesse
- c) Presentare le proprie intenzioni e chiedere le intenzioni degli altri, per valutare se sono compatibili
- d) Non so

3.6. Come strategia principale per intervenire nell'organizzazione in termini di gestione dei conflitti, sceglierei di:

- a) Offrire servizi di mindfulness e formazione sulla negoziazione
- b) Creare una cultura della sicurezza psicologica attraverso la leadership del coach e dove il feedback viene praticato quotidianamente
- c) Creare regolamenti che possano punire i comportamenti negativi e premiare i comportamenti di cittadinanza organizzativa
- d) Non so

3.7. Sei leggendo alcune notizie sulla situazione COVID-19. Il giornalista scrive che "Viste le informazioni sulle pandemie passate, possiamo dire che il Covid-19 è la pandemia meno grave di sempre". Cosa ne pensi di questa affermazione?

- a) Il giornalista ha proposto una giusta argomentazione e tu credi a quello che ha scritto.
- b) Il giornalista non ha proposto un'argomentazione adeguata, quindi smetti di leggere l'articolo perché non è più credibile.
- c) Il giornalista ha fatto una giusta argomentazione ma le premesse sono deboli e alcuni concetti sono mal definiti. Ti chiedi come puoi dire se l'affermazione è vera o meno.
- d) Non lo so

3.8. Stai lavorando su un progetto a lavoro, e a causa di un forte ritardo di un fornitore non potrai aspettare la sua consegna, altrimenti sarai in ritardo con il tuo cliente. Cosa fai?

- a) Utilizzi tecniche di pensiero critico per convincere il tuo cliente che un ritardo nel progetto non è un grosso problema.
- b) Individui, tra quelli che conosci, lo strumento più adeguato di problem solving per rispondere a questa situazione.
- c) Ti prepari ad avere una discussione con il tuo fornitore.
- d) Non so

3.9. Stai realizzando un progetto con 3 persone per un corso del tuo piano di studi. Quando provi a trovare una soluzione a un problema e a progettare l'attività per risolverlo, ti accorgi che il tuo team è fortemente inefficiente: ogni riunione dura circa 4 ore e fai fatica a trovare soluzioni chiare. Cosa fai?

- a) Decidi di spostare la riunione online. Lavorare a distanza può mitigare le attività inutili che si fanno durante le riunioni.

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

- b) Pianifichi un brainstorming strutturato. Scegli uno strumento di problem-solving e strutturi il brainstorming in base ad esso, comunichi le regole ai tuoi compagni di squadra, fissando un obiettivo chiaro e un lasso di tempo.
- c) Decidi di svolgere da solo l'attività di problem solving, utilizzando l'approccio TRIZ. Quindi comunichi il risultato al resto della squadra e alla fine discuti con loro sui cambiamenti.
- d) Non so

3.10. Il cliente non vuole acquistare un prodotto o un servizio perché il prezzo e la sua qualità non sembrano soddisfarlo.

- a) Inizi immediatamente a parlare di un altro prodotto - spieghi quanto è buono quest'altro prodotto e che è molto popolare tra gli altri clienti.
- b) Fai domande aggiuntive per approfondire le esigenze del cliente e poi, evidenziando le caratteristiche del prodotto esistente o di qualche altro, spieghi perché potrebbe essere utile al cliente.
- c) Spieghi che in realtà la tua azienda ha un target diverso e che il cliente non sembra farne parte.
- d) Non so

3.11. Il cliente non riesce a decidere se acquistare questo prodotto, in quanto ha in mente altri due prodotti simili, che ha visto in altri negozi.

- A) Rispondi: "Certo, dai un'occhiata agli altri due prodotti e se decidi di acquistare questo prodotto, aspetterò una tua e-mail".
- b) Offri di provare il prodotto per 14 giorni e dopo 14 giorni lo chiami per chiedergli è soddisfatto del prodotto.
- c) Rispondi: "No, ho sentito recensioni negative su quei prodotti, non ti consiglio di prenderli".
- d) Non so

3.12. Il cliente è venuto a risolvere problemi domestici, problemi di salute, esprimere opinioni politiche o a risolvere altri problemi simili:

- A) ascolti e concordi sul fatto che la situazione è davvero triste e aggiungi esempi della tua vita.
- b) Rispondi: "Capisco la tua situazione. Tuttavia, potresti specificare di più quali sarebbero le tue esigenze in modo da poterti aiutare? E poi, evidenziando le caratteristiche del prodotto/servizio esistente, spieghi perché può essere utile per risolvere le difficoltà dei clienti.
- c) Rispondi: mi dispiace, ma non posso aiutarti in alcun modo e sinceramente non ho tempo per questi discorsi, perché ho un piano giornaliero da compilare e devo occuparmi della vendita dei prodotti.
- d) Non so

