



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo  
Investiamo nel tuo futuro



# Le competenze chiave dei giovani professionisti

---

*Rosalia Pisciotta*

**Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria**

**09/10/2019**

Presentazione a cura di  Servizi

- ✓ Un mondo in piena mutazione che riusciamo a malapena a seguire e a volte a capire pienamente. Sembra quasi che segua le **stesse regole dei prodotti tecnologici**: un nuovo modello ogni 6 mesi, dieci nuove caratteristiche ogni nuova versione.
- ✓ **Ad un'altissima velocità di mutazione serve rispondere con un'altissima capacità di adattamento**, e gli studi di Darwin ci ricordano quanto sia determinante.

*Non è la specie più forte a sopravvivere, e nemmeno quella più intelligente ma la specie che risponde meglio al cambiamento. Cit. Charles Darwin*



## Punti di attenzione

---

Il cambiamento non ci aspetterà!

Sarai un imprenditore? Un manager? Un educatore? Un impiegato?

Perfetto, riflettete bene sugli aspetti che tratteremo.

Troverete anche spunti più interessanti dei miei, ma pensateci.

**Non lasciate passare il tempo senza aggiornarvi!**





Il contesto sempre più “liquido” (Bauman, 2011) del mercato del lavoro, caratterizzato da una dimensione globale e da interconnessioni sempre più diversificate e complesse, ha messo in crisi le teorie e le prassi educative della pedagogia del lavoro in occidente, indirizzando l’azione verso **politiche del lavoro che pongano il focus sulla persona, considerata nella sua unicità e con bisogni non riconducibili a schemi deterministici.**



## Le Competenze - Qualche definizione

Guy Le Boterf ritiene la competenza *“Un insieme, riconosciuto e provato, delle rappresentazioni, conoscenze, capacità e comportamenti mobilizzati e combinati in maniera pertinente in un contesto dato”*

**Competenza:** *comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale. Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.* RACCOMANDAZIONE 23/04/2008\_Costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente

### I quattro pilastri delle competenze

Caratteristiche personali

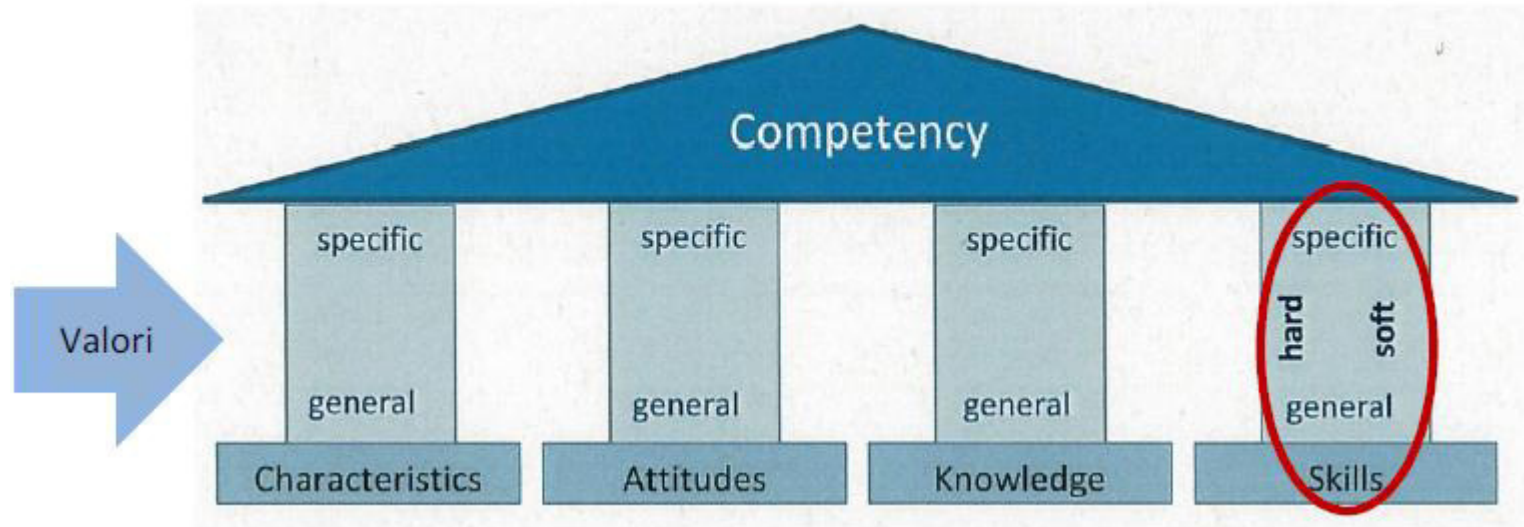
Atteggiamenti

Conoscenza

Capacità o Abilità (skill):

rappresentano l'abilità di agire a livello cognitivo e pratico. Rappresentano una modalità di comportamento acquisito che è influenzato da fattori motivazionali interni ed esterni e che può essere legato a talenti innati e caratteristiche della persona.





le skills sono influenzate dagli altri tre pilastri (caratteristiche individuali, attitudini e conoscenze/esperienze) e ad essi si integrano

- **Le Hard Skills** sono strettamente specifiche a una tipologia di lavoro, fortemente connesse alla conoscenza acquisita nel percorso educativo, facilmente osservabili, misurabili, il che rende più semplice apprenderle. Costituiscono il nucleo dei requisiti professionali di una data posizione lavorativa. Il loro possesso è validato, e quindi dimostrabile, da certificati e diplomi.
- **Le Soft Skills** non sono correlate specificatamente ad un lavoro; sono strettamente connesse agli atteggiamenti personali che sono intangibili. Ciò le rende più difficili da quantificare, misurare e sviluppare.

