



ASSOCIAZIONE
NAZIONALE
DISASTER
MANAGER

11^o Meeting

9 novembre 17.15 - 19.00

Pal. Medici Riccardi via Cavour

Paola Valeri
Vito Baturi



WS6



**Riconoscere e allenare le soft skills per
il Disaster Manager**

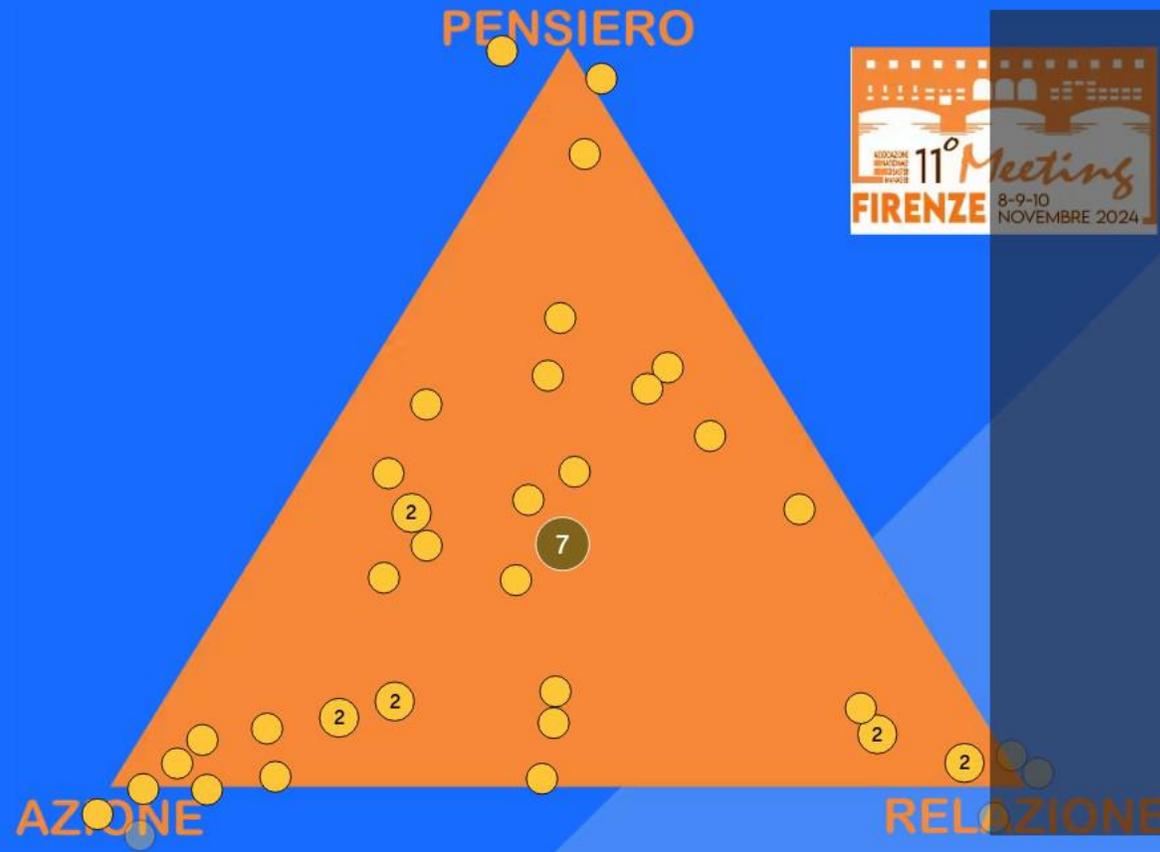
Da quale località arrivi?

39 risposte



una riflessione

Se dovessi descrivere quale aspetto prevale nel tuo lavoro dove collocheresti il





SOFT SKILLS

CASO PRATICO



Emergenza Idraulica in Paperopoli



SITUAZIONE

- Un'alluvione ha colpito diverse aree del comune di Paperopoli, causando evacuazioni e disagio per la **popolazione sfollata**.
- Il Centro Operativo Comunale (COC) è stato attivato per **coordinare l'assistenza** alla popolazione.
- I centri di accoglienza sono stati allestiti, ma le condizioni delle strutture richiedono **miglioramenti**, come allacci elettrici, reti fognarie e altri servizi essenziali.

