

SOFT SKILLS

Cosa sono le Soft Skills

Soft skills è il termine inglese utilizzato per riferirsi a quelle che in italiano sono chiamate competenze trasversali; il termine è complementare a “hard skills” con cui si fa riferimento alle competenze tecniche. Nel complesso dibattito sulle competenze per cercare di capire quali sono quelle “chiave” per avere successo nella vita professionale, possiamo individuare diverse scuole di pensiero, e quasi tutte, infatti, condividono l’idea che le competenze si possono dividere in due macro categorie: competenze tecniche e competenze trasversali.

Competenze tecniche

Le competenze tecnico professionali sono altamente specifiche, connesse a un contenuto lavorativo e si identificano in mestieri e ambiti professionali. Per il falegname ad esempio le capacità tecniche possono essere la capacità di lavorazione del legno e di assemblaggio del mobile. Per un medico chirurgo una competenza tecnica può essere seguire la sutura di ferite sulla base di protocolli condivisi.

Competenze trasversali

Le competenze trasversali consentono la traduzione di saperi e capacità in comportamenti efficaci; sono strategie generali, non legate a specifici ambiti lavorativi: possono essere

trasferite da un contesto a un altro. Hanno più a che fare con “chi siamo” rispetto a “quanto sappiamo”. Esempi di competenze

trasversali sono: ascoltare attivamente, gestire emozioni, gestire lo stress, negoziare, coordinare gruppi di lavoro, risolvere problemi, prendere decisioni, sviluppare soluzioni creative, diagnosticare le proprie competenze, anticipare il cambiamento.

ALCUNI ESEMPI



Possedere competenze trasversali nel contesto lavorativo fa la differenza, un esempio in campo medico: è dimostrato che i dottori più empatici sono quelli che riescono anche a far guarire meglio i pazienti perché li mettono in uno stato emozionale positivo.

Inoltre, la padronanza di competenze trasversali quali la gestione della rabbia e dello stress rende possibile l'espressione delle capacità tecniche. Per rimanere sempre in campo medico, se sono molto stressata o fortemente arrabbiata

la mia capacità di eseguire con precisione una tecnica chirurgica rischia di essere compromessa.

Le competenze trasversali sono considerate quindi competenze distintive, quelle che fanno la differenza sul campo tra i diversi professionisti.

Soft skills importanti per l'imprenditore



Dalle ricerche su cosa contraddistingue gli imprenditori di successo emerge che i fattori che influenzano profondamente la loro riuscita sono ascrivibili alla categoria delle competenze trasversali o soft skills. Prima di tutto troviamo la capacità di comprendere e gestire le emozioni da cui seguono l'abilità nel gestire il fallimento, l'errore e la frustrazione. Un'altra caratteristica è la tenacia, ossia il non arrendersi e non fermarsi al primo ostacolo o di fronte a un insuccesso: sono persistenti e resilienti. Altre doti importanti sono la capacità di motivare i propri collaboratori, di generare partecipazione, di stimolare e di coordinare.

La disponibilità ad apprendere dell'imprenditore



Risulta essere una competenza tipica anche la disponibilità ad apprendere: gli imprenditori di successo sono curiosi cercano continuamente stimoli e opportunità; vogliono cambiare lo “status quo”, guardando non solo al loro settore ma anche al di fuori di esso. Per questo, grande rilievo ha la loro costruzione di reti di relazioni (network originali), che va oltre l’ambito lavorativo, coinvolgendo persone con background anche molto diversi tra di loro, e che permette il rilascio di idee che l’imprenditore sintetizza in connessioni originali fra problemi e soluzioni.

Emozioni

Emozioni: come è cambiata la visione negli anni

Una delle competenze trasversali fondamentali, perché considerata alla base di molte altre competenze, è la capacità di gestire le emozioni. La biologia e la neurologia stanno

dimostrando l'importanza crescente che le emozioni giocano nei processi mnemonici di apprendimento e di giudizio.

Ieri

La vita emotiva di una persona fino a non molto tempo fa era considerata un fattore personale da gestire in ambito privato, contrapposta agli stati mentali cognitivi: si riteneva infatti che le emozioni dovessero essere tenute fuori dal lavoro, perché le organizzazioni per essere produttive dovevano essere solo un concentrato di razionalità.

Oggi

Negli ultimi decenni invece si è assistito alla progressiva rivalutazione del ruolo delle emozioni, nell'ambito delle discipline scientifiche e di quelle che si occupano di organizzazioni, finanza, economia. Oggi si è concordi sul fatto che non è possibile eliminare le emozioni dalla nostra vita, perché esse ne costituiscono la linfa; piuttosto la vita emotiva è una sfera che può essere gestita con maggiore o minore abilità e richiede un insieme di competenze esclusive. Il controllo emozionale spinge le persone a esprimere tutto il loro potenziale, permette la libera espressione di valori e aspirazioni personali sviluppando nuove fonti di energia motivazionale. Le persone competenti sul piano emozionale sono quelle che hanno maggior successo nella vita privata e in quella professionale.

Cos'è la competenza nel gestire le emozioni?