# Cosa sono le Soft Skills?

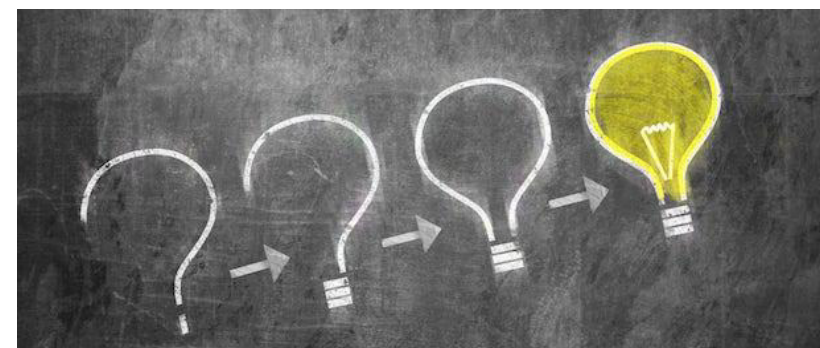
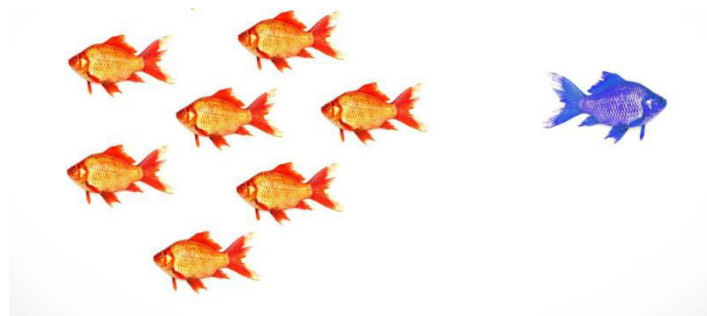


inclinazione  
propensione  
predisposizione  
facilità

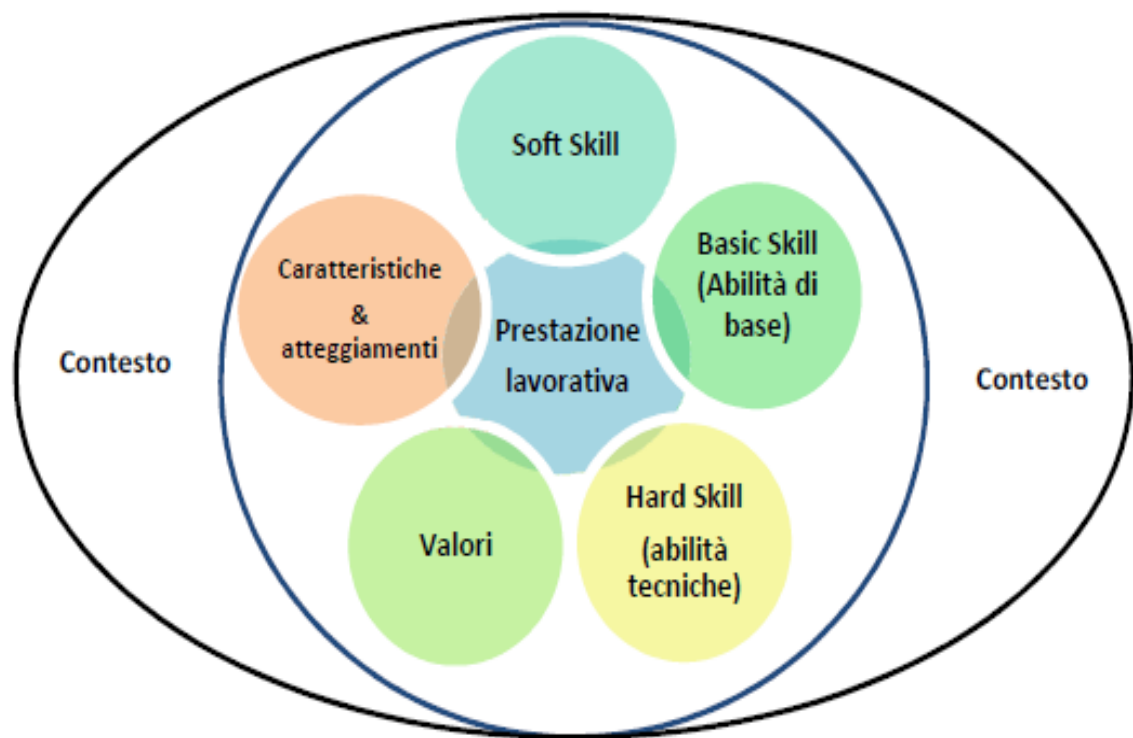


## *L'agilità verso il cambiamento ad esempio*

*si realizza nella capacità di avere coraggio nello sperimentare, di essere intellettualmente avventurosi, di non crogiolarsi in un posto tranquillo ma di osare ...*



# Soft skills cosa sono e dove si posizionano



Le **Soft Skills** sono un insieme di abilità e saperi non tecnici, che sostengono una partecipazione efficace sul lavoro.

Non sono specifiche rispetto al tipo di lavoro e **sono fortemente connesse alle qualità e agli atteggiamenti personali (fiducia, disciplina, autogestione...), alle abilità sociali (comunicazione, lavoro in gruppo, gestione delle emozioni...) e gestionali (gestione del tempo, risoluzione di problemi, pensiero critico...).**

Per la loro intangibilità, alcune di queste capacità sono difficili da quantificare, riconoscere, valutare e sviluppare.



Perché le Soft Skills sono così importanti per mantenere alto il livello di occupabilità delle persone?



*Perché sono le capacità che un individuo utilizza per interagire con l'ambiente sociale e fisico, gestendo informazioni e interpretando dati.*

*Il mondo del lavoro/Le imprese ricercano persone che non svolgano semplicemente il compito assegnato, ma che lo svolgano meglio di altri.*

*In un certo senso **le Soft Skills rappresentano lo stile lavorativo di una persona** (il modo in cui svolge i compiti e il ruolo assegnati). E' lo stile personale che rende unica ogni persona, a prescindere dalle conoscenze e qualifiche che possiede (Hard Skills).*



# Top 10 skills “Future of Jobs” (Il futuro del lavoro)

## in 2015

1. Complex Problem Solving
2. Coordinating with Others
3. People Management
4. Critical Thinking
5. Negotiation
6. Quality Control
7. Service Orientation
8. Judgment and Decision Making
9. Active Listening
10. Creativity

