

ORGANIZZAZIONE STUDIO

I professionisti e le metacompetenze

di Michele D'Agnolo

Le persone che operano all'interno degli studi professionali, come titolari, collaboratori, dipendenti o praticanti devono possedere e manifestare **competenze sempre adeguate** ai loro compiti.

E quindi il professionista incaricato della redazione di un bilancio dovrà conoscere la partita doppia, il codice civile, i principi contabili e la normativa fiscale.

Non sempre gli studi hanno la dimensione o la lungimiranza per addestrare adeguatamente il personale di studio, che spesso deve autoformarsi. Spesso inoltre la **formazione esistente è troppo teorica** e non ricalca le modalità lavorative diventando anziché un aiuto un ulteriore ostacolo a migliorare le proprie prestazioni di lavoro. Sovente infatti la poca formazione svolta internamente o acquistata assomiglia più ad un convegno accademico "studi in onore di" che alla reale necessità operativa degli addetti. Nessuno poi valuta se questa formazione si sia mai diffusa all'interno dello studio e tantomeno trasformata in un effettivo miglioramento delle modalità di lavoro. E quindi spesso anche la poca formazione svolta lascia il tempo che trova.

Ma il punto è che oggi non solo serve formazione e addestramento più prontamente assimilabile sulle competenze di tipo tecnico ma necessita anche sviluppare ed affinare direttamente alcune competenze che nel nostro sistema educativo tradizionalmente non si ritiene di poter né di dover insegnare.

La scuola italiana adotta infatti un metodo per lo più indiretto. Se vuole insegnarti a ragionare ti fa studiare cinque anni di greco invece di farti venti ore di tecniche di ragionamento. È molto umanistico ma davvero poco efficiente.

Oggi è invece importantissimo che le persone che operano a qualsiasi livello all'interno degli studi professionali abbiano un alto potenziale, cioè siano **sempre pronte al cambiamento e abbiano eccezionali capacità di comunicazione e di risoluzione dei problemi**.

Si tratta, fortunatamente, di cose che si possono imparare. E questo fondamentalmente perché in altri sistemi educativi, più avanzati dei nostri, come quello anglosassone, costituiscono materia di insegnamento diretto. E così ogni aspirante avvocato potrà frequentare nelle università inglesi, americane, canadesi, sudafricane e australiane corsi di *legal drafting*, stesura di testi giuridici, di retorica e di capacità oratoria, ovvero *public speaking*. Mentre da noi tocca andare in udienza nudi come un neonato e prendere sberle su sberle prima di capire come si fa.

Grazie al cielo esistono seminari, libri, video e ogni altra forma di materiale relativamente a quelle che vengono chiamate competenze trasversali, cioè utili a tutti a prescindere dal lavoro che svolgono. Questi volumi sono sempre più agevolmente disponibili anche in lingua italiana, ancorché con un taglio prettamente destinato al mercato aziendale.

Invece, nessuno le insegna ai professionisti fino all'ingresso nel mercato del lavoro e anche successivamente. **Mancano infatti programmi formativi adeguatamente focalizzati e personalizzati.** Pensate a quale accelerazione potrebbe avere lo sviluppo carierale di un giovane professionista il quale affiancasse allo studio della parte tecnica della propria professione anche uno sviluppo di competenze trasversali, magari accompagnate da quelle organizzative e di comunicazione. Ma anche un professionista di mezza età potrebbe riposizionarsi molto più in alto dopo aver fatto evolvere le proprie capacità metacognitive.

Quali sono allora le competenze trasversali più utili per un professionista?

La **gestione del tempo direi che rimane l'aspetto fondamentale** in quanto le attività professionali sono particolarmente dispersive e dispendiose in termini di ore dedicate.

Sicuramente metterei al secondo posto la gestione di progetti, utile per organizzare un'operazione chirurgica come la ristrutturazione di una villetta o la fusione tra due società.

Ancora, possono essere di grandissimo aiuto le **tecniche di memoria e lettura veloce**, che consentono di assimilare e non perdere migliaia di importanti informazioni. Se solo potessimo ricordare il 10% di ciò che abbiamo letto o appreso...

Le **tecniche di ascolto e la capacità di interpretare la comunicazione non verbale** sono fondamentali per i professionisti, come del resto sviluppare adeguate capacità di analisi e risoluzione dei problemi. Questo perché fondamentalmente il cuore della nostra attività è rappresentato dall'ascoltare e risolvere situazioni problematiche.

Altra competenza indispensabile la **capacità di prendere decisioni efficaci**, anche e soprattutto in condizioni di rischio.

Le tecniche di sviluppo della creatività e del ragionamento, come la conoscenza dei meccanismi emotivi ed euristici di funzionamento del cervello costituiscono un sicuro vantaggio nella ideazione di soluzioni innovative.

Le **tecniche di persuasione e comunicazione assertiva**, fino alla programmazione neuro-linguistica, sono altrettanto importanti per poter prestare efficacemente i propri suggerimenti alla clientela. Spesso il consiglio non viene seguito perché non lo comunichiamo bene.

Parlare in pubblico e presentare efficacemente una serie di diapositive sono competenze sempre più utili per il professionista che voglia ampliare la propria clientela con la convegnistica.

La **gestione dello stress**, la comprensione e la gestione del cambiamento sono basilari per capire e non arrendersi ad un mondo in continua trasformazione.

Le tecniche di **gestione delle crisi e di gestione dei negoziati e dei conflitti** consentono di affrontare fasi difficili e di ottenere dagli altri ciò che desideriamo, o che i nostri clienti desiderano, in modo molto più agevole.

La **gestione delle riunioni**, la creazione e la gestione di un team di lavoro con la capacità di motivare, delegare, fungere da coach e valutare gli altri sono altrettanto indispensabili se vogliamo ben operare all'interno di una squadra di più grandi dimensioni.

Lo stesso svolgimento della consulenza è stato studiato e sezionato in fasi e può essere più velocemente trasmesso ed appreso.

Infine, ultima ma non ultima, l'imprenditorialità intesa come la **capacità di cogliere le opportunità e di leggere i bisogni delle persone trasformandole in occasioni di business**.

Per cercare di colmare un vuoto, da qualche tempo a questa parte abbiamo dedicato un'apposita rubrica di Vision Pro, il trimestrale di organizzazione dello studio e del professionista, alle competenze trasversali, che trattiamo con un articolo ad hoc in ogni numero. Sono stati finora pubblicati nove articoli su altrettante competenze soft.