2. W 2. Questionario di valutazione della soddisfazione del workshop

Corso ULISSE sulle Soft Skills - Soddisfazione del workshop

Nome del workshop:

Indica il tuo nome e cognome:

Email:

Data:

Nazione:

1. Pensa al workshop a cui hai appena partecipato. Per ciascuna delle frasi sottostanti, indica il numero che descrive meglio la tua opinione.:

1 = Molto insoddisfatto 2 = Abbastanza insoddisfatto 3 = Né soddisfatto né insoddisfatto 4 = Abbastanza soddisfatto 5 = Molto soddisfatto

	Livello di soddisfazione				
1.1. Chiarezza degli obiettivi del Workshop	1	2	3	4	5
1.2. Livello di interazione	1	2	3	4	5
1.3. Rilevanza dei contenuti	1	2	3	4	5
1.4. Chiarezza dei docenti	1	2	3	4	5
1.5. Utilità del Workshop	1	2	3	4	5

2. Cosa ti è piaciuto di più di questo workshop?

3. Quali aspetti del workshop potrebbero essere migliorati?

4. Se ti fa piacere, lascia qui i tuoi commenti.

Grazie per la collaborazione

Team del Progetto Ulisse

3. Questionario di valutazione della soddisfazione del corso

Corso ULISSE sulle Soft Skills - Soddisfazione del Corso

Indica il tuo nome e cognome:

Email:

Data:

Nazione:

1. Pensa al Corso che hai appena seguito. Per ciascuna delle frasi sottostanti, indica il numero che descrive meglio la tua opinione.:

1 = Molto insoddisfatto 2 = Abbastanza insoddisfatto 3 = Né soddisfatto né insoddisfatto 4 = Abbastanza soddisfatto 5 = Molto soddisfatto

	Livello di soddisfazione				
1.1. Chiarezza degli obiettivi del corso	1	2	3	4	5
1.2. Livello di interazione	1	2	3	4	5
1.3. Rilevanza dei contenuti	1	2	3	4	5
1.4. Chiarezza dei docenti	1	2	3	4	5
1.5. Utilità del corso	1	2	3	4	5
1.6. Parte teorica del corso	1	2	3	4	5
1.7. Parte pratica del corso	1	2	3	4	5
1.8. Apprendimento delle soft skills	1	2	3	4	5

2. Cosa ti è piaciuto di più di questo corso?

3. Quali aspetti del corso potrebbero essere migliorati?

4. Se ti fa piacere, lascia qui i tuoi commenti.

Grazie per la collaborazione

Team del Progetto Ulisse

4. Questionario fra pari

Corso ULISSE sulle Soft Skills - Questionario tra pari

Questo questionario rientra nel progetto internazionale “*ULISSE - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability*” finanziato nell’ambito del Programma Europeo Erasmus+ (N. di progetto: 2018-1-IT01-KA203-048286).

L’obiettivo è conoscere la tua opinione sulle capacità del tuo collega, sulla base della tua esperienza personale e delle osservazioni durante questo corso formativo. Questa valutazione servirà a migliorare il corso, non è una valutazione sul tuo collega.

I risultati sono confidenziali e soltanto i docenti ne avranno accesso.

Grazie per la collaborazione.

0. Nazione _____

1. Nome del tuo collega: _____

2. Da quanto tempo conosci il tuo collega? _____

3. Di seguito trovi una lista di competenze. Per ciascuna di esse, indica il numero che meglio descrive il livello del tuo collega. Considera che:

1 = Molto basso 2 = Basso 3 = Nella media 4 = Alto 5 = Molto alto

COMPETENZE	Molto basso	Basso	Nella media	Alto	Molto alto
3.1. Cooperare con gli altri per raggiungere risultati creativi	1	2	3	4	5
3.2. Essere creativo nella risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5
3.3. Utilizzare tecniche di creatività	1	2	3	4	5
3.4. Applicare la tecnica del brainstorming	1	2	3	4	5
3.5. Applicare la tecnica dell’associazione casuale di parole	1	2	3	4	5
3.6. Utilizzare tecniche di comunicazione empatica per risolvere i conflitti	1	2	3	4	5
3.7. Individuare lo stile più appropriato nella risoluzione dei conflitti	1	2	3	4	5
3.8. Applicare tecniche di negoziazione	1	2	3	4	5
3.9. Essere assertivo nella comunicazione con gli altri durante un conflitto	1	2	3	4	5
3.10. Prevenire i conflitti	1	2	3	4	5
3.11. Prendere le giuste decisioni mentre si risolve un problema	1	2	3	4	5
3.12. Applicare un metodo strutturato di risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5
3.13. Identificare i suoi bias cognitivi	1	2	3	4	5