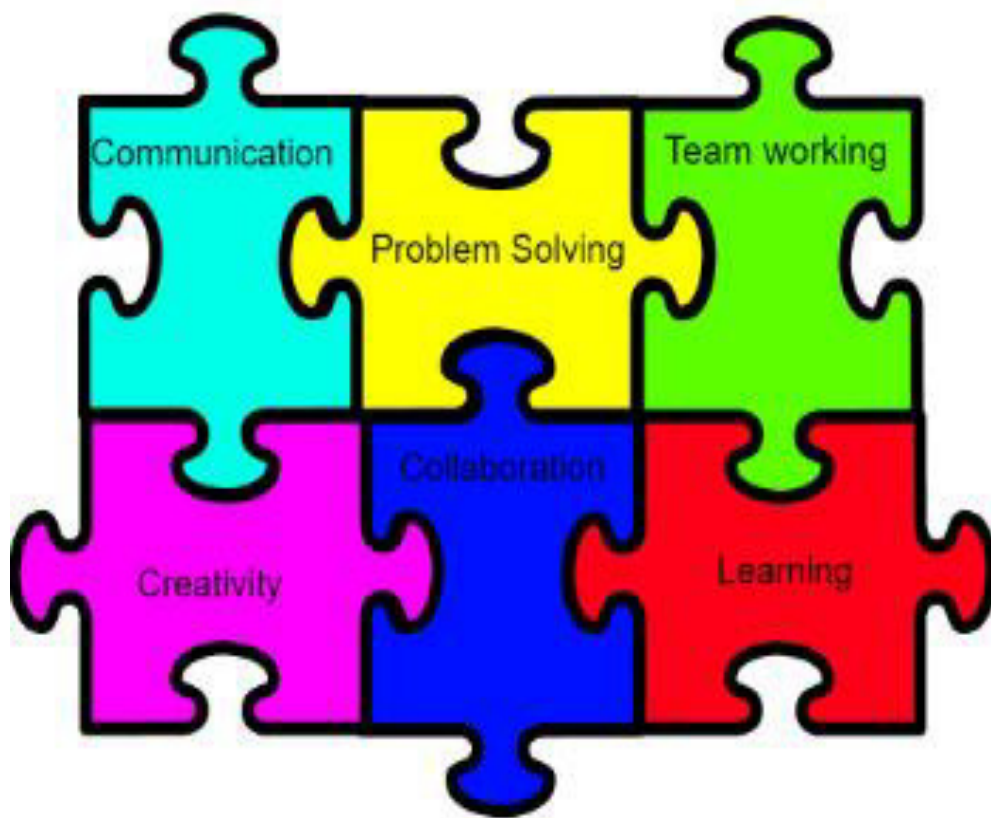
## in 2020

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility



Source: Future of Jobs Report, World Economic Forum

# E quali sono le soft skills fondamentali?



# La comunicazione

---



# La comunicazione



questa sconosciuta...



Le scienze sociali sottolineano sempre più spesso l'importanza della presentazione di sé stessi e di suscitare buona impressione iniziale.

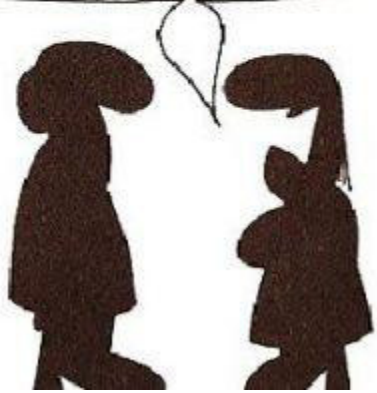
Presentarsi in maniera efficace e modellare la propria immagine ha una notevole influenza sulla probabilità di raggiungere successo.

Alcune ricerche psicologiche suggeriscono che durante un ipotetico primo incontro, il 90% delle persone sviluppa un parere verso l'altra persona in pochi istanti.

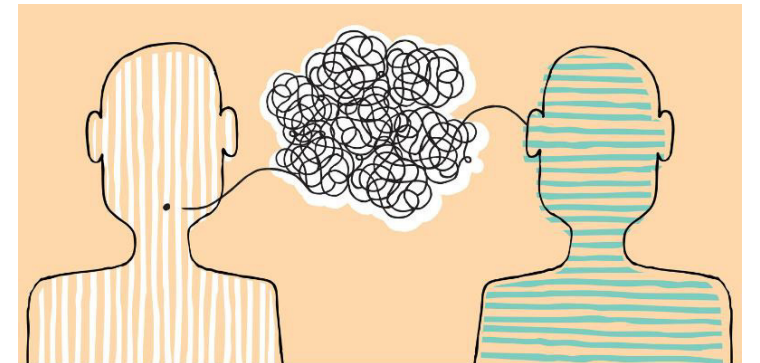
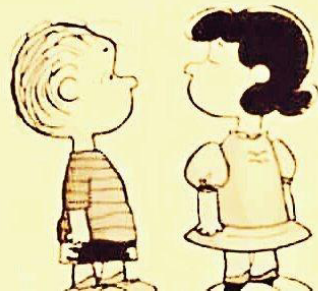
Si ritiene, inoltre, che l'impressione che facciamo sull'altra persona entro quei primi secondi e minuti deciderà il loro atteggiamento verso di noi.



ORMAI L'HO IMPARATO:  
QUANDO DICI LE COSE SEN-  
ZA MOTIVO, UN MOTIVO  
CI DEV' ESSERE.



Ma tu mi ascolti quando  
non parlo?



