

## PERCORSO COMPETENZE TRASVERSALI

### Introduzione alle Competenze trasversali

#### Le Capacità professionali

Introduzione

Benvenuti.

Io sono Mario Salmon e mi occupo...

In questa video lezione di introduzione alle Competenze trasversali evidenzieremo l'importanza per un professionista di possedere una serie di "capacità" per eseguire al meglio le mansioni che gli vengono affidate, raggiungendo gli obiettivi di volta in volta indicati.

In particolare tratteremo:

- la comunicazione
- la collaborazione
- saper dare e ricevere ordini
- saper lavorare in gruppo
- saper organizzare il lavoro
- sapersi organizzare
- adattabilità
- capacità di decisione
- saper valutare
- problem solving
- resilienza

#### Le tipologie di Competenze

Le competenze trasversali sono anche conosciute col termine inglese "soft skill".

Le competenze si possono raggruppare in tre grandi gruppi:

- Life skill, si riferiscono alla capacità di comunicare tra persone. Sono le caratteristiche personali necessarie per avere una vita sociale soddisfacente, quali consapevolezza di sé, gestione delle emozioni, reazione sotto stress
- Soft skill, si riferiscono alla capacità di operare all'interno di una organizzazione. Sono le capacità personali utilizzate nella vita professionale
- Hard skill, si riferiscono alla capacità di operare positivamente sul lavoro da eseguire. Sono le competenze professionali indispensabili per eseguire la propria mansione e sono quindi diverse per ogni professione. Tanto per fare un esempio, la capacità di effettuare calcoli per ingegneri e geometri, la capacità di effettuare analisi chimiche per un chimico, la conoscenza della medicina per un infermiere. Queste sono tutte hard skill e sono la somma delle conoscenze acquisite negli studi e nella formazione

## Come accrescere le proprie competenze trasversali

In questa lezione noi ci concentreremo sui soft skill per conoscerli, accrescerli e conoscerne le applicazioni.

Innanzitutto, va detto che non è possibile accrescere i propri soft skill studiando un manuale. Le competenze trasversali, infatti, fanno parte del proprio essere e derivano dalle proprie esperienze e attitudini. Pertanto, per accrescere le proprie competenze trasversali è fondamentale l'esperienza.

Compito di questo video è stimolare una riflessione sui soft skill per classificare quelli che sono ritenuti di maggior rilievo in riferimento al contesto lavorativo, stimolando nel contempo l'opportunità di accrescerli e valorizzarli.

## Le Competenze della comunicazione

Partiamo dalle competenze relative alla comunicazione.

È chiara la loro importanza: qualsiasi attività lavorativa una persona debba svolgere è di fondamentale importanza la capacità di comunicare per comprendere ordini, acquisire informazioni e comunicare ad altri i risultati ottenuti.

La comunicazione può avvenire per via verbale o scritta e sfruttando numerosi diversi canali quali messaggi elettronici, testi scritti, rapporti, disegni, schizzi, ecc.

### Saper comunicare

La capacità di saper comunicare efficacemente per iscritto è certamente una delle competenze trasversali più richieste in ogni professione, tanto più ai giorni nostri con il costante incremento del telelavoro.

La competenza relativa alla comunicazione scritta richiede non solo conoscenza della grammatica e della sintassi, ma anche la capacità di sintetizzare e focalizzare il testo per lo specifico scopo della comunicazione.

Mentre è chiaro a tutti l'importanza di saper scrivere in buon italiano, senza errori, in modo chiaro, conciso, non prolisso, non sempre è altrettanto chiara l'importanza di saper "parlare bene".

Parlare bene non implica solo una buona dizione, ma anche l'utilizzo di termini professionali precisi, saper strutturare il discorso in modo opportuno. Comunicare, infatti, non significa solo "parlare", ma significa "farsi intendere". Chi parla, infatti, deve anche verificare di "essere capito", effettuando domande o, semplicemente, osservando le reazioni della persona che sta ascoltando.

### Saper collaborare

Un'altra competenza fondamentale nel lavoro è la capacità di collaborare con i propri superiori, colleghi e dipendenti. Da questo dipende l'efficacia delle proprie attività, cioè il raggiungimento degli obiettivi ricercati.

