

¿Quieres saber cuál es tu ventaja competitiva?: observa tus habilidades blandas

Antes de ver qué es eso de las habilidades blandas, vamos a ponernos en situación... Llegas a una tienda de informática a comprar un disco duro. Te atiende un empleado que conoce el producto que quiere venderte, pero es un sieso. Contesta a tus preguntas desganado y notas que está deseando que tomes tu decisión «o compras o te vas».

Decides irte porque no estás convencida, vas a otra tienda y la persona que te atiende, además de conocer el producto, escucha tus preguntas y te responde con amabilidad y una sonrisa. El disco duro cuesta tres euros más en la segunda tienda, pero no importa, acabas comprando en la del empleado amable.

¿Te suena esta situación? ¿Por qué vende más la persona amable que la otra: siendo el producto más barato y conociendo también sus características?

Pues porque **la mayoría de las decisiones que tomamos los seres humanos están más vinculadas a las emociones que a la razón**. Puede que la razón nos diga «siempre el más barato», «si lo que quiero es el aparato, qué más me da cómo me lo vendan», etc.

Pero al final, **la mayoría de las decisiones que tomamos son emocionales**. Si te has sentido bien y te ha transmitido buenas vibraciones, es más probable que compres.

Habilidades blandas, claves para nuestro desarrollo profesional

Las habilidades que tenía el segundo dependiente se clasifican como «habilidades blandas». Son las que están vinculadas con la **inteligencia emocional**.

Existen otro tipo de habilidades, «las fuertes», y éstas se relacionan con la formación que vamos adquiriendo: carrera que hemos estudiado, idiomas que hablamos, programas informáticos que controlamos, etc. Muchas

veces centramos nuestra atención en las segundas. Sin embargo, en muchísimas ocasiones, son las primeras las que establecen nuestro valor diferencial, las que nos aportan una **ventaja competitiva** a la hora de encontrar trabajo, y por supuesto en nuestro día a día.

Hablamos de habilidades también de la **capacidad de innovación**, porque son nuestras habilidades las que nos permiten introducir novedades cuando ocurre un cambio (ya sea interno o externo) y nos ayudan a no tener que «sufrirlo» sino «aprovecharlo». Estaría relacionado con el desarrollo de la resiliencia y la creatividad.

¿Cómo trabajar nuestras habilidades blandas?

Antes de nada, tenemos que conocerlas. Conocerse a una misma es la clave para el desarrollo de la inteligencia emocional. ¿Y cómo conocerse? Pues existen infinidad de formas, todas ayudan al desarrollo de habilidades. **Salir de nuestra zona de confort**, es una grandísima forma de conocernos. Lo que nos suponga un reto nos hará mejorar y adquirir habilidades que nos ayuden en nuestro día a día.

Las personas transcurren la gran parte del día en sus trabajos, donde se enfrentan frecuentemente a diversos tipos de problemáticas, en este escenario los inconvenientes abundan. Por eso, las habilidades blandas han adquirido gran importancia y valor en el mundo de los negocios, ya que sirven para resolver inconvenientes y enfrentar de manera correcta la jornada laboral.

El desarrollo de habilidades blandas como: trabajar en equipo, poseer un buen nivel de comunicación, tener adaptabilidad ante los distintos escenarios, una actitud positiva en la oficina, etcétera, son percibidas por la jefatura como cualidades positivas en un empleado, especialmente cuando existe un mercado tan competitivo como el actual, en el que hay alta rotación laboral y en el que las empresas necesitan trabajadores productivos y alineados al crecimiento de la empresa.

Las dificultades a las que se enfrentan diariamente las y los profesionales, son las de romper paradigmas, salir de su zona de confort, salirse del concepto de “jefa/e” para iniciarse en el de “líder”. He aquí la importancia

de contar con trabajadoras y trabajadores que manejen habilidades blandas.

Las habilidades duras o *hard skills* tienen el mismo significado de toda la vida: son el conjunto de conocimientos y habilidades específicas que una compañía busca y mide en sus candidatos. Por ende, la definición lógica es que las habilidades blandas o *soft skills* son el opuesto de las habilidades duras: cualidades relacionadas con la interacción social, mucho más intangibles y elusivas. En resumen, las *hard skills* son aquello que una persona *sabe*, mientras que las *soft skills* tienen que ver con cómo *actúa*.