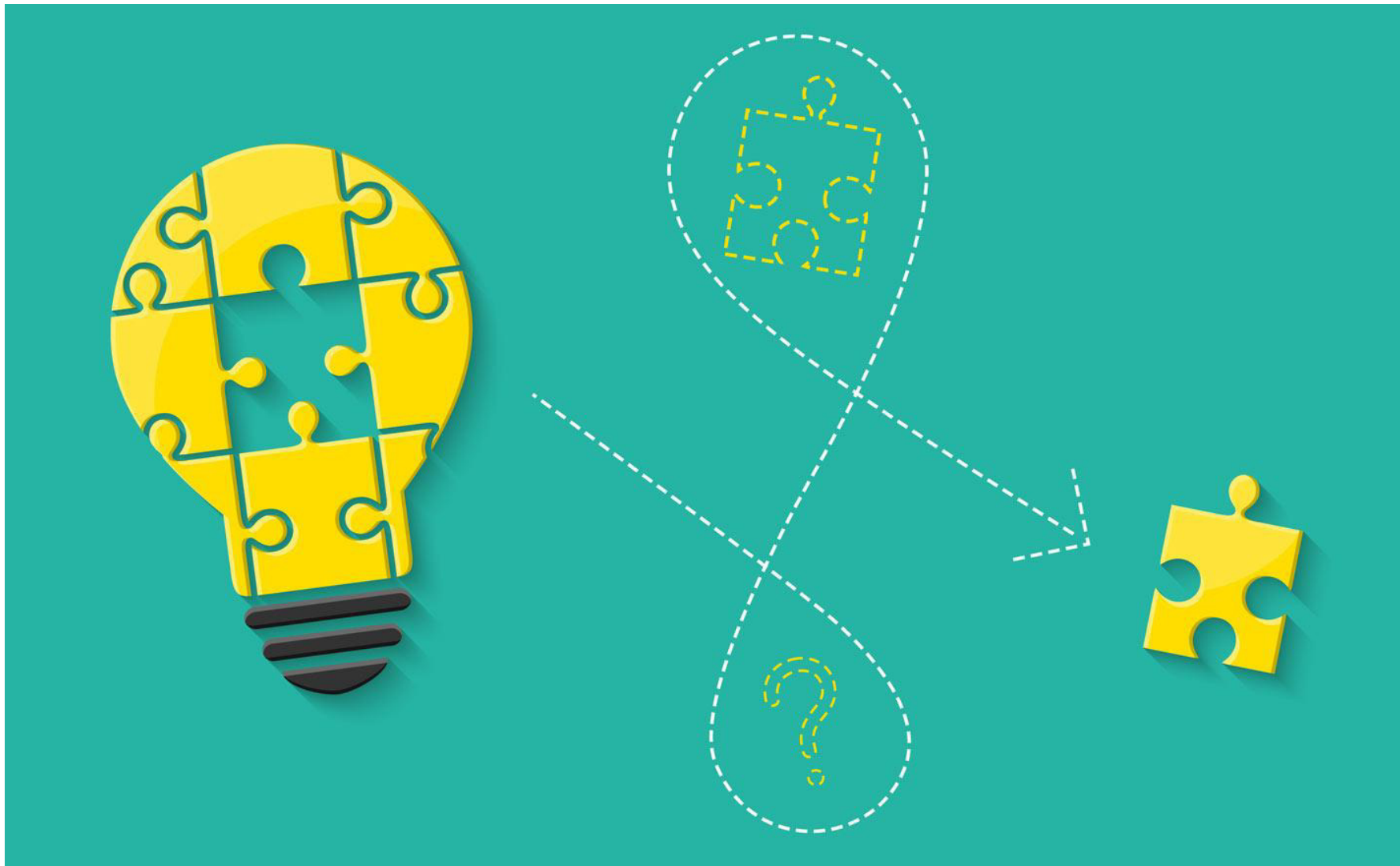
# Alcuni paradigmi della comunicazione interpersonale

1. Non si può non comunicare
  2. Non si può non apprendere
  3. Tutto è comunicazione
- ...





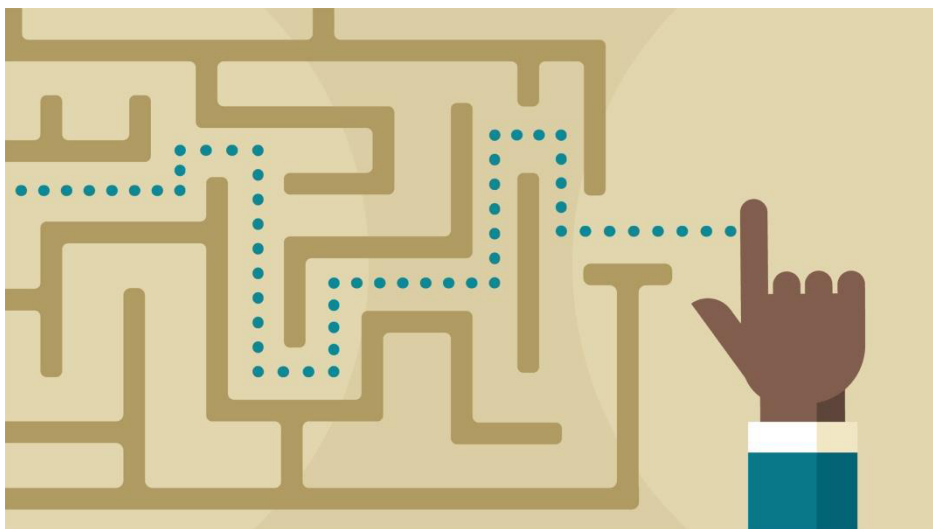
# Problem solving



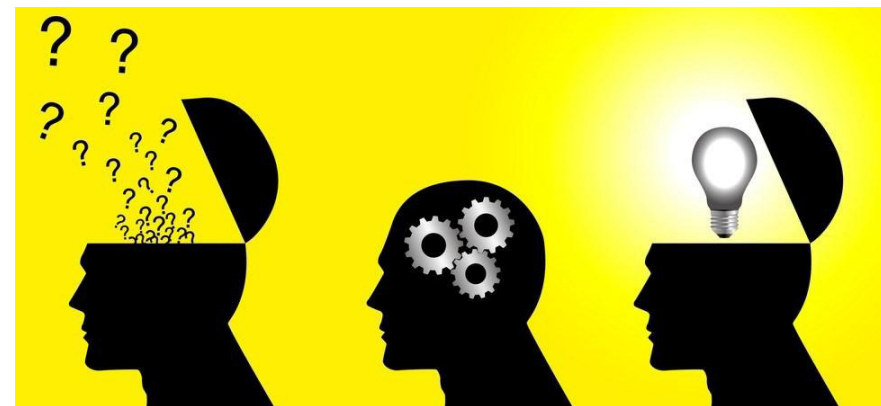
# Problem solving o risoluzione di un problema

Il **Problem Solving** è un'attività del pensiero messa in atto per raggiungere una condizione desiderata a partire da una condizione data. Indica più propriamente l'insieme dei processi atti ad analizzare, affrontare e risolvere positivamente situazioni problematiche.

Va precisato che il problem solving è solo una parte di quello che è l'intero processo di risoluzione di un problema vero e proprio: quest'ultimo comprende anche i processi cosiddetti di problem finding (scoperta di un problema) e problem shaping (dare forma al problema e inquadrare il problema).



Capacità dell'individuo di saper affrontare una situazione problematica nella giusta prospettiva



# Problem solving o risoluzione di un problema

IL PROBLEMA che cos'è?

