

## Imparare tutte le qualità della leadership

La formazione alla leadership. Che tipo di competenze devono avere i leader aziendali per affrontare il magmatico contesto economico? Come fare per tradurre i focus strategici nell'operatività quotidiana? Molti studi sulla leadership condotti in tutto il mondo evidenziano che, nonostante l'intensa formazione offerta (e imposta) ai top manager in questi ultimi anni, questi non sanno bene come motivare e orientare lo staff, risolvere i conflitti o relazionarsi con altre persone.

Tali mancanze creano reali difficoltà al raggiungimento degli obiettivi aziendali, semplicemente perché il ruolo dei leader prevede che i risultati vengano ottenuti attraverso gli altri. AchieveGlobal, gruppo internazionale di consulenza e formazione, ha condotto numerosi studi sulla leadership e, in particolare, una serie di focus group con manager di livello alto e top in USA e in Gran Bretagna. La ricerca ha confermato come la man-

canza di capacità relazionali sia avvertita come uno dei problemi più seri, soprattutto quando si tratta di gestire criticità direttamente correlate alla cultura e alla natura aziendale come, per esempio, fusioni o acquisizioni. Inoltre, la ricerca di AchieveGlobal ha proposto ai partecipanti di identificare quali sono i 5 più importanti temi di business che devono affrontare. I "top five" emersi sono, nell'ordine: sopravvivere in un'economia e in un mercato in continuo cambiamento; operare con maggiori livelli di profittabilità; garantire sempre il servizio al cliente; rispondere alle esigenze della proprietà e degli azionisti; mantenere il controllo della qualità.

La ricerca quindi indagato su quali sono le 5 principali capacità personali da sviluppare per affrontare tali temi di business. Le capacità/abilità ritenute fondamentali sono: strategiche; di comunicazione; di problem solving; tecniche; decisionali. I senior manager, quindi, hanno posto la maggiore enfasi sulle capa-

cià di comunicazione e, nello specifico, hanno indicato in che cosa, per lo più, tali capacità si concretizzano. E hanno indicato: essere ricettivi nei confronti degli interlocutori e creare messaggi "su misura" di chi deve riceverli. Ancora, è fondamentale essere davvero capaci di ascoltare, condividere le informazioni per rinforzare la attività di team di lavoro, condividere con gli altri i "perché" delle decisioni e delle proposte.

Ma non solo: la capacità di comunicazione dei leader si è dimostrata un fattore critico per la motivazione e la performance delle persone. In altri studi è stato stimato che un alto livello di fedeltà da parte dei collaboratori migliora fino all'11% la produttività di un'azienda. La percezione dell'importanza delle capacità di relazione e comunicazione è quindi legata, per i top manager coinvolti dalla ricerca di AchieveGlobal, anche all'esigenza di fidelizzare i propri collaboratori, creando con loro un contesto di lavoro motivante e coinvolgente.

SPECIALE UNIVERSITÀ E FORMAZIONE