onTrain

Un tesoro nell'apprendimento online

C. Apprendimento online
5. L'apprendimento di competenze tecniche e trasversali

www.ontrain.eu

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. L'autore è il solo responsabile di questo documento e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in esso contenute. Progetto n.: 2018-1-ES01-KA204-050702

Indice

Cominciamo 3
Cosa imparerò qui e perché? 3
Quali contenuti troverò qui? 3
Competenze tecniche e trasversali 3
Comunicazione: tipologie e barriere 6
Esempi 9
Esercizi 11
Esercizio 1: Comunicazione formale e informale 11
Esercizio 2: Conferma di un meeting 11
Esercizio 3: Come giustifichi gli errori grammaticali? 11
Esercizio 4: Spostiamoci online 11
Sommario 12
Fonti e Bibliografia 12

Cominciamo

Mentre in passato l'apprendimento consisteva nell'acquisizione, memorizzazione e recupero della conoscenza individuale, oggi, nella società digitale, implica *"l'apprendimento connesso che avviene attraverso l'interazione con varie fonti di conoscenza (tra cui Internet e i sistemi di gestione dell'apprendimento) e la partecipazione a comunità di interesse comune, reti sociali e compiti di gruppo"*[1].

Molti programmi di formazione si concentrano solo sullo sviluppo di competenze tecniche ("hard skills"). È essenziale un equilibrio tra le abilità tecniche e quelle trasversali ("soft skills"). Queste ultime non sono percepite come importanti quanto la conoscenza e vengono ignorate perché si ritiene che non possono essere insegnate.

Cosa imparerò qui e perché?

In questo capitolo imparerete l'importanza delle soft skills e come migliorarle, in particolare le vostre capacità di comunicazione.

Quali contenuti troverò qui?

Dopo aver completato questo capitolo sarete in grado di definire le soft skills e le hard skills e conoscerete la differenza tra di esse. Ogni relazione interpersonale è costruita sulle nostre capacità di comunicazione. Una buona comunicazione è un'abilità da studiare e praticare. Alla fine di questa unità sarete in grado di identificare diversi tipi di comunicazione, di riconoscere le barriere comunicative e come affrontarle.

Competenze tecniche e trasversali

Secondo Loureiro, Messias e Barbas "*le soft skills sono competenze personali che migliorano le interazioni, le prestazioni lavorative e le prospettive di carriera di un individuo*".[2]

Schultz restringe le competenze in *"tratti personali e capacità relazionali:*

- *abilità comunicative (per la maggior parte delle persone che hanno una buona padronanza della lingua parlata e scritta, oltre a sapere cosa dire e come dirlo in diverse occasioni è la più importante competenza trasversale);*
- *il pensiero critico e strutturato insieme alle capacità analitiche (così necessarie per la capacità di risolvere i problemi);*

[1] Siemens, G. (2005): Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. In: International Journal of Instructional Technology & Distance Learning, 2(1). Available https://jotamac.typepad.com/jotamacs_weblog/files/Connectivism.pdf

[2] Loureiro, A., Messias, I., & Barbas M. (2012): Embracing Web 2.0 & 3.0 Tools to Support Lifelong Learning - Let Learners Connect. In: Procedia - Social and Behavioral Sciences 46:532-537 (2012)

- *e creatività (quando insieme al brainstorming e alla mappatura della mente dà la capacità di "pensare fuori dagli schemi", che è spesso necessaria per trovare approcci innovativi al problem solving nel mondo degli affari)"*[3].

Tutti questi aspetti sono ciò che rende le soft skills così importanti da avere e sviluppare, perché, infatti, "*le soft skills sono ciò che modella la nostra personalità, abilitano le competenze sociali, perché sono complementari alle competenze tecniche necessarie per svolgere un lavoro, e quindi sono altrettanto importanti quanto avere conoscenze tecniche e scientifiche*"[4].

Le competenze trasversali sono qualità che formano il carattere distintivo di un individuo, e le abilità hard riguardano la conoscenza che l'individuo possiede. "*Le competenze tecniche contribuiscono solo per il 15% al successo, mentre l'85% del successo è dovuto al quelle trasversali*"[5].

Una competenza tecnica è un'abilità insegnabile e può essere misurata, quantificata, per esempio con una laurea. Pertanto, le competenze tecniche contengono quelle abilità che possono essere apprese e acquisite attraverso programmi di istruzione e formazione formale. Sono per lo più immutate e trasferibili.

