

NON POSSO  
INSEGNARE NIENTE  
A NESSUNO PERCHÉ  
OGNUNO DEVE FARE IL  
SUO PERCORSO

Aida Menini



**VOLA**  
**LAURA**

Cognome.....  
Nome.....  
nato il.....  
(atto n..... P..... S.....)  
a..... (.....)  
Cittadinanza.....  
Residenza.....  
Via.....  
Stato civile.....  
**Tecnica di Radioterapia**  
Professione  
**Coordinatrice Radioterapia U2**  
CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI

Statura.....  
Capelli.....  
Occhi.....  
Segni particolari.....  
**Curiosa, golosa (di pizza),  
una che «osa»**



Firma del titolare.....  
..... *li* .....

Impronta del dito indice sinistro	IL SINDACO
	



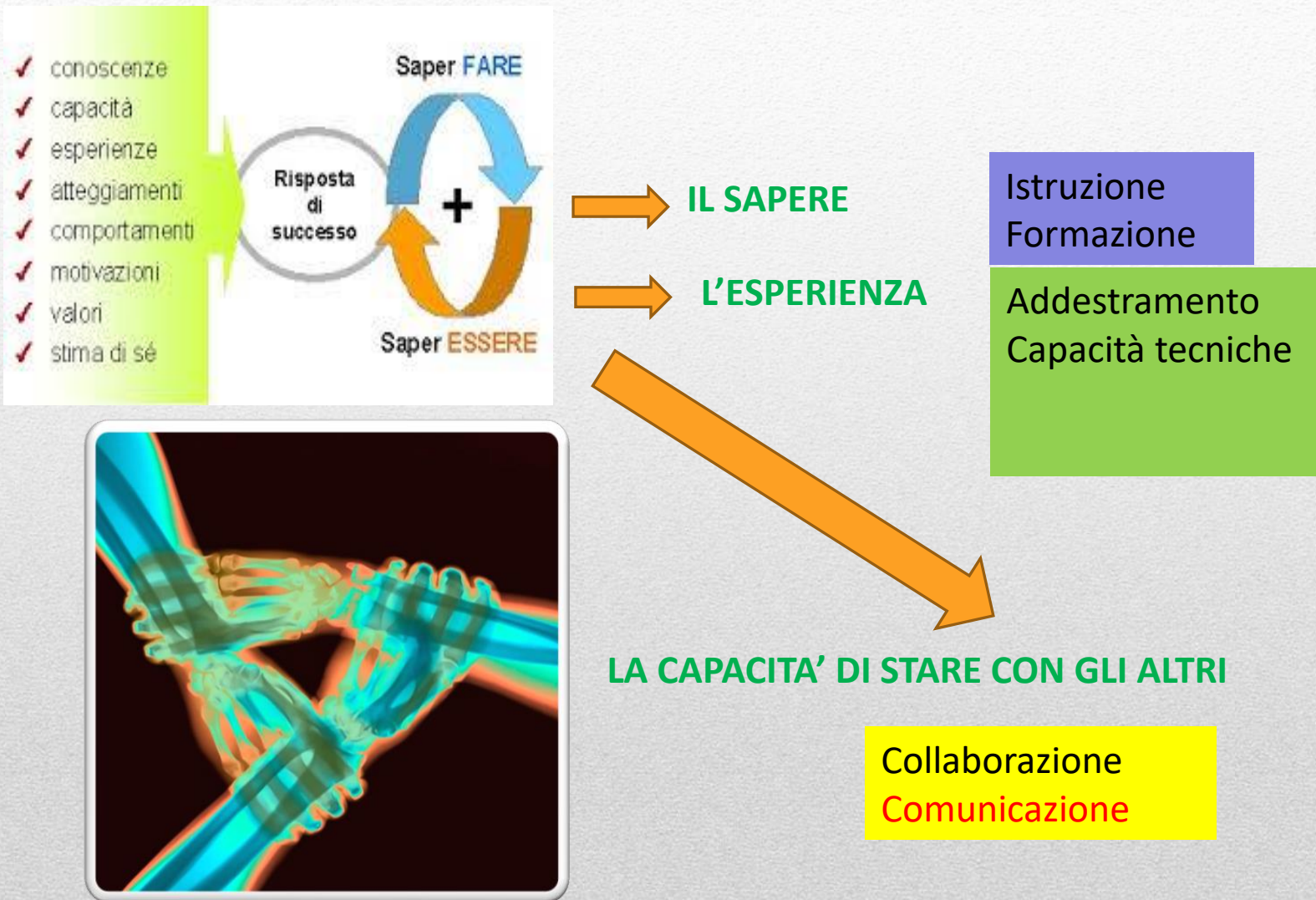
Associazione Scientifica Infermieri Esperti Comunicazione Ipnotica



