

Zestawienie pytań i odpowiedzi z trzeciego webinarium z cyklu #SUZwPigułce z 25.04.2023 r.

Sukces by design – angażujące usługi szkoleniowe.

Pytanie 1. Moja 12 córka sama się nauczyła jak korzystać z Googla ;) to pokolenie się urodziło ze smartfonem w rękę.

Co więcej, zarówno młodzi ludzie jak i my mamy wiele nawyków wyrobionych przez otaczające nas urządzenia i aplikacje. Warto być świadomym tych nawyków i do nich się dostosować. Jak coś jest klikalne to ma wyglądać na klikalne, jak podajemy komuś linka to w formie klikalnej (bo już mało kto wpisuje pełne adresy z klawiatury) itp.

Pytanie 2. Czy łatwo jest stworzyć model czy potrzebuję do tego eksperta/doradcę.

Ekspert lub doradca jest przydatny w ramach pracy nad modelem realizacji usługi, chociażby przez to, że ma wiedzę i doświadczenie. Warto jednak zaznaczyć że sam ekspert nie stworzy modelu dopasowanego do zasobów i możliwości organizacji dlatego namawiam do współpracy i wspólnej pracy nad modelem.

Nie sugerujemy żadnego z rozwiązań teoretycznych jako lepsze czy gorsze – każdy z podmiotów świadczących usługi rozwojowe powinien mieć własny model – możliwe że w oparciu o modele teoretyczne.

Jest wiele modeli na świecie, które warto poznawać i próbować zrozumieć. Sporo się o tym pisze (np. na EPALE), jest coraz więcej książek o nowoczesnym uczeniu. Warto też przejrzeć społeczności (grupy Facebook, LinkedIn) - w Polsce "e-learningowcy" są bardzo otwarci i pomocni. Na pewno warto rozważyć skorzystanie z doradztwa lub szkolenia, bo to najszybsza droga i może się opłacić ze względu na to, że ustawimy sprawnie metodykę i zajmiemy się innymi rzeczami.

Pytanie 3. Czy posiadanie modelu może być wizytówką firmy? - coś co wyróżnia mnie na tle innych.

Oczywiście, model może być wyróżnikiem, który komunikujemy na zewnątrz chcąc zyskać przewagę konkurencyjną. Ta komunikacja w ramach działań marketingowych pewnie nie powinna obejmować wszystkich szczegółów modelu. Komunikacja modelu na pewno da potencjalnym Klientom informację w jaki sposób podmiot świadczy usługę a przez to poczucie bezpieczeństwa i opieki.

Warto też zwrócić uwagę, że klienci, szczególnie korporacyjni też znają lepiej lub gorzej różne podejścia i trochę nie wypada ich nie znać, a niektóre są nawet dość chwytliwe (np. design thinking).

Z tego samego powodu przestrzegam przed chwaleniem się metodami, których nie używamy, bo klient się szybko zorientuje, że ściemniamy.

Pytanie 4. Dzień dobry Panom, jak dokumentować takie angażowanie moich kursantów?

Działania zmierzające do zwiększenia zaangażowania można dokumentować poprzez np.:

- opisy tych działań w scenariuszach zajęć,
- wyniki ankiet ewaluacyjnych w których pytania dotyczą skuteczności zastosowania metod angażowania,
- wyniki działań uczestników podczas usługi – takie które pozwalają odzwierciedlić poziom zaangażowania,
- wypowiedzi uczestników dotyczące metod angażowania – jeśli takie wywiady są prowadzone po usłudze.

Wiele metod zawiera różnego rodzaju elementy dokumentacji - schematy do wypełnienia, tabelki, podsumowania itp. Warto je zachować (również w postaci zdjęcia jeśli pracujemy na flipchart), bo nie tylko nadadzą się na audyt, ale pomogą nam pamiętać w czasie realizacji projektu co wypracowaliśmy.

Pytanie 5. Jaką rolę odgrywa grywalizacja w dzisiejszych modelach nauczania?

