

EDITORIALE |
“PERLE DI SOFT SKILL” – PRIMA STAGIONE
DI LIVIO IZZO*

Tutto è cominciato come – penso – sarà successo a tutti gli Ordini territoriali: la proposta di uno o più formatori per uno o più corsi di soft skill. Normalmente non c'è un referente specifico e le proposte hanno destini casuali, a seconda di chi incontrano sul loro cammino, riscuotendo occasionale interesse fra chi si interessa di formazione. A Bergamo, nell'autunno 2019, il Consiglio – su proposta della Commissione Formazione – ha deciso di fornire a queste proposte una gestione unitaria partendo però dalla misura dell'interesse fra i suoi 2900 iscritti.

Ha così incaricato il sottoscritto di eseguire la verifica che di strutturare l'eventuale gruppo di interesse, che avesse la disponibilità a impegnarsi proattivamente per progettare, organizzare e realizzare eventi formativi in una struttura organizzata. Cioè un impegno molto importante! Così abbiamo dato vita al Gruppo di Progetto Soft Skill dell'Ordine Ingegneri di Bergamo.

Il Gruppo di Progetto Soft Skill ha delimitato, prima di tutto, il campo di gioco che, di fatto, ha confini non ben definiti e può facilmente sconfinare su campi di interesse di altre Commissioni – ma a questo noi ingegneri siamo abituati, data la trasversalità di molte nostre competenze, e sappiamo come gestirlo.

Abbiamo esaminato una serie di diverse classificazioni come gli strumenti (metodi e tecniche) e i comportamenti (le persone), grazie anche a un lavoro da remoto (in ampio anticipo sul Covid-19). Alcuni membri hanno approfondito invece alcune soft skill più “organizzative”. Dopo un sondaggio di interesse (nella Tabella qui riportata), abbiamo individuato gli argomenti più gettonati.

Si sono quindi formate coppie di colleghi che, col ruolo di Responsabile scientifico e Tutor, si sono interfacciati con dei formatori per adeguare le loro proposte alle nostre esigenze. Così facendo abbiamo messo in piedi ben 22 eventi, 16 dei quali tenuti nel 2020, fra giugno e dicembre, e 6 slittati all'inizio del 2021.

Nell'articolo parallelo si racconta la grande accoglienza e partecipazione avuta in tutti gli eventi tanto che il Gruppo si sta preparando a fare un consuntivo ragionato su questa “Prima Stagione” per programmare la seconda stagione con spirito di miglioramento continuo.

*CONSIGLIERE E COORDINATORE DEL GRUPPO SOFT SKILL DELL'ORDINE INGEGNERI DI BERGAMO

PROFESSIONE |

Dall'Intelligenza emotiva al Kaizen

Arriva a 22 il numero dei seminari organizzati dal Gruppo Soft Skill di Bergamo

DI MARKUS ANESA*

“Soft Skill”, un argomento che sta diventando centrale nella nostra professione. Accanto alle nostre amate *hard skill*, a partire da quelle scolastiche, a quelle tecniche gestionali, a quelle trasversali (sicurezza, salute, ambiente), fino alle più recenti sulle nuove tecnologie informatiche, ora sono arrivate anche le *soft skill*. Non c'è momento del giorno in cui ognuno di noi non debba comunicare in modo corretto e chiaro, attraverso una *leadership* propositiva, all'interno di team di lavoro stabile o che cambi continuamente. Abbiamo quindi scoperto che in realtà le *soft skill* sono importanti quanto le *hard skill*. Detta in un altro modo: le *hard skill* sono condizione necessaria, ma non sufficiente, per svolgere al meglio il proprio lavoro. Le *soft skill*, comportamenti personali che ci aiutano a relazionarci con gli altri, sono quindi parte integrante del nostro lavoro. Potremmo anche dire di essere i migliori professionisti, con le migliori conoscenze tecniche, ma, senza la capacità di collaborare con gli altri, non possiamo ottenere risultati importanti. Essendo comportamenti personali sono molto diversi da persona a persona e sono anche difficili da cambiare.