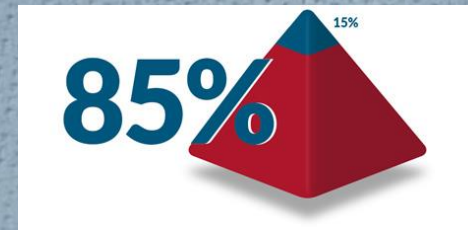
**LE COMPETENZE TRASVERSALI IN SANITÀ:  
cosa sono, perché sono importanti  
e come allenarle**



# PROFESSIONALITA': la competenza come...



# PARLIAMO DI SKILLS



***Hard o soft: qual è la più importante?***



# PERCHE' FANNO LA DIFFERENZA



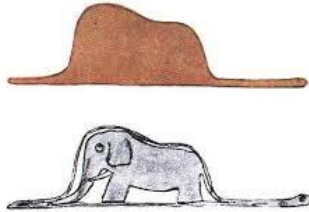
JACK MA





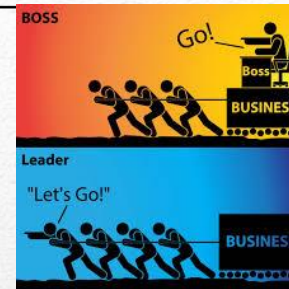
## CREATIVITA'

usare l'immaginazione, sperimentare, trovare soluzioni nuove, essere curiosi, non farsi schiacciare dalla routine e dalle abitudini, rompere gli schemi



## LEADERSHIP

Quando parli le persone ti seguono e si fidano di te



## MENTORING

Ti piace poter trasmettere quello che impari anche agli altri.



## NEGOZIAZIONE

Hai chiaro quello che vuoi e sai trovare sempre la strada per ottenerlo! Negoziare con gli altri per te è trovare sempre una via di mezzo!



## NETWORKING

Mettere in contatto le persone se insieme possono creare un valore!

## PROATTIVITA'

Fai le cose prima che gli altri te le chiedano



## RESILIENZA

ogni sfida è un'opportunità!