Non esiste, in pratica, quasi nessuna attività che possa essere svolta in modo autonomo e indipendente. Una delle pochissime situazioni di lavoro veramente autonomo si può trovare nel mondo dell'arte, dove un artista può lavorare in totale autonomia.

In tutti gli altri tipi di lavoro, tuttavia, il rendimento e l'efficacia di qualsiasi attività è fortemente condizionata da come ogni individuo lavora e si comporta all'interno del proprio gruppo di lavoro.

In particolare, il lavoro all'interno di una struttura dipende da molti fattori tra i quali le capacità di:

- dare e ricevere ordini
- lavorare in gruppo
- organizzarsi e organizzare il lavoro
- prendere decisioni nel modo migliore
- risolvere problemi
- infine la capacità personale di reagire in condizioni difficili o resilienza

### Saper dare e ricevere ordini

Una ulteriore competenza importantissima è quella di saper dare e ricevere ordini. Infatti, in qualsiasi organizzazione si operi (e non solo nelle organizzazioni fortemente gerarchiche, come l'esercito per esempio) è indispensabile saper trasmettere informazioni sotto forma di ordini.

Questa competenza è molto delicata in quanto, non solo è importante saper emettere ordini coinvolgendo positivamente tutte le persone cui ci si rivolge, ma è anche rilevante saper “ricevere un ordine” che deve prima di tutto essere ben capito e poi, cosa fondamentale, essere pienamente condiviso. Infatti, ricevere un ordine implica anche la “accettazione” dell'ordine stesso, cioè la piena condivisione degli obiettivi indicati, condividendone le responsabilità.

Da quanto detto è facile comprendere come saper ricevere un ordine non è per nulla facile, se si vuole essere certi di ottenere il risultato voluto.

### Saper lavorare in gruppo

Passiamo adesso alla capacità di lavorare “in gruppo”, competenza sempre più importante, soprattutto con il cambiamento in corso nell'organizzazione del lavoro.

Tradizionalmente la struttura organizzativa era di tipo gerarchico e le mansioni erano affidate a singole persone.

Oggi si tende a realizzare strutture “per obiettivi” o “per processi” nelle quali viene definito un obiettivo che un gruppo di persone deve, collaborando, perseguire e raggiungere. Soprattutto in assenza di un “capo” gerarchico, è importante che il gruppo sappia organizzarsi e cooperare:

- essendo propositivi nel proporre idee
- evitando atteggiamenti ipercritici
- focalizzandosi sugli obiettivi del gruppo e non sulle singole mansioni

### Saper organizzare il lavoro

Qualsiasi sia la struttura dentro la quale si opera è fondamentale la capacità di organizzare il proprio lavoro e quello dei propri collaboratori.

Organizzare significa suddividere, saper “spacchettare” il lavoro da eseguire in tanti “sottocompiti”, definendo per ognuno di essi:

- la persona o il gruppo responsabile
- il metodo e gli strumenti da applicare
- i tempi ed i costi
- il collegamento e le successioni delle attività

Insomma, si deve pervenire, per iterazioni successive, a un programma dettagliato, chiaro e condiviso del lavoro da svolgere.

### Sapersi organizzare

Naturalmente, la capacità organizzativa deve riguardare sia il lavoro di colleghi e dipendenti, sia il proprio lavoro. In parole povere, bisogna sapere come organizzarsi.

Questa competenza indica la capacità di saper affrontare un compito in modo “metodico”, secondo una sequenza e con dei tempi predefiniti all'inizio dell'attività.

Organizzarsi significa non “buttarsi nel lavoro a testa bassa”, ma secondo un ordine predefinito, con grande attenzione al metodo che si utilizza.

Ovviamente ogni problema richiede un suo “metodo” specifico, che deve essere ben conosciuto e “posseduto”.

### Adattabilità

Passiamo adesso a parlare dell'Adattabilità.