Definire un problema in funzione del disagio sperimentato non aiuta molto a capire in che cosa consiste e come lo si possa affrontare.

Per capire la natura del problema dobbiamo scoprire cosa c'è dietro al disagio, quali sono la struttura ed il significato della difficoltà che stiamo incontrando.

**Un problema esiste quando c'è un ostacolo al raggiungimento di un obiettivo.**



Qualsiasi situazione, caso, fatto che, nell'ambito della vita pubblica o privata, presenti difficoltà, ostacoli, dubbi, inconvenienti più o meno gravi da affrontare e da risolvere.



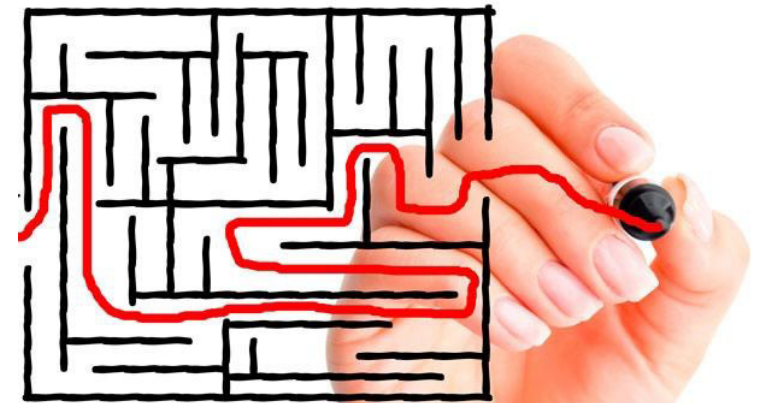
## Qualche definizione per orientarci

**Obiettivo:** stato al quale consapevolmente aspiriamo, a partire dal nostro stato attuale.

**Problema:** condizione in cui ciò che stiamo facendo, le nostre azioni abituali, o le nostre conoscenze non sono sufficienti per raggiungere i nostri obiettivi; da ciò risulta uno stato di disagio e l'identificazione di ostacoli nel nostro cammino.

**Ostacolo:** insieme degli impedimenti a procedere come di consueto o secondo le nostre conoscenze ed esperienze, in direzione di un obiettivo.

**Soluzione:** insieme dei cambiamenti nel nostro stato mentale e nei nostri comportamenti che ci consentono di raggiungere il nostro obiettivo.



## 1. Identificazione del problema/obiettivo

Ciò presuppone un *atteggiamento osservativo o conoscitivo*



Si tratta di riconoscere e accettare i nostri autentici bisogni, i nostri desideri, le nostre esigenze e anche le nostre paure

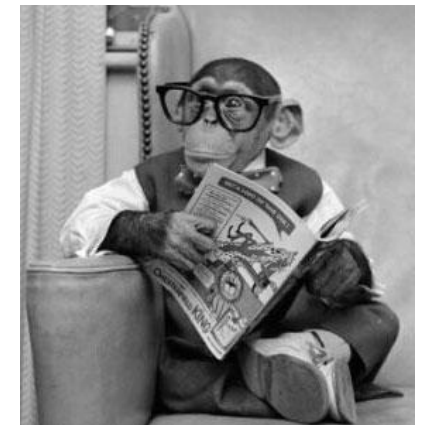
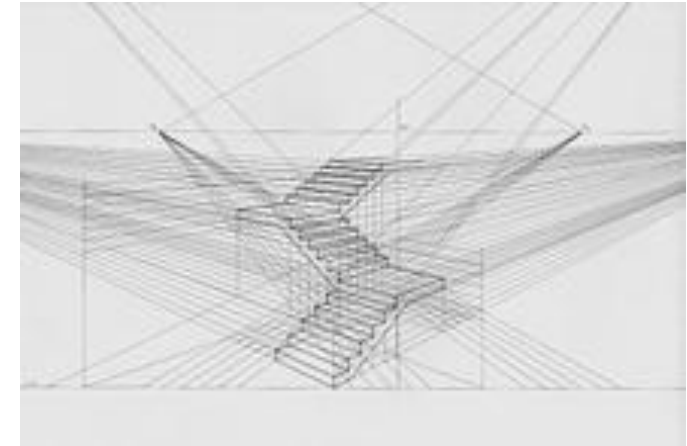


## 2. Creazione delle possibili soluzioni

Ha come caratteristica la *creatività*

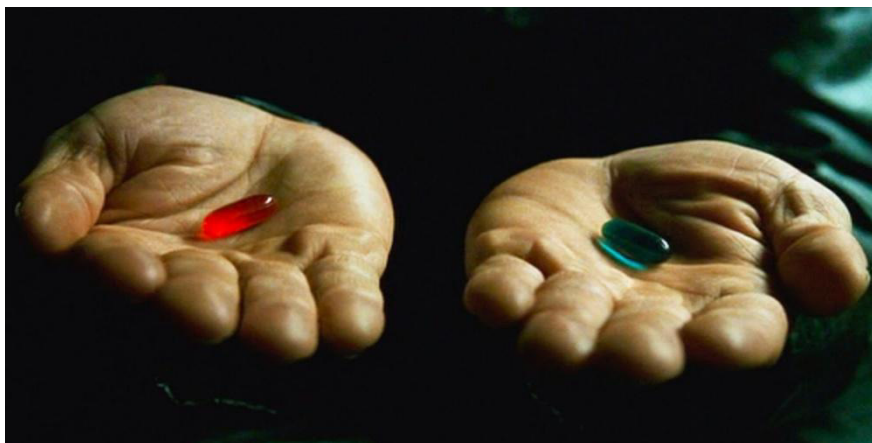


Quando un atteggiamento è aperto ad ogni prospettiva è possibile generare soluzioni possibili



### 3. Scegliamo, valutiamo e pianifichiamo la soluzione

Diventa di fondamentale importanza *atteggiamento realistico*



### Fase di produzione



## 4. Eseguiamo il piano e valutiamo i risultati

Sarà necessario adottare un *atteggiamento mentale OPERATIVO, PRATICO, ESECUTIVO*