Grywalizacja może pomóc w zwiększeniu motywacji do nauki poprzez dodanie elementów rywalizacji, nagród i uznania za osiągnięcia. Gracze otrzymują natychmiastowe informacje zwrotne o swoim postępie i są zachęceni do dalszego doskonalenia swoich umiejętności. Grywalizacja może również pomóc w zwiększeniu zaangażowania poprzez dodanie elementów interaktywnych, takich jak konkursy i wyzwania, które zachęcają uczniów do aktywnego uczestnictwa w procesie nauki.

Są różne oblicza grywalizacji. To może być "grywalizacyjne" przedstawianie postępu w szkoleniu (osiągnięcia, punkty, poziomy itp.), wprowadzenie elementu wyzwania (prosta symulacja, branching scenario), rywalizacja w grupie czy stosowanie gier, które rzeczywiście uczą. Tak czy inaczej gry na ogół nieźle angażują.

Jest też koncepcja Playability (Zabawowość?), czyli spowodowanie, by nauka była po prostu fajna i przyjemna - różnego rodzaju karty, magnesiki w przestrzeni realnej lub fajne tablice (np. Miro, Jamboard), interaktywne zadania, ładne szablony w przestrzeni cyfrowej.

Pytanie 6. Pytanie 1: Jak skonstruować szkolenie online, aby skutecznie angażował uczestników, jeśli trwa około 4h? Pytanie 2: Jakie są współczesne trendy angażujące różne STYLE uczenia się, tj. propozycje dla wzrokowców, słuchowców, kinestetyków? Chodzi o szkolenia w czasie rzeczywistym :)

Konstruując szkolenie w ten sposób aby angażowało uczestników można wykorzystać pytanie o którym mówiliśmy podczas spotkania Kiedy Twój odbiorca odnosi pierwszy sukces podczas szkolenia?

Dbając o to aby ten czas był krótki zwiększamy poziom zaangażowania.

Elementy wzmacniające zaangażowanie jak np. paski postępu, częsta informacja zwrotna, elementy grywalizacji powinny stać się podczas projektowania usługi równie ważne jak aspekt merytoryczny.

Zamiast koncentracji na podziale teoretycznym uczestników rekomenduję dokładne poznanie ich potrzeb i dopasowanie do nich środowiska uczenia się i metod angażujących, pamiętaj także aby budowanie atrakcyjności nie stało się głównym elementem usługi.

Moim zdaniem uczestnicy muszą czuć, że robimy razem coś sensownego i że dzieje się to za ich zgodą. Warto też zajrzeć do książki Jacka Jakubowskiego "Sytuacje edukacyjne" - jest tam bardziej od strony psychologicznej.

Pytanie 7. Pytanie nr 3: W wielu e-learningach ewaluacja wiedzy polega na stosowaniu quizu/ testu. Uczestnicy są tym już zmęczeni. Czym zastąpić weryfikację wiedzy? Chodzi o szkolenia w czasie rzeczywistym :)

Warto wykorzystać case study z rzeczywistości uczestników – oprócz wiedzy weryfikowany jest stopień umiejętności zastosowania jej w praktyce. Można też zaproponować zadanie wdrożeniowe którego efekty po pewnym czasie są omawiane w ramach konsultacji.

Moim zdaniem warto przyjąć, że ewaluacja ma przede wszystkim służyć osobie uczącej się.

W związku z tym powinna komunikować co jest kluczowe w szkoleniu, żeby uznać, że cel został osiągnięty. Na przykład, gdyby ktoś uczył się jazdy na rowerze, to odpytywanie go z nazewnictwa części jest mniej ważne niż poproszenie go, by przejechał 100 metrów i się nie przewrócił.

To typowy błąd edukatorów - pytanie o rzeczy, które łatwo odpytać, a nie te, które są ważne.