Le soft skills si formano di solito con la nostra personalità, ma possono anche essere apprese e sviluppate. Sono difficili da insegnare, ma possono essere migliorate con l'esperienza e la pratica. Per esempio, una competenza come l'ascolto attivo può essere migliorata scrivendo appunti quando gli altri parlano durante le riunioni o ripetere mentalmente le parole mentre qualcuno parla e alla fine di una conversazione concludere con una dichiarazione riassuntiva.

Differenze tra competenze tecniche e trasversali:

	COMPETENZE TECNICHE	**COMPETENZE TRASVERSALI**
Definizione	competenze acquisite attraverso l'istruzione e la formazione formale	competenze apprese attraverso l'esperienza, tratti di personalità
Esempi	• programmazione	• prendere decisioni
	• contabilità	• problem solving

[3] Schultz, B., (2008): The Importance of Soft Skills: Education beyond academic knowledge. In: NAWA Journal of Language and Communication, June (2008)
[4] Loureiro, A., Messias, I., & Barbas M. (2012): Embracing Web 2.0 & 3.0 Tools to Support Lifelong Learning - Let Learners Connect. In: Procedia - Social and Behavioral Sciences 46:532-537 (2012)
[5] Watts&Watts (2008) as cited in John, J. (2009): Study on the nature of impact of soft skills training programme on the soft skills development of management students. Pacific Business Review, October/December, pp. 19-27

	• matematica	• leadership
	• dattilografia	• comunicazione
	• analisi dei dati	
	• competenze linguistiche	

Competenze trasversali sviluppate dagli studenti dei corsi online:

- organizzazione. Devono organizzare efficacemente il loro tempo tra il lavoro, la vita personale e lo studio
- comunicazione. I corsi online sono progettati per essere interattivi e incoraggiare gli studenti a partecipare a discussioni di gruppo.
- adattabilità. Durante l'apprendimento online che dura per un periodo di tempo prolungato, durante la vita professionale e personale degli studenti possono verificarsi molti cambiamenti. Il modo in cui li gestiscono metterà alla prova la loro adattabilità.
- risoluzione dei problemi. Questa abilità si sviluppa utilizzando la gamification.
- il processo decisionale.

Dobbiamo possedere un insieme specifico di abilità e competenze che ci permetta di beneficiare efficacemente dei servizi di e-government, e-learning e e-health, e partecipare attivamente alla *società della conoscenza come co-creatori, e non semplicemente consumatori, come evidenziato dalla strategia europea per le competenze digitali*[6].

Le e-skills si possono suddividere in 3 ivelli:

- Le competenze dei professionisti ICT sono definite come quelle che ci permetteranno di ricercare, progettare, sviluppare, gestire e mantenere i sistemi ICT
- Le abilità dell'utente ICT sono considerate le competenze informatiche di base, in quanto comprendono le competenze digitali che consentiranno all'individuo di utilizzare sistemi e dispositivi ICT, l'alfabetizzazione digitale, l'uso critico delle ICT per il lavoro, il tempo libero, l'apprendimento e la comunicazione a distanza, coprendo l'uso di strumenti software comuni
- Le competenze di business ICT includono la conoscenza per sfruttare le opportunità offerte dall'ICT per migliorare l'efficienza e l'efficacia a livello organizzativo, migliorando le aree di business chiave e creando nuovi modi per creare nuovi business.

[6] McCormack, A. (2010): The e-Skills Manifest, p. 27. Available http://files.eun.org/eskillsweek/manifesto/e-skills_manifesto.pdf [April 2011]

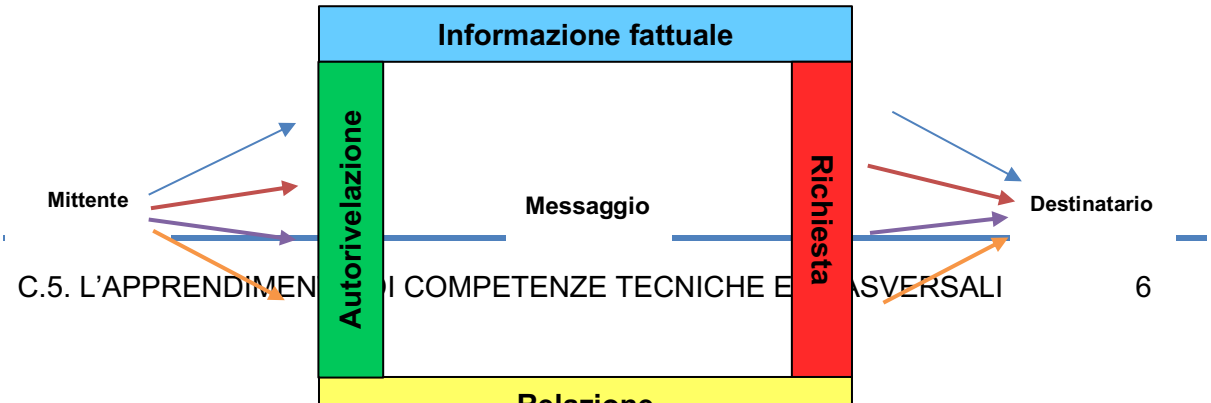
La necessità di sviluppare queste competenze è posta dalla società, dall'economia, dalle aziende e dall'evoluzione.