Emergenza Idraulica in Paperopoli



RUOLI E PRIORITÀ

Referente Assistenza Popolazione

- Organizza e migliora le condizioni nei centri di accoglienza.
- Coordina con rappresentanti dei cittadini e altre funzioni operative.
- Assicura infrastrutture essenziali.

Rappresentante dei Cittadini

- Richiede condizioni dignitose e sicure nei centri.
- Chiede trasparenza sui tempi e modalità dei miglioramenti.
- Monitora risposte rapide del COC alle problematiche.

Sondaggio: Identifica 2 priorità



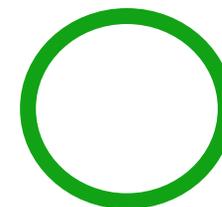
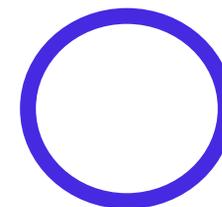
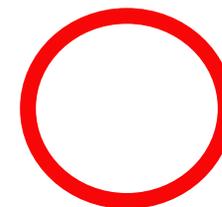
1. Installare elettricità e servizi igienici nei centri per migliorare rapidamente le condizioni di base.
2. Garantire una presenza costante per monitorare e prevenire problemi di sicurezza nelle strutture.
3. Informare gli sfollati in modo costante, anche su possibili ritardi negli interventi.
4. Prioritizzare il coordinamento con altre squadre operative per ottimizzare le risorse tra vari interventi.
5. Gestire l'assegnazione delle risorse per garantire comfort essenziale ai gruppi più vulnerabili.
6. Allestire punti informativi per rispondere rapidamente alle domande della popolazione.



Identifica 2 priorità per affrontare l'emergenza in atto secondo il tuo criterio



AMICIZIA AUTOSTIMA SEMPLIFICAZIONE AUSTERITA'
 COMUNICAZIONE RISERVATEZZA PERDONO
 ARMONIA CONTRIBUZIONE SICUREZZA ORGANIZZAZIONE - ORDINE COOPERAZIONE
 GIOCOSITA' PERSEVERANZA GENEROSITA' INNOVAZIONE LEALTA'
 AUTO-CONTROLLO COMPASSIONE CONSERVARE LE TRADIZIONI GIUSTIZIA
 PUNTUALITA' FELICITA' MENTE APERTA SALUTE, BENESSERE AVERE DENARO
 PAZIENZA PIANIFICAZIONE DETERMINAZIONE LIBERTA' FLESSIBILITA' INTEGRITA'
 SUCCESSO PROFESSIONALE AFFETTIVITA' LEADERSHIP SPIRITO DI INIZIATIVA CREATIVITA'
 SOSTEGNO RELAZIONI FAMILIARI TRANQUILLITA'
 OTTIMISMO RISPETTO PER L'AMBIENTE LABORIOSITA' RISPETTO
 EMPATIA PRAGMATISMO INFLUENZA
 ONORE EGUAGLIANZA TRASPARENZA



I Valori in gioco

Riconoscere e allenare le soft skills per il Disaster Manager - Firenze 9/1/2024 - Paola Valeri e Vito Baturi



Quali valori ti hanno guidato
nelle tue scelte?

Scrivi i primi tre valori

Quali Valori ti hanno guidato nella scelta delle priorità? Scrivi i primi tre valori

141 risposte



Competenze Visibili

visione strategica
risoluzione dei problemi
orientamento all'utente
capacità di comunicazione
gestione dei conflitti

leadership
competenze tecniche
lavoro di squadra
capacità di analisi
gestione del tempo

credenze
valori
gestione dello stress
motivazioni intrinseche
empatia

intelligenza emotiva
resilienza
flessibilità e adattabilità
intelligenza sociale

autostima
autoconsapevolezza

Competenze Profonde

Etc ...



Competenze Visibili

visione strategica
risoluzione dei problemi
orientamento all'utente
capacità di comunicazione
gestione dei conflitti

leadership
competenze tecniche
lavoro di squadra
capacità di analisi
gestione del tempo

credenze
intelligenza emotiva
autostima

valori
resilienza
autoconsapevolezza

gestione dello stress
flessibilità e adattabilità

motivazioni intrinseche
intelligenza sociale

empatia

Etc ...