## PRECISIONE

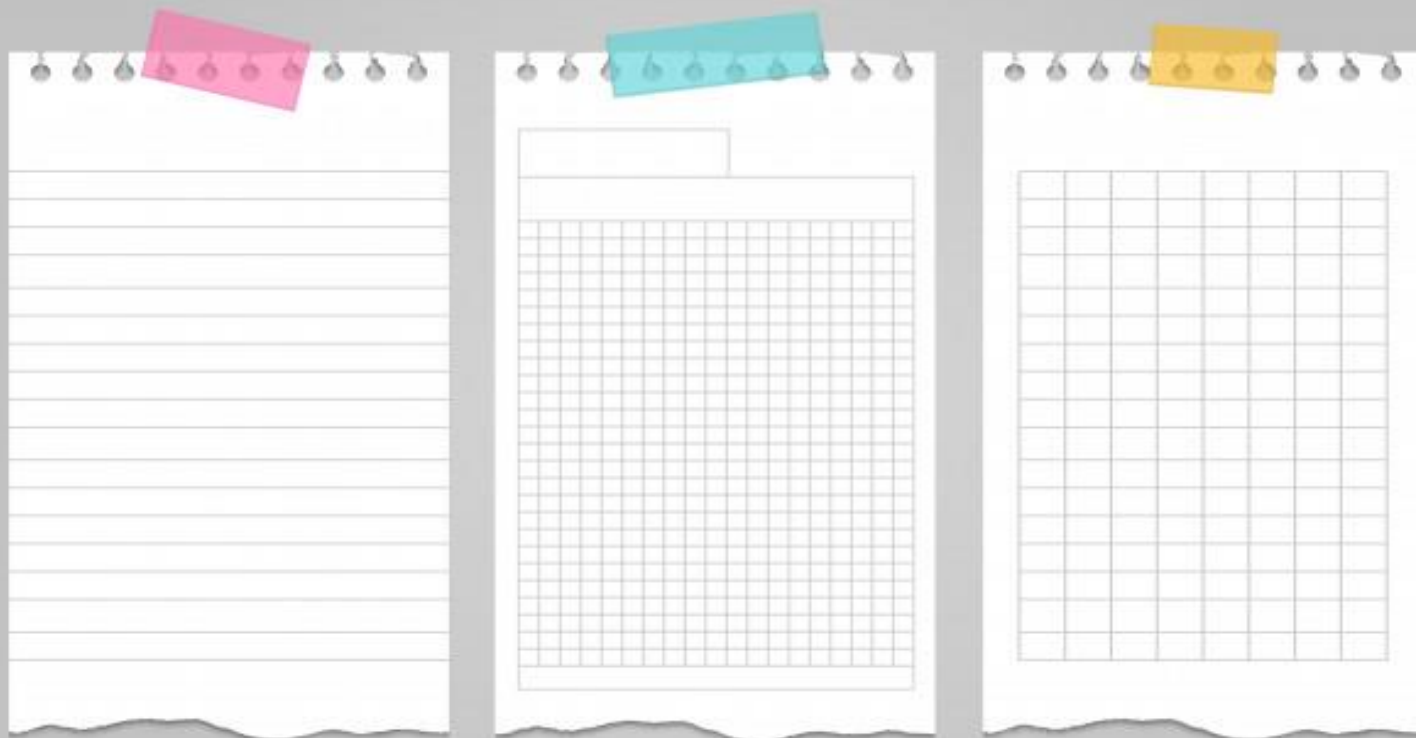
curare nei minimi dettagli, perché si sa che sono i dettagli a fare la differenza!



## TEAM WORKING

con il talento si vincono le partite, ma è con il lavoro di squadra che si vincono i campionati!

# QUALI SERVONO AL PROFESSIONISTA SANITARIO





# SI POSSONO MISURARE LE SOFT SKILLS?

The screenshot shows the edX website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Corsi', 'Programmi e lauree', 'Scuole e partner', and 'edX for Business'. A search bar contains the text 'soft skills'. Below the search bar, there are several filter buttons: 'Soggetto', 'Compagno', 'Programma', 'Livello', 'Disponibilità', and 'Linguaggio'. The main content area displays 'Programmi "soft skills" (5 risultati)'. Three program cards are visible, each with a university logo and a brief description of the program.

The screenshot shows the EUCA (European University College Association) website. The header includes the EUCA logo and the tagline 'Residential life made in Europe!'. The main content area is titled 'SOFT SKILL' and includes a definition: 'Soft Skills represent a dynamic combination of cognitive and meta-cognitive skills, interpersonal, intellectual and practical skills. Soft skills help people to adapt and behave positively so that they can deal effectively with the challenges of their professional and everyday life'. A graphic of colorful gears is positioned at the bottom right of the page.

Sono la cartina tornasole del tuo  
COMPORTAMENTO



ASSERTIVITA'

EMPATIA

COMPETENZA E PROFESSIONALITA'

COMUNICAZIONE

AFFIDABILITA'

CORTESIA

TEMPESTIVITA'



## Competenze personali

- Resilienza
- Responsabilità
- Dedizione
- Motivazione
- Curiosità
- Autodisciplina
- Autoriflessione
- Fiducia in se stessi

## Competenze sociali

- Sensibilità/empatia
- Capacità d'integrazione
- Capacità comunicative
- Spirito critico
- Conoscenza della natura umana
- Capacità di lavoro in team
- Capacità di interazione