E così siamo arrivati a 22 eventi formativi tenuti da 7 formatori diversi.

Siamo come il team Atalanta che segna con quasi tutti i calciatori! Dopo ben 16 eventi tenuti con grande partecipazione nel 2020, 6 saranno tenuti all'inizio del 2021. Di questi, un gruppo di 4 seminari affronteranno il tema *soft skill* con il rigore scientifico adottato dai giapponesi.

Gli stessi infatti le applicano quotidianamente, con tutto il personale in ogni luogo della azienda, raggiungendo risultati elevati in termini di *leadership*, *team work* e comunicazione visuale. Ordine, semplicità e miglioramento continuo (*problem solving* attraverso il *kaizen*), sono solo alcuni dei loro segreti. I giapponesi inseguono da anni la “Qualità Totale”, come obiettivo ideale per il raggiungimento della perfezione. In questa “Qualità Totale” includono: qualità di prodotto (zero difetti), servizio rapido (*Just in time*), ricerca di costi più bassi possibili, sicurezza e ambiente (zero infortuni e inquinamenti).

IL METODO GIAPPONESE

Ma come fanno a raggiungere questi obiettivi? Semplicemente mettendo al centro della “Qualità Totale” la risorsa più importante: le persone. I giapponesi hanno come primo obiettivo la crescita continua quasi a livello quotidiano delle persone.

I *leader* aziendali sfidano continuamente il personale a raggiungere obiettivi ideali. I *leader* crescono internamente alle proprie aziende im-

parando a fondo (a fondo = in modo non superficiale) il proprio lavoro. I veri *leader* sono chiamati anche *Sensei*, cioè maestri, perché hanno molti anni di esperienza alle spalle e sono in grado di insegnare “l'arte” del proprio lavoro agli altri. In questo insegnamento è nascosto un profondo rispetto verso gli “allievi/collaboratori”, affinché gli stessi possano crescere attraverso il proprio lavoro, per fare il bene dei clienti finali, attraverso il raggiungimento dei 4 obiettivi della “Qualità Totale” prima elencati. Il *team*, comandato da un *leader* che si è guadagnato il riconoscimento sul campo, è composto mediamente da 5 persone ed è il pilastro base di ogni azienda. Ogni dipendente viene assunto come *team member*, collaboratore facente parte di una squadra, e non come “stagista, apprendista o manovale”.

I SEMINARI

Nel primo incontro vedremo: il Parallelo tra *soft skill* tradizionali e *soft skill* giapponesi; alcune delle più importanti *soft skill* giapponesi; il collegamento tra *soft skill*, *hard skill* e la “Qualità Totale”; il rispetto delle persone e delle cose come pilastro fondamentale per l'applicazione delle altre *soft skill*. Il seminario sulla Motivazione delle persone, derivata dal testo “Human Motivation”, di Yoshio Kondo (1924-2011), sintesi di anni di discussioni con i membri del

“Motivation Research Group” del JSA - Japan Standard Association, che ha prodotto un famoso seminario denominato: “The Human Motivation Study Group”, in cui i partecipanti imparano da soli a motivare i collaboratori. Nel terzo seminario si vedrà la filosofia 5S, gestione in ordine “a vista” del proprio posto di lavoro, in cui tutti possono trovare le cose in meno di 30 secondi. Già dopo l'applicazione della “prima S”, tra i collaboratori aumenta il morale e la motivazione. Le 5S sono considerate anche un ottimo antistress perché evitano continue arrabbie nella ricerca. Sono applicate dalle migliori aziende al mondo. Infine, nel quarto seminario, vedremo il segreto del successo giapponese attraverso il *problem solving*, chiamato anche *kaizen* o miglioramento continuo. Nel testo “40 anni, 20 milioni di idee” di Yuzo Yasuda, si spiega come gli operai giapponesi risolvono quotidianamente i problemi utilizzando il metodo scientifico di Galileo Galilei. Con la velocità attuale del progresso tecnologico e scientifico, specialmente nell'area asiatica, è secondo me fondamentale cercare di capire questi concetti, intrinsecamente legati alle *soft skill* e che sono alla base del successo economico di questa parte del mondo.

