

INFORMAZIONI PERSONALI

Avenale Alessandra

 3921629441 alessandra.avenale@gmail.com Skype Alessandra Avenale

TITOLO DI STUDIO

Laureata in Psicologia del lavoro e delle organizzazioni

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

02/01/2020–alla data attuale

Tutor DSA e ADHD

Studio Multiprofessionale Accompagnami, Genzano di Roma (Italia)

Sono un Tutor specializzata in disturbi dell'apprendimento, ho acquisito specifiche competenze metodologiche, didattiche e relazionali sui D.S.A.; accompagno l'alunno, in modo strutturato e continuativo nel tempo, a percorrere in modo sereno il cammino scolastico, affrontando insieme tutte le difficoltà e le nuove sfide che la scuola può presentare.

Affianco ed aiuto i bambini e/o i ragazzi con D.S.A. ad acquisire un metodo di studio personale ed efficace, utilizzando al meglio gli strumenti compensativi, facendo accrescere la loro autonomia, l'autostima ed il senso di autoefficacia. Ho inoltre svolto un ruolo da mediatore nei rapporti famiglia-scuola.

03/01/2017–31/12/2019

Aiuto compiti

Cooperativa Sociale, San Cesareo (Italia)

Aiuto compiti per bambini di scuola elementare e media, pre-scolarizzazione a bambini dai 4-5 anni.

04/04/2015–20/12/2016

Addetta Ufficio Acquisti

Max Style, Den Haag (Paesi Bassi)

Outlet abbigliamento e scarpe (import - export) Ufficio acquisti e assistenze di direzione Gestioni clienti ed ordini; organizzazione spedizioni; gestione agenda del direttore con organizzazione di meeting e viaggi.

03/02/2014–31/08/2014

Gestione reclami clienti PA e Mass Market

Gala Spa, Roma (Italia)

Gestione reclami via email, fax e posta per la PA, con particolare attenzione Alle delibere dell'AEEG e alle convenzioni CONSIP.

14/07/2013–31/01/2014

Addetta Sales Lab Enel Energia

Mediatica Spa, roma (Italia)

Operatore telefonico Sperimentazione di Script per nuove campagne EE che andranno poi ai teleseller outbound

07/08/2012–30/04/2013

Customer Care – BackOffice

Ecare Spa, Roma (Italia)

Customer Care – BackOffice – Gestione Reclami Principali mansioni Attività di Customer Care per il Cliente Acea Spa.

01/01/2011–31/12/2011

Formatrice & Recruiting

Callgest Srl, Roma (Italia)

Principali mansioni Formazione dello staff operativo e delle risorse impegnate nelle attività di call center (back office e front end). Definizione della capacity necessaria alla gestione delle diverse commesse sia dal punto di vista delle competenze che dal profilo delle risorse, elaborando e sviluppando piani di inserimento e di incentivazione. Gestione delle attività relative alla ricerca e selezione del personale oltre che la parte relativa alle relazioni sindacali e amministrativa. Supervisione degli start-up delle nuove sedi per attività outbound ed inbound e coordinamento delle attività di produzione. Durante lo stesso periodo sono stata trasferita per 2 mesi sul sito di Mazara del Vallo con il ruolo di Call center Manager ad interim per gestire rapporti tra dipendenti , azienda e sindacati.

07/01/2009–31/12/2010 **Supervisor Coordinamento di team**

Sai Srl, Roma (Italia)

Supervisor Coordinamento di team e motivazione verso gli obiettivi, supporto e controllo dell'attività telefonica (la distribuzione del volume di chiamate, il tipo di chiamate) ed help desk per criticità (picchi di attività, problematiche complesse) . Responsabile del sito Start-up piattaforma nata nel Marzo 2010 ad Isernia: preparazione degli operatori in formazione sulle commesse lavorate EE & ESE, formazione operativa. Gestione risorse umane coinvolte nel call-center; collaborando con l'ufficio H.R., coordinando i Team Leader e monitorando l'attività degli operatori. Interfaccia ufficiale con la "sala regia" del Cliente, Enel Energia. Inserimento delle nuove risorse nella formazione delle tecniche di vendita. Gestione delle ore; rese e della redemption richiesta dal cliente per le varie commesse.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

