

Soft's skills dictionary  
Hard skills in ambito HR

La trasformazione aziendale attraverso  
l'innovazione organizzativa.

HR

# Diamo valore alle tue risorse.



In un contesto complesso e in continua ridefinizione come quello a cui si è esposti oggi, le procedure e le regole aziendali costituiscono solo una parte dei meccanismi con cui un'organizzazione crea il suo valore. L'altra parte, quella informale, fatta di networking, di capacità di auto attivazione, di fiducia, di passione, rappresenta un *asset* sempre più strategico, perché in grado di garantire l'agilità, la robustezza, l'innovazione, la circolazione delle storie e delle conoscenze di successo di cui un contesto aziendale, ha sempre più bisogno.

Oggi il lavoro in team è all'ordine del giorno e diventa indispensabile gestire il rapporto con l'altro, si tratti di un collega o di un cliente, per cui le competenze trasversali sono fondamentali. Sono però altrettanto importanti le competenze tecniche, perché la concorrenza è tanta e la qualità si può ottenere solo attraverso un'ottima preparazione tecnica. Quindi cosa prediligere? Sono necessarie entrambe: le competenze tecniche sono la base da cui partire e su cui innescare le competenze trasversali per potenziare ed esprimere al meglio le nostre capacità.

### **Soft e Hard skills: cosa sono e perché sono importanti**

La chiave del successo personale in ogni struttura organizzativa e in ogni settore è rappresentata dalle competenze tecniche acquisite durante il percorso formativo e nell'esperienza professionale, ma anche dalle cosiddette *"competenze trasversali o meta competenze"*.

Individuarle e distinguerle ci porta a definire un metodo di lavoro per l'organizzazione interessata.

**Soft skills:** sono capacità e qualità personali che assumono forme diverse nei vari contesti e che continuano a svilupparsi durante tutto l'arco della vita. Si tratta di competenze relazionali e comportamentali come, ad esempio, l'autonomia, l'autostima, la fiducia, la resistenza allo stress, la capacità di comunicare efficacemente e di negoziare, la flessibilità, etc.

**Hard skills:** si tratta di conoscenze e abilità fondate attraverso studi, specializzazioni ed esperienze nel settore specifico. Sono imprescindibili per determinati ruoli e carriere e per questo motivo sono pre-requisiti in fase di selezione del personale.

Per queste ragioni, è molto importante conoscersi e scegliere il percorso professionale più adeguato, allenare costantemente le proprie soft skills per aumentare il potenziale di impiego, la cosiddetta *employability*, e per sviluppare in modo sinergico e armonioso il talento personale.

### **La nostra proposta**

Cosa motiva davvero le persone? Come fare per attrarre i migliori talenti e trattenerli all'interno dell'organizzazione? Come progettare un efficace sistema di valutazione delle prestazioni? Queste alcune delle domande a cui il nostro Progetto cerca di rispondere, dando ai partecipanti la possibilità di acquisire gli strumenti per leggere la complessità dei cambiamenti in atto ed acquisire abilità, visione e strategie di gestione delle persone e dell'organizzazione.

## "SOFT SKILLS'S DICTIONARY"

Corsi finalizzati all'approfondimento delle competenze trasversali, idonee a muoversi con dimestichezza e sicurezza nelle rispettive aree di competenza.  
Le seguenti attività possono essere distribuite singolarmente o come unicum.

