

MAPPA DELLE SOFT SKILLS

A. Competenze relazionali

○ Competenze interpersonali

▪ Assertività

1. **Equilibrio:** Sostengo i miei punti di vista, rispettando quelli degli altri.
2. **Pacatezza:** Ricevo le critiche con serenità e so rispondere con obiettività.
3. **Richiesta:** Manifesto con chiarezza le richieste corrispondenti alle mie intenzioni e aspettative.
4. **Autonomia:** Considero con attenzione le opinioni o le proposte altrui, ma se non sono d'accordo so dissentire o rifiutare.

▪ Accoglienza

5. **Cordialità:** Manifesto interesse nei confronti di chi si rapporta con me (ad esempio: lo saluto per primo, lo metto a suo agio).
6. **Semplicità:** Elimino barriere che potrebbero farmi sentire diversa/o o distante (come, ad esempio: formalità nel modo di vestire, ricercatezza nel modo di parlare, superiorità nel modo di rapportarmi).
7. **Apertura:** Sono aperta/o di fronte alla diversità, senza tramutarla inconsapevolmente in un giudizio di valore.
8. **Affinità:** Valorizzo ciò che mi accomuna con l'altro (interessi, gusti, esperienze, etc.).

▪ Fiducia

9. **Sospensione del giudizio:** Limito i giudizi alle situazioni nelle quali sono chiamata/o a giudicare.
10. **Atteggiamento non giudicante:** Esprimo il mio punto di vista sotto forma di osservazione o impressione che consegno all'altro perché la utilizzi dal suo punto di vista.
11. **Mitezza:** Di fronte ad affermazioni che mi appaiono sbagliate, anziché contestarle aiuto l'altro a valutare i fatti, a distinguerli dalle interpretazioni e a riconoscere le sue opinioni come opinioni.
12. **Credito:** Dò credito all'altro circa la sua capacità di trovare soluzioni ai propri problemi e le assecondo seguendo, nell'aiutarlo, le strade che lui indica.

▪ Gestione del conflitto

13. **Prevenzione:** Evito che la diversità di caratteristiche e opinioni rispetto a qualcuno degeneri in conflitto, rafforzando punti di contatto e di affinità con lui.

14. **Diagnosi:** Quando avverto disagio e/o diffidenza nei confronti di qualcuno, li esplicito, senza permettere che rimangano latenti.
15. **Recupero:** Quando la relazione personale con qualcuno è stata danneggiata, manifesto presto in modo concreto l'interesse a restaurarla.
16. **Correttezza:** Quando ho sbagliato so chiedere scusa.

○ Competenze comunicative

▪ Ascolto

17. **Attenzione:** Dedico a chi mi parla tutta la mia attenzione, senza farmi distrarre da altro.
18. **Percezione:** Presto attenzione non soltanto a ciò che l'altro dice, ma anche a come lo dice e a come si comporta mentre lo dice.
19. **Interpretazione autentica:** Chiedo conferma all'altro di aver capito correttamente il suo pensiero e del significato da attribuire ai segnali non verbali e paraverbali che ho colto.
20. **Convalida:** Fornisco a chi mi parla segnali di conferma che lo sto ascoltando e che ho compreso, almeno, il suo stato d'animo.

▪ Rispecchiamento

21. **Empatia:** Mi lascio coinvolgere dalle emozioni che percepisco in chi mi sta parlando.
22. **Ricalco:** Ricalco con naturalezza qualcosa del suo modo di essere, della sua postura, della sua espressività.
23. **Ripetizione:** Per rendere il suo pensiero utilizzo, talvolta, le stesse parole che lui ha utilizzato.
24. **Uso delle metafore:** Quando il mio interlocutore impiega una metafora, la utilizzo per aiutarlo a chiarire il suo pensiero.

▪ Feedback

25. **Autodescrizione:** Manifesto le mie emozioni come mie, senza qualificarle implicitamente come causate dall'azione dell'altro.
26. **Interrogazione:** Descrivo all'altro la mia percezione dei suoi comportamenti, chiedendogli di chiarirne il significato.
27. **Osservazione positiva:** Metto in luce aspetti oggettivamente positivi del comportamento dell'altro, senza sconfinare nell'elogio.
28. **Osservazione negativa:** Faccio presenti errori e limiti del comportamento dell'altro, senza sconfinare nel rimprovero.

▪ Incisività

29. **Ordine espositivo:** Nel comunicare contenuti complessi organizzo la struttura del discorso, dichiarando le mie intenzioni e consentendo a chi mi ascolta di sapere dove voglio arrivare e a che punto mi trovo.

30. **Coerenza:** Utilizzo il canale paraverbale e non verbale in modo coerente, per guidare l'attenzione e l'interesse di chi mi ascolta verso la comprensione dei contenuti che intendo trasmettere.
31. **Richiamo:** Catturo fin dalle prime battute l'attenzione dei miei interlocutori, focalizzandola su un aspetto che so essere importante per loro.
32. **Coinvolgimento:** Suscito la partecipazione delle persone che mi ascoltano, instaurando con loro un *feeling* e coinvolgendole in un'esperienza interattiva.