Competenze Profonde





COMUNICAZIONE NUOVA EMERGENZA



Peggioramento situazione sullo stesso territorio



Una seconda ondata di maltempo è **prevista** nelle prossime ore, minacciando altre aree della città e richiedendo **nuove evacuazioni**.

A fronte di questa nuova emergenza, al referente viene richiesto di prepararsi a **creare nuove aree di accoglienza** per ricevere un numero maggiore di sfollati.

Questo comporta la **riduzione delle risorse destinate al miglioramento delle infrastrutture** nei centri già esistenti.

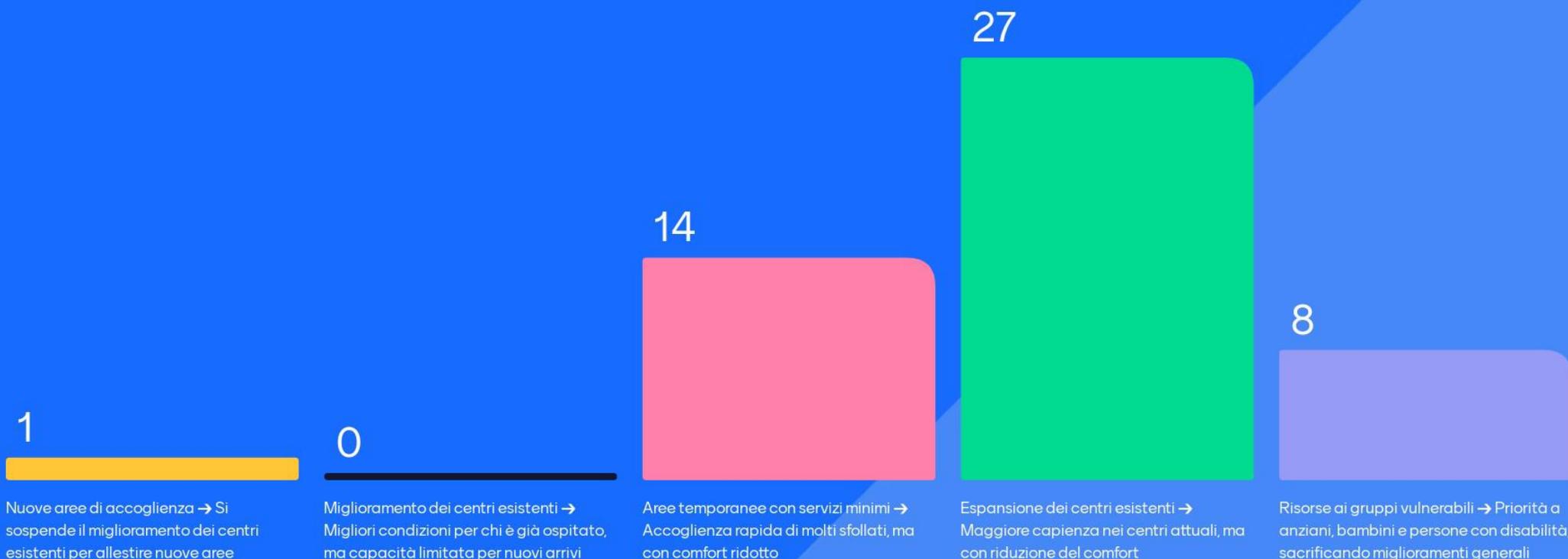
Concorda con tuo vicino una azione per affrontare il nuovo scenario



- 1. Nuove aree di accoglienza** → Si sospende il miglioramento dei centri esistenti per allestire nuove aree.
- 2. Miglioramento dei centri esistenti** → Migliori condizioni per chi è già ospitato, ma capacità limitata per nuovi arrivi.
- 3. Aree temporanee con servizi minimi** → Accoglienza rapida di molti sfollati, ma con comfort ridotto.
- 4. Espansione dei centri esistenti** → Maggiore capienza nei centri attuali, ma con riduzione del comfort.
- 5. Risorse ai gruppi vulnerabili** → Priorità a anziani, bambini e persone con disabilità, sacrificando miglioramenti generali.



