



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Perché le “soft skills” sono molto importanti per le aziende?

Una riflessione su Comunicazione, Ascolto, Empatia

Edoardo De Benedictis
Novembre 2021

Obiettivi

Prima Parte

- ▶ Comprendere meglio che cosa si intenda per competenze trasversali (o «soft skills»)
- ▶ Acquisire maggiore consapevolezza dell'importanza delle soft skills con due esempi pratici:
 - Comunicazione efficace
 - Ascolto Attivo

Seconda Parte

- ▶ Condividere alcuni principi e consigli per una ricerca di lavoro più efficace

Competenze Trasversali/Soft Skills (Esempi)

Competenze Cognitive

- Analisi
- Sintesi
- Problem solving
- Flessibilità
- Creatività

Competenze Relazionali

- Comunicazione
- Ascolto
- Empatia
- Interculturalità
- Parlare in pubblico

Competenze Manageriali

- Organizzazione
- Gestione del tempo
- Leadership
- Gestione delle persone
- Fiducia

Competenze Realizzative

- Orientamento al risultato
- Miglioramento continuo
- Gestione del cambiamento
- Decisione
- Orientamento al cliente

10 Competenze da sviluppare nella Quarta Rivoluzione Industriale – Esempio dal World Economic Forum







Top 10 Skills of 2020 – secondo il WEF

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility

Top 10 skills of 2025

Type of skill

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

-  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

Source: Future of Jobs Report 2020, World Economic Forum.

Fonte: World Economic Forum: <https://www.weforum.org/agenda/2020/10/top-10-work-skills-of-tomorrow-how-long-it-takes-to-learn-them/>

Il Valore della Collaborazione

Aumentare la capacità di nutrire la collaborazione per evitare che le nostre relazioni possano inaridirsi



Fonte: www.terranuova.it

COME?

Gli esseri umani collaborano per natura

La Collaborazione si avvale di **2 competenze specifiche e complementari:**

COMUNICAZIONE E ASCOLTO ATTIVO

I tre elementi della Comunicazione

-**VERBALI** (7%): è il linguaggio propriamente detto, la lingua storica, la lingua scritta o parlata, le regole grammaticali, sintattiche e semantiche

-**PARAVERBALI** (38%): ritmo, tono, volume del linguaggio, accento e qualità della voce, pianti-sbadigli-risate, sospiri e pause

-**NON VERBALI** (55%): aspetti non contenutistici della comunicazione quali aspetto esteriore, postura, gestualità, cinesica (mimica facciale ed espressioni del volto e dello sguardo), prossemica (ovvero il comportamento spaziale).

Le 7 C della Comunicazione Efficace

- Completezza
- Concisione
- Considerazione
- Concretezza
- Cortesia
- Chiarezza
- Correttezza

Novembre 2021



Fonte: www.spaziokaleidos.it

Ascolto Attivo

L'ascolto attivo è un'azione concreta

Primo passo

1. Predisporre all'ascolto **eliminando le interferenze interne ed esterne**:
 - Guardare l'altro e ascoltare con attenzione i messaggi sia verbali sia non verbali.

Secondo passo

2. Restare in attesa che il messaggio verbale e non verbale dell'altro si chiarisca dentro di noi:
 - Ascoltare **fino in fondo** per assimilare il contenuto.

Terzo passo

3. Rispondere:
 - Usare il feedback **come ponte** per l'altroRiformulare per verificare se abbiamo compreso correttamente:
 - «se ho ben capito, stai dicendo che»



Fonte: www.spaziokaleidos.it

Il «lavoro di cercare lavoro»

- Il **valore di sé** da far emergere: che cosa ho fatto? Che cosa voglio fare? In che cosa sono davvero bravo? Narrazione e comunicazione di sé
- Fare **focus sui miei obiettivi**, bisogni, desideri, aspettative
- Fare un **«bilancio di carriera»** (i fattori più «hard»: istruzione, conoscenze, esperienze, professionalità; i fattori più «soft»: capacità relazionali, interessi, motivazioni, caratteristiche personali, bisogni)
- La **segmentazione del mercato di riferimento** in base a obiettivi e bisogni (in che area geografica voglio lavorare? In una grande multinazionale o in una piccola e media impresa? In quale funzione?)
- **Consapevolezza dei canali e degli strumenti di ricerca del lavoro**: siti delle università, agenzie per il lavoro, società di ricerca e selezione, siti di ricerca del lavoro.

***Le organizzazioni non cercano CV ma
Persone***

Milano, Novembre 2021

Grazie dell'attenzione!

Contatti:

Edoardo De Benedictis

edoardo.debenedictis@aubli.it

www.aubli.it