



Intervista a Lara Bianchi: lei è la Responsabile della formazione di Alleanza 3.0, cooperativa che utilizza le risorse in [Conto Formativo](#) per parte della formazione dei suoi lavoratori e soci.

#### • Può raccontarci come avete vissuto questo periodo così difficile e cruciale?

Il primo pensiero è stato quello di mettere in sicurezza i nostri colleghi. Come impresa della GDO abbiamo continuato la nostra attività, annoverata tra i servizi essenziali, e abbiamo immediatamente supportato la nostra rete vendita, che conta 400 negozi in 11 regioni. Abbiamo definito il set di regole per gestire i flussi della clientela e distribuito i dispositivi per la protezione dei nostri lavoratori: plexiglass per il distanziamento, segnaletiche per i clienti, mascherine, guanti e disinfettanti, per citarne alcuni.

Già prima del DCPM dell'11 marzo, che ha imposto il lockdown in tutt'Italia, per le sedi abbiamo organizzato in remote working l'attività di circa 1.000 colleghi, permettendo a tutti di lavorare in sicurezza da casa cercando di gestire al meglio tutte le difficoltà, dalle dotazioni informatiche alle esigenze di ognuno di loro.

Quindi abbiamo avviato alcune iniziative di welfare. A molti lavoratori nel mese di maggio arriverà un buono spesa fino a € 200, un piccolo segno di ringraziamento a chi è più esposto. E' stato attivato un servizio di assistenza psicologica per la gestione dello stress e il fondo di ferie solidali attraverso il quale i lavoratori possono regalare fino a 4 giorni ai colleghi bisognosi, per esempio colleghi che hanno necessità di assistere figli minori di 14 anni a causa della chiusura scuole.

#### • Il lockdown ha bloccato tutta la formazione in presenza ma voi avete proseguito le attività in modalità virtuale. Come avete programmato le attività?

Siamo partiti ponendo al centro i lavoratori con le loro personali difficoltà del momento ma anche la loro voglia di guardare positivamente al futuro. Una settimana dopo l'avvio del lavoro da remoto abbiamo dedicato ai lavoratori delle sedi una survey finalizzata a cogliere le difficoltà che stavano vivendo e il livello di soddisfazione per questa nuova e improvvisa condizione. Abbiamo poi avviato un progetto composto da 3 fasi che coinvolgono tutto il personale delle sedi: webinar di presentazione e scambio, virtual class per rafforzamento delle soft skills, mentoring per diffondere le competenze digitali.

#### • Cominciamo con i webinar...

Da metà marzo abbiamo avviato una decina di webinar con 100 persone ciascuno, distinguendo tra responsabili e collaboratori, introdotti dalla Direzione Risorse Umane e poi condotti da un docente. Sono stati incontri importanti per la motivazione e lo spirito di gruppo; ci siamo scambiati consigli sulle attività quotidiane dalla scrivania di casa e le prime impressioni sull'esperienza del lavoro da remoto. Denominatore comune è il senso di mancanza delle abitudini di ogni giorno, e c'è stato anche chi si è commosso nel rivedere i colleghi, seppure attraverso uno schermo. Posso dire però che il sentimento che collettivamente ci ha più ritrovati è l'essere *tutti sulla stessa barca*, nessuno escluso, e l'essere consapevoli di poter continuare a lavorare, seppur da casa, al servizio della nostra rete vendita.

#### • E le virtual class?

Da metà aprile e fino a metà maggio sono state attivate più di un centinaio di virtual class per gruppi di 12-15 persone sulle soft skill. Tra i temi proposti cito il remote management e remote collaboration, la gestione delle riunioni a distanza, la motivazione, equilibrio personale, l'organizzazione al lavoro. In base al proprio ruolo, ciascuno ha potuto scegliere due aule a testa, stiamo dunque gestendo circa 2000 partecipazioni totali. I colleghi stanno partecipando e gli impatti della formazione sulla quotidianità e sulla motivazione sembrano molto positivi.

#### • E poi ci sono le competenze digitali...

Abbiamo ritenuto più opportuno partire dai "fondamentali" e preparare una squadra interna di esperti. E' stato quindi lanciato un bando interno per selezionare un gruppo di esperti di sede che, una volta formati sugli strumenti della suite Office Microsoft 365, come Teams e One drive, daranno assistenza *one to one* ai colleghi che richiedono aiuto.

#### • La vostra è una vera e propria corsa verso una modalità sempre più digitale...

Sicuramente noi lavoratori delle sedi proseguiamo per qualche tempo a lavorare da casa ma è nostra intenzione attivare su larga scala un vero smart working, accelerando una sperimentazione già avviata prima dell'emergenza. Ciò che ci sta insegnando questa situazione è che tante cose si possono fare "in virtuale", e si possono addirittura fare meglio.

Nello specifico della formazione in questo periodo abbiamo sperimentato che l'e-learning, termine che ricomprende tutte le modalità di formazione a distanza attraverso le tecnologie - sia essa sincrona, asincrona, in autoistruzione, con simulazioni in 3D - non è alternativa a quella in presenza e dovrà essere sempre più *integrata* ai nostri modelli d'apprendimento. In Coop Alleanza 3.0 l'e-learning era già consolidato e sviluppato, grazie alla nostra piattaforma Coopedia, ma ancora di più si deve e può fare. Si deve passare dalla logica del "o" alla logica dell' "e".

#### • Cosa chiedete al Fon.Coop?

All'interno dei piani finanziati dal Fondo, la nostra priorità in questo momento è l'attivazione delle aule virtuali per quelle tematiche che lo consentono, perché possiamo operare in autonomia avendo la compresenza di docenti e discenti, come stabilito dalle regole dell'Anpal.

C'è tuttavia la necessità di rendere ancora più snella e moderna la modulistica richiesta per le attività formative fad o virtuali, che per ora è più adatta a modalità didattiche in presenza. Speriamo che Fon.Coop possa venirci incontro, come già avvenuto riconvertendo le attività in webinar.