per affrontare il NUOVO SCENARIO scegli UNA azione prioritaria



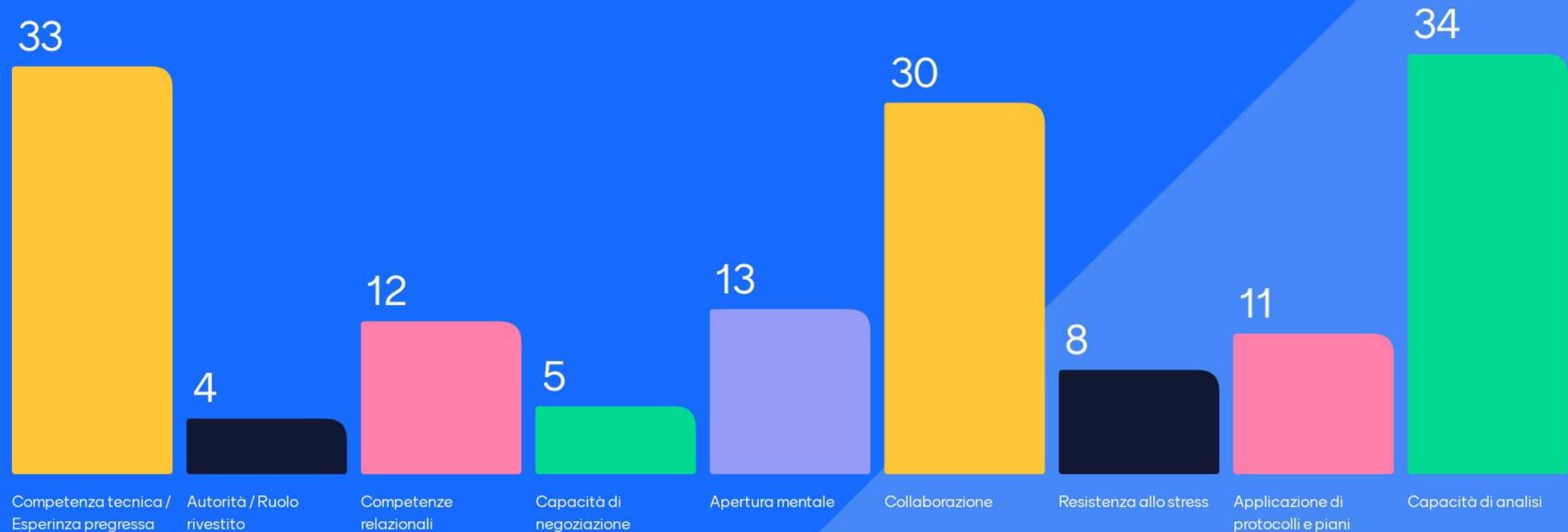
Scegli le tre competenze più utili
nell'interazione con il tuo interlocutore



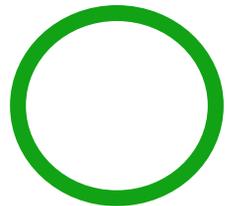
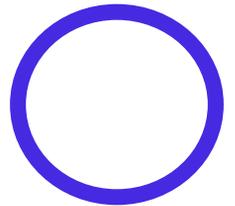
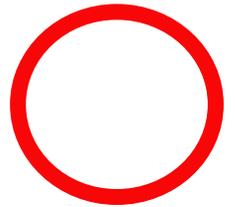
1. Competenza tecnica - Esperienza pregressa
2. Autorità/ruolo
3. Competenze relazionali
4. Negoziazione
5. Apertura mentale
6. Collaborazione
7. Resistenza allo stress
8. Applicazione di protocolli e piani
9. Capacità di analisi



Scegli le tre competenze che hai trovato più utili nell'interazione con il tuo interlocutore durante la simulazione



