ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 9 - number 331 Wednesday 23 april 2025

L'eLearning può colmare la carenza di soft skills tra i lavoratori?

Con la tecnologia che si evolve nella gestione dei lavori pratici, le aziende hanno sempre più bisogno di dipendenti con competenze interpersonali. Come risolvere questo problema?

Nel mondo del lavoro moderno, le competenze tecniche permettono al dipendente di entrare in un'azienda, ma sono le competenze trasversali a determinare la sua carriera. Il motivo sta nel progresso tecnologico e nell'integrazione della tecnologia sul posto di lavoro.

Già oggi, l'automazione e l'intelligenza artificiale stanno rimodellando completamente i ruoli lavorativi. Sempre più attività pratiche vengono date in mano a questi strumenti, riducendo la necessità di avere personale specializzato per svolgere determinati ruoli. Invece emerge sempre più forte la richiesta di abilità umane come la comunicazione, l'intelligenza emotiva, l'adattabilità e la leadership nei dipendenti. Infatti, una delle sfide più pressanti che le aziende, i responsabili di HR e di formazione si trovano ad affrontare oggi è rappresentata da un'impressionante carenza di soft skills.

Comprendere il gap delle soft skills

Per comprendere bene il problema posto dalla carenza di soft skills bisogna considerare tre fattori.

- Le soft skills sono state tradizionalmente trascurate nell'istruzione formale e nei programmi di formazione aziendale, spesso messe in secondo piano rispetto alle hard skills come la codifica, l'analisi dei dati o la conoscenza dei prodotti. Tuttavia, man mano che gli ambienti di lavoro diventano più collaborativi, interconnessi e globali, il **costo delle carenze di soft skill** è diventato impossibile da ignorare.
- Le aziende evidenziano costantemente che le soft skills come la comunicazione, l'adattabilità e la collaborazione sono **tra le competenze più richieste e più difficili da trovare** nella forza lavoro di oggi.
- Anche se molti professionisti nel campo delle assunzioni affermano che le soft skills sono altrettanto o più importanti delle hard skills, la maggior parte **fatica a valutarle con precisione**.

Perché la formazione tradizionale fallisce nel breve

Lo sviluppo delle soft skills è stato a lungo considerato come qualcosa da fare faccia a faccia, attraverso la mentorship o **l'apprendimento esperienziale**. Ma la formazione tradizionale in aula è spesso costosa, lunga e difficile da scalare, soprattutto per i team più numerosi o remoti. Nei settori in rapida evoluzione, non è sempre possibile attendere le opportunità di formazione di persona.

È qui che l'eLearning fa la differenza.

Come l'eLearning sta ridisegnando la formazione sulle competenze trasversali

Le moderne piattaforme di eLearning non sono più solo diapositive statiche e quiz. Grazie ai progressi dell'instructional design, dell'intelligenza artificiale e delle capacità multimediali, l'eLearning può ora offrire una formazione sulle soft skill interattiva, personalizzata e con un impatto sul comportamento. Ecco come:

1. Scenari e simulazioni coinvolgenti

L'apprendimento basato su scenari consente ai dipendenti di esercitarsi in situazioni reali sul posto di lavoro, come dare un feedback, risolvere un conflitto o condurre una riunione virtuale. Queste simulazioni rispecchiano dinamiche emotive e interpersonali complesse, aiutando i discenti a sviluppare competenze attraverso l'esperienza in un ambiente a basso rischio.

2. Microapprendimento e contenuti on demand

Le soft skill si apprendono meglio nel tempo, attraverso la riflessione e la pratica. Il **microapprendimento**, ossia lezioni brevi e mirate, consente agli studenti di assorbire i concetti chiave senza sovraccaricarli. Questo approccio "just-in-time" si inserisce naturalmente nei flussi di lavoro quotidiani, consentendo una crescita continua.

3. Feedback e coaching guidati dall'intelligenza artificiale

Molte piattaforme utilizzano l'**intelligenza artificiale** per analizzare il tono, il linguaggio e il processo decisionale all'interno dei moduli di formazione. Ad esempio, un rappresentante di vendita potrebbe ricevere un feedback su quanto sia stata empatica la sua risposta virtuale in uno scenario di gioco di ruolo. Questo livello di personalizzazione aumenta la consapevolezza di sé e accelera il cambiamento del comportamento.

4. Apprendimento misto ed elementi sociali

Sebbene l'eLearning sia potente da solo, il suo impatto aumenta se abbinato a **forum di discussione**, collaborazione tra pari o coaching dal vivo. Le piattaforme che incoraggiano l'apprendimento sociale creano spazi sicuri in cui i dipendenti possono condividere le loro esperienze e approfondire le loro conoscenze.

Le principali soft skills insegnate attraverso l'eLearning

L'ambito delle soft skills coperte dall'eLearning continua a crescere, con programmi di alta qualità che ora offrono formazione principalmente su:

- **Intelligenza emotiva**: consapevolezza di sé, autoregolazione ed empatia.
- **Comunicazione**: ascolto attivo, narrazione e trasmissione di messaggi difficili
- **Collaborazione di gruppo**: lavorare in team diversi, interfunzionali o remoti.
- **Adattabilità e resilienza**: affrontare i cambiamenti e rimanere agili sotto pressione.
- **Competenza interculturale**: gestire team globali e ambienti di lavoro inclusivi.
- **Leadership**: motivare gli altri, pensare in modo strategico e prendere decisioni etiche.

