

Approfondimento

Riconoscimento e conoscenza delle competenze comportamentali: i soft skill

MARIA GIUDITTA VALORANI, PhD

Le competenze tecniche (hard skill) sono le conoscenze teoriche e applicative, fondamentali per svolgere qualsiasi attività lavorativa e specifiche per le singole professioni, mentre le competenze comportamentali (soft skill) - che descrivono comportamenti, sono competenze applicabili a tutte le professioni e comprendono il pensiero critico, la risoluzione dei problemi, il parlare in pubblico, la scrittura professionale, il lavoro di squadra, ed anche l'alfabetizzazione digitale, la leadership, l'atteggiamento professionale, l'etica del lavoro, la gestione della carriera, la fluidità interculturale, ed altre competenze, che rappresentano dunque un capitale comportamentale. Sono quindi attributi personali, che consentono ad una persona di interagire in modo efficace.

Il termine skill (che si potrebbe tradurre dall'inglese con capacità, doti, abilità) evidenzia la funzione pratica ed ha un significato ampio, descrivendo una particolare capacità di portare a termine differenti tipi di compiti, che vanno da quelli più semplici a quelli più complicati.

Il termine «soft skill» è stato creato dall'esercito americano alla fine degli anni Sessanta e si riferiva a tutte le abilità che non richiedevano l'uso di macchinari. I responsabili dell'esercito si resero conto che molte attività importanti erano incluse in questa categoria e che di fatto, le abilità sociali necessarie per guidare i gruppi, motivare i soldati e vincere le guerre,

erano comprese in abilità non ancora catalogate o studiate a fondo.

Lo psicologo Nicholas Humphrey ha affermato che l'intelligenza sociale, piuttosto che quella qualitativa, definisce gli esseri umani, e oggi molte industrie danno importanza ai soft skill dei propri dipendenti e alcune aziende offrono ai propri dipendenti una formazione professionale sui soft skill.

I soft skill che i lavoratori dovrebbero idealmente avere, indipendentemente dal settore nel quale lavorano e dal ruolo che ricoprono, sono elencate nel documento pubblicato ogni due anni dal World Economic Forum (WEF).

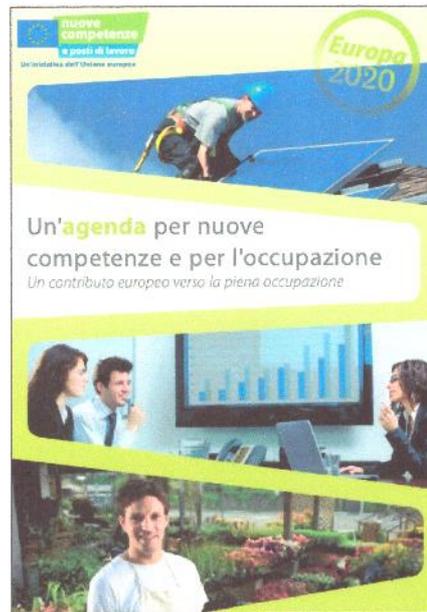
Nel Report «Future of Jobs» del 2020 il WEF aveva stimato che fino al 50% della forza lavoro globale avrebbe richiesto una riqualificazione nei 5 anni a seguire.

I 10 soft skill più richiesti entro il 2025 dal Report del World Economic Forum

Dunque, i 10 soft skill più richiesti entro il 2025, riportati appunto nel «Future of Jobs» Report del 2020 del WEF, sono: «pensiero analitico ed innovazione; apprendimento attivo e strategia di apprendimento; risoluzione di problemi complessi; pensiero critico e analisi; creatività, originalità e spirito di iniziativa; leadership e influenza sociale; uso, monitoraggio e controllo della tecnologia; progettazione e programmazione della tecnologia; resilienza, tolleranza, allo stress e flessibilità; ragionamento, risoluzione dei problemi e ideazione».

L'interesse per i soft skill è aumentato nel corso degli anni e la loro importanza risiede nel fatto che non sono limitati a un campo specifico. Più ricerche vengono condotte, e più le persone comprendono la rilevanza di questo concetto. Inoltre, c'è una continua evoluzione nella loro definizione e nel delineare sempre in modo più accurato le caratteristiche di ognuna.

L'enorme quantità di fondi che le aziende e le organizzazioni mondiali investono nella formazione e nello sviluppo di questo settore, dimostra questo interesse. Nel 2012 la Commissione Europea ha lanciato il programma: «An Agenda for new skills and jobs», («Un'agenda per le nuove competenze e i nuovi lavori»), «Un contributo europeo verso la piena occupazione» (<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/7f39a8c6-068e-434d-a7ce-a9665bf227f9/language-en/format-PDF/>



source-278946477), per formare e spiegare ai giovani adulti questo nuovo insieme di competenze.

