



FutVol

Modello di Competenze

Progetto 2017-1-FI01-KA204-034696

Disclaimer

Gli autori di questo documento hanno adoperato ogni misura per assicurare che i suoi contenuti siano accurati, coerenti e leciti. Tuttavia, né il consorzio del progetto né i singoli partner che partecipano implicitamente o esplicitamente alla creazione e alla pubblicazione di questo documento hanno alcun tipo di responsabilità derivabile dall'utilizzo del suo contenuto.

Questa pubblicazione è stata prodotta con l'assistenza del programma ERASMUS +. Il contenuto di questa pubblicazione è di esclusiva responsabilità del consorzio FutVol e non può in alcun modo essere preso in considerazione per le opinioni del programma ERASMUS +.



COMPETENZE FUTURE PER IL VOLONTARIATO – MODELLO DELLE COMPETENZE

Per essere in grado di gestire le sfide future, i volontari e le loro organizzazioni hanno bisogno di competenze specifiche. Questo modello di competenze include informazioni su quali competenze siano necessarie per garantire il successo del volontariato ora e in futuro. **Le abbiamo nominate qui competenze future.**

Il progetto Erasmus + Future Skills for Volunteering (FutVol) ha esaminato la questione delle competenze future confrontando studi e lavori di 10 paesi europei e sono stati in grado di identificare 14 diverse abilità che sono considerate vitali nel futuro del volontariato in tutta Europa. Per consentire che questi siano collegati a un contesto europeo più ampio, sono descritti in relazione alle competenze chiave europee nel quadro della capacità di apprendimento permanente (*Lifelong learning*).

Sulla base di questo, questa linea guida prende un approccio che consente ai volontari di dimostrare queste abilità al proprio supervisore e passare attraverso un processo di convalida informale per ottenere la certezza di aver dimostrato le capacità future nel volontariato. Questa linea guida può, d'altra parte, essere presa come una linea guida su quali competenze le organizzazioni dovrebbero aiutare i loro volontari ad acquisire ad es. attraverso la formazione, per dare da un lato soddisfazione ai volontari sul loro lavoro e dall'altro un vantaggio strategico alle organizzazioni.

Il documento ha due parti. **Il primo include le descrizioni delle abilità individuali:** una breve descrizione dell'abilità e dei criteri di ciò che significa per il volontario avere questa abilità. Ci sono consigli per supervisori e dirigenti di volontari su come valutare le competenze in modo che il processo sia equo e che i risultati riflettano le reali competenze del volontario. **La seconda parte ha due approcci per documentare i risultati della convalida:** un certificato di competenze che può essere firmato dall'organizzazione di volontariato e un modello per le organizzazioni che desiderano creare badge aperti per i volontari.



PARTE 1.

Competenze Future

In seguito ad attività di ricerca e di un seminario sulle competenze future, le 14 competenze descritte di seguito sono state identificate come essenziali in tutta Europa per il futuro volontariato. Possono essere viste come linee guida per le organizzazioni o come punto di partenza per i volontari per dimostrare le loro abilità e farle convalidare.

Convalidare significa permettere ad un individuo di dimostrare le abilità e le competenze acquisite attraverso attività come il volontariato, e le loro abilità sono poi valutate dai loro pari in modo più informale o per es. Da un'istituzione educativa in modo più formale. Secondo la linea guida europea per la convalida della capacità di apprendimento informale e non formale da parte del Cedefop (file: [file: /// C: /Users/fieldsma/Downloads/3073_en.pdf](file:///C:/Users/fieldsma/Downloads/3073_en.pdf)), ciò avviene in quattro fasi. 1) identificazione (l'individuo come un volontario identifica ciò che può fare); 2) documentazione (che mostri le loro competenze in forma scritta, attraverso portafogli, video, attività sul posto di lavoro ecc.), 3) valutazione (attraverso l'autovalutazione e la valutazione di professionisti e colleghi) e 4) certificazione. In questo modello ci sono sia consigli per i supervisori di volontari sia per i volontari stessi. Ogni abilità è descritta dal suo risultato (cosa significa avere questa abilità) per aiutare i supervisori a valutarli ed è accompagnata da due metodi di certificazione.

Nel nostro modello, un volontario diventa un Volontario Futuro Abile mostrando almeno 4 delle 14 abilità o un Volontario Futuro Campione dimostrandone almeno 8. Gli strumenti di convalida possono essere copiati da qualsiasi organizzazione di volontariato da utilizzare nella loro attività. Tuttavia, dovresti menzionare che questi strumenti sono stati sviluppati dal progetto Erasmus + Future Skills for Volunteering (NO. 2017-1-FI01-KA204-034696).



Le 14 competenze individuate vengono dapprima preparate come un elenco, mettendole in relazione con le competenze chiave europee per la capacità di apprendimento permanente (*Lifelong learning*)¹, e quindi individualmente con raccomandazioni su come documentarle.

1. **Risoluzione dei conflitti** - riguarda la comunicazione nella lingua madre e nelle lingue straniere, la capacità di apprendimento, le competenze sociali e civiche e l'iniziativa e l'imprenditorialità.
2. **Rispetto** - riguarda la comunicazione nella lingua madre e nelle lingue straniere, la capacità di apprendimento, le competenze sociali e civiche e la consapevolezza e l'espressione culturale.
3. **Comunicazione attiva e passiva** - riguarda la comunicazione nella lingua madre e nelle lingue straniere.
4. **Pensiero critico**: si riferisce alla competenza matematica e alle competenze di base in scienza e tecnologia, alla capacità di apprendimento, alle competenze sociali e civiche e alla consapevolezza ed espressione culturale.
5. **Empatia e altruismo** - riguarda la comunicazione nella lingua madre e nelle lingue straniere, la capacità di apprendimento, le competenze sociali e civiche e la consapevolezza e l'espressione culturale.
6. **Comprensione interculturale** - riguarda la comunicazione nella lingua madre e nelle lingue straniere, le competenze sociali e civiche e la consapevolezza e l'espressione culturale.
7. **Competenza digitale** - riguarda la comunicazione nella lingua madre e nelle lingue straniere e la competenza digitale.
8. **Adattabilità** - si riferisce alla capacità di apprendimento, le competenze sociali e civiche e l'iniziativa e l'imprenditorialità

