ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 150 Wednesday 17 march 2021

Soft skills: cosa sono e perché sono importanti sul lavoro

Oggi più che mai, le soft skills fanno la differenza tra un candidato adeguato e il candidato ideale. Scopriamo perché.

Oggi più che mai, le **competenze tecniche (hard skill)** non bastano più per garantire il successo delle aziende. Questo perché i progressi della tecnologia e delle priorità sociali hanno trasformato (e continueranno a trasformare) il **mondo del lavoro** in modo rapido e continuo.

In altre parole, oggi è quasi impossibile apprendere una specifica abilità e basare su quella la propria carriera. Serve un approccio fluido e dinamico che consenta alle aziende di stare al passo con tali trasformazioni.

In tale contesto, le **soft skills** sono diventate cruciali all'interno di ogni azienda, indipendentemente dal settore o dal mercato di riferimento. In questo articolo, ci soffermeremo in particolare sui seguenti argomenti:

- Soft skills: cosa sono?
- Soft skills: perché sono importanti sul lavoro?
- Le 10 principali competenze trasversali in azienda

Soft skills: cosa sono?

Le **competenze trasversali** (o soft skills) sono abilità di carattere generale relative al nostro modo di apprendere e di pensare, nonché ai comportamenti che mettiamo in atto nei contesti sociali e di lavoro. In altre parole, le soft skills sono le **capacità relazionali e comportamentali** che indicano il modo in cui ci poniamo nelle diverse situazioni.

Il termine "trasversale" si riferisce al fatto che sono utili in qualsiasi settore o posizione lavorativa, così come nella vita personale. Per questo, sono dette anche competenze "trasferibili", nel senso che si possono applicare a diversi contesti.

Soft skills: perché sono importanti sul lavoro?

Tutti gli studi più importanti degli ultimi anni (da LinkedIn a McKinsey al World Economic Forum) evidenziano una crescita costante nella **richiesta di soft skill da parte delle aziende**. Questo significa che, oggi più che mai, le competenze trasversali fanno la differenza tra un candidato adeguato e il candidato ideale. Vediamo insieme perché.

Le soft skills:

Migliorano prestazioni e produttività dei singoli
Se il personale è in grado di gestire il proprio tempo in modo efficace e comunicare i propri pensieri con facilità, potrà accelerare i tempi di completamento delle attività senza comprometterne la qualità.

Le soft skills migliorano dunque le prestazioni e la produttività dei dipendenti e consentono loro di funzionare all'interno di team e organizzazioni più o meno complesse.

Facilitano la collaborazione
Affinché un'azienda funzioni in modo efficace, le persone devono lavorare bene insieme per raggiungere un obiettivo comune. Una dinamica di squadra più forte, grazie alle capacità interpersonali, facilita anche una maggiore collaborazione: ciascuno comprende il proprio ruolo, sfrutta i propri punti di forza, lavora insieme per raggiungere obiettivi comuni, evitando che il risentimento si accumuli sotto la superficie.

Migliorano il servizio clienti
Il vantaggio più diretto delle competenze trasversali sul posto di lavoro è un aumento della soddisfazione del cliente. I

dipendenti sono meglio attrezzati per ascoltare attivamente le esigenze dei consumatori, identificare il problema e aiutarli a risolverlo. Hanno anche più compassione ed empatia. Il che risulta fondamentale per il servizio clienti.

Aumentano le vendite
I clienti felici portano a più vendite. Ma le competenze trasversali sul posto di lavoro avvantaggiano anche gli addetti alle vendite vendite durante il processo di negoziazione, aiutandoli a trasformare i lead in clienti soddisfatti.

Migliorano la leadership
Le competenze trasversali (quali l'ascolto attivo, l'empatia, etc.) aiutano a preparare i dipendenti a posizioni di leadership. Questo è particolarmente importante se pensiamo che molti dipendenti lasciano il proprio lavoro a causa dell'inadeguatezza dei dirigenti.

Aumentano la fiducia dei dipendenti e riducono lo stress
Un altro notevole vantaggio delle competenze trasversali sul posto di lavoro è una maggiore fiducia in se stessi. I dipendenti sanno di avere quello che serve per completare le loro mansioni lavorative, i membri del team possono fare affidamento gli uni sugli altri e si riducono i conflitti.

Ma non solo: più fiducia e sicurezza portano a livelli di stress inferiori poiché i dipendenti non hanno solo una maggiore compassione per gli altri, ma anche per se stessi.