Parece que las personas aún tienen una ventaja competitiva y fundamental sobre la tecnología: la habilidad de entender a otras personas. Expresar empatía, comunicarse persuasivamente, buscar consenso de manera que los equipos puedan acordar un plan de acción, y aún más importante, sentirse comprometidos de manera colectiva con su éxito. ("The soft skills imperative". Adecco, 2017)

El ritmo veloz de la disrupción en los modelos de negocio tiene un impacto directo en las *hard skills*. Prácticamente todos los campos laborales se ven atravesados por cambios tecnológicos que acortan la vida útil de las habilidades y conocimientos del trabajador. La necesidad de fortalecer las *soft skills* está ocurriendo incluso en industrias en donde podría parecer inesperado,

Las habilidades blandas (*Soft Skills*) son un conjunto de habilidades requeridas para generar interrelaciones positivas, productivas y proactivas con los demás; buscando ser eficiente en cualquier tipo de relación a nivel personal y profesional. Habilidades para escuchar activamente, para dialogar, para auto liderarse y liderar a otros, para organizarse, para trabajar en equipo, para analizar, juzgar, retroalimentar, negociar y solucionar conflictos, entre otros; son de vital importancia en las organizaciones pues permite maximizar el activo más valioso: las personas. Es a través de la capacidad de las personas de poder engranar su trabajo con otras cuando las organizaciones tienen excelentes resultados y consiguen en óptimo clima laboral.

- **Las HB clave del éxito en los procesos de selección**

«En un mercado altamente cualificado y competitivo, las empresas, además de valorar la formación y la experiencia de los candidatos, tienen cada vez más en cuenta la personalidad del candidato y la capacidad de éste para aportar soluciones y resolver los problemas de forma eficaz», explican desde Infojobs.

Las 'soft skills' se han convertido en un valor al alza, que se tiene muy en cuenta en los procesos de selección, ya que marcan la diferencia. Sin embargo, pese a su importancia, los reclutadores aseguran que son tan sencillo encontrar candidatos que las posean.

«Al tratarse de competencias transversales que una persona desarrolla independientemente de su profesión, estas habilidades son muy valiosas, ya que son transferibles a cualquier industria, trabajo o ámbito de vida», añaden desde el conocido portal de empleo.

De hecho, según un estudio elaborado por Infojobs en colaboración con Esade, un 78% de la población activa considera estas habilidades personales como diferenciales y claves para acceder a un puesto de trabajo y mantenerlo con éxito.

Entre las 'soft skills' más valoradas por las empresas destacan **la capacidad de trabajo en equipo, para resolver conflictos y problemas**, la capacidad para tomar decisiones, la adaptación al cambio y la capacidad para comunicar eficazmente. También son muy valoradas la proactividad, la empatía, la creatividad, la tolerancia a la presión y la orientación a resultados.

La revolución tecnológica ha transformado ya nuestra forma de trabajar, pero lo hará con mayor intensidad en los próximos años. Las compañías buscarán cada vez más en los profesionales aquello que no pueden ofrecerles los robots o las capacidades técnicas, como la creatividad o el pensamiento crítico.

«A medida que las tareas se automatizan y las responsabilidades de los puestos de trabajo evolucionan, las cualidades humanas se

convierten en un nuevo elemento esencial para la fuerza de trabajo, y un imperativo para cualquier negocio, capaz de fortalecer las relaciones y gestionar el cambio», defienden desde Adecco (2017).

- **La importancia del trabajo continuo.**

«Aquellos con las competencias requeridas, capaces de aprender y adaptarse continuamente podrán escoger dónde, cuándo, cómo y con quién trabajar», defiende **Raúl Grijalba**, Regional Managing Director del Área Mediterránea de Manpower Group.

Pese a que se trata de atributos y capacidades personales, esto no quiere decir que no se puedan entrenar y desarrollar a lo largo de la vida. De hecho, de acuerdo al estudio citado, **un 66% de las empresas asegura estar ya formando a sus empleados en estas habilidades**, cifra que se eleva hasta el 71% en el caso de las grandes compañías, aquellas con más de 50 trabajadores.

El estudio realizado por LinkedIn a 291 directores de recursos humanos de Estados Unidos concluyó que para los reclutadores es fácil encontrar a personas con conocimientos y habilidades en sus áreas de conocimiento, pero **es difícil encontrar a personas con las habilidades blandas** o sociales necesarias para sus puestos laborales.