Comunicazione: tipologie e barriere

> La comunicazione è il processo di invio e ricezione di informazioni: un mittente che trasmette un messaggio attraverso un canale al destinatario. La fase finale della comunicazione è il feedback, la risposta del destinatario al messaggio del mittente.

Mittente – la persona che invia il messaggio
Canale di comunicazione – come il messaggio viene inviato (parlando, scrivendo, via email, via messaggio di testo)
Destinatario – chi riceve il messaggio

Nel 1981, lo scienziato e psicologo tedesco Friedemann Schulz von Thun ha sviluppato il modello di comunicazione noto come "il modello dei 4 lati della comunicazion".



Schulz von Thun parte dal presupposto che ogni affermazione ha un effetto quadruplo sul destinatario e contiene quattro tipi di messaggi:

1. Le informazioni fattuali - in blu - situazione concreta, fatti e dati. A questo livello corrispondono tre criteri: vero / falso; pertinente / irrilevante; sufficiente / insufficiente
2. Autorivelazione - in verde - la posizione del mittente verso le informazioni concrete. Ogni affermazione contiene informazioni sul mittente: le sue emozioni, i suoi comportamenti.
3. La relazione - in giallo - rivela l'opinione del mittente sul destinatario e sul suo rapporto con il mittente attraverso le espressioni, il tono di voce, il gesto, l'accentuazione, il modo di dire, la scelta delle parole.
4. La richiesta - rosso - al destinatario di fare qualcosa. Il messaggio viene inviato per esprimere desideri, consigli, istruzioni.

Forme di comunicazione:

1. **Comunicazione verbale** o comunicazione orale è l'uso della lingua per trasferire informazioni attraverso il parlato e può avvenire di persona, al telefono, in videoconferenza.
2. **Comunicazione scritta** include lettere, email, social media
3. **Non-verbale** comprende il linguaggio del corpo, le espressioni facciali, il tono di voce.

Ci sono due **stili** di comunicazione:

1. **Formale** - la comunicazione avviene attraverso i canali predefiniti, segue una serie di standard o linee guida stabilite. Ad esempio la comunicazione pianificata: richiesta, relazioni, presentazioni.
2. **Informale** – la comunicazione si estende in tutte le direzioni, non ha procedure o standard predefiniti e può essere più personale. Ci sono meno barriere alla comunicazione. Esempi: messaggi istantanei, telefonate, conversazioni faccia a faccia.

Differenze tra comunicazione formale e informale:

Comunicazione Informale	Comunicazione Formale

● è strutturata in modo meno rigido (una lettera personale include il saluto e la firma). ● ha un tono rilassato. ● permette l'uso di un linguaggio più informale e pronomi personali. ● dà meno importanza alla grammatica e all'ortografia corrette (sarebbe innapropriato scrivere una mail a un trainer dicendo "*ehi, il test è ok?*") ● è usato principalmente con i coetanei (quando si saluta un amico si dice: "*Hey! come va*?), altrimenti se si dice: "*Ciao, caro, come stai oggi?*", il tuo amico penserà che ti comporti in modo distante. ● è necessario in una situazione personale (passare del tempo con la famiglia).	● ha un formato specifico (una lettera commerciale comprende il saluto formale, la firma formale). ● ha un tono formale. ● ha un vocabolario in stile accademico. ● richiede una maggiore attenzione alla grammatica e all'ortografia corrette. ● è usato principalmente con persone che non si conoscono molto bene. ● è necessario in una situazione educativa (scrivere un compito, lavorare su un progetto di gruppo), nel mondo degli affari, in situazioni legate alla carriera (scrivere una domanda di lavoro, un ordine del giorno di una riunione).

I principi di una comunicazione efficace sono noti come 7C: completa (il messaggio deve avere tutte le informazioni necessarie), corretta (la verifica della scrittura della parola, la punteggiatura, i dati), chiara (le parole sono familiari), concisa (frasi brevi, un'idea in una frase), concreta (l'uso dei fatti, con pochi dettagli), coerente (le idee devono avere un corso logico), cortese (educato).

