Intervista a Consuelo Vecchio, coordinatrice delle attività finanziate del Consorzio Meuccio Ruini e a Tiziana Procopio, progettista di Seneca impresa sociale sul piano formativo "QUA.Tt.RO: QUAlità, Tutela della privacy e Responsabilità Organizzativa". Il piano, finanziato con l'Avviso 43 di Fon.Coop, è stato progettato ed è in gestione dal Consorzio Ruini; Seneca impresa sociale è il soggetto beneficiario.

• Come è cambiata la vostra attività quando è cominciata l'emergenza sanitaria?

Consuelo Vecchio. Il Consorzio Ruini è l'ente di emanazione dell'AGCI che opera a livello nazionale coordinando le attività di formazione attraverso i soci. Durante la "fase Covid" non ha mai sospeso le sue attività. Dal 2 marzo abbiamo cominciato a lavorare da casa ma non avevamo alcuna preparazione né la strumentazione adeguata per lo smart working. Quando l'11 marzo è stato pubblicato il bando della Regione Lazio sulle risorse della programmazione PON – FSE 2014-2020 a supporto delle imprese che avviavano il lavoro in modalità agile, la Direzione del Consorzio ha deciso di partecipare. Il nostro progetto è stato approvato e ci ha consentito, con la consulenza sulla normativa e con la formazione sulle nuove tecnologie per la formazione e sul team working smart, di affrontare adeguatamente questa situazione del tutto inedita e di migliorare le nostre competenze nel campo dell'apprendimento.

Noi conoscevamo le piattaforme per l'erogazione dei corsi on line ma non in modo così specifico ed abbiamo potuto approfondire la gestione, da un punto di vista didattico e comportamentale, degli utenti in aula remota e dei gruppi. Alle nostre imprese che stavano vivendo un'emergenza sanitaria organizzativamente molto difficile abbiamo fatto sentire la nostra vicinanza, forti della nostra esperienza "in azione" e abbiamo fatto comprendere che con la formazione on line era possibile costruire nell'immediato una nuova normalità e per il futuro un'organizzazione più forte.

Tiziana Procopio. Seneca impresa sociale è un ente di formazione dell'Emilia Romagna che fa formazione prevalentemente in ambito socio-sanitario, educativo e cooperativo. Anche noi abbiamo cominciato da subito a lavorare in smart working ed abbiamo vissuto questo periodo per riprogrammare le attività e rafforzare le competenze, soprattutto nel campo della formazione a distanza, per essere di supporto ai nostri clienti. Come partecipante al piano di Fon.Coop ho potuto vivere la fase del "passaggio al virtuale" come tanti altri lavoratori dei nostri corsi e questo è stato molto utile per il mio lavoro futuro.

• Potete parlarci del piano formativo che vi ha visto protagoniste?

Consuelo Vecchio. Il piano formativo finanziato con l'Avviso 43 che abbiamo progettato e gestito per il Consorzio Seneca, socio del Consorzio Ruini, si inserisce in un processo di rinnovamento che sta coinvolgendo tutti i nostri soci attraverso processi di riorganizzazione dedicati all'acquisizione di modus operandi orientati alla qualità di servizi conformi ai livelli di eccellenza italiani ed europei. Il piano è strutturato in tre distinti percorsi in modalità mista (aula e training on the job): la qualità nei processi aziendali, la normativa sulla privacy e la Compliance 231. Il piano è partito a gennaio in aula, è continuato in modalità on line tra marzo e giugno e a luglio ha ripreso alcune attività in presenza con le nuove norme di sicurezza.

Tiziana Procopio. Tutta la formazione era incentrata sui nostri processi organizzativi e noi l'abbiamo vissuta in tre modi differenti, ed anche con differenti stati d'animo. Abbiamo cambiato le nostre abitudini ed abbiamo fatto fatica ad affrontare la mancanza di interazione fisica e la solitudine davanti allo schermo, ma oggi che è possibile tornare in aula abbiamo acquisito una mentalità formativa flessibile che ci consente di partecipare ai corsi anche in base alle personali esigenze. Posto inoltre che, per la nuova normativa di sicurezza le nostre aule, abitualmente di 25 partecipanti sono diventate di 8, noi stiamo facendo una formazione mista, dove il docente, o parte di noi partecipanti, possono anche collegarsi da remoto, lasciando invariata la qualità della lezione.