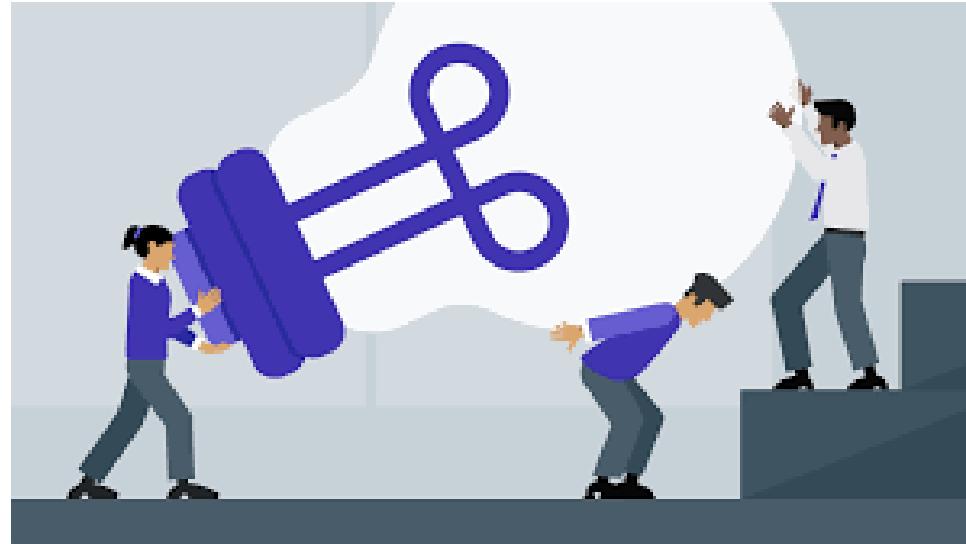




**Il brainstorming** Nel caso di un processo decisionale, il brainstorming funziona focalizzando un problema, e poi lasciando emergere - deliberatamente senza un ordine prestabilito - tante soluzioni originali quante sia possibile



# Lavorare in gruppo



# Team work e gruppo

La capacità di lavorare in team è - al giorno d'oggi - un qualche cosa che viene richiesto a tutti coloro che operano in realtà organizzative.



“Un gruppo è un insieme di individui che condividono un destino comune”.

“Un gruppo è qualche cosa di più, o, per meglio dire, qualcosa di diverso dalla somma dei suoi membri: ha una struttura propria, fini peculiari, e relazioni particolari con altri gruppi. Quel che ne costituisce l'essenza non è la somiglianza o dissomiglianza riscontrabile tra i suoi membri, bensì la loro interdipendenza.”

(Lewin, 1951).

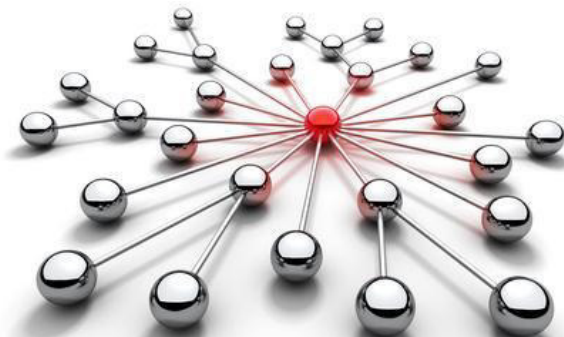


# Quale è lo scopo di un team work

Un gruppo di lavoro (*un insieme di persone in integrazione*) ha come finalità il raggiungimento di obiettivi comuni.

Ciascun componente del gruppo svolge un compito specifico, sotto la guida di un leader, dandosi fondamento sulla circolarità della comunicazione, custodendo il benessere dei singoli e puntando, in contemporanea, allo sviluppo dei singoli membri e del gruppo stesso.

Infatti, il gruppo di lavoro tende all'integrazione dei legami psicologici, all'armonizzazione delle uguaglianze e differenze che si manifestano nel collettivo.



# Vantaggi del lavorare in gruppo

1. Maggiore potenziale creativo
2. Molteplicità di competenze
3. Maggiore capacità di tollerare lo sforzo
4. Possibilità di trovare negli altri una fonte di sostegno psicologico e motivazionale
5. Possibilità di sviluppare quel senso di appartenenza che non sempre le organizzazioni riescono ad innescare
6. Possibilità di attivare forme di apprendimento informale
7. Incremento della consapevolezza organizzativa
8. Possibilità di sviluppare una visione ampia e sistemica delle problematiche organizzative.
9. Migliore qualità delle decisioni



**TEAMWORK**  
**1 + 1 = 3**



# Alcuni svantaggi del lavorare in gruppo

- Maggiore difficoltà nel prendere decisioni
- Investimento di tempo per creare integrazione
- Maggiori vincoli (mediazione vari punti di vista)
- Rischio di confusione
- Rischio di amplificazione degli errori decisionali



# Dal gruppo al gruppo di lavoro

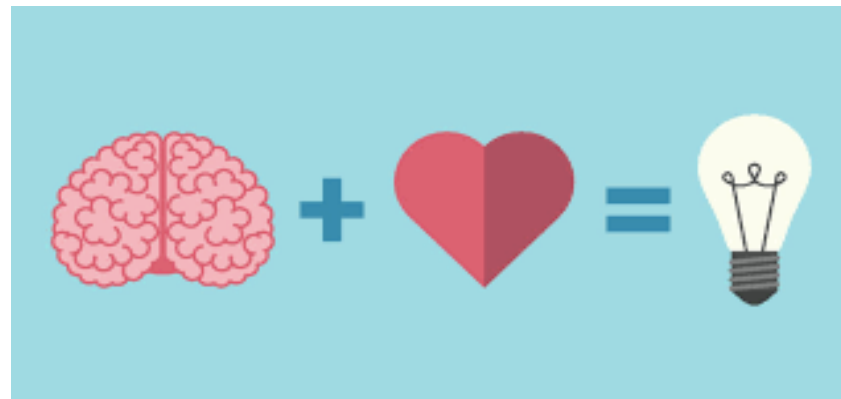


## Filosofia della Leadership **tratto dal film Invictus**





# Intelligenza Emotiva (pillole)





*“Per ottenere il massimo da un team non bastano competenze tecniche eccellenti, e neanche un altissimo quoziente d’intelligenza (IQ). Ma neanche essere “solo” simpatici o gentili” - **Daniel Goleman***

*Occorre anche una componente irrazionale, detta appunto **Emotional Intelligence**, o **EQ** per distinguerla dall’IQ razionale.*

