

Due casi di successo di sviluppo delle soft skills in università e nelle aziende

A cura di [Maria Teresa Arcidiaco](#) e [Lucio Caporali](#)



Si parla sempre più di competenze trasversali, le cosiddette “soft skills” indispensabili in un mondo sempre più interculturale e che cambia ad una velocità sorprendente.

Integrare le conoscenze tecniche, razionali con quelle sociali e sentimentali è sempre più richiesto dalle aziende ma in generale nella comunità. **Le competenze trasversali attuali possono essere potenziate o talvolta anche “liberate”** attraverso percorsi di coaching che forniscano ai coachee, in appositi momenti dedicati alla formazione e attraverso l’allenamento, gli strumenti per rafforzare tali competenze, con un **focus speciale su energie e motivazione interna.**

Infatti il **Coaching, in quanto allenamento all'autoefficacia**, promuove una maggiore consapevolezza di se stessi ed una **padronanza nell'utilizzo di risorse personali che a volte sono compresse, poco note o addirittura ignote**.

Il cliente che con la guida di un Coach qualificato si impegna a scoprirle, può consolidare un funzionale utilizzo per sé e per l'azienda, con apertura al confronto e al teamwork.

Vediamo ora una breve panoramica su **due modalità e progetti concreti per lo sviluppo delle soft skills** in un ambiente universitario ed in azienda:

1) Soft Skills in Ambiente universitario

Già da diversi anni [Lucio Caporali](#) tiene un modulo sulle **Relazioni Interpersonali inserito in vari percorsi di Master** (Management Strategico delle Risorse Umane ed Organizzazione aziendale, Marketing strategico e comunicazione digitale) **presso la John Cabot University di Roma**.

Il modulo "Le Relazioni Interpersonali", di 15 ore totali, ha l'obiettivo di fornire **conoscenze e tecniche per migliorare la relazione con gli altri in un ambito lavorativo**. Gli studenti hanno la possibilità di sperimentare e di allenare le proprie abilità attraverso giochi di ruolo, filmati con la telecamera e poi discussi insieme.

I contenuti del modulo sono:

- Ascolto Attivo
- Feedback costruttivo
- Valorizzazione degli altri
- Gestione delle discussioni
- Gestione delle divergenze
- Riunioni Efficaci
- Leadership

La struttura del modulo permette di dedicare la maggior parte del tempo **all'allenamento ed alla acquisizione di un metodo che permette agli studenti di migliorare le proprie abilità nel tempo**.

Nell'ultimo modulo conclusosi il 10 maggio 2018 [Maria Teresa Arcidiaco](#) è stata invitata come **Testimone aziendale portando la propria esperienza di coach e parlando della "Potenza dell'ascolto"**, con esercitazioni che hanno fatto sperimentare l'ascolto attivo e contestuale, per capire e comprendere (non per rispondere e giudicare), in modo da consentire la risonanza dei partecipanti, **costruendo una nuova conoscenza basata sui punti di forza**, oltre le convinzioni personali, per andare realmente oltre eventuali limitazioni.

2) Soft skills in azienda: Caso di Coaching formativo in una Multinazionale

Raccontiamo il caso di una storica azienda Italiana passata dalla proprietà familiare ad una multinazionale. Al momento della chiamata del coach, il Board aziendale era fortemente multiculturale con un pregresso critico di numerosi cambiamenti di AD in pochi anni. Questo

comportava rapidi cambi di strategie, da eseguire sempre sullo stesso mercato, mettendo a dura prova le relazioni interne del team ma anche con i clienti.

La pressione sui risultati e il coordinamento troppo verticistico avevano progressivamente creato la sua chiusura. Il team leader sentiva **l'esigenza di ritrovare una rinnovata connessione e spinta oltre la trincea**. Cominciò lui stesso, in primis, a mettere in discussione i propri paradigmi, confrontandosi durante qualche incontro on line, con [Maria Teresa Arcidiaco](#).

La forte passione per l'azienda, unito all'esigenza di generare valore per le persone e alla ridefinizione di cosa fosse realmente importante e prioritario, ha creato nel leader le condizioni per lo sviluppo di un progetto di coaching.

Il percorso si è dimostrato da subito molto articolato ed è stato via via personalizzato, al fine di ricreare nuova energia con l'obiettivo di far sì che le persone si sentissero di far **parte di qualcosa di più grande**. Anche il leader, dopo tanti anni di pressione, aveva **bisogno di motivazione e sentiva che poteva trarla da un team affiatato e vincente**.

Dopo una preparazione che ha visto susseguirsi diverse fasi, quali l'analisi della cultura aziendale e dei suoi eventi critici, interviste per individuare le dinamiche relazionali sia all'interno che all'esterno del team, si è giunti ad una definizione degli obiettivi e alla successiva pianificazione del progetto di coaching formativo. **Il percorso si è sviluppato in 8 incontri di coaching individuale e 5 di aula formativa esperienziale**, che ha visto coinvolto l'intero team vendite, nell'arco di circa otto mesi.

Il percorso è cominciato con scetticismo: *il "solito" programma di training? A seguire: "durante il kick off ho sentito che qualcosa di diverso stava accadendo: ho visto il mio collega come un essere umano". Più avanti: "Questo percorso destabilizza la mia routine, sento sempre più forte la necessità di cambiamento dentro di me".*

Nella prima sessione individuale ciascun manager ha definito le aree di lavoro e i macro obiettivi che ha condiviso con il team leader in un momento di allineamento, sancendo così l'alleanza tra coach coachee e capo. I primi benefici derivanti dal sentirsi "centrati" e dalla realizzazione dei piani di azione, hanno definitivamente sciolto ogni dubbio e ha visto ciascun manager impegnare tempo prezioso, a favore di un programma di crescita personale e aziendale "differente", in cui si è scoperta un'energia nuova per risolvere le criticità, partendo dai punti di forza.

Si è via via consolidata una **nuova modalità di relazione tra membri del team, basata molto sull'ascolto e l'accettazione del punto di vista altrui, sulla forza dell'intenzione individuale e di gruppo, sull'espansione della consapevolezza, sul sostegno reciproco**.

Sono stati affrontati temi relazionali, di leadership, di gestione e vita dei team, bisogni e motivazioni. Sono state sviluppate **le competenze trasversali indispensabili per diventare ed essere "leader coach"**, affrontando attivamente il cambiamento.

"Adesso sono in sintonia col team, prima privilegiavo l'aspetto solo professionale. Oggi cerco di più un rapporto umano che poi, solo se ci pensi, è il presupposto di un buon rapporto professionale"

"E chi ci ferma? Adesso ci devono levare le scrivanie e i computer per non lavorare"

"Sono più sereno e tranquillo, ho tolto la corazza. Voglio apparire per quello che sono realmente"

"Fidarsi è piacevole".