«Lo sviluppo dei soft skill è molto più difficile di quello degli hard skill, perché richiede un'interazione attiva e costante con gli altri e la disponibilità ad accettare feedback comportamentali». Mentre gli hard skill possono essere appresi studiando su un libro o attraverso una formazione individuale, i soft skill necessitano di una combinazione di ambiente e altre persone per essere padroneggiate. Per questo motivo, l'apprendimento non dipende solo dalla persona, ma è influenzato da diversi fattori che rendono la formazione più difficile ed imprevedibile.

Nel Rapporto dell'OCSE evidenziata crescente importanza delle soft skill nell'istruzione

Il rapporto dell'OCSE - Organisation for Economic Co-operation and Development (Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico) «Future of Education and Skills 2030» (Il futuro dell'istruzione e delle competenze 2030), pubblicato nel 2019, ha evidenziato la crescente importanza dei soft skill nell'istruzione, a causa di tendenze quali la globalizzazione e i rapidi progressi della tecnologia e dell'intelligenza artificiale, che richiedono cambiamenti del mercato del lavoro e delle competenze richieste dai futuri lavoratori per avere successo. Si legge che «per rimanere competitivi, i lavoratori dovranno acquisire continuamente nuove competenze, il che richiede flessibilità, un atteggiamento positivo verso l'apprendimento continuo e curiosità».

Top 10 skills of 2025

- Analytical thinking and innovation
- Active learning and learning strategies
- Complex problem-solving
- Critical thinking and analysis
- Creativity, originality and initiative
- Leadership and social influence
- Technology use, monitoring and control
- Technology design and programming
- Resilience, stress tolerance and flexibility
- Reasoning, problem-solving and ideation

Type of skill

- Problem-solving
- Self-management
- Working with people
- Technology use and development

Source: Future of Jobs Report 2020, World Economic Forum

Libro del Professor Giancarlo Cocco «23 soft skill strategiche per valorizzare il capitale professionale»

Il Professor Giancarlo Cocco, ticinese di adozione è Professore universitario di «Intelligenze manageriali» e di «Economia del capitale umano» presso la facoltà di Economia dell'Università e-Campus di Novedrate (Como), e coordina progetti di consulenza e formazione incentrati sulla valorizzazione del capitale umano d'impresa e sullo sviluppo dei processi di innovazione. Nel dicembre 2022 l'UCIT (Unione Cristiana Imprenditori Ticinesi) ha presentato a Lugano il libro scritto dal Prof Cocco:



«23 soft skill strategiche per valorizzare il capitale professionale» e afferma: «In sostanza, solo tramite la sinergia tra conoscenza e capacità si originano prestazioni efficaci. Inoltre, va ricordato che nel panorama attuale le capacità si stanno rivelando sempre più un fattore strategico di successo professionale, perché rappresentano la forza motrice del sempre più complesso know-how scientifico, tecnico, gestionale, giuridico, amministrativo, ecc. Solo le capacità o soft skill consentono di trasformare gli obiettivi professionali in risultati, e vanno a comporre una parte essenziale del proprio capitale personale da definire, comprendere, valutarne il livello di espressione e far crescere».

Vediamo dunque in questo libro del Professor Cocco, come vengono presentate «le capacità chiave /soft skill che possono essere prese in considerazione per definire i contenuti comportamentali degli innumerevoli ruoli presenti nel mondo economico, professionale e organizzativo»:

► Capacità cognitive (2): analisi e soluzione dei problemi.

► Capacità dei processi operativi (4): programmazione, organizzazione, controllo e determinazione.

► Capacità relazionali ed emozionali (11): orientamento alla relazione, comunicazione verbale, lavorare in gruppo, gestione dei gruppi, negoziazione, guida (leadership), gestione dello stress, gestione dei conflitti, orientamento al cliente, integrazione organizzativa e gestione dei collaboratori.

► Capacità gestionali e innovative (6): orientamento ai risultati, decisione, visione prospettica, flessibilità, disponibilità all'innovazione e

iniziativa.

Ognuna di queste 23 capacità viene dunque nel libro descritta e rappresentata dall'Autore, in una «giuda», ideata per ogni differente singolo skill, in modo da offrire un percorso di comprensione e sviluppo basato su diversi passaggi.■

Fonti

- The social function of intellect, Nicholas Humphrey, 1976, Growing Points in Ethology (pp. 303-317) Cambridge University Press https://www.researchgate.net/publication/275519041_The_Social_Function_of_Intellect
- What are the top 10 job skills for the future? World Economic Forum <https://www.weforum.org/agenda/2020/10/top-10-work-skills-of-tomorrow-how-long-it-takes-to-learn-them/>
- Succi, Chiara. «Soft Skills for the Next Generation: Toward a Comparison between Employers and Graduate Students' Perceptions». Sociologia del Lavoro. 2015. 137: 244–256.
- Levasseur, Robert E. (2013). «People Skills: Developing Soft Skills — a Change Management Perspective». Interfaces. 43 (6): 566–571
- «OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) Skills Outlook 2019 : Thriving in a Digital World I en I OECD». www.oecd.org. Retrieved 2020-04-28.
- Libro del Professor Giancarlo Cocco: 23 soft skill strategiche per valorizzare il capitale professionale. Franco Angeli editore. 2022.