CORSI	DURATA (ore)	AULA	ACTION LEARNING	CONTENUTI
Leadership	16	8	8	<p><b>Il percorso sviluppa la capacità di ottenere il consenso e la collaborazione, di guidare e motivare singole persone o gruppi al raggiungimento degli obiettivi prefissati, attraverso l'approfondimento di:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stili di leadership; • Gestione del conflitto; • Rapporto con il team; • Motivazione.</li> </ul>
Public speaking	16	8	8	<p><b>Il percorso si propone di fornire metodologie di comunicazione efficace in pubblico al fine di valorizzare le proprie proposte, in particolare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dello stress; • Tecniche per la comunicazione verbale; • Elementi di PNL: utilizzo di supporti visivi; • Gestione dell'emotività per il miglioramento delle performance.</li> </ul>
Effective communication	16	8	8	<p><b>Il percorso offre la possibilità di utilizzare la forma di comunicazione più efficace ed efficiente. Consta, infatti, dei seguenti aspetti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione verbale e non verbale; • Strumenti della comunicazione; • Il processo comunicativo; • Comunicazione empatica.</li> </ul>
Team working	16	8	8	<p><b>Il percorso favorisce le basi per una cooperazione coordinata tra settori con diverse responsabilità, e non solo. Si affronterà:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppo vs. gruppo di lavoro; • Scopi e vantaggi del team working; • Il ruolo del team leader; • Gestione del conflitto.</li> </ul>
Problem solving	16	8	8	<p><b>Il percorso è volto perchè si acquisisca la capacità di risoluzione tempestiva delle problematiche e la capacità di prendere rapidamente decisioni, con strumenti come:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problema tecnico e problema comportamentale; • Le fasi del problem solving; • Tecnica del Brainstorming: fasi e regole; • Gestione del tempo.</li> </ul>

## "SOFT SKILLS'S DICTIONARY"

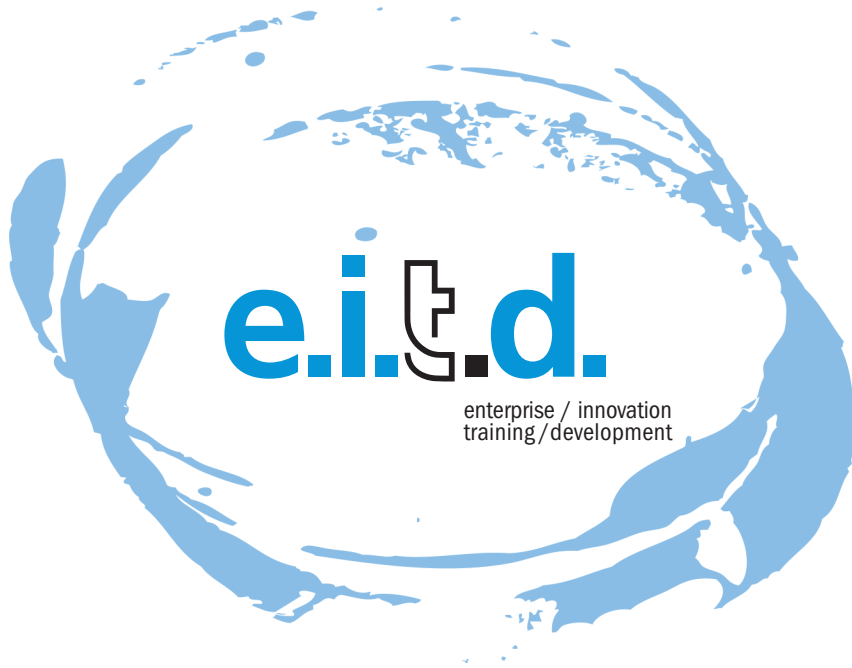
Corsi finalizzati all'approfondimento delle competenze trasversali, idonee a muoversi con dimestichezza e sicurezza nelle rispettive aree di competenza.  
Le seguenti attività possono essere distribuite singolarmente o come unicum.

CORSI	DURATA (ore)	AULA	ACTION LEARNING	CONTENUTI
Learning agility	16	8	8	<p><b>Il percorso è volto a fare un balzo in avanti rispetto al concetto di intuizione, concentrandosi su argomenti come:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oltre la flessibilità; • Capacità di previsione; • Le quattro "agility": cambiamento, gestione delle persone, mentale e nei risultati; • Analisi del contesto.</li> </ul>
Goal-oriented	16	8	8	<p><b>Il percorso intende far comprendere l'importanza nel raggiungimento di un risultato, con l'approfondimento di:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottimizzare i processi produttivi con le tecniche di Time management; • La comunicazione persuasiva; • Individuazione delle priorità; • Autorevolezza vs. autorità.</li> </ul>
Proattività	16	8	8	<p><b>Il percorso offre la possibilità di agire in anticipo per una situazione futura, piuttosto che reagire, con i seguenti strumenti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del rischio; • Spirito di iniziativa; • Mentalità imprenditoriale; • Costanza e action plan.</li> </ul>
Self-empowerment	16	8	8	<p><b>Il percorso intende far emergere la consapevolezza delle capacità di ogni risorsa e di conseguenza, valutando positivamente le proprie competenze. Si affronteranno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelligenza emotiva: autocontrollo e gestione delle emozioni; • Autostima ed autoefficacia; • Motivazione intrinseca ed estrinseca; • Gli effetti della "responsabilità".</li> </ul>
Autonomia e Responsabilità	16	8	8	<p><b>Il percorso intende far sviluppare la consapevolezza di quelle che sono le attese, da parte dell'azienda, in riferimento alla posizione organizzativa ricoperta e l'azione svolta in modo autosufficiente. Si concentrerà su:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il modello GROW; • Il concetto di role identity; • Self management; • Gestione delle criticità.</li> </ul>