10/04/2020–22/06/2021 **Laurea in psicologia del lavoro e delle organizzazioni**
Università delle Camere di Commercio Mercatorum, Roma (Italia)

20/09/2005–19/04/2012 **Laurea in Scienze dell'Amministrazione e dell'organizzazione**
Uni.Telma La Sapienza, roma (Italia)

15/02/2021–10/03/2021 **Principi di Valutazione dell'età evolutive**
Servizio Nazionale Bergamasco
-Colloquio ed intervista anamnestica con I genitori
-WISC-IV
-Valutazione lettura e comprensione del testo con le MT3-CLINICHE e la DDE-2
-Valutazione di scrittura e grafia con BVSCO-DDO-BHK
-Valutazione del calcolo e della competenza numerica con BDE-2-AC-MT
-Aspetti Neuropsicologici con la BIA-NEPSY-2 ETC...
-Comportamenti ed aspetti emotive con le scale Conners-SDAI-COM-AMOS
-Stilare un profile diagnostico e redigere una relazione, lavorando su casi clinici

09/09/2019–30/03/2020 **Tutor DSA-ADHD**
Istituto Galton, roma (Italia)

DSA:

Riconoscere i DSA e i campanelli d'allarme;
Strategie, gli strumenti e le metodologie più efficaci;
Attività di potenziamento degli apprendimenti;

Impostare progetti individualizzati per le prese in carico pomeridiane;
Costruire percorsi per sviluppare il metodo di studio a partire dallo stile di apprendimento.

ADHD:

Riconoscere i principali segnali del disturbo;
Riconoscere ed affrontare gli aspetti maggiormente problematici durante la presa in carico;
Saper mettere in atto le strategie più indicate in relazione alle difficoltà presenti;
Saper scegliere le modalità comunicative più efficaci;
Osservare in modo sistematico i comportamenti problema e ad elaborare un corretto piano di intervento.

2020 **Corso in psicologia scolastica**

Life Learning

Le metodologie di lavoro, utilizzabili nelle scuole dagli psicologi;
L'elaborazione e la stesura di progetti di promozione del benessere e della prevenzione del disagio;
Le attività proponibili nell'ambito dell'educazione emotiva;
Le metodologie dell'orientamento scolastico e i test proponibili dallo psicologo;
Come progettare lo sportello di ascolto.

2020 **Corso in play therapy**

Life Learning

Le conoscenze sul gioco e sulla terapia basata sul gioco;
I meccanismi di difesa che possono interferire durante l'attività e su come tenerne conto durante l'intervento;
Le conoscenze teorico-pratiche su quali tipi di gioco utilizzare e come impostare il setting e i materiali;
Le fasi della Play Therapy e sulla Play Therapy di gruppo;
Le conoscenze in ambito della Game Therapy attraverso l'utilizzo di videogiochi.

2020 **Corso in psicologia della famiglia**

Life Learning

A differenziare gli stili comunicativi tipici della famiglia;
A discriminare le dinamiche relazionali delle famiglie patologiche;
A progettare interventi mirati per la risoluzione di dinamiche e modalità familiari disfunzionali;
Ad acquisire conoscenze sulle dinamiche di coppia nella società post-moderna;
Ad acquisire conoscenze storico teoriche sull'evoluzione della psicologia della famiglia.

2020 **Corso sullo sviluppo psicomotorio del bambino**

Life Learning

Analisi ed approfondimento delle principali teorie sullo sviluppo psicomotorio del bambino;
Comprensione dell'espressione "sviluppo psicomotorio";
Concetto di schema corporeo e fasi di sviluppo;
Approfondimento sulla psicomotricità e sul suo ruolo nell'accompagnamento alla crescita del bambino;

Ritardo nello sviluppo psicomotorio.