¹ Le competenze chiave europee per l'apprendimento permanente comprendono: 1. Comunicazione nella lingua materna; 2. Comunicazione in lingue straniere; 3. Competenza matematica e competenze di base in scienza e tecnologia; 4. Competenza digitale; 5. Imparare ad imparare; 6. Competenze sociali e civiche; 7. Senso di iniziativa e imprenditorialità; 8. Consapevolezza ed espressione culturale (Comunità europee 2007: COMPETENZE CHIAVE PER UN APPRENDIMENTO PERMANENTE, Quadro europeo di riferimento)



9. **Lavoro di gruppo** - riguarda la comunicazione nella lingua madre e nelle lingue straniere, la capacità di apprendimento, le competenze sociali e civiche e l'iniziativa e l'imprenditorialità.
10. **Valutazione e riconoscimento delle proprie abilità** - si riferisce alla capacità di apprendimento.
11. **Gestione del tempo** - si riferisce alle competenze sociali e civiche e all'iniziativa e all'imprenditorialità.
12. **Problem-solving** - riguarda la capacità di apprendimento, le competenze sociali e civiche e la consapevolezza e l'espressione culturale.
13. **Prendere iniziativa** - riguarda le competenze sociali e civiche e l'iniziativa e l'imprenditorialità
14. **Capacità organizzative** - riguarda la comunicazione nella lingua madre e nelle lingue straniere, la capacità di apprendimento, le competenze sociali e civiche e l'iniziativa e l'imprenditorialità.

La valutazione di queste abilità e attitudini può includere situazioni autentiche. Il punto principale è che il volontario può usare le abilità per far eseguire i propri compiti. Le abilità possono anche portare a riflessioni di rilievo. In questa linea guida abbiamo fornito il metodo STAR – *Situation, Task, Activity, Result* (Situazione, Compito, Azione, Risultato) come punto di partenza in cui il volontario descrive una situazione in cui ha utilizzato una particolare abilità o attitudine e il risultato. Questo metodo è ampiamente usato nel lavoro sociale. Il volontario e il supervisore possono fare altre disposizioni per consentire al volontario di dimostrare le abilità, purché corrispondano ai criteri stabiliti per ciascuna abilità.

Qui sotto puoi trovare un esempio di un volontario che descrive la sua attitudine all'empatia insieme alle note di valutazione del supervisore. Puoi trovare la griglia STAR come documento separato.

| | |
|---------|---|
| DOMANDA | Racconta di un momento in cui hai frainteso le esigenze di un utente. Cos'era, come lo hai risolto e come ti ha fatto sentire? |
|---------|---|



| | | |
|--|--|---|
| Situazione (delinea la situazione in cui ti trovavi) | Come Project Manager volontario di un servizio comunitario, un cliente si avvicinò a me, poiché era chiaramente infastidito da qualcosa. Cominciò immediatamente a lamentarsi limitando il servizio. Mi sentii infastidito dal fatto che il servizio fornisse disposizioni gratuite e aiuto, eppure si lamentasse mentre chiedeva cos'altro avessi dovuto fare per aiutarlo. Però non cedetti al fastidio e dissi una battuta per calmare i toni della conversazione. Tuttavia, il cliente non rise e invece continuò sulla stessa linea e la situazione stava diventando molto difficile. Non ero affatto d'accordo con lui e mentre tentai di allontanarmi notai che il cliente stava diventando sempre più infelice. Poi mi chiese che credeva che volessi aiutarlo. Questo commento mi colse di sorpresa ed ebbe un effetto umiliante su di me, perché ovviamente volevo aiutare ed ero lì per quello. | Rating: soddisfacente, insoddisfacente, incompleto / in corso |
| Task /Compito (descrivi cosa hai dovuto fare) | Avevo bisogno di ascoltarlo attentamente e mettere da parte ogni offesa personale che ricevevo dal suo atteggiamento e dai suoi modi. Avevo bisogno di essere professionale, maturo e non giudicante. Così, l'ho invitato a sedersi in modo da poter parlare, cosa che ha fatto, e ho ascoltato di nuovo mentre mi parlava delle sue preoccupazioni. Ho usato il la "tecnica dello specchio/mirroring" ripetendo a lui quello che stava dicendo a me. Ciò ha | Soddisfacente: il volontario ha riflettuto sulla situazione in cui si è trovato. Ha cambiato il suo approccio e ha risposto ai sentimenti e alle necessità del cliente, dimostrando così empatia. A seguito di ciò, ha dimostrato |



| | | |
|---|---|--|
| | <p>avuto l'effetto di assicurargli di averlo compreso appieno e di farlo sentirsi ascoltato. Sento di aver raggiunto questo risultato, poiché a quel punto lui era meno agitato ed io ero solidale con la sua storia e mi sentivo in dovere di aiutarlo nel suo problema.</p> | <p>altruismo facendo di tutto per prendere le necessarie modifiche e azioni per assistere il cliente. Il risultato finale è stato la sua decisione di rivedere il servizio nel caso in cui altri clienti stessero vivendo difficoltà simili.</p> |
| <p>Azione (spiega cosa hai fatto, come l'hai fatto e perché)</p> | <p>Mi ha parlato della sua solitudine e di essere spesso frainteso. La questione di fondo del suo dolore è l'essere in grave debito. Era chiaro che apprezzasse il servizio ma trovava difficile avere un professionista che lo richiamasse al servizio di supporto. Come risultato della conversazione, ho parlato con l'altro Project Manager e abbiamo concordato un'estensione di 12 settimane per accedere al servizio. Ciò consentirà al cliente un tempo sufficiente per identificare un gruppo di professionisti per rinviarlo nuovamente al servizio. Gli abbiamo anche offerto i dettagli del servizio di consulenza sul debito, in quanto questa è un servizio che offriamo presso la nostra organizzazione. Infine, ho deciso di sollevare questo problema durante una riunione del Project Manager per rivedere il servizio nel caso in cui altri clienti incontrassero difficoltà simili.</p> | |



| | | |
|---|---|--|
| Risultato (descrivi l'esito delle tue azioni usando esempi specifici) | Il cliente fu felicissimo per l'accesso esteso al servizio. Ha anche detto che si sentiva come se questo servizio si preoccupasse davvero delle persone e della sua comunità. Ha rifiutato un mio consiglio sulla sua situazione di debito, ma mi sono sentito davvero felice di essere stato in grado di ascoltare le sue lamentele e di aiutarlo. | |
|---|---|--|

Nella sezione 2 abbiamo presentato gli strumenti di certificazione per la convalida: un modello di certificato di competenze e dei modelli per badge aperti digitali. L'idea è che un volontario che mostri almeno 4 di queste abilità o attitudini possa ottenere la certificazione di "volontario futuro abile", e per 8 abilità può ottenere la certificazione di "futuro volontario campione".

