

<http://www.ilsole24ore.com/art/management/2017-09-22/soft-skills-l-arte-fin-troppo-sottovalutata-comunicare-bene-132736.shtml?uuid=AEsJxtXC>

Soft skills: l'arte fin troppo sottovalutata di comunicare bene

di Francesca Contardi * 09 ottobre 2017

A qualsiasi manager, che sia a capo di un team di 100 o 5 persone, può capitare prima o poi di avere a che fare con un dipendente, magari bravissimo a svolgere i suoi compiti, con cui è davvero difficile lavorare. Può trattarsi di una persona che crea conflitti con i suoi colleghi, che non accetta i feedback negativi o semplicemente che non riesce a entrare in sintonia con gli altri. Il classico problema, per intenderci, legato a quelle che definiamo soft skills. Un problema, però, tutt'altro che da sottovalutare e che, se non gestito nel modo corretto e in tempi brevi, diventerà sempre più grande, con ripercussioni negative su tutto il team: scadenze non rispettate, lavori fatti male o clima in ufficio molto teso, giusto per citare qualche semplice esempio.

Soft skills: l'arte fin troppo sottovalutata di comunicare bene

di **Francesca Contardi***

A qualsiasi manager, che sia a capo di un team di 100 o 5 persone, può capitare prima o poi di avere a che fare con un dipendente, magari bravissimo a svolgere i suoi compiti, con cui è davvero difficile lavorare. Può trattarsi di una persona che crea conflitti con i suoi colleghi, che non accetta i feedback negativi o semplicemente che non riesce a entrare in sintonia con gli altri. Il classico problema, per intenderci, legato a quelle che definiamo soft skills. Un problema, però, tutt'altro che da sottovalutare e che, se non gestito nel modo corretto e in tempi brevi, diventerà sempre più grande, con ripercussioni negative su tutto il team: scadenze non rispettate, lavori fatti male o clima in ufficio molto teso, giusto per citare qualche semplice esempio.

Sono convinta che in questi casi la soluzione migliore sia il dialogo: parlare con la risorsa, spiegare il nostro punto di vista, dire in modo chiaro quali sono gli aspetti da migliorare o cambiare. Non dimentichiamo che, proprio come per qualsiasi altra competenza, le soft skills non sono soltanto abilità innate. Certo, si nasce con una propensione, più o meno spiccata, alla comunicazione o con capacità di lavorare in team, ma ci si può esercitare ed allenare. Penso che uno degli allenamenti migliori, in questo senso, sia dare o ricevere feedback non positivi. Ma partiamo dall'espressione «dare un feedback»: scegliamo, fin dal principio, di non usare l'italiano "riscontro" che -

probabilmente perché ha al suo interno "contro" - suona un po' aggressivo. Al contrario, invece, "feed" significa seme e, in senso più ampio, «ti restituisco qualcosa che serve a far crescere».

Una volta chiariti questi aspetti, possiamo arrivare al nocciolo della questione: dare un feedback in modo corretto richiede capacità di comunicazione, ma anche pazienza (che non sempre abbiamo), il tempo di fermarci e riflettere per scegliere con attenzione quale messaggio dare e, soprattutto, come darlo. Io uso spessissimo la tecnica del sandwich. Un sandwich è fatto da fetta di pane, contenuto e di nuovo una fetta di pane. Allo stesso modo, quando diamo un feedback dovremmo iniziare sempre sottolineando un elemento positivo, spiegare ciò che non va e chiudere con un altro elemento positivo. Sì, lo so. Facile a dirsi, molto difficile da applicare. Richiede tempo e grande attenzione nei confronti di chi si ha di fronte. Sarebbe molto più semplice dare il ritorno su cosa non va, subito e senza troppi giri di parole.

Non posso negare che ci siano persone che, anche dopo un lungo colloquio, non abbiamo alcuna intenzione di smussare gli aspetti negativi del loro carattere, ma nella maggior parte, credo che tutto si possa risolvere con una efficace comunicazione da parte del manager e con un lavoro mirato sulla persona. Teniamo sempre a mente, però, che si danno sempre riscontri sulla sfera professionale e mai su quella personale.

* *Managing Director di EasyHunters*