PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 21 - numero 4546 di Mercoledì 25 settembre 2019

Come lo storytelling incontra le necessità di formazione eLearning

Una chiamata da un potenziale cliente che cerca di convertire un corso in aula in uno in modalità eLearning. E' davvero solo questa la necessità?

Riportiamo una conversazione (fittizia, ma verosimile) apparsa su eLearningLearning incentrata sull'uso di un approccio ai corsi eLearning basato sullo scenario. Come indirizzare il tuo ufficio formazione o un cliente ad usare lo storytelling nell'eLearning?

"Mi parli di quello che sta cercando" chiedo.

"Vorremmo convertire un corso di formazione che abbiamo disponibile in aula in modalità eLearning. È un corso sulla discriminazione in gravidanza. La nostra azienda ha aggiunto un sacco di dettagli a tal riguardo nel manuale per i dipendenti, quindi è importante che tutti siano a conoscenza della nuova politica. Abbiamo già creato le diapositive, quindi deve solo essere convertito in un formato online."

Sospetto che ciò necessiti di più della semplice conversione delle diapositive esistenti e non sono convinto che il solo fatto di rendere le persone consapevoli della politica aziendale in essere raggiungerà davvero gli obiettivi di apprendimento. "Hmm ... come va la formazione in aula finora svolta?"

"Va bene, immagino. Abbiamo solo due formatori in grado di tenere il corso, ma non hanno materialmente il tempo di formare tutti in azienda. Stiamo investendo molto in spese di viaggio in modo che tutti i dipendenti vengano nel nostro ufficio principale. Se riuscissimo a farlo online, potremmo ridurre i costi di viaggio e i nostri docenti potrebbero investire il loro tempo in altri progetti aziendali"

"Ottime motivazioni per rendere il corso fruibile online, ma mi parli del corso stesso: si tratta principalmente di una lezione frontale o prevede delle attività come giochi di ruolo o altro? "

"È una lezione frontale. Evitiamo di fare giochi di ruolo per evitare di insultare o discriminare qualcuno. Non vogliamo che le persone pratichino comportamenti scorretti durante i giochi di ruolo. È scomodo creare queste situazioni (anche se fittizie) in una stanza piena di gente"

"Capisco. Come sta misurando l'efficacia del corso?"

"Tramite un questionario di soddisfazione"

"E come vanno i risultati della valutazione?"

"Bene, ma non in modo eccezionale. Alcuni si lamentano giudicando il corso noioso, ma è una formazione sulla conformità ed è necessario che tutti la svolgano. Lei cosa proporrebbe?"

"In realtà, ci sono diverse cose che possiamo fare. Ha mai pensato di utilizzare un approccio basato su scenari nel corso eLearning?"

"Cosa intende?"

"Se invece di usare solo le diapositive che avete a disposizione e l'audio che spiega la politica aziendale, creassimo una storia con protagonista una collega in dolce attesa? Potremmo mettere i corsisti in situazioni in cui devono prendere decisioni su come comportarsi. Invece di ascoltare la lezione sulla politica aziendale, gli studenti possono essere messi nella condizione di dover cercare le informazioni specifiche di cui hanno bisogno a seconda di che situazione incontrano nello scenario. Questo dà loro la motivazione per trovare le informazioni, invece di subirle passivamente."

"Sembra interessante. Come funzionerebbe esattamente?"

"Vediamo ... le criticità che avete incontrato in questo ambito sono legate alla discriminazione di alcune dipendenti?"

"Abbiamo ricevuto un paio di accuse per la presenza di manager discriminanti. Alcuni casi erano legati all'assunzione, altri erano legati alla diversa collocazione di dipendenti che hanno ruoli che richiedono sforzi fisici oppure lavorano con sostanze chimiche."

"E se predisponessimo uno scenario con un manager e un membro del suo team che aspetta un figlio? Possiamo impostarlo con punti nella storia in cui i corsisti devono aiutare il manager a decidere quale azione intraprendere. Daremmo loro alcune scelte in base agli incidenti passati o ai malintesi comuni sulla policy aziendale. Magari un problema potrebbe nascere dalla decisione di un manager di ridurre le ore di una collaboratrice cercando di essere utile e alleggerirla dalla fatica fisica, ma lei potrebbe gestire benissimo le ore solamente avendo a disposizione una sedia, invece di dover stare in piedi tutto giorno."

"Sembra più interessante della formazione che facciamo oggi. Cosa succede se i corsisti fanno la scelta sbagliata?"

"Idealmente, preferisco mostrare alle persone le conseguenze delle loro azioni piuttosto che raccontarle semplicemente. Pensa che si ricorderanno di più di una domanda a scelta multipla con un feedback che recita "Spiacenti, risposta errata. Hai violato la sezione 5.3 della policy aziendale "oppure "Peg delle HR bussa alla porta del tuo ufficio. Vuole discutere del perché non hai predisposto la postazione di Rhonda mettendo una sedia"? "

"Il secondo, sicuramente. Avrei la sensazione di essere chiamato nell'ufficio del preside a scuola, anche solo immaginandolo."

"E quella reazione emotiva è parte di ciò che fa funzionare questo approccio. Cala le persone nella storia in modo che siano più coinvolte durante il corso, oltre a rendere le informazioni apprese più memorabili. "

"Ok, inizio a capire la sua idea."

"Benissimo. Torniamo alla valutazione. Prima mi diceva che ha bisogno che i dipendenti siano consapevoli della policy. È davvero questo l'obiettivo o volete ridurre il numero di reclami e non conformità?"

"Beh, ovviamente vogliamo ridurre i reclami. Questo è l'obiettivo finale"

"Disponete di statistiche sui reclami ricevuti in passato? Sarebbe bello avere una misurazione concreta su cui lavorare."

"Non ho quei numeri, ma sono sicuro di poterli ottenere dalle risorse umane."

"Sarebbe fantastico. Se ottiene questi numeri, possiamo stabilire un obiettivo per ridurre i reclami e mostrare davvero quale differenza ha portato questo tipo di formazione. "

"Ok, posso farlo. Qual è il prossimo passo? "

"Parliamo di alcuni dettagli in più ..."

Articolo tratto da eLearningLearning