Queste non sono solo caratteristiche "belle da avere": sono fondamentali per l'innovazione, la soddisfazione dei clienti e la salute dell'azienda a lungo termine.

Storie di successo nel mondo reale

Le organizzazioni di tutti i settori hanno già visto gli effetti positivi dell'eLearning sulle soft skill e hanno deciso di investire in modo significativo.

1. **Amazon: Investire nella riqualificazione dei dipendenti.**

Riconoscendo l'importanza delle competenze trasversali in un'economia guidata dalla tecnologia, Amazon ha stanziato oltre **1,2 miliardi di dollari** per riqualificare 300.000 dipendenti. L'iniziativa comprende la formazione sulle capacità di comunicazione e di leadership, per garantire che il personale sia in grado di adattarsi all'evoluzione delle esigenze del posto di lavoro. Questo investimento sottolinea l'impegno di Amazon nel promuovere una forza lavoro versatile e resiliente.

2. **Cognizant: Ampliamento delle competenze digitali e Soft Skills.**

Cognizant, un'azienda globale di servizi IT, si sta concentrando sul miglioramento delle competenze digitali e trasversali della sua forza lavoro. L'azienda punta a formare oltre **200.000 dipendenti** entro il 2026, utilizzando sessioni online brevi e mirate per migliorare competenze come la comunicazione e l'adattabilità. Questo approccio riflette la strategia di Cognizant di mantenere un vantaggio competitivo in un panorama tecnologico in rapida evoluzione.

3. **Mastercard: usare l' IA per lo sviluppo di talenti.**

Mastercard impiega una piattaforma di gestione dei talenti guidata dall'intelligenza artificiale per abbinare i dipendenti ai progetti più adatti e alle opportunità di sviluppo delle competenze. Questo sistema non solo favorisce la crescita professionale, ma promuove anche lo sviluppo di soft skill come il lavoro di squadra e la risoluzione dei problemi. Allineando i punti di forza dei dipendenti con le esigenze dell'organizzazione, Mastercard promuove una cultura di apprendimento continuo e adattabilità.

Sfide e considerazioni

Anche se promettente perché in grado di dare numerosi vantaggi, l'eLearning per l'apprendimento delle soft skill presenta delle sfide:

- **Coinvolgimento dei dipendenti**: senza attività pratiche o interazione tra pari, gli studenti potrebbero disimpegnarsi.
- **Coinvolgimento dell'organizzazione**: il supporto della leadership è essenziale per rendere la formazione sulle soft skills una priorità e per integrarla nella cultura quotidiana.
- **Misurazione**: quantificare il miglioramento delle soft skill può essere difficile. Il successo spesso dipende dal cambiamento del comportamento nel tempo, non dai punteggi dei test: infatti, non esiste una metrica precisa per quantificare una soft skill. Tuttavia, combinando più fonti di dati - performance di scenario, autovalutazioni, valutazioni tra pari e feedback dal mondo reale - i programmi di apprendimento possono fornire una visione solida e dinamica dello sviluppo personale nel tempo.

Per superare questi problemi, le aziende devono assicurarsi che i contenuti siano coinvolgenti, pertinenti e collegati alle prestazioni sul lavoro.

Limiti e opportunità della formazione digitale

Con l'accelerazione della trasformazione digitale, le soft skills stanno emergendo come il fattore di differenziazione definitivo tra le organizzazioni che prosperano e quelle che sopravvivono. Esse consentono alle aziende di gestire la complessità, di costruire culture inclusive e di offrire esperienze significative ai clienti.

L'eLearning non è solo una soluzione per la formazione in presenza, ma un **catalizzatore del cambiamento.** Porta l'apprendimento dove le persone sono, si adatta al modo in cui imparano meglio e aiuta a costruire i punti di forza umani che le macchine non possono replicare. In breve, sta aiutando le aziende non solo a colmare il gap di soft skills, ma a trasformarlo in un vantaggio competitivo.

Sebbene l'eLearning offra flessibilità, accessibilità e scalabilità, è importante riconoscere che ha dei limiti, soprattutto quando si tratta di soft skills. **Lo sviluppo delle soft skills è profondamente umano**, radicato nelle sfumature emotive, nelle dinamiche sociali e nell'esperienza vissuta. Per quanto interattivo o intelligente possa essere un modulo di eLearning, non può replicare completamente la confusione organica delle interazioni del mondo reale: le pause imbarazzanti, gli spunti sottili, le risposte imprevedibili. Esercitarsi sull'empatia o sulla risoluzione dei conflitti in un ambiente simulato è prezioso, ma è solo un punto di partenza. La vera padronanza delle soft skill si ottiene applicandole in situazioni reali, riflettendo sui risultati e ricevendo un feedback ricco di sfumature, spesso da persone reali.

Inoltre, l'eLearning autogestito può talvolta mancare della responsabilità, dell'influenza dei pari e della risonanza emotiva che derivano dalle discussioni di gruppo o dal coaching guidato da un mentore. Vale anche la pena di notare che alcuni dipendenti possono avere problemi di motivazione o sentirsi scollegati dai formati di formazione esclusivamente digitali, in particolare quando è richiesta vulnerabilità emotiva o introspezione.

Per questi motivi, l'approccio più efficace è spesso una **strategia di apprendimento misto**, che combina la comodità dei moduli digitali con la ricchezza dell'interazione umana, attraverso workshop, sessioni di coaching, giochi di ruolo o discussioni

facilitate in gruppo. In questo modo, l'eLearning agisce come una base potente, ma non come una soluzione completa, per uno sviluppo significativo e duraturo delle soft skills.