AMICIZIA AUTOSTIMA SEMPLIFICAZIONE AUSTERITA'
 COMUNICAZIONE RISERVATEZZA PERDONO
 ARMONIA CONTRIBUZIONE SICUREZZA ORGANIZZAZIONE - ORDINE COOPERAZIONE
 GIOSITA' PERSEVERANZA GENEROSITA' INNOVAZIONE LEALTA'
 AUTO-CONTROLLO COMPASSIONE CONSERVARE LE TRADIZIONI GIUSTIZIA
 PUNTUALITA' FELICITA' MENTE APERTA SALUTE, BENESSERE AVERE DENARO
 PAZIENZA PIANIFICAZIONE DETERMINAZIONE LIBERTA' FLESSIBILITA' INTEGRITA'
 SUCCESSO PROFESSIONALE AFFETTIVITA' LEADERSHIP SPIRITO DI INIZIATIVA CREATIVITA'
 SOSTEGNO EQUITA' RELAZIONI FAMILIARI TRANQUILLITA'
 OTTIMISMO RISPETTO PER L'AMBIENTE LABORIOSITA' RISPETTO
 EMPATIA PRAGMATISMO INFLUENZA
 ONORE EGUAGLIANZA TRASPARENZA



Competenze Visibili

visione strategica
risoluzione dei problemi
orientamento all'utente
capacità di comunicazione
gestione dei conflitti

leadership
competenze tecniche
lavoro di squadra
capacità di analisi
gestione del tempo

credenze

intelligenza emotiva

autostima

valori

resilienza

autoconsapevolezza

gestione dello stress

flessibilità e adattabilità

motivazioni intrinseche

intelligenza sociale

empatia

Etc ...

Competenze Profonde



Competenze Visibili

visione strategica
risoluzione dei problemi
orientamento all'utente
capacità di comunicazione
gestione dei conflitti

leadership
competenze tecniche
lavoro di squadra
capacità di analisi
gestione del tempo

credenze
intelligenza emotiva
autostima

valori
resilienza
autoconsapevolezza

gestione dello stress
flessibilità e adattabilità

motivazioni intrinseche
intelligenza sociale

empatia

Etc ...

Competenze Profonde



Le Abilità (soft Skills) nella Norma UNI 11656:2023



- La Norma definisce tre livelli professionali: Disaster Manager di I, II, III livello
- descrive tre livelli di **Compiti** (Tasks) ed attività specifiche del Professionista della P.C.
- In corrispondenza con ogni **compito**, descrive le **Conoscenze** e le **Abilità (Soft Skills)** e il livello di autonomia **che il Disaster manager deve possedere «per poter assolvere ai compiti descritti»**

Le Abilità (soft Skills) nella Norma UNI 11656:2023



- Le definizioni e i termini sono ripresi in massima parte dallo **EQF** (European Qualification Framework) e dal QNQ (Quadro Nazionale delle Qualificazioni)
- «i requisiti della specifica figura professionale sono definiti in termini di conoscenza, abilità e autonomia e responsabilità e sono state inoltre identificate, per quanto applicabile, le capacità personali attese»

Esempio descrittori di Conoscenze - Il Livello



- K11a Conoscenza di procedure di censimento e di valutazione dei danni
- K12a Conoscenza della gestione della continuità operativa (Business continuity management)
- K13a Conoscenza dei sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza

Esempio di descrittori delle Abilità (Soft Skills) - Il Livello



- S1a **Saper fornire possibili alternative** di soluzione a un problema, stimandone **l'implicazione sui risultati attesi**. Tendenza a fornire **soluzioni concrete che ottimizzino** le attività in risposta ai **vincoli presenti**.
- S3a **Sapersi adattare a situazioni differenti e a cambiamenti di contesto**, mostrando **interesse per il confronto** con idee diverse dalla propria e **disponibilità a riorganizzare il proprio pensiero** sulla base di nuove informazioni

Abilità (Soft Skills)



Secondo la Norma UNI 11656:2023 si definisce abilità

Capacità di applicare conoscenze e di usare il know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi

Capacità elementari



Area Cognitiva

- Analisi
- Soluzione dei Problemi

Area gestionale ed innovativa

- Orientamento ai risultati
- Decisione
- Visione Prospettica
- Flessibilità
- Iniziativa
- Disponibilità all'innovazione

Area relazionale ed emozionale

- Orientamento alla Relazione
- Comunicazione Verbale
- Gestione dei Gruppi
- Negoziazione
- Guida (Leadership)
- Gestione dei Conflitti
- Lavorare in Gruppo
- Orientamento al Cliente/(Utente)
- Gestione dei Collaboratori
- Integrazione Organizzativa
- Gestione dello Stress

Area dei processi operativi

- Programmazione
- Organizzazione
- Controllo
- Determinazione

da

Cocco, Gian Carlo. 23 soft skill strategiche: Per valorizzare il capitale professionale . Franco Angeli Edizioni.