*MEMBRO DEL GRUPPO SOFT SKILL - ORDINE INGEGNERI DI BERGAMO

Tabella 1. Riassunto preferenze temi da trattare con serie seminari “perle di soft skills”

	ASSEGNATO punteggi alle manifestazioni d'interesse: 4p.ti MOLTO INTERESSATO 3p.ti INTERESSATO 2p.ti POCO INTERESSATO 1p.ti NON INTERESSATO	CRI	MICHELA	ALE	MARKUS	LIVIO	DIEGO	FRANCESCO	MARIA	ANTONIO	SERGIO	MATTEO	TOTALE	classif.
C.RELAZIONALI														
1	comunicazione efficace (verbale, non verbale, capacità di sintesi,...)	2	2	4	3	4	4	4	2	3	4	4	36	2°
2	capacità di mettersi in relazione con gli altri (ascolto attivo, c.assertiva, gestione dei conflitti)	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	39	1°
3	empatia	4	4	3	3	3	1	4	3	4	3	3	35	3°
C.COGNITIVE														
4	capacità di analisi e senso critico	1	2	2	4	3	4	3	3	2	2	4	30	6°
5	capacità di prendere decisioni	2	1	4	4	1	4	4	3	3	4	4	34	4°
6	capacità di risolvere problemi	1	1	1	4	1	4	4	3	3	2	4	28	7°
7	creatività (capacità di riorganizzazione)	3	3	4	4	3	1	3	3	4	3	3	34	4°
C.EMOTIVE														
8	autocoscienza capacità di leggere dentro se stessi, di autovalutazione	3	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	28	7°
9	gestione dello stress e delle tensioni	2	2	2	3	1	4	1	4	2	2	4	27	8°
10	gestione delle emozioni (rabbia, tristezza)	2	4	2	3	4	1	2	4	2	4	3	31	5°

Relazioni Vincenti
DI CRISTINA RAMORINO, MEMBRO DEL GRUPPO SOFT SKILL DELL'ORDINE INGEGNERI DI BERGAMO

Relazioni vincenti è un format ideato dalla psicoterapeuta Angelina Pettinato e dalla sottoscritta per sensibilizzare su tematiche relazionali determinanti per raggiungere il successo professionale. Il Gruppo di Progetto Soft Skill ha previsto due corsi in merito: “Io come professionista” e “Io con il cliente”. “Io come professionista” si è svolto alla presenza virtuale di 89 ingegneri. L'obiettivo principale è stato quello di fornire informazioni operative per saper usare la propria consapevolezza, essere più efficaci e performanti e gestire in modo appropriato il proprio sentire. L'intelligenza emotiva è stato l'argomento cardine: un professionista che ha una buona intelligenza emotiva è capace di comprendere cosa sta succedendo dentro se stesso e, in virtù di una buona capacità di auto-osservazione e di osservazione dell'altro, è in grado di gestire efficacemente le sue relazioni traendo da esse il massimo dei risultati e il minor dispendio di energie mentali. A seguire, si è entrati a fondo nel sistema delle credenze e delle convinzioni. La programmazione verbale, il modeling e gli accadimenti specifici nei primi sette anni di vita determinano la linea di condotta di un essere umano. Prendere coscienza di come funzionino questo sistema, di come individuare credenze e convinzioni permette di migliorarlo e potenziarlo anche attraverso un'attenta potatura delle credenze e delle convinzioni limitanti. Anche in questo caso la teoria è stata seguita dalla pratica anche con l'ausilio di una simulazione su come entrare nello stato desiderato, operazione mentale importante per predisporre in modo costruttivo alle situazioni della vita da affrontare.