



## IL PIACERE DELL'ACCOGLIENZA

di Elisabetta Calegari  
escalegari@ticinomanagement.ch

*È da tempo che il mondo del lavoro si interessa alle doti e alle virtù femminili, che, nel linguaggio del business, vengono definite 'women skills' o, anche, 'soft skills': 'soft', 'morbide', 'leggere', perché si contrapporrebbero in qualche modo ad abilità più 'massicce', 'pesanti', tipicamente maschili.*

*Il concetto indica una intera serie di qualità e competenze sociali proprie degli esseri umani in generale, ma - si dice - più diffuse tra le donne, caratterizzate dalla difficoltà nell'essere definite e quantificate esattamente, come la capacità di ascoltare, la gentilezza e l'empatia, il senso di responsabilità verso gli altri, la capacità di gestire conflitti e di lavorare in team, la competenza sociale, la tolleranza.*

*Queste doti non sono necessariamente innate nelle donne, ma è vero che fanno parte del loro patrimonio culturale storico e anche della routine quotidiana: la donne infatti, più spesso degli uomini, devono sviluppare queste capacità soprattutto nell'ambito della gestione e dell'organizzazione della vita familiare e relazionale.*

*Le organizzazioni moderne e innovative apprezzano e ricercano queste capacità e addirittura includono, come elemento selettivo nella valutazione dei curricula, esperienze nella gestione domestica o in attività sociali e no profit.*

*Purtroppo però questo atteggiamento 'women friendly' non sempre si traduce in fatti concreti e le famose skills femminili, dopo essere state valorizzate ed enfatizzate sulla carta, non ottengono una vera valorizzazione nelle carriere, come dimostrano chiaramente i dati sulla presenza femminile nel top management delle aziende in tutto il mondo.*

*Vi sono però - sempre più spesso, per fortuna - delle eccezioni a questa realtà diffusa. Una si trova, curiosamente, in un settore, dove i posti di comando fino ad una trentina d'anni fa sono stati saldamente ed esclusivamente in mano maschile.*

*Si tratta del settore dell'albergheria, a cui è dedicata la cover story di questo numero di Ticino Management Donna.*

*Negli ultimi decenni, in questo comparto, si è veramente assistito ad una 'rivoluzione rosa', una rivoluzione che è partita proprio dalla valorizzazione di una soft skill, cioè la capacità di accoglienza tutta femminile. Cosa è successo concretamente? È successo un fatto apparentemente poco rilevante: le donne sono arrivate alla ricezione, un'area di competenza tradizionalmente maschile. Per chi non conosce il settore potrebbe non sembrare una grande conquista, ma non è così. Pare infatti che dal buon funzionamento della reception dipenda oltre il 60% del successo di una struttura alberghiera! Essere chef de réception dunque significa svolgere un ruolo cruciale per un hotel. Un ruolo che, un tempo solo maschile, oggi si è fortemente femminilizzato, perché si sono riconosciute le capacità femminili nell'accoglienza. Ma in questo caso non si sono riconosciute solo sulla carta... E da lì le donne, che fino agli anni Settanta negli alberghi erano quasi solo le 'Cenerentole' del 'servizio', oggi occupano ruoli nuovi e di crescente responsabilità, anche grazie alla crescita del livello di formazione, al punto che questo è tra i settori dove oggi si registra un più elevato tasso di dirigenti femminili: un manager su quattro infatti è donna!*

*E tutto a partire da una soft skill, che evidentemente non era così soft...*