1 – RISOLUZIONE DEL CONFLITTO

- **Descrizione competenza:**

Il volontario è capace di gestire e prevenire una situazione di conflitto, agendo come forza di risoluzione e non come causa di tensioni ulteriori.

- **Linee guida per la valutazione:**

Il volontario è capace di riconoscere gli elementi e gli attori che impattano negativamente una situazione di conflitto, ed è capace di giustificare coscientemente e razionalmente la propria posizione e decisione per risolvere il conflitto.

I volontari sanno dimostrare le loro capacità di risoluzione dei conflitti descrivendole usando la griglia STAR o dimostrando prima di tutto empatia e rispetto nella comunicazione, e quindi sono in grado di ragionare e difendere un argomento come "terza persona sopra le parti" presentando in maniera più oggettiva (e meno soggettiva) la prospettiva della questione.



Pertanto, è fondamentale utilizzare la "formula di mediazione" nel dialogo usando frasi orientate positivamente come menzionato sopra ("Sì, capisco cosa intendi, ma vorrei aggiungere ...") e orientare verso il risultato: trovare una giusta soluzione, in un tempo ragionevole.

Il supervisore può usare gli esempi sotto come punto di partenza.

| DOMANDA: metti una "X" valutando la situazione di seguito su una scala da "sono totalmente in disaccordo (--)" a "sono totalmente d'accordo (++)" | | Valutazione: Soddisfacente, Insoddisfacente, Incompleta |
|---|--|--|
| <p>Situazione (delinea la situazione in cui ti sei trovato)</p> | <p>Sei chiamato/a ad assistere e dare la tua opinione durante un incontro tra 8 membri della tua ONG sul tema della costruzione di una nuova infrastruttura in Tanzania (che dovrà ospitare i volontari a partire dal prossimo anno). Il rappresentante per i volontari chiede che i fondi per l'infrastruttura siano aumentati per consentire ai volontari un soggiorno migliore ed evitare il rischio di tensioni tra loro, cosa che sarebbe più probabile, secondo il rappresentante, se l'infrastruttura dovesse essere realizzata secondo gli attuali piani e fondi.</p> <p>Inizia una discussione accesa tra gli 8 che vengono divisi in due gruppi principali, uno a favore dell'aumento dei fondi e l'altro contro, perché sostengono che i fondi non sono sufficienti.</p> <p>A. Decidi di schierarti con il rappresentante per i volontari che, da parte sua, sembra una persona onesta che si preoccupa veramente del benessere dei volontari. Scrivi cosa vorresti dire nella sezione pertinente.</p> <p>-- - -\+ + ++</p> | |



| | | |
|--|--|---|
| | <p>B. Decidi di interrompere la discussione con una scusa per calmare i toni, rischiando di essere attaccato e possibilmente cacciato dall'incontro. Scrivi cosa vorresti dire nella sezione pertinente.</p> <p>-- - -\+ + ++</p> <p>C. Decidi di lasciare la stanza per evitare di essere coinvolto nella discussione. Scrivi quello che diresti nella sezione pertinente.</p> <p>-- - -\+ + ++</p> | |
| <p>Task / Consegna (descrivi cosa hai dovuto fare)</p> | <p>Per completare la consegna ho dovuto valutare la situazione di conflitto e...</p> | |
| <p>Azione (spiega cosa hai fatto, come e perché)</p> | <p><i>Ciò che ho fatto è stato...</i></p> | <p>Soddisfacente: Il volontario è in grado di riconoscere gli elementi e gli attori che influiscono</p> |
| <p>Risultato (descrivi l'effetto)</p> | <p><i>Il risultato come mi sono aspettato dalla mia valutazione e commentando nella sezione rilevante dell'opzione A è...</i></p> | <p>negativamente su una situazione di conflitto ed è in grado di giustificare consapevolmente</p> |

| | | |
|---|---|--|
| delle tue azioni citando esempi) | <p><i>Il risultato come mi sono aspettato dalla mia valutazione e commentando nella sezione rilevante dell'opzione B è...</i></p> <p><i>Il risultato come mi sono aspettato dalla mia valutazione e commentando nella sezione rilevante dell'opzione C è...</i></p> | e razionalmente la propria posizione e decisione per risolvere il conflitto |
|---|---|--|

2 – RISPETTO NELLA COMUNICAZIONE

- **Descrizione competenza:**

Il volontario è in grado di comportarsi in modo rispettoso in una serie diversificata di scenari e di effettuare giudizi in modo empatico.

- **Linee guida per la valutazione:**

Il volontario è in grado di valutare la presenza / mancanza di empatia in una situazione ed è capace di trasformare un testo non empatico in uno empatico.

I volontari sono in grado dimostrare le proprie attitudini all'empatia e al rispetto descrivendole usando la griglia STAR o con altri mezzi, ad es. partecipare a una discussione con altre parti senza l'uso di forme negative, ad es. "No, non la penso così" o "no, non sono d'accordo con te" ma usando una prospettiva positiva e di valore aggiunto come "Sì, capisco cosa intendi, ma vorrei aggiungere ..." dunque dimostrare l'attitudine a identificarsi con l'altro (empatia) e avere un diverso punto di vista su un argomento.



3 – COMUNICAZIONE ATTIVA E PASSIVA

- **Descrizione competenza:**

Il volontario è in grado di utilizzare consapevolmente la comunicazione attiva (scrivere, parlare) e passiva (lettura e ascolto) nel suo compito. Il volontario è in grado di gestire vari compiti utilizzando contemporaneamente la comunicazione attiva e passiva.

Dovrebbe essere preso in considerazione che la comunicazione attiva e passiva si riferisce non solo alla comunicazione verbale ma anche alla comunicazione non verbale, come il comportamento degli individui. Cioè, abbiamo una comunicazione attiva che coinvolge la comunicazione parlante e una comunicazione passiva che implica l'ascolto attivo e il comportamento degli individui.

