

# Due cose che hanno inciso sul mio ruolo di responsabile HR

12 luglio 2017, Ashley Goldsmith



**Ashley Goldsmith** è Chief People Officer di Workday ed è responsabile a livello internazionale delle risorse umane, della comunicazione interna, dell'impatto globale, delle strutture sul posto di lavoro e della Workday

Foundation. Prima di entrare in Workday, la Goldsmith ha ricoperto il ruolo di CHRO e vicepresidente esecutivo di Polycom. In precedenza, è stata vicepresidente senior per le risorse umane, le comunicazioni aziendali e la salute e sicurezza ambientale per la divisione Tissue Diagnostics di F.Hoffmann-La Roche. Ashley Goldsmith è stata anche CHRO presso Ventana Medical Systems e vicepresidente di divisione delle risorse umane presso The Home Depot.

Una delle domande più frequenti che mi fanno in quanto responsabile delle risorse umane è come ho fatto ad arrivare dove sono oggi. Non è facile rispondere, dato che il mio percorso professionale è stato tutto una serie di zigzag, successi e battute d'arresto. Molte lezioni importanti le ho apprese dai manager con cui ho lavorato all'inizio della mia carriera, perché senza di loro non avrei trovato la strada che mi ha portato a Workday. Molti di loro erano la leadership fatta persona e incarnavano doti come disponibilità, rispetto per gli altri e capacità di ispirare tanto gli stagisti quanto i CEO.

Cerco sempre di rappresentare questi valori per il mio team, ma con il tempo ho imparato un paio di cose che hanno avuto un enorme impatto sul mio concetto di leadership.

## Tutte le strade portano al cliente

All'inizio della mia carriera, ho lavorato in uno dei negozi della catena Home Depot. Durante la formazione manageriale, ho assunto a rotazione la posizione di vicedirettrice del punto vendita, a capo di un team di venditori con una lunga esperienza alle spalle. Ho capito subito che il mio bel diploma universitario non serviva a nulla davanti a clienti che volevano sapere come aggiustare un rubinetto o installare un lampadario. Potevo essere la persona più cordiale del mondo, ma non ero in grado di rispondere alle loro domande. I nostri collaboratori più esperti invece aiutavano i clienti a trovare esattamente ciò di cui avevano bisogno.

È stato allora che ho capito che l'unica cosa che conta davvero è il servizio che offri ai clienti. Nelle aziende ci sono tantissime persone capaci che fanno un lavoro fantastico, ma se questo lavoro non è incentrato sulla soddisfazione del cliente, è sprecato.

Anche se non ero la miglior collaboratrice in Home Depot, ho imparato molto dai miei colleghi e oggi me la cavo bene con il fai da te. Quando sono tornata alla dirigenza dopo la mia esperienza in negozio, ho portato con me quella preziosa prospettiva che ha aiutato il team a supportare meglio i dipendenti che lavorano nei punti vendita.

## Essere aperti e comprensivi

C'è un'altra importante lezione che ho imparato da un mio grande ex capo. Per la prima volta ero diventata manager del personale e il mio compito era assicurarmi che i dipendenti si sentissero importanti. Il mio rapporto con loro era buono, ma mantenevo un contegno molto professionale, senza mai parlare troppo di me o ficcare il naso nei fatti loro.

Il mio capo, invece, era bravissimo a stringere legami molto più profondi con i dipendenti. A un certo punto mi ha preso da parte e mi ha consigliato di essere più esplicita nei miei apprezzamenti e di dedicare più tempo a conoscere e capire i miei dipendenti. È stata un'illuminazione, perché a me importava di loro, ma a quanto pare non era quella l'impressione che davò.

Ci siamo resi conto che la gente è più felice e produttiva quando i manager si occupano di loro a livello personale. Come manager, uno dei primi passi che ho fatto per conquistarmi questa fiducia è stato parlare di me. Bisogna mantenere il giusto equilibrio tra confidenza e professionalità, ma essere più aperti fa sentire a loro agio i dipendenti quando parlano di sé e di ciò che è importante per loro.

In fondo, per sviluppare capacità di leadership bisogna uscire dalla propria comfort zone e creare un clima di fiducia e comunicazione con i colleghi. C'è sempre qualcosa da imparare e trovare il modo di essere più presenti apre la strada a nuove esperienze.



Workday Italy S.r.l | Milano | Italia | [www.workday.com/it-it/](http://www.workday.com/it-it/)