## Competenze metodologiche

- Capacità di analisi
- Capacità organizzative
- Capacità di presentazione
- Capacità di problem solving
- Resistenza allo stress
- Gestione nuovi media



**1. ATTITUDINE ALLA LEADERSHIP**

**2. PRODUTTIVITA'**

**3. TEAM WORKING**

**4. COMUNICAZIONE  
EFFICACE**



# INTELLIGENZA EMOTIVA



CONSAPEVOLEZZA  
DI SE'



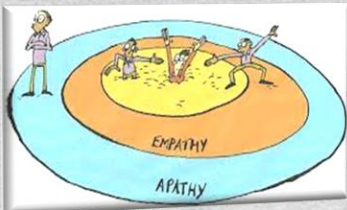
GESTIONE DI SE'



CONSAPEVOLEZZA  
SOCIALE



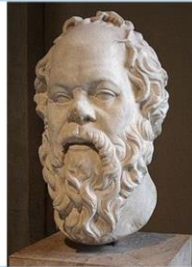
ABILITA' SOCIALI



# LE SOFT SKILLS DELLA LEADERSHIP

IL PUNTO DI PARTENZA: **AUTOCONSAPEVOLEZZA**  
Conosci te stesso

- Comprendere a fondo le proprie **emozioni**
- I punti di **forza**
- I punti di **debolezza**
- I **bisogni**
- Gli **obiettivi**
- I **valori**
- Le **energie che ci muovono**
- .....



Il bello della consapevolezza è che  
permette  
di interrompere uno schema mentale.  
Louise L. Hay

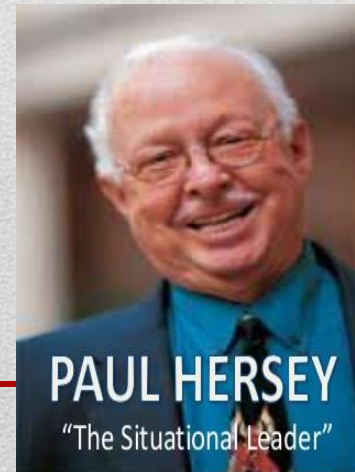
DIRIGERE

COACHING

SOSTENERE

DELEGARE

Leadership situazionale

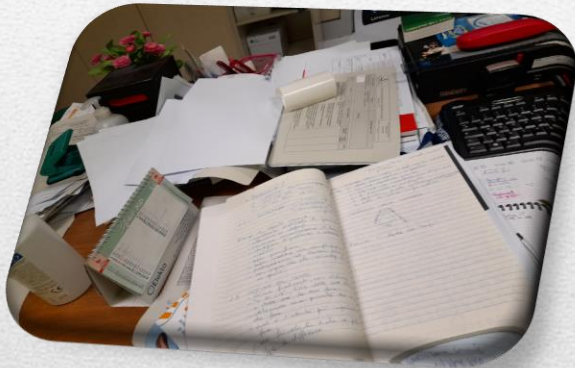






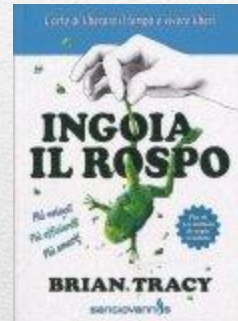
# LE SOFT SKILLS DELLA PRODUTTIVITA'

## CAPACITA' ORGANIZZATIVA

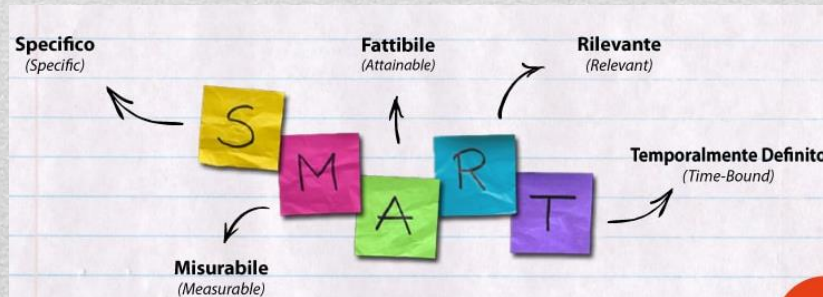
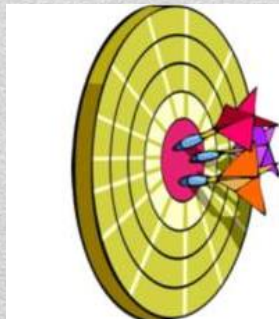