Una comunicazione efficace è stabilita quando un messaggio ha lo stesso significato di quello previsto dal mittente. Un messaggio può non avere per il destinatario lo stesso significato di quello del mittente, a meno che quest'ultimo non anticipi le possibili barriere e cerchi di superarle. Alcune delle barriere di comunicazione che possono esistere tra il formatore e l'allievo sono:

- barriere linguistiche: l'uso di termini o abbreviazioni troppo tecnici può non essere compreso da chi non ha familiarità con la terminologia utilizzata;
- barriere sociali o psicologiche: differenze percettive, differenze di opinioni, di atteggiamento e di comportamento, differenze socio-culturali, emozioni (esempio: un mittente arrabbiato non può comunicare correttamente e il destinatario non può comprendere il messaggio nel suo senso originale);
- barriere fisiche: tempistiche, difetti del mezzo di comunicazione, strutture di rete;
- barriere emotive.

Come formatore devi sapere come superare queste barriere:

- Evitare un linguaggio e un gergo astratto e troppo formale.
- Incoraggiate tutti a parlare.
- Convincere gli studenti che la comunicazione è utile al loro apprendimento.

- Selezionare il canale appropriato per il messaggio e incoraggiare l'uso di più canali, comprese le comunicazioni formali e informali.
- Comprendere il punto di vista dell'altro.
- Usate un feedback costruttivo.

Ogni rapporto interpersonale è costruito sulle nostre capacità di comunicazione. Una buona comunicazione è un'abilità da studiare e praticare. Progettare un sistema di comunicazione efficace tra formatore e discenti, e tra gli stessi discenti, è uno dei passi importanti nell'insegnamento online.

La comunicazione online ha un vantaggio per gli studenti, perché possono presentare le loro domande a qualsiasi ora, ma potrebbe essere uno svantaggio per il formatore, perché può aumentare il suo carico di lavoro. Per controllare questo, il formatore deve stabilire delle regole fin dall'inizio del corso: stabilire gli orari dell'ufficio virtuale, specificare che non si risponde a una domanda in un forum se è stata più volte postata.

Per alcuni studenti la comunicazione online è più facile della comunicazione faccia a faccia, perché quando comunicano tramite e-mail, messaggi privati, un forum di discussione, sono in qualche modo anonimi e l'ambiente online dà loro fiducia. Nella comunicazione online (email o messaggio) il destinatario non può vedere o sentire il mittente. Così gli studenti non possono vedere il linguaggio del corpo, i gesti di comunicazione non verbale. Tendono a fraintendere, pensano che il formatore sia duro, anche se non vuole esserlo. Un modo per combatterlo è quello di usare emoticon, piccoli sorrisi, per far sapere agli studenti che il formatore sta cercando di aiutarli.

Nella comunicazione il messaggio potrebbe non essere ricevuto esattamente nel modo in cui l'insegnante/formatore lo intendeva, quindi è importante chiedere un feedback agli allievi. Nelle classi online il feedback è essenziale. Gli studenti hanno bisogno di un feedback per essere sicuri di essere visti, in quanto le persone e il feedback tempestivo può diminuire il senso di isolamento degli studenti online. Il feedback può essere fornito durante tutto il corso in diversi formati: scritto (usando Google Drive), verbale o video (usando programmi come: Vocaroo, Jing, Zoom).

Esempi

Un buon esempio per capire la differenza tra le competenze tecniche e trasversali è la ben nota parabola del meccanico navale:

"Una volta una grande nave mercantile attraccò in un porto. Al momento di partire, la il motore della nave non si avviava. Molti ingegneri esperti e altri tecnici cercarono di farla partire. Persino i migliori tecnici del porto non riuscivano a capire il problema del perché il motore della nave non partiva.
Alcuni abitanti della città suggerirono al capitano di provare con un uomo del posto, Peter, un vecchio pescatore. Nel disperato tentativo di far partire la nave, il capitano ordinò che Peter fosse portato a bordo al più presto.

Peter salì con alcuni attrezzi e andò in sala macchine e cominciò a ispezionare il motore con attenzione. Mentre il capitano perdeva ogni speranza, Peter con un piccolo martello colpì il motore tre volte. Il motore ruggì, facendo cadere la mascella del capitano a terra. Strinse le mani ruvide di Peter dicendo: "Non potrò mai ringraziarvi abbastanza per quello che avete fatto". Peter riconobbe l'apprezzamento e poi tirò fuori un pezzo di carta, la sua fattura, scritta in modo approssimativo, che ammontava a 6.000 dollari.
Il capitano esitò a pagare una somma così enorme per tre semplice colpi di martello. Ma siccome Peter era ben conosciuto in città, non poteva offenderlo rifiutandosi di pagare il conto. Gli venne così un'idea geniale e chiese gentilmente a Peter di suddividere le spese e di fornirgli un conto dettagliato.
Senza batter ciglio Peter riprese il pezzo di carta e scrisse:
Colpi di martello = $ 2,00
Sapere dove battere = $ 5998
Totale = $ 6000"
La competenza tecnica di Peter è stata la sua abilità nel riparare il motore della nave, la competenza trasversale è stata la creatività nel costruire il dettaglio delle spese.