La capacità di gestire le emozioni è composta da diverse abilità

- Capacità di riconoscere l'emozione che stiamo provando nel*

momento in cui questo accade;

- *Capacità di assumersi la responsabilità di quello che si prova;*

- *Capacità di collegare le emozioni ai propri bisogni e alle proprie esigenze.*

*Tutto ciò permette di esprimere le emozioni e le esigenze nel modo e nel contesto appropriato; permette di dare senso alle emozioni e di viverle senza farsene travolgere. Il primo passo per gestire le emozioni è assumersene la **responsabilità**, ossia avere la consapevolezza che quello che gli altri dicono o fanno può essere uno stimolo ma non la causa dei nostri sentimenti: questi sono in realtà il risultato del modo in cui scegliamo di ricevere quello che gli altri dicono o fanno, nonché dei nostri bisogni e delle nostre aspettative in quel momento.*

*Siamo abituati a **dare agli altri la responsabilità** delle nostre emozioni: “Mi hai fatto arrabbiare”, “Mi hai deluso quando hai detto ai tuoi colleghi che...”, invece dovremmo **riappropriarci** dei nostri **sentimenti** ed esprimerci diversamente: “Mi sono arrabbiato quando ho saputo che hai annullato il contratto” oppure “Mi sono sentito a disagio quando ho saputo che i colleghi sapevano quelle cose di cui ti ho chiesto di mantenere il segreto”. Dobbiamo riconoscere dunque che è il nostro modo di pensare e/o sentire che ha dato origine alla nostra irritazione o disagio.*

Secondo passo: collegare le emozioni alle nostre esigenze

*Riconoscere le emozioni che proviamo e essere consapevoli che è il **nostro modo di pensare**, e non quello che fanno gli altri, che dà origine ai nostri sentimenti può far brillare la luce della **consapevolezza** sui nostri **bisogni**. Le nostre emozioni infatti costituiscono un'informazione preziosa di quali bisogni abbiamo, di quanto e come i nostri desideri sono soddisfatti, delle nostre aspettative sugli altri, insomma su come la pensiamo.*

Se il mio amico disdice una cena con me all'ultimo momento, posso sentire dispiacere e pensare che è dovuto al fatto che avrei voluto parlargli proprio quella sera di cose che mi turbavano; se penso che il mio dispiacere è dovuto all'insensibilità del mio amico sono fuori strada, non mi riconosco la responsabilità delle mie emozioni e potrei anche arrabbiarmi.

Se invece penso che il dispiacere che avverto è dovuto al mio bisogno insoddisfatto di condividere delle preoccupazioni allora sono consapevole di ciò che provo e perché. Ciò mi rende più predisposto a cercare di soddisfare il mio bisogno, ma anche capire quello del mio amico di disdire. Le emozioni che proviamo, lungi dall'essere causate dagli altri, sono un'importante informazione su di noi e sul nostro modo di interpretare la realtà che ci circonda.

La rabbia: un campanello di allarme sul nostro modo di pensare

*La **rabbia** è una sorta di **spia accesa** sul cruscotto di un'automobile: ci dà informazioni utili su ciò di cui il motore ha bisogno; non occorre spegnerla o ignorarla bensì rallentare e capire cosa quella spia sta cercando di dirci. La prima cosa è essere consci che la vera **causa della rabbia** è il modo con cui reagiamo al comportamento altrui e lo interpretiamo. Quando diciamo che quella persona è in torto o "è cattiva" e pensiamo a come punirla o rimproverarla, togliamo energie dal concentrarci su di noi. Dobbiamo invece **connetterci ai nostri sentimenti** profondi, nascosti dietro la rabbia e al nostro bisogno non soddisfatto che genera questa emozione. Quando siamo collegati ai nostri bisogni non siamo mai arrabbiati: in questa prospettiva la **rabbia** non è repressa, bensì **compresa** nella sua **funzione di allarme** di un modo di pensare non utile, unita alle nostre reali emozioni e necessità e quindi trasformata.*

Comunicare le nostre esigenze

*Gestire le nostre **emozioni** significa **dargli significato collegandole** al nostro **modo di pensare** e alle nostre **esigenze**. Connettersi ai nostri bisogni aumenta la consapevolezza su di noi e ci dà **forza, sicurezza, chiarezza** su dove vogliamo andare. Questo permette di **guidare** in maniera efficace le nostre **relazioni**: da un lato ci consente di **dire ciò che desideriamo** senza suscitare ostilità e dall'altro ci consente di **rafforzare** **l'empatia.***

***Chiedere in maniera competente** agli altri ciò che vorremmo*

*aumenta le possibilità di mettere l'altro nella condizione di **soddisfarci**; occorre dunque evitare formulazioni vaghe, astratte o ambigue e chiarire quello che vogliamo anziché quello che non vogliamo. Più è chiaro cosa vogliamo e più è probabile che lo otterremo.*

Alcuni esempi per chiedere

Esempi di un buon modo di chiedere:

- *“Sono preoccupato quando vedo che lasci quei documenti sul pavimento della sala conferenze perché vorrei che fossero conservati in un luogo sicuro. Potresti riporli nell’archivio?”;*
“Mi sento frustrato quando sento che dici che farai una cosa e invece non la fai perché vorrei poter fare affidamento sulle tue parole. Mi piacerebbe sapere cosa è successo...”.
La struttura tipo è “Sono (+ espressione dell’emozione) quando (descrizione del fatto senza critiche) perché vorrei (espressione del mio bisogno), potresti (richiesta esplicita in forma interrogativa).

Le richieste accompagnate dall’espressione dei sentimenti e bisogni hanno meno probabilità di suonare come pretese.