ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 4 - number 95 Wednesday 15 january 2020

Neuroscienze e formazione: come migliorare l'apprendimento di nuove competenze

L'85% del successo lavorativo dipende dalle soft skills e solo il 15% dipende dalle competenze tecniche.

Le aziende in tutto il mondo investono oltre $ 200 miliardi in soluzioni di formazione sulle competenze trasversali, ma i programmi non sono efficaci quanto quelli implementati per le competenze tecniche. Perché? La risposta alla neuroscienza dell'apprendimento.

La neuroscienza dell'apprendimento: il "cosa", il "come" e il "sentire"

Secondo Todd Maddox, ricercatore presso Amalgam Insights, il cervello si basa su tre diversi sistemi di apprendimento: cognitivo, comportamentale ed emotivo. Ognuno di questi sistemi, che opera in una parte diversa del cervello, è "programmato" per apprendere un diverso insieme di competenze: il "Cosa", il "Come" e il "Sentire".

Il sistema cognitivo: il "Cosa"

- apprende conoscenze e informazioni basate sui fatti
- è limitato alla memoria a breve termine e alla capacità di attenzione di una persona
- è soggetto alla curva dell'oblio
- necessita di ripetizione per trasformare la memoria a breve termine in memoria a lungo termine

Il sistema comportamentale: il "Come"

- applica alle situazioni ciò che la persona già sa
- impara attraverso l'interazione in tempo reale e il feedback correttivo
- è più probabile che ripeta i comportamenti premiati e eviti i comportamenti puniti in passato
- richiede ripetizione fisica e cambiamenti graduali e incrementali nel comportamento per sviluppare la "memoria muscolare"

Il sistema emotivo: il "Sentire"

- è in grado di leggere una situazione e interagire con l'insieme appropriato di comportamenti
- sviluppa consapevolezza situazionale, una comprensione profonda di situazioni e persone
- elabora le situazioni e adatta i comportamenti in pochi secondi
- richiede giochi di ruolo con scenari di vita reale inseriti in un contesto per sviluppare un migliore apprendimento

Apprendimento delle conoscenze vs. abilità delle persone

Il know-how tecnico è in continua evoluzione e il reparto formazione deve costruire i propri programmi per soddisfare le esigenze aziendali in qualsiasi momento. Le competenze trasversali, invece, sono sempre necessarie, indipendentemente dalle innovazioni nei processi o nella tecnologia: ascolto attivo, leadership e comunicazione efficace sono abilità sempre necessarie. Altre abilità trasversali essenziali sono rispetto ed empatia. Una squadra può dimostrare hard skills ben consolidate, ma senza la capacità di cooperare e lavorare insieme, queste abilità saranno vane in un clima di incomprensioni e frustrazione.

Ma come vengono acquisite le competenze trasversali? Innanzitutto, attraverso il sistema comportamentale. È proprio grazie ad esso che comprendiamo i nostri comportamenti e quelli degli altri e sviluppiamo capacità interpersonali. Tuttavia, quello comportamentale non è il solo sistema coinvolto. Un leader può conoscere le caratteristiche di una comunicazione efficace e

avere un forte repertorio comportamentale, ma se non ha abbastanza intelligenza emotiva, non potrà mai mettere in atto una forte e vera comunicazione. E' necessario possedere consapevolezza e sensibilità. L'empatia, il mettersi nei panni di un altro sviluppa le soft skills e questo fenomeno si verifica nell'amigdala e in altre strutture limbiche del cervello.

Anche se non sappiamo ancora in dettaglio come funziona il sistema emotivo, una cosa è chiara: il sistema emotivo influenza fortemente i sistemi cognitivi e comportamentali. Dato che l'apprendimento delle hard skills (competenze tecniche) è strettamente legato all'apprendimento delle soft skills (competenze trasversali), perché i programmi di formazione sulle soft skills spesso si rivelano inefficaci?

Le insidie del microlearning per lo sviluppo delle competenze trasversali

Il microlearning, se combinato con test e ripetizione nel tempo, è in grado di trasferire i contenuti appresi dalla memoria a breve termine alla memoria a lungo termine. Tutto ciò è ottimo per coinvolgere il sistema di apprendimento cognitivo e acquisire competenze tecniche. Tuttavia, non lo è per lo sviluppo delle capacità trasversali e per accrescere la consapevolezza della situazione, anzi può persino essere dannoso. Infatti, le soft skills e la consapevolezza situazionale sono sviluppate dai sistemi di apprendimento comportamentale ed emotivo e quindi il microlearning non si allinea alle loro caratteristiche di elaborazione.

La difficoltà è che l'apprendimento delle abilità comportamentali richiede un approccio meno formale, focalizzato sulla formazione di comportamenti multipli in vari contesti. Per indurre un cambiamento comportamentale a lungo termine, le persone devono essere formate a riflettere "su due piedi" e questo può accadere solo in situazioni in cui vi è casualità e incertezza sulle conseguenze. Si può diventare consapevoli di una situazione e decidere come comportarsi in pochi secondi. Il microlearning non consente di reagire rapidamente in vari contesti poiché si concentra su un argomento, lo testa e poi si concentra su un altro.

Costruire una formazione efficace

Le competenze trasversali sono i fondamenti del successo aziendale. Tuttavia, non possiamo applicare lo stesso approccio all'apprendimento delle soft e delle hard skills; sono necessarie soluzioni di apprendimento specifica con cui possiamo:

- valutare i punti di forza e di miglioramento di ciascun dipendente;
- ottenere percorsi di apprendimento personalizzati;
- costruire un corso di formazione basato su scenari che combini una varietà di attività di apprendimento.

Articolo tratto da eLearningIndustry