In generale, ognuno di noi vorrebbe operare, nel lavoro e nella vita, in situazioni costanti e ripetitive senza dover mai affrontare nuovi problemi e situazioni, vivendo in quella che si definisce una “confort zone”.

Nella realtà, invece, molto spesso è necessario affrontare nuove situazioni che costringono ad uscire da questa tranquilla “zona confortevole” per affrontare, ad esempio:

- trasferimenti, trasferte, viaggi
- riorganizzazioni gerarchiche, nuovi capi, nuovi colleghi
- nuovi lavori, nuovi strumenti
- limitazioni e disagi

Per superare queste condizioni è necessario essere “adattabili”.

Adattabilità significa saper operare in presenza di difficoltà nuove ed impreviste, che costringono la persona ad abbandonare abitudini consolidate. Significa non dire mai “questo non l'ho mai fatto”, ma cercare di operare in condizioni nuove, impreviste e, in generale, difficili da sopportare senza sacrifici.

## Capacità di decisione

Per quanto riguarda la Capacità di decisione c'è da dire che gran parte delle attività lavorative consistono, a guardarle in dettaglio, in una serie di decisioni da assumere.

Naturalmente, ogni decisione è diversa da tutte le altre, ma ogni decisione ha un proprio effetto, grande o piccolo che sia. Deve essere chiaro che non esistono decisioni “che non cambiano nulla”, in quanto ogni decisione può avere conseguenze nascoste, anche gravi.

D'altra parte, però, non bisogna avere paura di prendere le decisioni, in quanto molte decisioni non possono essere evitate, rimandate o delegate: una mancata decisione può avere effetti ancora più negativi di una decisione sbagliata!

Bisogna quindi abituarsi a prendere decisioni, grandi o piccole che siano.

## Saper valutare

Prima di prendere una decisione, tuttavia, è indispensabile fare alcune riflessioni quali:

- valutarne l'urgenza o la tempestività richiesta
- valutare la propria competenza specifica
- valutarne tutti gli effetti diretti e indiretti sulle persone, le cose e la società in generale
- Nel prendere decisioni si deve quindi evitare di:
- fare scelte impulsive e non ben ponderate
- farsi trascinare dall'ambiente, da pregiudizi e preconcetti

## Problem solving

Un'altra competenza trasversale molto richiesta è il Problem solving.

La lingua italiana ha assorbito molti termini stranieri che sono entrati nell'uso corrente e

Problem solving è uno di questi. Il termine, da non tradurre in senso letterale come “soluzione del problema”, deve tradursi più opportunamente come “arrivare al risultato migliore possibile in quella situazione”, fornendo una risposta efficace.

Il Problem solving richiede la capacità di sviscerare il problema da risolvere, valutandone tutti gli aspetti per fornire la risposta migliore possibile in quel momento.

Il termine, quindi, non significa “fornire la risposta teoricamente esatta” ma, appunto, “andare in gol” fornendo la risposta realmente applicabile in quel momento.

Scorciatoie, approssimazioni, invenzioni devono essere opportunamente applicate pur di “risolvere il problema”.

## Resilienza

Per ultimo esaminiamo un altro soft skill fondamentale in ogni attività lavorativa: la resilienza.

In questo contesto resilienza indica la capacità umana di “non arrendersi” e di “battersi a fondo” per fronteggiare le difficoltà.

Situazioni impreviste, momenti negativi, potrebbero portare a situazioni di scoraggiamento, di fuga per evitare la crisi. È proprio in questi momenti, invece, che deve emergere la resilienza della persona che non deve abbattersi ma, anzi, reagire con tutte le proprie energie per “uscire dalla situazione di stallo” e riprendere il controllo delle proprie attività a dispetto di quello che è accaduto.

Nel mondo del lavoro, resilienza significa costanza, perseveranza, quasi testardaggine per contrastare ogni avversità e raggiungere i risultati voluti.

## Conclusioni

Bene, siamo giunti alla fine di questa lezione.

Vi ricordo che abbiamo visto:

- cosa si intende per Competenze trasversali
- e quali siano tra queste le capacità specifiche più importanti per svolgere una qualsiasi attività lavorativa

Grazie per l’attenzione e per aver partecipato!