- **Linee guida per la valutazione:**

I volontari possono dimostrare le capacità comunicative descrivendo una situazione in cui le hanno utilizzate usando la griglia STAR, in contesti di "discorso pubblico" o "speakers corner" affrontando completamente l'argomento mirato, mantenendo il tempo, fornendo un valore aggiunto alla discussione, sia attivamente che passivamente, o con altri mezzi. Possono anche fornire esempi di comunicazione online.

4 – PENSIERO CRITICO

- **Descrizione competenza:**

Il volontario è capace di usare il pensiero critico in modo chiaro e razionale, cogliendo la connessione logica tra le idee, impegnandosi nel pensiero riflessivo e indipendente.

Contesto: avere pensiero critico significa apprendere attivamente piuttosto che essere il destinatario passivo di informazioni. Consiste nell'aver un pensiero chiaro, razionale, logico e indipendente, migliorato analizzando, valutando e ricostruendo attivamente il modo in cui pensiamo. Significa anche pensare in modo auto-regolato e auto-correttivo. Il pensiero critico implica comunicazione consapevole, risoluzione di problemi e libertà da pregiudizi o tendenze egocentriche. È possibile applicare il pensiero critico a qualsiasi tipo di argomento, problema o situazione. Un volontario con capacità di pensiero critico è in grado di essere consapevole



dei propri pensieri, di comprendere i pensieri degli altri, di vedere le differenze e di analizzare il contesto.

- **Linee guida per la valutazione:**

Il volontario è capace di dimostrare capacità critiche utilizzando la griglia STAR o con altri mezzi con il supervisore.

Il supervisore dovrebbe esaminare i seguenti aspetti:

Riconoscere un problema: in termini di capacità di pensiero critico, i volontari devono essere in grado di agire o prendere decisioni che porteranno alla risoluzione dei problemi che affrontano nella loro attività. Se hanno più di una situazione da risolvere, devono classificarli in ordine d'importanza, affrontando prima il più importante.

Osservazione mirata: per migliorare le capacità di pensiero critico, i volontari devono essere più in sintonia con il proprio ambiente, raccogliendo informazioni su ciò che accade intorno a loro nel modo più efficace possibile ascoltando ciò che gli altri stanno dicendo loro e raccogliendo informazioni personali.

Impostazione degli obiettivi: l'impostazione degli obiettivi è la prossima importante abilità che consente ai volontari di risolvere i problemi in modo efficace. Stabilire obiettivi li aiuta a far realizzare i risultati.

Trovare risorse: pensare in modo critico significa essere armati di informazioni accurate, perché la qualità delle soluzioni e delle decisioni è buona solo quando lo sono le informazioni che si usano per crearle. I volontari sono capaci di questo?

5 – EMPATIA E ALTRUISMO

- **Descrizione competenza:**

Il volontario è in grado di capire il dolore altrui, la difficoltà o l'opposizione di un'altra persona e ha la volontà e la motivazione di offrire aiuto. Deve anche capire che la sua



risposta emotiva verso un prossimo può avere un impatto positivo o negativo su di loro. Quindi il volontario ha bisogno di volontà, percezione e attitudine per dimostrare empatia e altruismo nel lavoro con altre persone.

L'empatia è la capacità psicologica di sentire ciò che un'altra persona prova se si trovasse nella stessa situazione. Consiste nel cercare di comprendere i sentimenti e le emozioni, cercando di sperimentare in modo obiettivo e razionale ciò che percepisce un altro individuo. È intimamente legato all'altruismo - amore e preoccupazione per gli altri - e alla capacità di aiutare. Quando un volontario può sentire il dolore o soffrire mettendosi nei panni di un altro, trova la volontà di aiutare e agire secondo principi morali.

- **Linee guida per la valutazione:**

Un supervisore che cerca di valutare quando questo set di competenze sia stato acquisito dovrà concentrarsi sulle competenze necessarie.

- Ascoltatore attento ed empatico.
- L'identificazione psicologica con le emozioni, pensieri e attitudini altrui.
- L'abilità di riflettere sulla loro stessa pratica (e teoria).
- L'abilità di dimostrare preoccupazione genuina per gli altri, nonostante il loro contesto culturale e di stile di vita sia diverso.
- L'abilità di essere altruista.
- L'abilità di dimostrare competenze impersonali.
- L'abilità di decidere sul da farsi.

6 – COMPrensione INTERCULTURALE

- **Descrizione competenza:**

Il volontario è capace di comunicare in modo efficace e appropriato con persone di altre culture e di comprendere differenze culturali.



- **Linee guida per la valutazione:**

Il volontario è capace di dimostrare competenze interculturali descrivendo una situazione usando la griglia STAR o attraverso altri metodi decisi dal supervisore.

Consigli per il supervisore: Il modo più adatto per valutare quest' abilità è osservare il volontario o mettere in relazione la propria esperienza con situazioni di vita reale, ambienti culturali reali e interazioni con persone con contesti culturali diversi. Quindi, un volontario dimostrerà almeno alcune di queste attitudini:

- Capacità di comunicazione (ascolto e conversazione in una lingua straniera)
- Accettazione di opinioni e prospettive diverse su argomenti discussi durante il volontariato
- Assumendo responsabilmente e accettando che gli altri si assumano la responsabilità
- Assunzione del controllo sui propri istinti / emozioni primarie (il comportamento rispettoso è l'interazione sociale)
- Mostrare un interesse per altre culture
- Evitare alterchi fisici
- Efficace gestione dei conflitti

7 – COMPETENZA DIGITALE

- **Descrizione competenza:**

Il volontario è in grado di utilizzare in modo sicuro e critico le informazioni e le tecnologie di comunicazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione durante le attività di volontariato.

- **Linee guida per la valutazione:**

Il volontario è capace di dimostrare le proprie competenze digitali utilizzando la griglia STAR, effettuando il test descritto di seguito e mostrandolo al proprio supervisore (concordare



insieme 2-3 attività dal seguente elenco che il volontario deve dimostrare) o con altri mezzi concordati con il supervisore (come mostrare e-mail o altri mezzi).

Il supervisore deve guardare le competenze seguenti:

- Utilizzo dei mezzi di comunicazione: telefono cellulare, uso delle funzioni VOIP (ad esempio Skype, Messenger o chat), invio e ricezione di messaggi vocali, SMS, e-mail, messaggi di testo.
- Reclutamento di volontari tramite strumenti on-line
- Capacità di utilizzare la ricerca e la comunicazione online.

Idealmente, la valutazione ha luogo in modo che il volontario risponda tramite Email, Skype o Messenger.

