

La crisi e il fattore umano

Qualche strumento per il
professionista

9 Febbraio 2017

Il fattore umano



L'azione del professionista

- Perché
- Chi/a chi
- Che cosa
- Quando
- Come

L'errore di Cartesio



Emozioni primarie



Il nostro interlocutore

- Gli elementi “fattuali”
- Chi vuole apparire
- Che cosa desidera
- Che cosa teme
- Come possiamo apparirgli una risorsa e non un ostacolo
- Aiutare ad aiutare (se stesso e gli altri)

Appunti filosofici

- Corriamo senza curarci del precipizio, dopo aver messo qualcosa davanti a noi per impedircene la vista.
- Di solito siamo meglio convinti dalle ragioni che troviamo da noi stessi, che da quelle che ci provengono dagli altri.
- Quando si vuole riprendere utilmente qualcuno e mostrargli che si inganna, bisogna osservare da che punto di vista egli considera la cosa, perché da quel lato ordinariamente la cosa è vera, bisogna, quindi, dargli atto di questa verità, ma bisogna anche scoprirgli il lato falso. Ed egli è lieto di questo perché vede che non s'ingannava ma che soltanto non aveva considerato la cosa sotto tutti gli aspetti. Ora, nessuno si vergogna di non arrivare a tutto, ma nessuno vuole riconoscere d'essersi ingannato.

Competenze chiave del 2020



- 1) Complex problem solving
- 2) Pensiero critico
- 3) Creatività
- 4) Gestione delle persone
- 5) Capacità di coordinarsi con gli altri
- 6) Intelligenza emotiva
- 7) Capacità di giudizio e di prendere decisioni
- 8) Service orientation
- 9) Negoziazione
- 10) Flessibilità cognitiva

In sintesi

- Osservazione
- Ascolto
- Chiarezza dell'obiettivo
- Consapevolezza di se stesso e dell'altro
- Verifica attraverso il comportanto

Anche se la crisi è inevitabile
il trauma non lo è