***EQ è la capacità di riconoscere le proprie emozioni, quelle degli altri, gestire le proprie, e interagire in modo costruttivo con gli altri, è innata ma in parte si può migliorare e ottimizzare.***

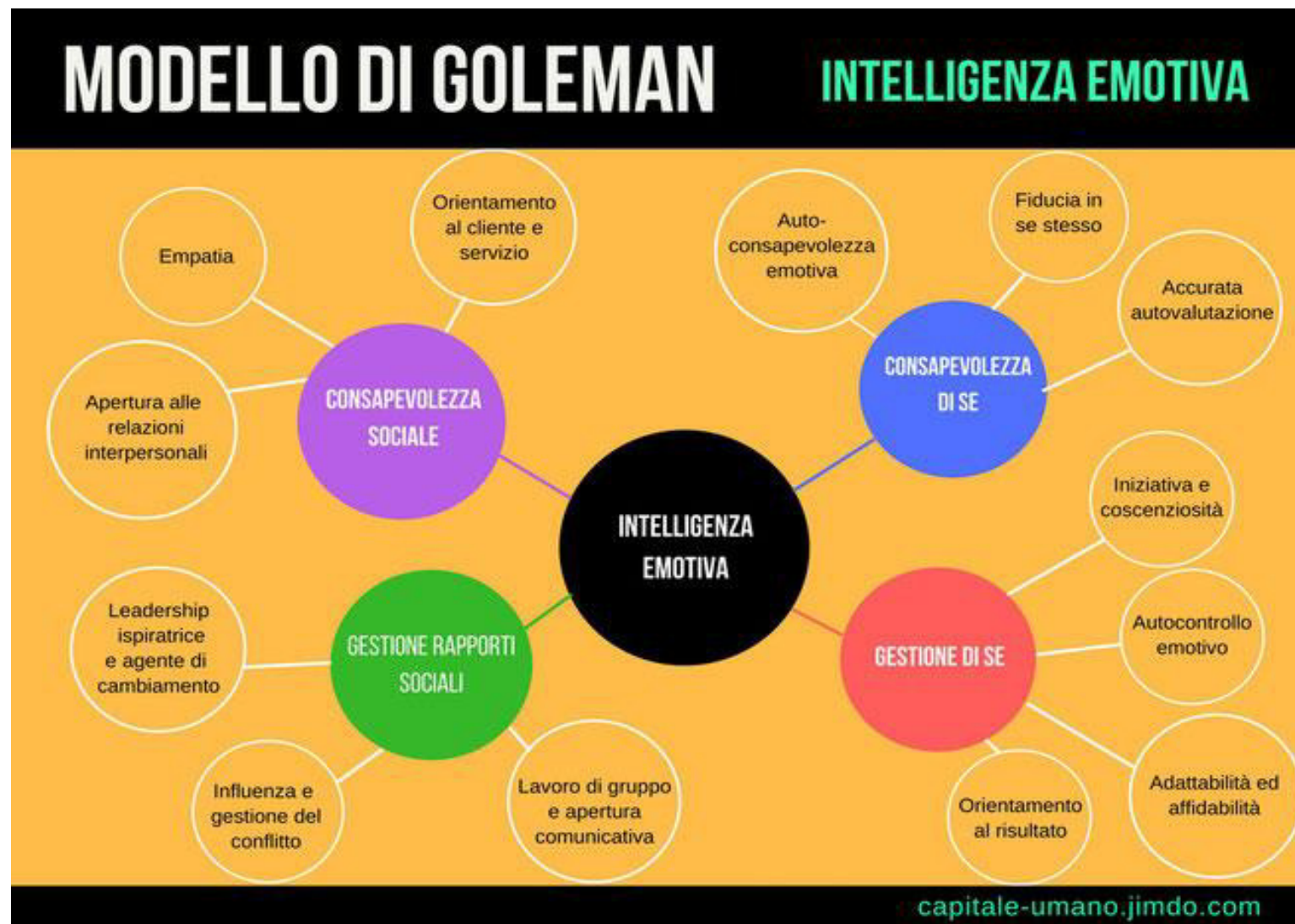
*N.B. - I.E. è l’abilità di processare delle informazioni dal contenuto emotivo*



# Intelligenza Emotiva

L'intelligenza emotiva è la capacità di servirsi di **meta-abilità** nella gestione dell'esperienza emotiva, ovvero, **la capacità di riconoscere i nostri sentimenti e quelli degli altri, di motivare noi stessi, di persistere nel perseguire un obiettivo nonostante le frustrazioni, di gestire positivamente le nostre emozioni, tanto interiormente, quanto nelle relazioni sociali.**

*Daniel Goleman, 1995*



Questa definizione si traduce in un modello che comprende 4 dimensioni fondamentali

- 1. Percezione , valutazione ed espressione delle emozioni**
- 2. Facilitazione emozionale del pensiero: cioè usare le emozioni per facilitare il pensiero**
- 3. Comprensione e analisi delle emozioni: coinvolgimento della conoscenza emotiva**
- 4. Regolazione consapevole delle emozioni che promuove la crescita emozionale e intellettuale**

## **Come si sviluppa?**

- I. Sviluppando un alto grado di autoconsapevolezza
- II. Gestendo le proprie emozioni
- III. Motivando sé stessi
- IV. Sviluppando capacità di comunicazione efficaci
- V. Sviluppando competenza nei rapporti interpersonali



# Sviluppare un alto grado di consapevolezza

L'**autoconsapevolezza** rappresenta il punto fondamentale dell'Intelligenza Emotiva, poiché solo attraverso di essa è possibile massimizzare i risultati che si ottengono con la comunicazione efficace, con l'esperienza interpersonale e la capacità di automotivarsi.