Comunicazione:

- Quali mezzi di comunicazione usano: messaggio vocale, SMS, Skype, e-mail, chat, messenger (altro)
- Vi preghiamo di darci i vostri indirizzi: (per esempio skype: panti.roza: messenger: panti.roza)
- Quali pagine di social media usi: Facebook: Twitter: Netlog (altro)
- Nel caso in cui tu sia un utente di Facebook attivo, per favore, trova e metti un like alla pagina "Future3skills" o la pagina della tua organizzazione.
- Condividete regolarmente file, pagine, foto e video con altri? Se sì, cosa?
- Usi i servizi online seguenti: amministrazione ufficiale, servizi bancari, acquisti?
- Puoi o usi mezzi di lavoro di squadra? (ad esempio, lavorare su documenti condivisi creati da altri?)
- Sei consapevole del fatto che ci si aspetta che tu mantenga alcune regole di comunicazione quando usi i mezzi digitali? (commenti, protezione delle informazioni personali (NETIQUETTE))



Competenze di ricerca informazioni

Domande:

- Che tipo di browser usi? Utilizzi diversi browser per trovare una determinata informazione? Usi i filtri?
- Sei consapevole che non tutti i contenuti di Internet sono affidabili? Confrontate diversi tipi di fonti per giudicare l'affidabilità delle informazioni trovate in questo modo?
- Sai che l'uso delle parole chiave appropriate è estremamente importante quando cerchi di trovare informazioni? È consigliabile provare parole diverse.
- È possibile salvare o archiviare file e contenuti e quindi riaprirli? (ad esempio, copia testi, salvati, copia link di pagine, salva e salva foto, video)
- Raggruppi le informazioni in cartelle e file in modo che possano essere facilmente ritrovati?
- Realizzi copie di sicurezza delle informazioni salvate?

Test:

- Cerca le espressioni “lavoro volontario”, “volontariato”.
- Copia il link che ti sembra più adeguato nel programma di messaggistica (ad es. messenger).
- Trova una foto sul lavoro dei volontari e mandala in un messaggio.

Creazione contenuto:

- Creazione contenuti digitali: testi, tabelle, immagini, file audio con l'aiuto dei mezzi digitali.
- Costruzione contenuti e formattazione.
- Fai riferimento ai materiali secondo le condizioni legali (copyright, diritti d'uso ecc...).

Test:



- Crea o scarica un'immagine e scrivi qualche riga sul perché l'hai scelta.
- Scegli un passaggio da un'opera letteraria o un poema e crea o trova una figura da accostare adatta.

8 - ADATTABILITÀ:

- Descrizione competenza:

Il volontario è in grado di acquisire rapidamente nuove conoscenze e nuove competenze, ad es. osservando gli altri e applicando immediatamente ciò che apprendono nella pratica. Il volontario è in grado di adattarsi alle mutevoli esigenze ambientali e di agire rapidamente quando necessario.

Cioè, l'adattabilità è l'abilità del volontario di adattarsi in base ai bisogni, alle situazioni e alle circostanze che può incontrare nel volontariato.

- Linee guida per la valutazione:

Il volontario può dimostrare attitudini di adattabilità descrivendo una situazione utilizzando la griglia STAR, soddisfacendo il questionario descritto di seguito o con altri mezzi concordati con il supervisore.

Il questionario sugli stili di apprendimento preferiti sviluppato da A. Mumford e P. Honey si basa sul modello di apprendimento attraverso l'esperienza di D. A. Kolba, secondo cui l'efficienza del processo educativo è strettamente correlata alle preferenze personali. Si basa sul presupposto che ognuno di noi impara in un modo diverso, e la consapevolezza del proprio stile di apprendimento può massimizzare l'impatto dell'esperienza che è il volontariato sullo sviluppo personale e professionale:



<http://www.bunbury.wa.gov.au/pdf/environment/u472/Appendix%2019%20U472%20Community%20Facilitator%20Kolb%20Questionnaire%20Final.pdf>

9 – LAVORO DI SQUADRA:

- **Descrizione competenza:**

il volontario è in grado di riconoscere i ruoli in un gruppo, può scegliere ruoli appropriati per se stesso e comunicare efficacemente con gli altri.

Il lavoro di squadra può anche essere descritto come la capacità del volontario di interagire con un gruppo di persone e impegnarsi con loro a lavorare su una certa tematica. Il lavoro di squadra consente inoltre lo scambio di conoscenze e agilità nel raggiungimento di obiettivi e obiettivi condivisi, poiché ottimizza il tempo di ogni persona coinvolta e contribuisce anche alla conoscenza e al rapporto di tutte le persone coinvolte e all'acquisizione e allo sviluppo di nuove conoscenze e attività.

- **Linee guida per la valutazione:**

Il volontario può dimostrare le capacità di lavoro di gruppo descrivendo una situazione utilizzando la griglia STAR, eseguendo il test descritto di seguito e discutendo i risultati con il supervisore o con altri mezzi concordati con il supervisore.

Il test in questione è il test del ruolo in team di Meredith Belbin - questo è un test che definisce le predisposizioni e le preferenze naturali di un individuo per l'implementazione di compiti specifici quando si lavora in gruppo.

<https://www.123test.com/team-roles-test/>

10 - VALUTAZIONE E RICONOSCIMENTO DELLE SUE ABILITÀ:

- **Descrizione competenza:**



Il volontario è in grado di riconoscere le proprie preferenze, abilità, atteggiamenti, ha fiducia in sé stesso e riconosce il suo potenziale.

Si noti che sebbene riconoscano le proprie abilità, i volontari possono anche riconoscere i propri limiti agendo secondo questa autovalutazione.

- **Linee guida per la valutazione:**

Il volontario può dimostrare questa abilità utilizzando la griglia STAR sottostante, effettuando il test descritto di seguito o con altri mezzi concordati con il supervisore (ad esempio, nel caso in cui un volontario abbia ricevuto feedback e agito su di esso potrebbe essere un buon caso).