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

3.14. Affrontare i problemi in maniera positiva	1	2	3	4	5
3.15. Identificare i bias cognitivi degli altri	1	2	3	4	5
3.16. Comprendere gli effettivi bisogni degli altri	1	2	3	4	5
3.17. Condurre la conversazione	1	2	3	4	5
3.18. Vedere la conversazione in prospettiva	1	2	3	4	5
3.19. Riconoscere gli stili comportamentali	1	2	3	4	5
3.20. Saper parlare a persone diverse	1	2	3	4	5

4. Se ti fa piacere, lascia qui i tuoi commenti.

Grazie per la collaborazione

Team del Progetto Ulisse

5. Questionario di trasferimento e apprendimento post-formazione

Corso ULISSE sulle Soft Skills - Questionario di trasferimento

Nome e cognome:

Email:

Nazione:

1. Dalla fine del corso, hai notato delle differenze nel tuo comportamento che potrebbero essere correlate alla formazione sulle soft skills che hai frequentato?

Sì

No

Se sì, per favore descrivi.

2. Qualcuno ha fatto commenti su differenze nel tuo comportamento che potrebbero essere correlate alla formazione sulle soft skills?

Sì

No

Se sì, per favore descrivi.

3. Indica il tuo grado di fiducia/sicurezza nella tua capacità di svolgere ciascuna attività descritta di seguito.

1 = Per niente sicuro 2 = Poco sicuro 3 = Sicuro 4 = Molto sicuro 5 = Totalmente sicuro

	Livello di fiducia/sicurezza				
3.1. Cooperare con gli altri per raggiungere risultati creativi	1	2	3	4	5
3.2. Essere creativo nella risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5
3.3. Utilizzare tecniche di creatività	1	2	3	4	5
3.4. Applicare la tecnica del brainstorming	1	2	3	4	5
3.5. Applicare la tecnica dell'associazione casuale di parole	1	2	3	4	5
3.6. Utilizzare tecniche di comunicazione empatica per risolvere i conflitti	1	2	3	4	5
3.7. Individuare lo stile più appropriato nella risoluzione dei conflitti	1	2	3	4	5
3.8. Applicare tecniche di negoziazione	1	2	3	4	5

QUADRO GENERALE DI VALUTAZIONE

3.9. Essere assertivo nella comunicazione con gli altri durante un conflitto	1	2	3	4	5
3.10. Prevenire i conflitti	1	2	3	4	5
3.11. Prendere le giuste decisioni mentre si risolve un problema	1	2	3	4	5
3.12. Applicare un metodo strutturato di risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5
3.13. Identificare i miei bias cognitivi	1	2	3	4	5
3.14. Affrontare i problemi in maniera positiva	1	2	3	4	5
3.15. Identificare i bias cognitivi degli altri	1	2	3	4	5
3.16. Comprendere gli effettivi bisogni degli altri	1	2	3	4	5
3.17. Condurre la conversazione	1	2	3	4	5
3.18. Vedere la conversazione in prospettiva	1	2	3	4	5
3.19. Riconoscere gli stili comportamentali	1	2	3	4	5
3.20. Saper parlare a persone diverse	1	2	3	4	5

4. Indica con quale frequenza hai applicato ciascuna competenza descritta di seguito:

1 = Mai 2 = Raramente 3 = Qualche volta 4 = Spesso 5 = Tante volte

4.1. Cooperare con gli altri per raggiungere risultati creativi	1	2	3	4	5
4.2. Essere creativo nella risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5
4.3. Utilizzare tecniche di creatività	1	2	3	4	5
4.4. Applicare la tecnica del brainstorming	1	2	3	4	5
4.5. Applicare la tecnica dell'associazione casuale di parole	1	2	3	4	5
4.6. Utilizzare tecniche di comunicazione empatica per risolvere i conflitti	1	2	3	4	5
4.7. Individuare lo stile più appropriato nella risoluzione dei conflitti	1	2	3	4	5
4.8. Applicare tecniche di negoziazione	1	2	3	4	5
4.9. Essere assertivo nella comunicazione con gli altri durante un conflitto	1	2	3	4	5
4.10. Prevenire i conflitti	1	2	3	4	5
4.11. Prendere le giuste decisioni mentre si risolve un problema	1	2	3	4	5
4.12. Applicare un metodo strutturato di risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5
4.13. Identificare i miei bias cognitivi	1	2	3	4	5
4.14. Affrontare i problemi in maniera positiva	1	2	3	4	5
4.15. Identificare i bias cognitivi degli altri	1	2	3	4	5
4.16. Comprendere gli effettivi bisogni degli altri	1	2	3	4	5
4.17. Condurre la conversazione	1	2	3	4	5
4.18. Vedere la conversazione in prospettiva	1	2	3	4	5
4.19. Riconoscere gli stili comportamentali	1	2	3	4	5
4.20. Saper parlare a persone diverse	1	2	3	4	5

5. Se ti fa piacere, lascia qui i tuoi commenti sul corso sulle soft skills.

Grazie per la collaborazione

Team del Progetto Ulisse