2020 **Corso in dipendenze da internet ed il Cyberbullismo**

Life Learning

Come riconoscere un dipendente da internet;

Cosa fare per prevenire disagi psicologici;

A Conoscere ed individuare i rischi del web e aiutare i ragazzi ad essere più prudenti;

A trasmettere la prudenza per quanto riguarda i rischi del web, sia come genitore che come insegnante;

Quali sono gli strumenti che ti permetteranno di comprendere i soggetti a rischio e poter intervenire subito.

Chi sono i nativi digitali;

Come funziona internet;

Le potenzialità e le minacce di internet;

Cos'è il Cyberbullismo.

2020 **Counseling relazione di aiuto a scuola**

Life Learning

Come riconoscere i tipi di studenti in difficoltà;

Quali sono i fattori di rischio per gli studenti;

Come costruire una relazione d'aiuto;

Cos'è il counseling proattivo;

Come strutturare un intervento di counseling in classe.

A progettare una relazione di aiuto a sostegno alla persona;

La storia che ha portato alla nascita del counselling;

Gli atteggiamenti da tenere e da evitare nel corso di un colloquio di counselling;

Il potere che in tale contesto assume la comunicazione;

2020 **Corso sui Disturbi dello Spettro Autistico**

Life Learning

Le caratteristiche delle sindromi dello spettro autistico, dell'epidemiologia, eziologia, diagnosi;

Le tecniche educative evidence-based, predittive di efficacia secondo la letteratura esistente, analizzando in particolare la Linea Guida 21 dell'Istituto Superiore Della Sanità;

La metodologia dell'Analisi Applicata del Comportamento (ABA), che è la terapia d'elezione per le sindromi dello spettro autistico;

La Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) e dei principali ausili che possono essere utilizzati con le persone con sindromi dello spettro autistico;

I correlati comportamentali dell'autismo, di come questi possono impattare nella vita delle famiglie e di come noi operatori possiamo intervenire con funzione di supporto.

2020 **Corso nei disturbi del linguaggio nel bambino piccolo 0-3 anni**

Life Learning

Come riconoscere un disturbo di linguaggio;
A conoscere il processo completo di valutazione linguistica;
A saper decidere o consigliare i genitori di bambini con sospetto disturbo di linguaggio;
A comprendere meglio il lavoro del logopedista;
Come aiutare il bambino a parlare meglio.

2020 Corso in psicologia giuridica

Life Learning

La normativa giuridica di riferimento;
differenza tra danno biologico, esistenziale, morale e danno psichico;
come procedere nella valutazione del danno psichico;
schema metodologico di una consulenza o perizia;
come procedere nell'elaborazione di un elaborato finale.

2020 Corso in disturbi del comportamento in età evolutiva ADHD, DEI, DOP, DC,

Associazione Nazionali Assistenti Sociali Formatori

Cosa sono i disturbi del comportamento in età evolutiva?

ADHD (Disturbo da deficit di attenzione ed iperattività)

DOP (Disturbo oppositivo provocatorio)

DC (Disturbo della condotta)

DEI (Disturbo esplosivo intermittente)

INTERVENTI TERAPEUTICI

INTERVENTI EDUCATIVO-DIDATTICI

2020-2021 Master in Mediazione Familiare e Scolastica

Camera Nazionale per la Mediazione e l'arbitrato (Roma)

Oggetto di studio sono stati sia gli aspetti emotivi legati alla crisi coniugale (affidamento dei figli, continuità genitoriale, comunicazione della separazione al nucleo familiare, etc) sia quelli più strettamente materiali (divisione dei beni, determinazione dell'assegno di mantenimento, assegnazione della casa famiglia, etc)

Iscrizione presso le liste dell'Ente A.I.Me.A (Ministero dello Sviluppo Economico)

2019-2020 Master in psicologia infantile e adolescenziale

Esneca Business school

Basi che permetteranno la valutazione, il diagnostico e le nozioni per il trattamento e il recupero dei pazienti, in età infantile e/o adolescenziale, con patologie mentali. In questo modo, l'alunno che lo desidera, potrà concepire lo sviluppo umano da una prospettiva globale e completa mediante l'acquisizione delle conoscenze necessarie come la psicopatologia infantile (condotte di adeguamento e sviluppo) e la psicopatologia applicata agli adolescenti (disturbi della personalità, disturbi sessuali, disturbi del sonno, etc.)