Kolejna kwestia to informacja zwrotna - warto dobrze opracować komunikaty pojawiające się w różnych formach weryfikacji wiedzy lub umiejętności, by osoba ucząca się wiedziała jak może się poprawić, gdzie powinna sięgnąć, co zrobić inaczej.

Ja również staram się ułatwiać uczestnikom samoocenę, bo to im pomoże się doskonalić po szkoleniu.

Na przykład: "Jeśli sformułowałaś cele szkolenia i wyszło ich na 2 strony, to spróbuj ten tekst mądrze skrócić" lub "Przeczytaj tekst na głos. Jeśli przychodzi to z trudem, to wymaga on redakcji."

Uważam, że powinniśmy wyposażać odbiorców naszego szkolenia w narzędzia samooceny i doskonalenia się. Można też rozważyć ewaluację peer-to-peer, czyli uczestnik daje informację zwrotną innemu uczestnikowi, zwykle z pomocą określonych wskazówek.

Pytanie 8. Czy jest jakiś "zbiór" metod angażujących, które zawsze się sprawdzają w szkoleniach online. Czy trener musi być na tyle elastyczny i czujny żeby nimi mądrze żonglować.

Odpowiedź jest prosta choć trudną – nie ma uniwersalnych metod które zawsze zaangażują. Podobnie jak w przypadku szkoleń stacjonarnych co grupa to inny poziom zaangażowania i konieczność bycia elastycznym. To co zawsze warto zrobić to poznając potrzeby merytoryczne odbiorców i organizacji poznać ich potrzeby w zakresie angażowania i metod które najchętniej przyjmą i najszybciej zadziałają. To olbrzymi temat i chyba nie znam takiego zamkniętego spisu - samych metod jest mnóstwo (jest 110 Learning Battle Cards, które reprezentują metody) a do tego dochodzą różne sytuacje i potrzeby.

Pytanie 9. Czy rekomendują Państwo jakieś źródła z neurodydaktyki lub psychologii społecznej?

„Mózg w trudnych sytuacjach: jak radzić sobie w stresie i nauce” autorstwa Terry'ego Doyle'a i Todd'a Zakrajsek'a - książka ta przedstawia narzędzia i strategie, które pomagają wykorzystać zasoby mózgu w procesie nauki i radzeniu sobie ze stresem.

„Neuroedukacja: jak mózg uczy się” autorstwa Richarda Gervera - ta książka opisuje, jak mózg uczy się i jak nauczyciele mogą wykorzystać tę wiedzę, aby lepiej nauczać i zmotywować swoich uczniów.

Pytanie 10. Czy polecają Państwo jakieś źródła z zakresu neurodydaktyki oraz pedagogiki socjalnej?

Jeśli chodzi o książki to praktyczne o uczeniu: na przykład Map It Cathie Moore, Design for How People Learn (Julie Dirksen) wydana w Polsce dla niepoznaki jako Projektowanie metod dydaktycznych, Pstryk braci Heath, podobnie jak Przyczepne Historie tych samych autorów, Design Thinking for Training and Development (Sharon Boller i Laura Fletcher). Warto też sięgać po tematy pokrewne jak na przykład wizualizowanie.

Może nie explicite z neurodydaktyki lub psychologii społecznej, ale pomocne pozycje to także:

- Pułapki myślenia – Daniel Kahneman
- How People Learn – Nick Shackleton-Jones
- Prof. Marek Kaczmazzyk i jego treści.

Pytanie 11. Czy jest check lista, dzięki której mogę sprawdzić czy spełniam SUZ?

Szczegółowe informacje na temat audytu funkcjonowania podmiotów w Bazie Usług Rozwojowych wraz z najczęściej zadawanymi pytaniami, **arkuszem samooceny (zawierające poszczególne SUZ-y)**, prezentacją dot. audytów oraz wykazem przykładowej dokumentacji znajdują się na stronie: <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/informacje-o-bazie-uslug-rozwojowych#audyty>.

Odpowiedzi opracowali Sławomir Łais oraz Tomasz Radkiewicz.