• Come hanno accolto partecipanti ed imprese la formazione? Come si sono organizzati i docenti e cosa resterà nel prossimo futuro?

Consuelo Vecchio. Io posso portare la mia esperienza di questi mesi con le cooperative e su questo fare alcune considerazioni. Abbiamo proposto ad una cooperativa della Puglia, beneficiaria di un piano Avviso 43, di continuare in modalità virtuale la formazione ai loro lavoratori che, in fase Covid, erano stati posti in Cassintegrazione. La cooperativa si occupa di progetti turistici e didattici per le scuole del territorio e per loro è stata una vera opportunità perché quei lavoratori volevano essere pronti per la ripresa. In un'altra regione, invece, abbiamo avuto più difficoltà con una cooperativa che opera nel settore socio-assistenziale coinvolta in un piano sull'Avviso 42 "Terzo settore". Anche in questo caso i lavoratori erano in cassintegrazione, ma abbiamo dovuto fare un lungo lavoro di convincimento perché la maggior parte di essi non aveva un computer, a volte neanche la e-mail. Abbiamo di fatto avviato un'attività di alfabetizzazione informatica e proposto una piattaforma con accesso anche da smartphone. Alla fine siamo andati in aula FAD, con soddisfazione di tutti.

Sulla qualità della formazione posso dire che c'è stata un'evoluzione nella capacità di "tenere" l'aula. Noi abbiamo investito sui nostri docenti, una vera formazione formatori sul virtuale. Chi aveva esperienza e sapeva già usare le piattaforme ha comunque affinato il modo di esporre gli argomenti e di percepire la presenza dei partecipanti dai "rettangolini" sullo schermo. A chi aveva meno esperienza, e all'inizio si limitava a preparare le slide e esporle, abbiamo dato supporto con prove e simulazioni e con il passare delle settimane i miglioramenti sono stati evidenti: hanno cambiato il modo di parlare, alternato gli argomenti con creatività ed imparato a fare pause ravvicinate per evitare il calo dell'attenzione. Dal canto loro, i partecipanti hanno apprezzato la FAD perché si sentivano più "protetti" a casa, e avevano più fiducia. E poi, per quanto possa apparire paradossale, per tutti si sono accorciate le distanze… sociali, si entra più e prima in confidenza e questo è fondamentale per l'apprendimento.
In ogni caso rimandare la formazione alla ripresa delle attività o andare subito in webinar è dipeso dal tipo di percorso formativo. Tutti i corsi di tipo consulenziale, di sostegno alle competenze personali non erano adatti alla modalità virtuale. Quando c'è stata la possibilità di tornare in aula lo abbiamo fatto, e in molti casi le richieste sono venute dalle imprese che hanno fatto pressione per riprendere.

Tiziana Procopio. Noi facciamo molti corsi per gli OSS (Operatori Socio Sanitari) e per la parte teorica l'utilizzo del webinar era molto frequente nella fase di emergenza e di chiusura. Oggi, che è possibile tornare in aula, le nostre imprese ci chiedono di alternare la modalità virtuale con l'aula – che è comunque contingentata per mantenere le distanze di sicurezza – perché permette di conciliare i tempi di lavoro e vita privata ed è facilitato dall'uso dello smartphone.

A distanza di tre mesi posso dire che i nostri docenti lavorano in autonomia, creano sulle piattaforme le "stanze" per i lavori di gruppo e le verifiche del gradimento e dell'apprendimento utilizzando i Google drive: un lavoro su cui anche noi abbiamo voluto investire, innescando un cambiamento che prende il nome di digitalizzazione e flessibilità. Da partecipante posso dire che il "ritorno" in aula è stata una piacevole riscoperta, tuttavia da progettista ritengo che questa esperienza lascerà il segno: i corsi saranno più brevi, in media di 2 o 3 ore, e non riesco ad immaginare corsi di 8 ore, soprattutto per consentire la partecipazione da remoto. Insomma, dovremo tener conto di quanto è accaduto e di come siamo cambiati.