## GESTIONE DEL TEMPO

	Urgente	Non Urgente
Importante	Il bambino piange La cucina va a fuoco Qualcuno chiama 1	Esercitare la Vocazione alla pianificazione 2
Non importante	Interruzioni Distrazioni Altre chiamate 3	Divertimento Lavoro inutile Perdita di tempo 4



## CULTURA DEGLI OBIETTIVI





# Esercizio dei «Ladri del tempo»

Scegline massimo 3 e lavoraci nel prossimo mese:

Manca lo scopo/scopo poco chiaro

Incapacità di dare le priorità

Pretesa di far troppe cose insieme

Ansia

Disorganizzazione personale

(documenti/casa/macchina)

Mancanza di motivazione

Interruzioni di natura diversa da quello

che si sta facendo

Non saper dire di NO

Mancanza di informazioni

Mancanza di autodisciplina

Deconcentrazione

Non saper ascoltare

Distrazione (le chiacchiere, il cellulare...)

Indecisione





# LE SOFT SKILLS DEL TEAM WORKING



**NEGOZIAZIONE**

**SAPER  
COOPERARE**



**PROBLEM SOLVING**

**METODO S.O.S.**

- SCOMPONI
- OSSERVA
- SOSTITUISCI





Mancanza di  
attenzione ai  
risultati

Focalizzati sui risultati collettivi

Mancata assunzione  
della responsabilità

Fronteggia le questioni difficili

Mancanza di impegno

Costringi alla chiarezza e alla chiusura  
delle questioni sospese

Paura del conflitto

Scava alla ricerca del conflitto

Mancanza di fiducia

Parti per primo!





# LE SOFT SKILLS DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE



## ASCOLTO ATTIVO



## USO DELLA LINGUISTICA

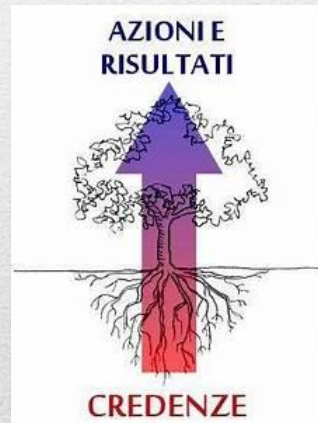


## PUBLIC SPEAKING

Individuare i punti di forza, le aree di miglioramento, le leve motivazionali, SI... ed anche la più corretta modalità di comunicazione con i collaboratori

### 3 STRUMENTI

#### Piramide di Maslow





# Perché una buona comunicazione è importante?



aiuta a fare una diagnosi/anamnesi accurata



aiuta a riconoscere gli stati di disagio emozionale nei pazienti e rispondere in modo appropriato diminuendone l'ansia

Pazienti che accettano e seguono le indicazioni terapeutiche



# In una comunicazione non adeguata...

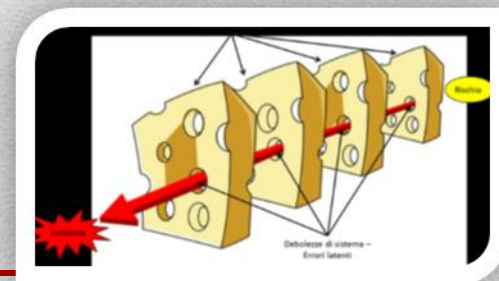


- Il professionista sanitario non ascolta, è distratto, indaffarato, frettoloso
- Non fornisce le informazioni richieste
- Mostra mancanza di rispetto per il paziente

- Ricerca sulla soddisfazione dei pazienti
  - Hikson et al JAMA 1994,



La Legge 219/2017 sottolinea che "il **tempo della comunicazione** tra medico e paziente costituisce **tempo di cura**".