**L'Intelligenza Emotiva ha inizio solo quando l'informazione affettiva entra nel sistema percettivo**



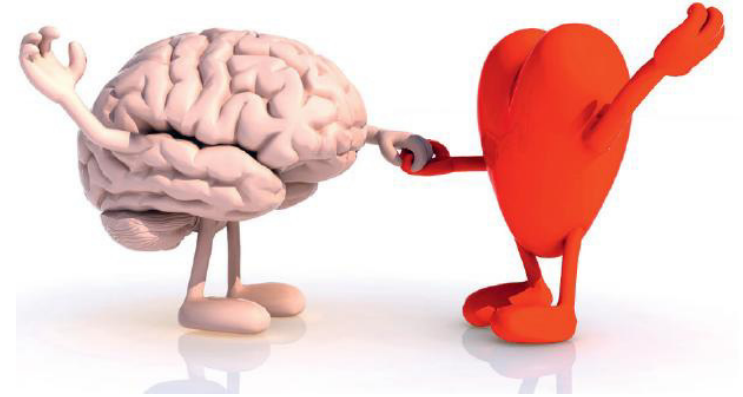
# Sviluppare un alto grado di consapevolezza

“consapevolezza delle emozioni”	A	B	C	D
Mi accorgo di quando cambio d'umore	Sempre	Talvolta	Raramente	Mai
Mi accorgo di quando mi metto sulla difensiva	Sempre	Talvolta	Raramente	Mai
Mi accorgo di quando le mie emozioni interferiscono con il mio rendimento	Sempre	Talvolta	Raramente	Mai
Mi accorgo presto che sto per perdere le staffe	Molto presto	Non molto presto	Tardi	Molto tardi
Mi accorgo subito che i miei pensieri stanno prendendo una piega negativa	Subito	Quasi subito	Dopo un po	Troppo tardi

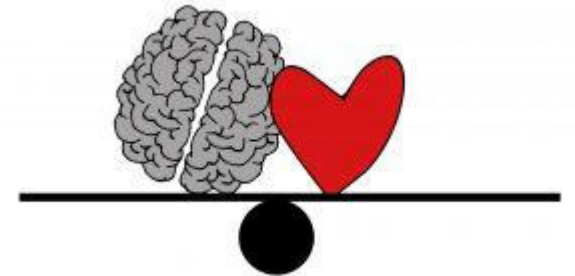


# Sviluppare un alto grado di consapevolezza

Assegnatevi 4 punti per ogni risposta A  
3 punti per ogni risposta B  
2 punti per ogni risposta C  
1 punto per ogni risposta D



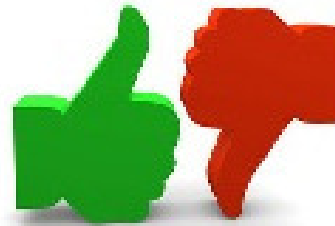
**Da 17 in poi: ve la cavate bene**  
**Da 13 a 16: forse ci vuole un po' di lavoro**  
**Da 9 a 12: c'è da lavorarci seriamente**  
**Meno di 8: siete un disastro!**



# Informazione di BASE!

Quando valuti qualcosa entrano in gioco le tue impressioni, le interpretazioni, le considerazioni e le aspettative che hai su te stesso, sugli altri e sulle diverse situazioni.

In qualunque interazione sociale è la valutazione, non il comportamento a causare la reazione



Le tue valutazioni sono solo tue, ciò significa che hanno un valore solo per te





# Sintonizziamoci sulle fonti

Le nostre valutazioni filtrano le informazioni distorcendole, **sapersi sintonizzare sulle fonti delle informazioni** ci permette di adattarci nella maniera più efficace possibile alle singole situazioni.

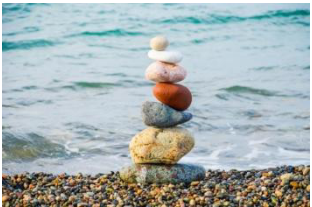


- 1) Sintonizzati sui sensi (*e scindi le informazioni dalle valutazioni*)
- 2) Entra in contatto con i tuoi sentimenti
- 3) Impara quali sono le tue intenzioni
- 4) Presta attenzione alle tue azioni



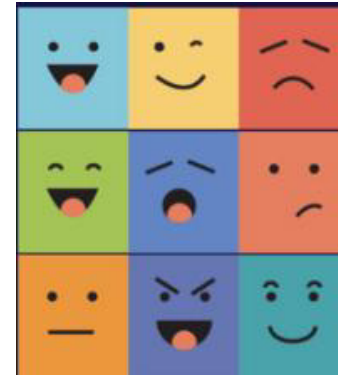
# Sintonizziamoci sulle fonti\_qualche dritta

- Inizia la tua frase con **Secondo me**: *chiarirai meglio i tuoi pensieri ed evidenzierai il fatto che sei tu la persona responsabile delle tue valutazioni*
- Impegnati con regolarità in un **dialogo interiore** “*Secondo me ho ancora un sacco di difficoltà nello studiare questa materia...*”.
- **Sintonizzati sui sensi (e scindi le informazioni dalle valutazioni)** Un modo immediato per conoscere i nostri sentimenti è quello di *percorrere a ritroso i comportamenti. Si tratta cioè di prestare attenzione alle nostre esternazioni comportamentali (rossore, freddo alle mani, schiena rilassata) per inferire il sentimento corrispondente*
- **Entra in contatto con i tuoi sentimenti**
- **Impara quali sono le tue intenzioni**  
*Presta fede al tuo comportamento: Fidati di quello che fai! Se lo hai fatto è perché qualcosa ti ha spinto, la tua intenzione prevalente è quella. Esplorala e dalle un nome. Fidati dei sentimenti: Ti senti felice? Soddisfatto? Molto probabilmente è una situazione che ti corrisponde, che ha soddisfatto un tuo desiderio.*
- **Presta attenzione alle tue azioni** In questo caso la parola fondamentale è **come** svolgiamo le nostre azioni. Il come è una di quelle cose che gli altri notano in maniera immediata.



# Alcune abitudini comuni nelle persone con alta Intelligenza Emotiva

- ✓ Danno un nome ai propri sentimenti, invece di etichettare la gente o le situazioni.
- ✓ Distinguono tra sentimenti e pensieri
- ✓ Si assumono la responsabilità dei propri pensieri
- ✓ Usano le proprie emozioni per prendere decisioni
- ✓ Mostrano rispetto per i sentimenti altrui
- ✓ Si motivano invece di arrabbiarsi
- ✓ Si esercitano a ricavare un valore positivo anche alle emozioni negative
- ✓ Evitano le persone che le rifiutano o non rispettano i loro sentimenti



---

# Grazie per l'attenzione e in bocca al lupo!

[rpisciotta@co.anpalservizi.it](mailto:rpisciotta@co.anpalservizi.it)

