

IL VALORE DELLA FORMAZIONE

Quando un'azienda organizza interventi formativi per i propri collaboratori, per i clienti o per i partner (rivenditori, agenti, rappresentanti..) sta facendo un uso appropriato di quella particolare energia che è la 'conoscenza'.

La 'conoscenza come energia' è l'espressione figurata del concetto 'sapere è potere' oppure, detto in un altro modo, 'più si conosce più si realizza'.

Il sapere al quale qui ci riferiamo riguarda una gamma molto vasta di contenuti relativi ai processi aziendali.

Si può imparare, e quindi acquisire, conoscenza per diversi scopi: per organizzare in modo nuovo l'approccio alla clientela, per adottare comportamenti professionali più adeguati ai cambiamenti in corso, per usare nuovi strumenti per pianificare il lavoro, per gestire il personale in modo più orientato al benessere e all'efficienza organizzativa...

Queste capacità, assieme a quella di individuare le priorità delle cose, rientrano tra le competenze tipiche del formatore.

Altre competenze tipiche del formatore riguardano la preparazione del programma formativo, la definizione degli obiettivi, la scelta dei contenuti, la creazione delle esercitazioni, la produzione del materiale didattico e la gestione dell'aula, il controllo della qualità dell'intervento e la valutazione dei risultati.

Competenze che si imparano nei corsi specializzati nella 'formazione dei formatori'.

Parlando di 'persone preparate', vogliamo ora aggiungere qualche riflessione su questo concetto.

Le persone mettono nel lavoro la conoscenza necessaria per svolgerlo.

Questa conoscenza è un combinato di esperienza formativa personale e di conoscenza formativa prodotta dall'azienda.

Le aziende che investono in formazione interna si garantiscono l'importante vantaggio di arricchire il proprio capitale cognitivo.

Questo capitale è costituito sia dai contenuti nuovi che vengono trattati nei programmi formativi sia dalle elaborazioni personali dei partecipanti.

È un circuito virtuoso quello che si realizza in un'aula di formazione e che comporta sia per il singolo che per l'organizzazione un reale arricchimento in idee e in comportamenti.

Si consideri inoltre che "l'intelligenza" delle persone, in un'aula, diventa particolarmente collaborativa in quanto è stimolata al ragionamento, alla riflessione e al confronto.

Se poi si riflette sul fatto che le esercitazioni, sia individuali che in gruppo, sono progettate in modo tale da potere coglierne la traducibilità sul lavoro, si comprende come l'aula di formazione diventi un laboratorio particolarmente produttivo.

Questa specificità della formazione aziendale merita di essere sottolineata.

L'allenamento periodico e pianificato su temi di cultura di lavoro, strategici per l'azienda, utilizzando sia l'aula che le nuove tecnologie o altri percorsi (ad es. l'*outdoor training*), è un investimento di grande valore pratico.

L'azienda che decida di tenere costantemente formato il proprio personale si garantisce sia un vantaggio competitivo nei confronti della concorrenza che una maggiore capacità di cogliere opportunità di mercato o di contrastare momenti di criticità.

Ognuno può cogliere analogie con ambienti caratterizzati da *equipe*, squadre, *team* (non necessariamente sportivi) dove la preparazione e l'allenamento svolgano un ruolo decisivo, ma è un fatto che gli esiti di questo investimento in cultura di lavoro, ognuno di noi lo può constatare quando incontra nelle varie circostanze della vita, 'personale preparato'.

Quando le circostanze lo permettono, si faccia la seguente verifica.

Riconoscendo la qualità della preparazione nel trattamento ricevuto (sia per la soluzione di un problema che per l'efficienza e per l'efficacia della prestazione), si chieda alla persona 'se ha seguito un programma di formazione'.

La risposta, molto spesso positiva, sarà accompagnata da una sorta di legittimo compiacimento, in quanto viene condiviso il valore della formazione.

Di fatto le persone inserite in programmi di formazione aziendale, hanno nei confronti dei clienti, sia interni che esterni, uno stile che è difficile non percepire.

Galileo Dallolio – docente senior CTC