La gente non ascolta, aspetta solo il suo turno per parlare.  
Chuck Palahniuk

*Ti sto ascoltando*



*Con la bocca chiusa*



*Guardandoti negli occhi*



*Con il cervello acceso*



# 1° Esercizio sull'ascolto attivo

- Quali sono le tue difficoltà nell'ascoltare gli altri?
- Quali sono le caratteristiche dell'altro che ti facilitano l'ascolto?
- Quali sono le caratteristiche dell'altro che ti ostacolano l'ascolto?





## 2° Esercizio sull'ascolto attivo

La prossima volta che parli con qualcuno prova a porti questa domanda:

- ❖ Quali emozioni ha provato l'altro?
- ❖ Da quali indizi l'ho capito?
- ❖ In che modo ho reagito alle sue parole?
- ❖ In che modo ho reagito alle sue emozioni?



# Come acquisire consapevolezza?

Pensiamo di avere qualche soft skills tra quelle citate? Come possiamo migliorarne altre?

Possiamo chiedere a parenti, colleghi, amici quali soft skills pensano che abbiamo

Sviluppare una mentalità di crescita

Espandere la conoscenza e la comprensione

Cercare/sfruttare opportunità per far pratica

Chiedere spesso un feedback costruttivo





## Come migliorarle? 6 strategie....

1. Scegliete una soft skills che volete migliorare e iniziate a praticarla costantemente

2. Osservate e copiate negli altri la soft skills che ritenete positive

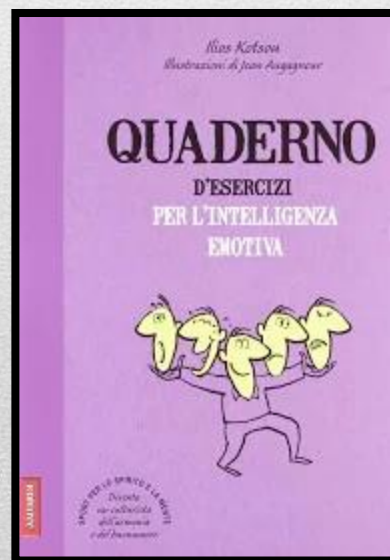
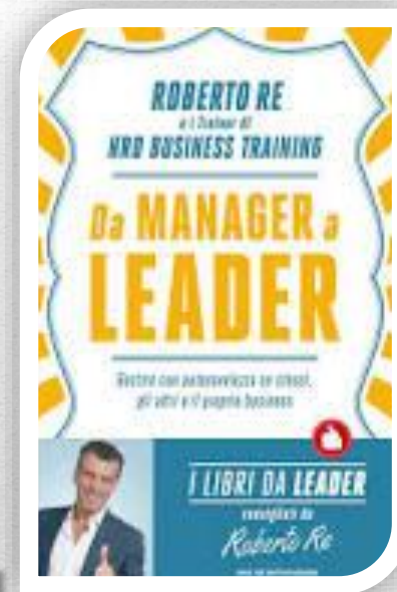
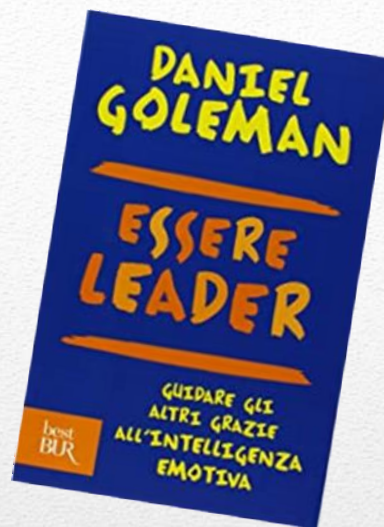
3. Stabilite dei punti di arrivo nel vostro processo di miglioramento

4. Cercate risorse che vi aiutino a imparare

5. Chiedete a un coach

6. Fate pratica con un amico con il role playing

---



# Bibliografia



**Grazie per l'attenzione!**