Le 10 principali competenze trasversali in azienda

Le soft skills sono importanti in ogni settore perché, come abbiamo visto, migliorano le prestazioni sul lavoro. Ma quali sono le 10 principali competenze trasversali all'interno delle aziende?

1. Comunicazione
Le capacità comunicative possono essere orali o scritte, ma includono anche abilità come l'ascolto attivo, la risoluzione dei conflitti, la negoziazione, etc.
I comunicatori abili sanno adattare il tono e lo stile all'interlocutore e alla situazione, comprendere le istruzioni e spiegare questioni complesse a colleghi o clienti, nonché trovare un modo per dissentire con tatto senza creare conflitti.
Per questo motivo, le abilità comunicative risultano importanti in qualsiasi contesto lavorativo.

2. Capacità di lavorare in team
La capacità di lavorare in team rappresenta un'abilità fondamentale sul luogo di lavoro perché consente di lavorare bene in un contesto di gruppo. Nonostante ciò, il team building è un punto debole per molte organizzazioni e influisce spesso negativamente sulle prestazioni e la flessibilità.

3. Adattabilità e flessibilità
La complessità del lavoro di oggi impone ruoli fluidi, dinamici, che cambiano costantemente e che richiedono capacità di adattamento e flessibilità senza precedenti. I cambiamenti nei processi, negli strumenti e nei mercati possono avvenire rapidamente e i dipendenti che sono in grado di adattarsi a nuove situazioni e modi di lavoro sono preziosi in molti settori e lavori.
I dipendenti flessibili sono disposti ad aiutare dove necessario, assumersi responsabilità extra e possono adattarsi rapidamente quando i piani cambiano, nonché abbracciare nuovi compiti e nuove sfide con calma e senza problemi.

4. Risoluzione dei problemi (problem solving) br>Le abilità relative alla risoluzione dei problemi sono molteplici: creatività, gestione del rischio, lavoro di squadra, pensiero critico, etc. I datori di lavoro apprezzano molto le persone che sanno risolvere i problemi in modo rapido ed efficace.

5. Gestione del tempo
La gestione del tempo è indiscutibilmente legata alla produttività. Quando un dipendente è in grado di sfruttare al meglio il suo tempo, è più probabile che rispetti le scadenze e completi le attività in modo efficiente. Questo, naturalmente, si traduce in una maggiore redditività per l'azienda.

6. Pensiero critico
La capacità di pensiero critico consiste nella capacità di utilizzare la logica e il ragionamento per analizzare e valutare le diverse

situazioni con accuratezza, precisione e competenza. Si basa sull'abilità di rilevare e osservare l'esperienza e, successivamente, elaborare possibili soluzioni e i pro e i contro di queste.

7. Creatività
La creatività è un'abilità chiave per rispondere al cambiamento e adattarsi agli scenari sempre più complessi che caratterizzano il mondo del lavoro. Impiegare una forza lavoro di pensatori creativi è essenziale per introdurre nuove idee, servizi e prodotti. I dipendenti con creatività possono trovare nuovi modi per eseguire attività, migliorare i processi o persino sviluppare nuove ed entusiasmanti strade da esplorare per l'azienda. La creatività può essere utilizzata in qualsiasi ruolo a qualsiasi livello.

D'altronde, con l'evoluzione dell'intelligenza artificiale e dell'automazione nel business, saranno sempre più necessarie capacità creative e di pensiero critico per integrare le capacità delle macchine.

8. Leadership
La leadership è una soft skill utile anche se non si gestisce direttamente altre risorse. Le persone con buone capacità di leadership, infatti, hanno un atteggiamento positivo e la capacità di prendere decisioni rapide ed efficaci, nonché abilità comunicative volte ad un'efficace gestione dei conflitti.

9. Negoziazione e risoluzione dei conflitti
A lavoro, il conflitto può sorgere all'interno di molte e diverse interazioni: tra colleghi, con clienti o venditori, etc. La capacità di negoziare e risolvere i conflitti rende il lavoro più sereno e favorisce la produttività.

10. Intelligenza emotiva
L'intelligenza emotiva è la capacità di riconoscere le proprie e le altrui emozioni individuandone le cause e le possibili conseguenze. Più nello specifico, consente di classificare emozioni e stati d'animo anche complessi, e integrarli nei processi cognitivi al fine di migliorare l'attività di pensiero, di problem solving, di progettazione e decision making.