Esistono diversi questionari online per testare il "tipo di volontario" di un individuo. La maggior parte di loro sono relativamente spensierati e non devono essere presi per valore nominale, ma possono essere un buon punto di partenza per la valutazione. Raccomandiamo il questionario "Che tipo di volontario sono?" sviluppato dal Centro olandese per lo sviluppo sociale MOVISIE dai Paesi Bassi e utilizzato con il consenso degli autori. Sulla sua base, ci sono 4 tipi di volontari: imprenditore, stimolatore, fornitore di servizi e controllore. I punti di forza e di debolezza di ciascuno di essi sono descritti in modo che il bisogno possa essere compreso meglio coinvolgendo varie persone in uno specifico tipo di compito. (Fonte: Centro olandese per lo sviluppo sociale Movisie / Utrecht). In alternativa, puoi trovare una serie di test digitando "Che tipo di volontario sei?" su un motore di ricerca.

11 – GESTIONE DEL TEMPO:

- **Descrizione competenza:**

Il volontario è in grado di pianificare le azioni e quali risorse saranno necessarie per implementarle. Possono impostare le priorità. Sono in grado di selezionare e specificare i metodi di lavoro.

I volontari devono sapere come gestire il tempo a loro disposizione con grande efficacia, stabilire le priorità, pianificare e organizzare i loro programmi, e delegare ciò che può essere delegato. Tutto inizia con una buona autogestione e disciplina: sapere come definire ciò che è veramente importante, quali attività richiedono molto tempo, come eseguire un'attività



alla volta e definire la giusta sequenza di attività da svolgere. Se il volontario è in grado di fare ciò, si trova in una buona posizione.

Contesto: avere buone capacità organizzative significa sfruttare al meglio il tempo. Essere organizzati riduce la quantità di tempo che i volontari devono usare per scoprire informazioni importanti. Ad esempio, se i volontari controllassero la posta ogni cinque minuti, potrebbero voler creare una pianificazione della posta elettronica bisettimanale per gestire in modo più efficace la posta in arrivo. Questa competenza include anche la delega e la definizione delle priorità.

Contesto: Avere buone capacità organizzative significa fare il miglior uso del tempo. Essere organizzati riduce la quantità di tempo che i volontari devono usare per scoprire informazioni importanti. Ad esempio, se i volontari controllano la posta ogni cinque minuti, potrebbero voler creare una pianificazione della posta elettronica bisettimanale per gestire in modo più efficace la posta in arrivo. Quest'abilità include anche la delega e la prioritizzazione.

- **Linee guida per la valutazione:**

il volontario può dimostrare quest'abilità descrivendo un'attività in cui era necessaria la gestione del tempo utilizzando la griglia STAR o con altri mezzi concordati con il supervisore. Ad esempio, possono utilizzare un set di compiti: esso consiste nell'analisi di un insieme di documenti e nella preparazione e presentazione sulla base del piano d'azione. Un altro modo potrebbe essere quello di mantenere e mostrare un calendario in modo che i volontari non perdano appuntamenti e possano programmare il loro lavoro intorno alle loro riunioni e ad altri obblighi.

12 – RISOLUZIONE PROBLEMI:

- **Descrizione competenza:**

Il volontario è in grado sia di dare feedback sia di accettarlo, può guardare a un problema da diverse prospettive, cerca di capire gli argomenti dell'altra parte per poter dare argomenti contrari per raggiungere l'obiettivo o il compromesso.



Il volontario deve affrontare i problemi essendo in grado di affrontare le diverse situazioni al fine di raggiungere un risultato soddisfacente per entrambe le parti nel modo più semplice ed efficace possibile.

Contesto: abbiamo sempre problemi da superare. Ecco perché i volontari devono sapere come affrontare i problemi, come vederli come sfide che possono essere superate. Quando affrontiamo un problema e non conosciamo la risposta, è meglio affrontarlo più volte per assicurarci di comprendere le informazioni fornite e, se necessario, fare ricerche e provare a pensare in modo logico. Molti dei problemi che affrontiamo nel lavoro possono essere affrontati con le cinque abilità chiave della vita, tra cui motivazione, autoconsapevolezza, autogestione, capacità di lavorare in gruppo e capacità di comunicazione. La necessità di comunicazione, lo scambio di idee e l'accordo sugli elementi del problema sono i primi passi verso il riconoscimento, il controllo e il monitoraggio congiunti del problema nell'organizzazione. Il problema deve essere condiviso nell'organizzazione e tutti i membri devono concordare un piano d'azione, la gestione delle risorse e il coordinamento. I progressi verso una soluzione devono essere monitorati, diverse opzioni valutate, se necessario i piani vanno riformulati e bisogna decidere in collaborazione come procedere con feedback positivi e negativi. La collaborazione è essenziale. Sono necessarie abilità cognitive per comprendere il problema e analizzare attività e requisiti specifici.

- **Linee guida per la valutazione:**

Il volontario deve dimostrare le proprie capacità di risoluzione dei problemi descrivendo una situazione in cui ne ha avuto bisogno utilizzando la griglia STAR sottostante, o con altri mezzi concordati con il proprio supervisore.

Un modo per dimostrare questa abilità potrebbe essere un gioco in cui il compito consiste nel presentare giustificazioni su un soggetto fittizio (ad esempio, che cosa dovresti portare sulla Luna o nel deserto?)

13 - INIZIATIVA

- **Descrizione competenza:**



Il volontario è in grado di lavorare senza che gli venga sempre detto cosa fare. Mostrano abilità di autogestione, resilienza e determinazione. Le persone che mostrano l'iniziativa dimostrano di poter pensare da soli e agire quando necessario.

Contesto: la capacità di prendere l'iniziativa va di pari passo con la creatività. La cosa più importante per i volontari è essere proattivi e prendere più iniziativa sul lavoro, fare le cose in modo diverso e utilizzare approcci innovativi. Per questo motivo, i volontari dovrebbero costantemente cercare nuove soluzioni e idee, approcci e iniziative più efficaci. Avere idee nuove e adeguate alla missione dell'organizzazione richiede la condivisione di queste idee con altre persone.

Per prendere l'iniziativa i volontari dovrebbero sapere come funzionano le cose e come possono migliorarle. A questo scopo, i volontari devono osservare tutto ciò che accade intorno a loro il più possibile. Essere curiosi, fare domande e analizzare ogni situazione darà vita a nuove idee e modi per contribuire sempre di più alla crescita dell'organizzazione.

- **Linee guida per la valutazione:**

il volontario può dimostrare questa abilità descrivendo una situazione in cui è necessario prendere l'iniziativa utilizzando la griglia STAR sottostante, o con altri mezzi concordati con il supervisore.