B. Competenze gestionali

○ Competenze strategiche

▪ Creatività

33. **Duttilità:** Quando i risultati che ottengo non sono soddisfacenti, riconosco prontamente la necessità di cambiare qualcosa nel mio modo di fare e apro il mio pensiero alla ricerca del nuovo, senza difendere il mantenimento delle mie abitudini.
34. **Cambio di prospettiva:** Quando non riesco a risolvere un problema nei modi ordinari, cerco di inquadrarlo sotto nuovi punti di vista.
35. **Apertura mentale:** Riconosco nei miei stessi giudizi le inevitabili generalizzazioni, cancellazioni e deformazioni e ne faccio il punto di partenza per immaginare azioni diverse da quelle che prima ritenevo possibili.
36. **Flessibilità mentale:** Adatto con prontezza il significato dei termini al contesto cui si riferiscono.

▪ Apprendimento

37. **Esperienza:** Mi confronto con la realtà e rifletto sull'esperienza per sapere in che cosa migliorare.
38. **Umiltà:** Sono oggettiva/o nella valutazione di me e di ciò che mi riguarda, senza lasciarmi condizionare dall'amor proprio.
39. **Serenità:** Sono libera/o dalla preoccupazione di sbagliare ma riconosco con sincerità i miei errori quando emergono.
40. **Interesse a migliorare:** Utilizzo l'errore come punto di partenza per capire come posso fare meglio in futuro.

▪ Progettualità

41. **Tensione ideale:** Faccio chiarezza dentro di me su cosa realmente voglio realizzare nella vita per sentirmi felice.
42. **Concretezza:** Collego la realizzazione del mio sogno con azioni concrete, alla mia portata.
43. **Realismo:** Rifletto sulle condizioni di realizzabilità dei miei desideri per trasformarli in obiettivi.
44. **Orientamento al risultato:** Sono proiettata/o verso la realizzazione di risultati altrettanto chiari e significativi come i problemi che sperimento.

- Proattività
 - 45. **Riflessione:** Dedico tempo di qualità alla riflessione sui miei progetti e sulle azioni da compiere per realizzarli.
 - 46. **Concentrazione:** Identifico le azioni importanti e concentro tempo ed energie su di esse, anziché disperdermi a inseguire le urgenze.
 - 47. **Audacia:** Comincio ad agire per realizzare il mio progetto anche se non ho la certezza del risultato, superando la pigrizia e il timore del rifiuto.
 - 48. **Autocontrollo:** Quando provo paura, anziché ignorarla la interrogo per chiarire a me stessa/o che cosa temo che succeda e recuperare la libertà di agire in modo razionale.
- Competenze manageriali
 - Motivazione
 - 49. **Condivisione:** Coinvolgo i miei collaboratori nella definizione degli obiettivi.
 - 50. **Profondità:** Conosco i bisogni, le capacità, le convinzioni, i valori, l'identità e la missione personale dei miei collaboratori.
 - 51. **Envisioning:** Senza limitarmi ad agire sulla motivazione estrinseca, trasmetto a ciascuno dei miei collaboratori la mia *vision*, evidenzio i punti di contatto con la sua e lo aiuto ad allineare il modo di lavorare con i suoi valori e bisogni.
 - 52. **Commitment:** Verifico che ogni collaboratore assuma una chiara responsabilità rispetto ai compiti che ha assunto.
 - Interazione
 - 53. **Informazione:** Quando entro in possesso di un'informazione mi domando a quali persone è necessario, ovvero opportuno, che io la trasmetta.
 - 54. **Selezione:** Riferisco a chi di dovere soltanto le cose importanti, lo faccio con brevità ed evito di riferire cose poco importanti.
 - 55. **Prudenza:** Prima di decidere qualcosa che rientra nella mia competenza, mi domando a chi è necessario, ovvero opportuno, chiedere un parere.
 - 56. **Discernimento:** Mi consulto con qualcuno quando giudico opportuno il suo parere ed evito di farlo quando ho tutti gli elementi per decidere.
 - Mediazione
 - 57. **Calma:** Quando incontro opposizione su una questione che mi sta a cuore, mantengo i nervi saldi e tratto il mio interlocutore con rispetto e correttezza.
 - 58. **Lucidità:** In tali situazioni so cercare, con mente lucida, una soluzione diversa da quella che inizialmente propugnavo.

- 59. Distanziamento:** Per trovare questa soluzione, so distanziarmi dalle mie esigenze e mettermi nei panni dell'altro.
- 60. Ricerca di alternative:** Cerco di capire lo scopo per cui il mio oppositore vuole qualcosa di incompatibile con la mia pretesa, e faccio venire alla luce altre modalità possibili per permettergli di raggiungere egualmente il suo scopo.

▪ Formazione

- 61. Championing:** Intuisco ciò che una persona potrebbe diventare, partendo da ciò che attualmente è.
- 62. Stima:** Sono consapevole di quali sono i punti di forza dei miei collaboratori.
- 63. Comprensione:** Ho una visione sostanzialmente positiva dei miei collaboratori, come cornice che inquadra le loro aree di miglioramento e i loro difetti.
- 64. Esigenza:** Fornisco ai miei collaboratori *feedback* e riflessioni di sintesi sul loro operato, negli aspetti in cui questo può essere migliorato.

Tratto da <http://www.iltuocoach.it/assessment-delle-soft-skills-per-professionisti/>