2019-2020 Master in Coach e Intelligenza Emotiva

Esneca Business School

Le basi che permettono la valutazione, il diagnostico e le nozioni per il trattamento e il recupero dei pazienti, in età infantile e/o adolescenziale, con patologie mentali. In questo modo, l'alunno che lo desidera, potrà concepire lo sviluppo umano da una prospettiva globale e completa mediante l'acquisizione delle conoscenze necessarie come la psicopatologia infantile (condotte di adeguamento e sviluppo) e la psicopatologia applicata agli adolescenti (disturbi della personalità, disturbi sessuali, disturbi del sonno, etc.)

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Lingue straniere

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese	B1	B1	B1	B1	B2

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue - Scheda per l'autovalutazione

Competenze comunicative

Ricoprovo anche il ruolo di Formatrice presso l'azienda per cui ho lavorato, ho sviluppato buone doti di comunicazione e buone capacità di ascolto, di interazione e di gestione dell'aula. Conoscenza delle tecniche di telemarketing, di comunicazione telefonica e i principi fondamentali per la customer satisfaction. So come gestire correttamente la telefonata, come affrontare le lamentele e superare le obiezioni, come gestire i diversi tipi di clienti, in base alle loro personalità. Attitudine alla risoluzione dei problemi, orientamento alla relazione con il cliente, predisposizione al lavoro in gruppo, capacità di gestione dello stress.

Competenze organizzative e gestionali

Ritengo di avere buone capacità all'interno del lavoro di equipe, grazie alle esperienze in ambito universitario e sportivo, ho praticato Ginnastica Artistica Coreografica a livello agonistico e questo mi ha permesso di sperimentare in prima persona le difficoltà del lavoro in gruppo dove è necessario non solo compiere nel modo migliore il proprio compito ma anche essere in grado di coordinarsi con altre persone e riuscire ad essere leader di se stesso e allo stesso tempo farsi seguire dalla squadra. Penso che il lavoro in equipe offra possibilità di arricchimento, grazie al confronto con altre persone ed altre opinioni che spesso aprono la porta a soluzioni innovative. Ritengo di avere ottime capacità di ascolto e di mediazione tra i componenti del gruppo, ho la capacità di dare informazioni chiare ma anche di chiederle nel momento di bisogno.

Competenze professionali

Amo il mio lavoro ma soprattutto amo lavorare, mi sono messa sempre in gioco accettando diversificando le mie mansioni lavorative.

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente autonomo	Utente base	Utente avanzato

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Ottime conoscenze di CRM Collaborativi (customer relationship management) per la gestione dei contatti con i clienti tramite metodologie e tecnologie integrate con gli strumenti di comunicazione (telefono, Fax, e-Mail, etc.)

Buone conoscenza del Sistemi Operativi Microsoft Windows 10, XP e 7(Seven). Applicativi conosciuti: Word,Excel,PowerPoint. Ottime capacità di utilizzo di Internet Explorer e gestione della Posta Elettronica.

Altre competenze

Addetta al Primo soccorso: Rianimazione cardiopolmonare nei lattanti e nei bambini

Amo leggere sul mio kindle qualunque tipo di libro che mi prende dal titolo.

Amo la montagna e fare lunghe passeggiate.

In passato sono stata iscritta presso il conservatorio di Latina in canto lirico, passione che porto per sempre nel mio cuore.

Patente di guida

B

FIRMA