Suggerimenti per il supervisore: può essere utile fornire esempi di come i volontari hanno affrontato un progetto per un periodo di tempo ed essere in grado di discutere su come si sono avvicinati alla pianificazione e alla realizzazione del compito. Il volontario può dare un esempio di dove ha fatto qualcosa che non era richiesto, ma l'ha fatto perché credeva che fosse necessario farlo.

Intervista con le seguenti domande:

- Cosa hanno fatto i volontari al lavoro che mostri iniziativa?
- Cosa hanno fatto i volontari per il loro sviluppo professionale negli ultimi tre anni?



- I volontari possono raccontare qualcosa su un recente progetto su cui hanno lavorato che è stato divertente e stimolante?

Nell'intervista i volontari devono dimostrare un'assertività appropriata e fornire esempi di quando hanno avviato un progetto / idea / processo.

14 - COMPETENZE ORGANIZZATIVE

- **Descrizione competenza:**

Il volontario è in grado di autogestirsi. Forti capacità organizzative sono dimostrate pianificando tempo e carico di lavoro in modo efficace. Possono anche mostrare la capacità di organizzare i compiti di altre persone.

Una caratteristica degli individui organizzati è dimostrare la capacità di agire in situazioni in cui è necessarie da soli, non richiedendo ordini diretti per farlo.

Contesto: Dalla gestione del tempo all'assegnazione delle priorità ai compiti organizzati, i volontari potranno migliorare la loro occupabilità e anche la loro vita. Un volontario organizzato saprà cosa deve fare e quando, creare elenchi, avere un calendario o un diario e scrivere tutti gli appuntamenti in esso, creare liste di ciò che è necessario fare ogni giorno e concedersi il tempo necessario per svolgere ogni compito. in grado di gestirsi in tutti i settori della vita e del lavoro.

- **Linee guida per la valutazione:**

il volontario può dimostrare questa abilità descrivendo una situazione in cui era necessario utilizzare le capacità organizzative utilizzando la griglia STAR sottostante, o con altri mezzi concordati con il supervisore.

Suggerimenti per il supervisore:

La pianificazione è importante per i volontari per pianificare i loro compiti in anticipo e per portare i compiti a risultati fruttuosi. Chiedi ai volontari degli esempi.



La pianificazione è necessaria per allocare un periodo di tempo per attività specifiche e quindi assegnare compiti a determinate persone. Chiedi esempi di situazioni in cui il volontario abbia fatto ricorso agli organizzatori e alle date pianificate per attività specifiche.

Il coordinamento con altri volontari è un'altra importante capacità organizzativa, per esempio per l'assegnazione di compiti, ecc.



PARTE 2

CERTIFICAZIONE

Quando un volontario convalida le proprie capacità e attitudini, ha bisogno di certificazione. Questo li aiuterà a mostrare agli altri che hanno abilità e per farli crescere. Questo può aiutarli nei loro studi, a trovare un lavoro o a procedere nel loro volontariato.

Abbiamo presentato due modi per certificare le capacità future del volontario.

1. Modello di certificato di competenze

Il primo metodo di certificazione è un certificato Future Skills, che può essere utilizzato in modo che tutte le competenze siano visibili e quelle pertinenti siano spuntate, o selezionando solo quelle che il volontario ha dimostrato.

Puoi copiare il modello sul documento della tua organizzazione, ma ricorda che questo concetto di abilità è stato sviluppato dal progetto Future Skills for Volunteering Erasmus + (2017-1-FI01-KA204-034696).

Modello: Allegato 1

Certificato delle Competenze Future nel Volontariato

N.N. (inserire il nome) ha acquisito e ha mostrato le seguenti abilità e attitudini future nella sua attività di volontariato presso la nostra organizzazione.

Nome dell'organizzazione:

Il volontario è responsabile nel suo compito di volontariato in:

Risoluzione del conflitto

[] gestire e prevenire una situazione di conflitto, essendo una forza di risoluzione e non un elemento di aumento delle tensioni.



Rispetto nella comunicazione

comportarsi e giudicare empaticamente

Comunicazione attiva e passiva

utilizzare la comunicazione attiva (scrittura, conversazione) e passiva (lettura, ascolto) per gestire varie attività

Pensiero critico

pensando in modo chiaro e razionale, comprendendo la connessione logica tra idee e impegnarsi nel ragionamento e nel ragionamento riflessivo e indipendente.

Empatia e altruismo

cercando di capire la difficoltà o l'opposizione di un'altra persona e avere la volontà e la motivazione per aiutare e gli effetti delle proprie risposte emotive.

Comprensione interculturale

comunicare in modo efficace e appropriato con persone di altre culture e comprendere le differenze culturali.

Competenza digitale

l'uso sicuro e critico delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione

Adattabilità

acquisire rapidamente nuove conoscenze e nuove competenze, adattarsi alle mutevoli esigenze del contesto e agire rapidamente quando necessario.

Lavoro di squadra

riconoscere i ruoli in un gruppo, scegliere ruoli appropriati per se stessi e comunicare efficacemente con gli altri.



Valutazione e riconoscimento delle proprie capacità

riconoscendo le proprie preferenze, abilità, attitudini e fiducia in sé stessi e riconoscendo il proprio potenziale.

Gestione del tempo

pianificazione e definizione delle priorità delle azioni e delle risorse necessarie per attuarle secondo i piani.

Problem solving

guardare un problema da diverse prospettive e fornire argomenti e agire per raggiungere un obiettivo o un compromesso.

Prendendo l'iniziativa

lavorare senza che gli venga detto cosa fare e mostrare capacità di autogestione, resilienza e determinazione.

Abilità organizzative

autogestione, organizzazione dei compiti di altre persone e pianificazione efficace del carico di lavoro nelle loro attività.

Data, Luogo: ___/___/20___, _____

Firma:

Nome e posizione nell'organizzazione

Il concetto di competenze future e i metodi di convalida sono stati sviluppati dal progetto Future Skills for Volunteering Erasmus + (2017-1-FI01-KA204-034696).

2. Modelli di distintivi aperti



Il secondo metodo è quello dei badge/distintivi aperti, che sono badge digitali che puoi assegnare ai volontari per abilità, risultati o attitudini. È necessario utilizzare una piattaforma badge per emettere un badge, e ce ne sono molti disponibili, alcuni sono addirittura gratuiti.

I badge aperti sono ricchi di informazioni. Ciò significa che contengono metadati relativi alle competenze dei criteri e dell'emittente.