## “LE HARD SKILLS DEL SETTORE HR”

Interventi di trasferimento di conoscenze e competenze tecniche che mirano a gestire correttamente e con profitto l'area risorse umane.  
Le seguenti attività possono essere distribuite singolarmente o come unicum.

CORSI	DURATA (ore)	AULA	ACTION LEARNING	CONTENUTI
Selezione del personale	40	24	16	Il percorso si propone di fornire metodologie e strumenti adatti per la selezione del personale, soffermandosi su aspetti di maggior rilievo, come: • Definizione del bisogno di selezione e Job profile; • Strategia di recruiting; • Screening candidature; • Tecniche e strumenti per la selezione. Il bilancio di competenze; • L'assessment center; • Inserimento ed induction nuove risorse.
Performance management	40	24	16	Il percorso affronta i vari step necessari per la riuscita di un buon sistema di valutazione delle prestazioni. In particolare: • Analisi della struttura organizzativa (Job analysis per definire gli obiettivi di posizione, mappatura profili di ruolo, valutazione delle posizioni organizzative); • Definizione delle metodologie operative (modalità di rilevazione delle performance, scale di valutazione, periodicità e revisioni); • Redazione di schede di valutazione e manuali operativi per i valutatori; • Definizione del sistema premiante.
Retention del personale	40	24	16	Il percorso mostra come la risorsa, oltre ad essere selezionata, debba essere soprattutto “trattenuta”, con strumenti specifici e ad hoc. Si affronteranno argomenti come: • Customer retention e Employee retention; • Talent Management: percorsi di carriera e job rotation; • Welfare aziendale; • Progetti di formazione on the job; • Benefit & Compensation; • Training aziendale.
Reengineering organizzativo	80	48	32	Il percorso ha lo scopo di fornire elementi idonei per agire sull'ottimizzazione di alcune variabili organizzative, approfondendo i seguenti aspetti: • Carte organizzative cartacee: come costruirle e aggiornarle; • Analisi dei processi AS IS (interviste organizzative); • Riprogettazione (TO BE) dei processi aziendali in ottica di efficacia ed efficienza; • Introduzione di nuovi processi finalizzati al cost saving e cost controlling; • Strutturazione/revisione delle job description di ruolo in coerenza con i nuovi processi e le nuove procedure.
Organizzazione aziendale, strategia aziendale e risorse umane	40	24	16	Il percorso ha lo scopo di trasferire le skills necessarie per individuare, organizzare, gestire e valorizzare in maniera ottimale le persone che lavorano. Si affronteranno argomenti come: • Il modello sistemico del comportamento, delle decisioni e delle azioni; • La pianificazione delle risorse umane; • Sottosistemi: strategico organizzativo-economico/finanziario • Lo Strategic Human Resource Management • Hr e la trasformazione digitale



**e.i.t.d.**

enterprise / innovation  
training / development

# e.i.t.d.

enterprise / innovation  
training / development

Via Vicinale Santa Maria del Pianto, 1 - 80143 Napoli - Italy

Tel. +39 081 7872851 - Fax +39 081 7872831

[www.eitd.it](http://www.eitd.it) - [info@eitd.it](mailto:info@eitd.it)

Follow us



**Training partner**

**Reliance** |   
Consulting Group

[www.relianceconsultinggroup.com](http://www.relianceconsultinggroup.com)