Integrazione



Le soft skills e le hard skills si influenzano reciprocamente

Competenze Visibili

visione strategica
risoluzione dei problemi
orientamento all'utente
capacità di comunicazione
gestione dei conflitti

leadership
competenze tecniche
lavoro di squadra
capacità di analisi
gestione del tempo

credenze
valori
gestione dello stress
motivazioni intrinseche
empatia

intelligenza emotiva
resilienza
flessibilità e adattabilità
intelligenza sociale

autostima
autoconsapevolezza

Etc ...

Competenze Profonde





Relazione di Fiducia

Comportamento

Valori



«La maggior parte dei **conflitti** nelle organizzazioni sorgono a causa di una **leadership** che non è in grado di **generare** e sostenere un ambiente di **fiducia**.»

S.L.Dolan



Relazione di Fiducia

Comportamento

Valori

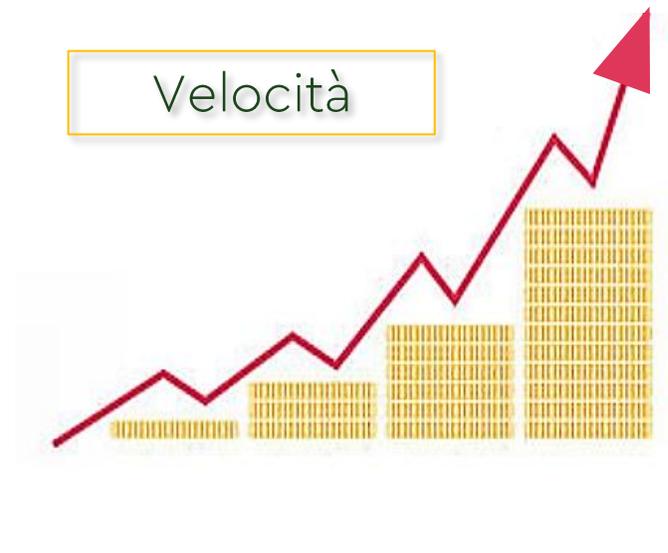


«La **fiducia** è il fondamento di ogni relazione di **successo**, sia essa personale o professionale.

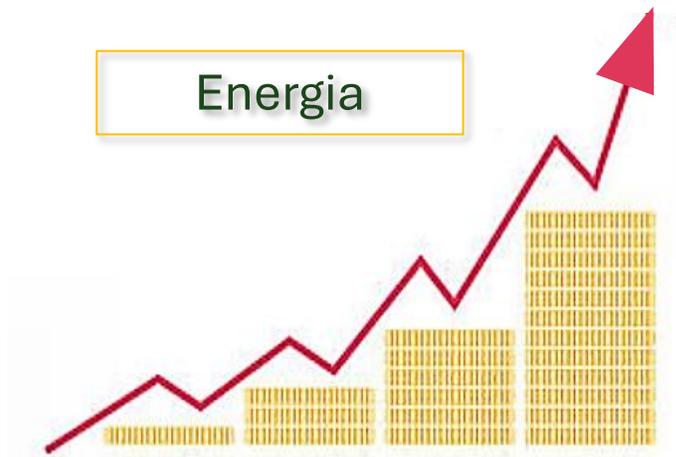
Senza fiducia non può esserci comunicazione significativa, collaborazione e **progresso**.»

