

23 soft skill strategiche

autore Gian Carlo Cocco

con i contributi di Alberto Bubbio, Giovanni Costa, Paolo Iacci, Andrea Martone e Marcello Bettoni

Franco Angeli editore, 2022

Recensione a cura della redazione

Finalmente svelata la natura delle soft skill e come possono essere efficacemente impiegate e sviluppate. Questo libro affronta e chiarisce innanzi tutto due fondamentali aspetti nei confronti dei quali esiste una diffusa confusione: il **Capitale umano** e le **Soft skill**. Tutti i manager e i professionisti riconoscono l'importanza e il valore della competenza (tradizionalmente definita professionalità), ma spesso non la collegano al concetto di Capitale umano, il "valore intangibile", che rappresenta il patrimonio con il quale lavoratori autonomi o inseriti in contesti organizzativi ottengono il loro reddito. Il capitale umano di ogni persona che svolge attività complesse è composto di due fattori chiave: il sapere, definito anche conoscenze o hard skill, e i comportamenti, definiti anche capacità o soft skill. Il modo più efficace per definire questo binomio inscindibile è quello di ricorrere alla definizione di "bagaglio professionale" rappresentato dalle hard skill, le quali riescono ad essere produttivamente impiegate se sono supportate dalle competenze comportamentali, cioè dalle soft skill. Sono queste ultime a rendere proficue le hard skill consentendo prestazioni efficaci e valorizzando, appunto, il Capitale umano. In sintesi le soft skill possono essere definite come la forza motrice del know how individuale e collettivo.

Risolto questo preliminare aspetto, il libro consente di chiarire definitivamente anche la diffusa confusione nella definizione delle soft skill per poterle comprendere nella loro reale natura e riuscire a sviluppare quelle ritenute strategiche. Se raccogliamo le diffuse enunciazioni di soft skill, proposte nei contesti più vari, ci troviamo di fronte ad una gamma ampia di termini ambigui e di descrizione contraddittorie (come ad esempio, *abilità naturali*), oppure di formulazioni confuse e pseudoscientifiche che utilizzano un mix variegato di valori e di tratti del carattere, oppure ancora di formulazioni onnicomprensive che riuniscono hard skill e soft skill in un unico calderone apparentemente semplice da enunciare, ma impossibile da rilevare concretamente.

Nel libro si chiarisce che le soft skill sintetizzano descrizioni (una sorta di fattispecie paragonabile alle norme giuridiche) di *specifici comportamenti* che possono essere evocati e riconosciuti da chi li osserva (comunicare, negoziare, risolvere problemi, organizzare, decidere, ecc.), come avviene nella diffusa modalità di rilevazione che caratterizza la metodologia di Assessment.

Il libro chiarisce che le soft skill non hanno nulla in comune con i concetti teorici e pratici di personalità e carattere. I tratti del carattere o della personalità rappresentano una generica descrizione di una persona derivanti dalla psicologia clinica e non sono in grado di predire se e quali comportamenti verranno messi in campo nell'attività lavorativa, anche se risultano molto affascinanti alla lettura. In sostanza, le soft skill devono consentire comportamenti mirati al raggiungimento degli obiettivi di lavoro e rappresentano risorse che ogni persona ha a disposizione, ma che spesso non sono sufficientemente comprese, apprezzate e valorizzate.

Il **contributo assolutamente innovativo** ed estremamente concreto che offre questo libro viene svolto tramite una introduzione che chiarisce con rigore metodologico le basi neuroscientifiche delle **soft skill, un vero e proprio capitale comportamentale in grado di consentire l'ottenimento degli obiettivi perseguiti**. Analizzando sinteticamente il funzionamento mentale in termini cerebrali vengono evidenziate quattro fondamentali categorie di soft skill (cognitive, dei processi operativi, gestionali e innovative, relazionali ed emozionali) dalle quali traggono spunto le **23 soft skill strategiche** che vengono dettagliatamente illustrate.

Ebbene, questo capitale comportamentale risulta purtroppo non solo confusamente percepito, ma anche diffusamente trascurato sia dalle persone esperte, sia dai giovani. Va ricordato che uno studio recentissimo pubblicato dalla **Stanford Research International e dalla Carnegie Mellon Foundation ha evidenziato che i risultati sul lavoro dipendono per l'85% proprio dalle soft skill!**

I percorsi proposti dai 23 capitoli che compongono il libro sono incentrati su altrettante 23 soft skill strategiche e sono paragonabili al percorso di allenamento sportivo che consente, in modo autonomo, incrementi di natura discontinua (diventando coach di se stessi), come avviene nelle abilità motorie che caratterizzano l'impegno individuale nella preparazione sportiva.

Questo libro propone un sostanziale check up per se stessi, ma anche uno strumento di valorizzazione dei propri collaboratori in quanto per ognuna delle 23 soft skill presentate propone un sintetico percorso che, partendo da una **1. Chiarificazione terminologica**, offre: **2. una Descrizione dettagliata, 3. Quali risultati consente di ottenere, 4. Come metterla in pratica, 5. Come leggerla negli altri e in noi stessi, 6. Come allenarsi e incrementare il livello di espressione, 7. un breve Ritratto di un personaggio storico emblematico** campione della specifica soft skill.

Seguendo ciascun percorso si può ottenere un rinforzo delle proprie soft skill strategiche e mirare in modo autonomo al conseguente miglioramento delle prestazioni e dei risultati. Tra l'altro, nelle organizzazioni e nelle professioni attuali le soft skill rappresentano l'unica risposta alla spersonalizzazione diffusa dalla digitalizzazione nei rapporti umani e, in particolare, nelle relazioni con la clientela.

Alla conclusione viene offerta l'opportunità tramite un *QR Code* di utilizzare gratuitamente la piattaforma www.timetomind.global il primo sistema in assoluto che non solo consente una efficace diagnosi delle soft skill tramite *Assessment online*, ma fornisce automaticamente anche un supporto al loro sviluppo abbinando due mosse chiave fino ad oggi tecnicamente e temporalmente separate nella gestione e nello sviluppo del capitale umano = diagnosi + intervento.

Nei minacciosi e imprevedibili tempi attuali, comprendere in che cosa consistono le soft skill, avere la consapevolezza del livello di espressione di quelle fondamentali e riuscire a valorizzarle in modo mirato non rappresenta solo una fruttuosa opportunità da cogliere, ma una leva fondamentale per la sopravvivenza futura in ogni tipo di attività. In proposito possiamo simpaticamente citare il titolo di una recensione di Ugo Perugini: *Dove vai se le soft skill non ce l'hai...*