ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 164 Wednesday 23 june 2021

3 modelli per gestire il cambiamento adatti all'eLearning

Il change management è cruciale in fase di ricostruzione post-pandemia. Scopriamo i modelli eLearning per preparare i dipendenti ad affrontare nuovi cambiamenti.

La **gestione del cambiamento** è uno degli aspetti che mettono alla prova l'azienda come organizzazione e i singoli individui che la compongono. Riuscire ad anticipare il cambiamento e offrire tutto il supporto per essere costantemente preparati è quindi fondamentale.

Cosa aspetta le aziende nel dopo pandemia? Un boom inaspettato, una riconversione in alcuni settori? Di sicuro ci sarà una spinta verso la **digitalizzazione** e l'**automazione** senza precedenti che porterà, quindi, a cambiamenti di processi, ruoli e organizzazione. In questo l'**eLearning** può aiutare a supportare i dipendenti, offrendo corsi di formazione basati su alcuni modelli di **change management**. Eccone alcuni esempi.

Modello ADKAR

Si tratta del modello di change management più usato perché fa leva sugli obiettivi individuali e sulla **sfera emotiva legata all'accettazione del cambiamento**. Il modello ADKAR prevede cinque fasi:

1. **Consapevolezza** ? il primo passo è prendere coscienza dell'importanza del cambiamento
2. **Volontà** ? i dipendenti sono convinti della necessità del cambiamento e sono pronti a impegnarsi e a offrire il proprio supporto
3. **Conoscenza** ? si offrono tutte le informazioni necessarie per poter mettere in pratica il cambiamento
4. **Abilità** ? applicazione della conoscenza in un contesto reale
5. **Rinforzo** - si rinforza il cambiamento per costruire uno schema di riconoscimenti duraturo e convincente

Nell'eLearning il modello ADKAR può essere implementato grazie alle modalità di **formazione sincrona**, favorendo lo scambio di idee, opinioni e quindi apprendimento sociale. Le conoscenze e competenze apprese con videocorsi, simulazioni o giochi possono essere verificate con i quiz.

Modello PDCA

L'acronimo PDCA (plan, do, check, act) sta per **pianifica, fai, verifica e agisci**. Con questo approccio il cambiamento viene introdotto a piccoli passi, monitorando costantemente i progressi di ognuno. Il primo passo è identificare i bisogni e quindi gli aspetti che vanno migliorati, suddividendo i singoli problemi per poter trovare la soluzione. Da qui si possono introdurre progressivamente dei cambiamenti. In corso d'opera è importante verificare che la soluzione trovata sia davvero quella adatta e rivedere la strategia in caso contrario. Se il cambiamento risolve il problema specifico, si passa all'azione: si lascia la vecchia pratica, per abbracciare quella nuova. Il cambiamento nel modello Deming è continuo.

Questo approccio può trovare nel **microlearning** lo sbocco ideale, perché l'eLearning consente di **creare contenuti** che rispondono a un problema specifico, fornendo un feedback immediato.

Il modello di cambiamento di Lewin

Quando i cambiamenti sono più generalizzati, riguardano l'attività principale dell'azienda e non c'è tempo per poter preparare il personale dal punto di vista emotivo e procedere a piccoli passi, si può semplificare la gestione di questo processo con il modello di Lewin. Prevede solo tre fasi in cui si introduce il cambiamento, si testa in fasi diverse e si esegue.

La prima fase di Lewin viene definita "**scongelamento**" e consiste nell'informare e preparare i nuovi dipendenti sul cambiamento. Nella seconda fase si introducono e si testano i **nuovi processi**, macchinari per poterli migliorare. Nella terza fase il nuovo cambiamento viene cristallizzato e **diventa la norma** in azienda. Il tipico esempio può essere l'uso di un nuovo software o macchinario che aiuta a migliorare la produttività, aggiornare la produzione.

L'eLearning può sostenere un cambiamento a livello produttivo offrendo delle **simulazioni** e una serie di **videolezioni** su come usare i nuovi strumenti in un ambiente privo di rischi.

Il cambiamento è un processo che va gestito a livello emotivo e strategico, seguendo i ritmi di apprendimento di ognuno e pianificando le attività con uno strumento agile che offra tutta la flessibilità per introdurre le modifiche a piccoli passi e in ogni ramo aziendale.