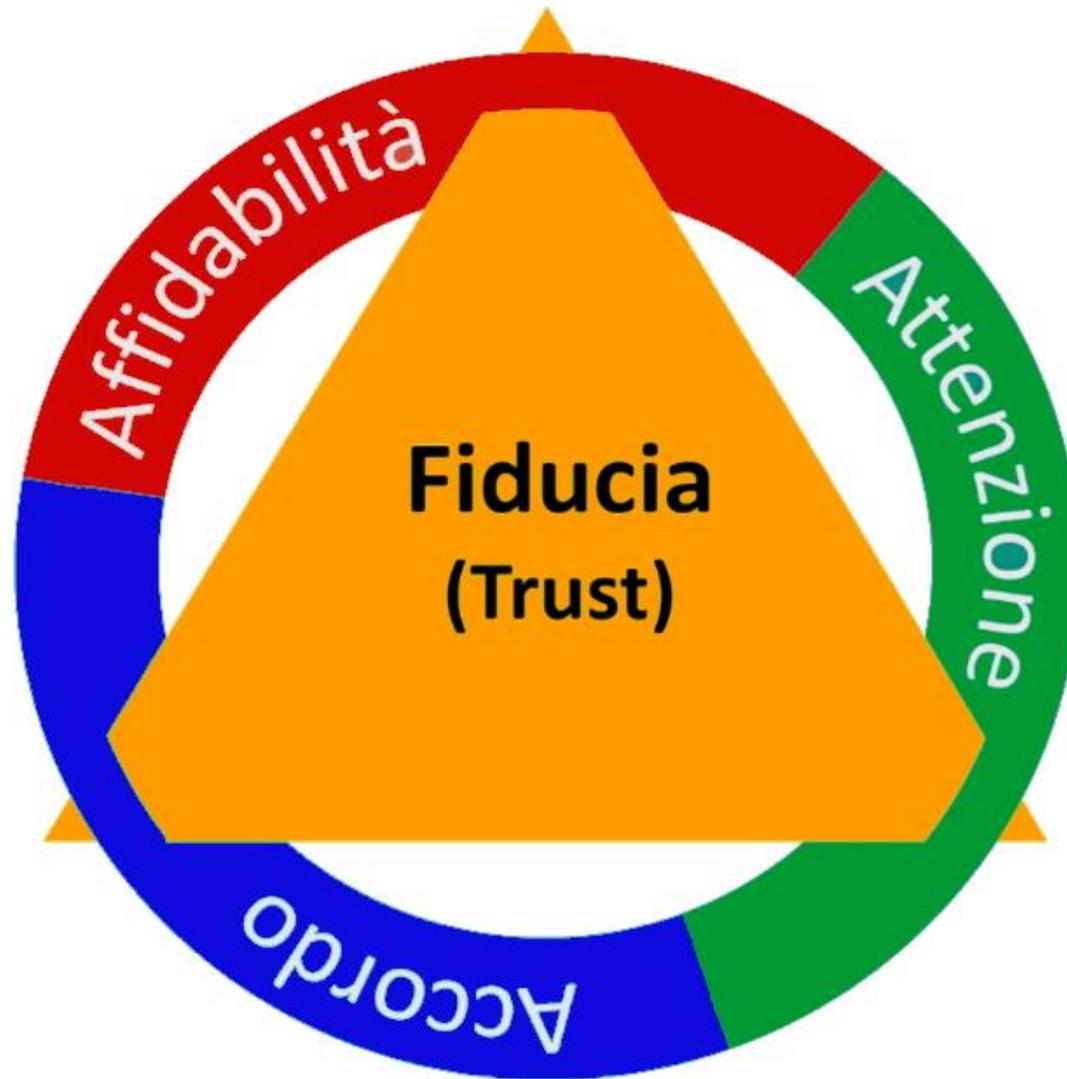


Dividendi quantitativi della Fiducia



Dividendi qualitativi della Fiducia







Sondaggio soci ASSODIMA 2018



Valori di ruolo del DIMA → Prevalgono i Valori Pragmatici

ASSOCIAZIONE
NAZIONALE
DISASTER
MANAGER

sostengono l'attività di ASSODIMA → Prevalgono i Valori Pragmatici ed Etici

Valori personali soci ASSODIMA → Prevalgono i Valori Etici ed Emotivi



Allenamento delle Soft Skills



- Creare specifici momenti di esercitazione sulle soft skills
- Allenare i DiMa a «restituire» l'osservazione descrivibile (feedback)

Il Coaching



Il coaching nel contesto del disaster management in protezione civile è un processo collaborativo che supporta leader, volontari e professionisti del settore nel raggiungimento di obiettivi cruciali e nel potenziamento delle loro capacità operative.

Attraverso un dialogo strutturato e mirato, **il coaching facilita lo sviluppo sostenibile di abilità, competenze individuali e di gruppo**, migliorando la consapevolezza, l'adattabilità e la resilienza, non solo durante la risposta alle emergenze, ma anche nelle fasi di pianificazione e di **valutazione delle operazioni**.



GRAZIE

paola@paolavaleri.com

vito@vitobaturi.it