Qui c'è un esempio di come messaggio può avere un effetto quadruplo sul destinatario e contiene quattro tipi diversi di messaggi.

Due persone stanno mangiando insieme un pasto fatto in casa. Quello che non ha cucinato dice: "C'è qualcosa di verde nella zuppa".

Mittente

1. Informazione fattuale: *C'è qualcosa di verde*
2. Autorivelazione: *Non so cosa sia*
3. Relazione: *dovresti sapere cos'è*
4. Richiesta: *Dimmi cos'è!*

Destinatario

1. Informazione fattuale: *C'è qualcosa di verde*
2. Autorivelazione: *Tu non sai cosa sia e questa cosa ti mette a disagio*
3. Relazione: *ritieni che la mia cucina non sia all'altezza*
4. Richiesta: *dovrei cucinare solo con ingredienti che conosci!*

Ulteriore risposta: "Se non ti piace, cucinalo tu!"

(Fonte: https://en.wikipedia.org/wiki/Four-sides_model)

Un altro esempio a questo link: https://www.youtube.com/watch?v=e8YwM6qMDq8

Esercizi

Esercizio 1: Comunicazione formale e informale

Fornire ulteriori esempi di una situazione appropriata per ogni forma di comunicazione nello stile formale e informale.

	Comunicazione Informale	**Comunicazione formale**
Comunicazione scritta		
Comunicazione orale		
Comunicazione nonverbale		

Esercizio 2: La conferma di un appuntamento

Volete confermare di avere un appuntamento con il vostro dirigente. Fate un esempio di messaggio in una comunicazione scritta informale e in una comunicazione scritta formale.

Esercizio 3: Come giustifichi gli errori grammaticali?

Quando ricevete un'email con una grammatica povera o frasi incomplete, come reagite? Influisce sulla vostra percezione del mittente? Perché o perché no?

Esercizio 4: Spostiamoci online

Utilizzando Google Docs inviate un argomento del vostro corso e chiedete agli studenti di commentare la cosa più sorprendente che hanno imparato.

Sommario

Ci sono due tipi di competenze: tecniche e trasversali. Quelle tecniche sono insegnabili e misurabili, quelle trasversali sono caratteristiche personali.

Il processo di comunicazione si riferisce all'invio e alla ricezione di un messaggio. La comunicazione è un processo ciclico in quanto inizia con il messaggio del mittente e termina con il feedback del destinatario per il mittente.

Ci sono tre tipi di comunicazione: verbale, scritta e non verbale e due stili: formale e informale.

Fonti e Bibliografia

Libri

Owen Hargie, David Dickson, & Dennis Tourish (2004): Communication skills for effective management

Susan Ko, Steve Rossen (2017): Teaching Online, a practical guide

Articoli

Loureiro, A., Messias, I., & Barbas M. (2012): Embracing Web 2.0 & 3.0 Tools to Support Lifelong Learning - Let Learners Connect. In: Procedia - Social and Behavioral Sciences 46:532-537 (2012)

McCormack, A. (2010): The e-Skills Manifest, p. 27. Available http://files.eun.org/eskillsweek/manifesto/e-skills_manifesto.pdf [April 2011]

Schultz, B., (2008): The Importance of Soft Skills: Education beyond academic knowledge. In: NAWA Journal of Language and Communication, June (2008)

Siemens, G. (2005): Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. In: International Journal of Instructional Technology & Distance Learning, 2(1). Available https://jotamac.typepad.com/jotamacs_weblog/files/Connectivism.pdf

Watts&Watts (2008) as cited in John, J. (2009): Study on the nature of impact of soft skills training programme on the soft skills development of management students. Pacific Business Review, October/December, pp. 19-27

Fonti Internet

https://www.ionos.com/startupguide/productivity/hard-skills/

https://elearningindustry.com/essential-soft-skills-online-learners-need-2017

https://apps.3cmediasolutions.org/oei/modules/communication/story/#transcript

https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/hard-skills-vs-soft-skills

https://distancelearning.ubc.ca/learner-support/communicating-online-netiquette/

https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat

https://en.wikipedia.org/wiki/Four-sides_model