Abbiamo creato dei modelli per due distintivi: il Volontario futuro abile per il quale il volontario deve esibire 4 delle 14 abilità e il Volontario futuro campione per il quale il volontario mostra 8 abilità. Ci sono due modi per approcciare il badge: un volontario dimostra le abilità al supervisore, che rilascia un badge e può aggiungere prove delle proprie capacità, oppure il volontario invia una richiesta di badge che mostra le situazioni in cui hanno applicato le abilità utilizzando la griglia STAR (possono essere allegate) o con altri mezzi. Pertanto, i badge possono anche fungere da portfolio.

È possibile utilizzare liberamente le descrizioni dei badge, ma fai menzione del fatto che il concetto di competenze future è stato sviluppato dal progetto Future Skills for Volunteering Erasmus + (2017-1-FI01-KA204-034696).

Modello per il Badge del Volontario Futuro Abile:

Volontario Futuro Abile

Il titolare di questo badge è in grado di mostrare competenze (abilità, conoscenze e attitudini) che dimostrano che lui / lei può affrontare le sfide future nel volontariato a livello base.

Criteri di aggiudicazione:

Per ottenere questo badge, il titolare ha mostrato le proprie competenze in almeno quattro delle seguenti abilità attraverso esempi e riflessioni in un portfolio online o in un contesto autentico valutato da un coordinatore volontario competente o da un educatore adulto.



Risoluzione dei conflitti: gestione e prevenzione di una situazione di conflitto, essendo una forza di risoluzione e non un elemento di aumento delle tensioni.

Rispetto nella comunicazione: comportarsi e giudicare in modo empatico.

Comunicazione attiva e passiva: utilizzo della comunicazione attiva (scrittura, conversazione) e passiva (lettura, ascolto) per gestire varie attività.

Pensiero critico: pensare in modo chiaro e razionale, comprendere la connessione logica tra le idee e impegnarsi in riflessioni e ragionamenti indipendenti.

Empatia e altruismo: cercare di capire la difficoltà o l'opposizione di un'altra persona e avere la volontà e la motivazione per aiutare e gli effetti delle proprie risposte emotive.

Comprensione interculturale: comunicare in modo efficace e appropriato con persone di altre culture e comprendere le differenze culturali.

Competenza digitale: l'utilizzo sicuro e critico delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Adattabilità: acquisire rapidamente nuove conoscenze e nuove competenze, adattarsi alle mutevoli esigenze ambientali e agire rapidamente quando necessario.

Lavoro di squadra: riconoscere i ruoli in un gruppo, scegliere ruoli appropriati per sé stessi e comunicare efficacemente con gli altri.

Valutazione e riconoscimento delle proprie abilità: riconoscimento delle proprie preferenze, abilità, attitudini e fiducia in sé stessi e riconoscimento del loro potenziale.

Gestione del tempo: pianificazione e definizione delle priorità delle azioni e delle risorse necessarie per implementarle secondo i piani.

Problem solving: esaminare un problema da diverse prospettive e fornire argomenti e azioni per raggiungere un obiettivo o un compromesso.



Prendere l'iniziativa: lavorare senza che gli venga detto cosa fare e mostrando capacità di autogestione, resilienza e determinazione.

Capacità organizzative: autogestione, organizzazione dei compiti di altre persone e pianificazione efficace del carico di lavoro nelle attività.

Questo concetto di competenze future è stato sviluppato dal progetto Future Skills for Volunteering Erasmus + (2017-1-FI01-KA204-034696)

Modello per il badge del Volontario futuro campione:

Campione futuro volontario

Il titolare di questo badge è in grado di mostrare competenze (abilità, conoscenze e attitudini) che dimostrano che lui / lei può affrontare le sfide future nel volontariato a livello avanzato.

Criteri di aggiudicazione:

Al fine di ottenere questo badge, il titolare ha mostrato competenze pertinenti in almeno otto delle seguenti abilità attraverso esempi e riflessioni in un portfolio online o in un contesto autentico valutato da un coordinatore volontario competente o da un educatore adulto.

Risoluzione dei conflitti: gestione e prevenzione di una situazione di conflitto, essendo una forza di risoluzione e non un elemento di aumento delle tensioni.

Rispetto nella comunicazione: comportarsi e giudicare in modo empatico.

Comunicazione attiva e passiva: utilizzo della comunicazione attiva (scrittura, conversazione) e passiva (lettura, ascolto) per gestire varie attività.

Pensiero critico: pensare in modo chiaro e razionale, comprendere la connessione logica tra le idee e impegnarsi in riflessioni e ragionamenti indipendenti.



Empatia e altruismo: cercare di capire la difficoltà o l'opposizione di un'altra persona e avere la volontà e la motivazione per aiutare e gli effetti delle proprie risposte emotive.

Comprensione interculturale: comunicare in modo efficace e appropriato con persone di altre culture e comprendere le differenze culturali.

Competenza digitale: l'utilizzo sicuro e critico delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Adattabilità: acquisire rapidamente nuove conoscenze e nuove competenze, adattarsi alle mutevoli esigenze ambientali e agire rapidamente quando necessario.

Lavoro di squadra: riconoscere i ruoli in un gruppo, scegliere ruoli appropriati per sé stessi e comunicare efficacemente con gli altri.

Valutazione e riconoscimento delle proprie abilità: riconoscimento delle proprie preferenze, abilità, attitudini e fiducia in sé stessi e riconoscimento del loro potenziale.

Gestione del tempo: pianificazione e definizione delle priorità delle azioni e delle risorse necessarie per implementarle secondo i piani.

Problem solving: esaminare un problema da diverse prospettive e fornire argomenti e azioni per raggiungere un obiettivo o un compromesso.

Prendere l'iniziativa: lavorare senza che gli venga detto cosa fare e mostrando capacità di autogestione, resilienza e determinazione.

Capacità organizzative: autogestione, organizzazione dei compiti di altre persone e pianificazione efficace del carico di lavoro nelle attività.

Questo concetto di competenze future è stato sviluppato dal progetto Future Skills for Volunteering Erasmus+ (2017-1-FI01-KA204-034696)



3. Altre modalità di documentazione

La tua organizzazione potrebbe avere altri mezzi di certificazione per i volontari. Questi strumenti possono essere adattati a quelli esistenti, ma ricorda che il concetto di competenze future è stato sviluppato dal progetto Future Skills for Volunteering Erasmus + (2017-1-FI01-KA204-034696).