



QualiTools dla trenerów IT

OKREŚLANIE PROBLEMÓW
JAKOŚCIOWYCH W SZKOLENIU IT
I WYBÓR NARZĘDZI
JAKOŚCIOWYCH DLA TRENERÓW

WYWIAD

z **Marią Gutknecht-Gmeiner**,
przedstawicielką partnera projektu,
European Peer Review Association, na
temat metod QualiTools i ich
zastosowania

I: Jakie dziedziny obejmie QualiTools, by podnieść jakość szkoleń?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Obszary tematyczne ujęte w zbiorze metod QualiTools są związane z rzeczywistym szkoleniem. Obejmują one cały proces nauczania i uczenia się: od początkowego planowania po transfer wiedzy przez uczestników.

Całemu cyklowi szkolenia towarzyszą metody, które pomagają w przygotowaniu, zarządzaniu i ocenie procesu szkolenia.

Oprócz zarządzania konkretną sytuacją szkoleniową, metody QualiTools zachęcają również trenerów do autorefleksji – samodzielnej lub wspólnie z innymi – oraz do przyjęcia systematycznego i kompleksowego podejścia do zapewniania jakości własnych szkoleń.

I: Kto będzie mógł korzystać z tych metod?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Istotną cechą zebranych metod jest fakt, że trenerzy są ich „główną grupą docelową”. Metody są łatwe do zastosowania i mogą być wykorzystane przez samych trenerów. Choć w niektórych przypadkach przydatna może okazać się pomoc, zwykle trenerzy nie potrzebują intensywnego szkolenia czy wsparcia ekspertów, aby z nich skorzystać. Mogą wybierać z „menu” różne ćwiczenia, zaczynając od tych narzędzi, które najlepiej odpowiadają ich celom. Korzystanie z metod QualiTools powinno być przydatne ale też przyjemne.

I: Dlaczego wybrane zostały właśnie te konkretne dziedziny?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Wybraliśmy je, ponieważ te dziedziny są kluczem do zapewnienia jakości szkolenia na poziomie „mikro”, czyli takim, gdzie koncentrujemy się na tym, co dzieje się w klasie, pracowni czy sali wykładowej. Jak wspomniałam wcześniej, obejmują one najważniejsze aspekty sesji szkoleniowej, na które może wpływać i które może kształtować sam trener. Wymóg ten jest bardzo ważny: metody powinny umożliwiać trenerom rozwój praktyczny. Oznacza to, że aspekty, z którymi mają do czynienia, muszą się mieścić w obrębie tzw. „uprawnień decyzyjnych” trenera. Dodatkowo, aby szkolenie było udane, wybrane metody kładą nacisk na współpracę między trenerem a uczestnikami, czy nawet ‘współtworzenie’.

I: Jakie dodatkowe korzyści daje stosowanie tych metod – czy nie wystarczy, jeśli organizacja szkoląca otrzyma certyfikat QM?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Doświadczenie pokazuje, że QM (zarządzanie jakością) skupia się na aspektach zarządczych. Oczywiście zwykle QM zawiera wytyczne dotyczące jakości szkolenia, jednak nie mają one przeważnie wpływu na indywidualne szkolenie. „Ocena”, czyli kwestionariusze wręczane po szkoleniu, są często dość powierzchowne i standardowe. Niewiele mówią na temat organizacji danego szkolenia i przeprowadzane są zbyt późno, po jego zakończeniu. Poza tym nie ma w nich zbyt wiele informacji. Powszechnie wiadomo, że w ocenie jakości pytania otwarte to najważniejsza i mająca największe znaczenie część kwestionariusza – na pytania te niestety nie zawsze odpowiada się z należytą starannością, rozwijając wypowiedź.

I: W jakim stopniu QualiTools wypełniają tę lukę?

Metody QualiTools zapewniają liczne i aktualne informacje. Uświadamiają, że szkolenie powinno być profesjonalnie przeprowadzone, a trenerów skłaniają do refleksji na temat swojego działania, aby zapewnić najwyższy poziom oferowanego szkolenia. Metody pomagają prześledzić związek między celami szkolenia, metodami dydaktycznymi i planowaniem, oczekiwaniami i wcześniejszym doświadczeniem uczestników, procesem nauczania i uczenia tworzonym przez trenerów i uczestników oraz rezultatami uczenia się i transferem zdobytej wiedzy na grunt praktyczny, do „prawdziwego życia”.

I: Co najbardziej odróżnia QualiTools od QM?

Przyjmujemy podejście „z dołu do góry” – w przeciwieństwie do zarządzania jakością, które jest raczej metodą „od góry do dołu” – zachęcając, a nawet wymagając zaangażowania i odpowiedzialności od trenerów. W skrócie: w metodach chodzi o samoocenę na poziomie trenerów indywidualnych lub zespołów trenerów.

I: Jakie obszary mogą być ważne dla szkolenia IT?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Celem projektu jest doskonalenie szkoleń IT, a więc przede wszystkim metody, które będą wspierać trenerów IT. Stawiają

one czoła wyzwaniom, które są dość typowe dla tego obszaru szkolenia: duże zaangażowanie uczestników nie jest tak częste, jak w innych obszarach szkoleniowych. Dotyczy to również interakcji personalnych, samooceny czy elastyczności pedagogicznej. Jednocześnie, jak pokazały badania przeprowadzone na początku projektu, przed szkoleniami IT stoi kilka wyzwań, wśród nich duże zróżnicowanie uczestników pod względem zakresu wiedzy, umiejętności i oczekiwań. Trzeba stawić czoła tym wyzwaniom. Metody QualiTools idealnie się do tego nadają.

I: Czy są jakieś obszary ważne dla wszystkich dziedzin szkolenia zawodowego?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Wiele aspektów szkolenia QualiTools jest niezależnych od dziedziny szkolenia: poznawanie potrzeb i oczekiwań uczestników, uzyskiwanie ich opinii na temat procesu szkolenia, rozumienie i poprawa efektów uczenia – wszystko to dotyczy każdego nauczyciela czy trenera. Dlatego oczekujemy, że narzędzia QualiTools znajdą zastosowanie w wielu dziedzinach szkoleń, również poza obszarem IT. Metody można w razie potrzeby łatwo dostosować.

I: Czy te metody mogą być stosowane wyłącznie w szkoleniach dla dorosłych, czy też można je stosować w szkołach zawodowych lub na początkowym etapie szkolenia zawodowego?

Maria Gutknecht-Gmeiner: Metody QualiTools są zgodne z modelem edukacyjnym dla dorosłych, który stawia osoby uczące się na pierwszym miejscu, ceni ich doświadczenie i zacieśnia współpracę między trenerami i uczestnikami.

Wiele metod jest również właściwych dla szkół i początkowych kursów zawodowych – zakładając, że nauczyciele są gotowi zaangażować się w pracę z osobami uczącymi się na zasadzie równości i współpracy. Niektórzy nauczyciele mogą być niechętni pomysłowi traktowania uczniów jak partnerów, a kultura instytucjonalna nie zmienia się z dnia na dzień. Może to być przeszkodą w korzystaniu z QualiTools. Z drugiej strony projekt może pomóc wspierać zmiany: oferuje bogactwo narzędzi do oceny jakości, które, mamy nadzieję, wzbogacą bieżące trendy samooceny, również poza sektorem IT.

Strona www: www.qualitools.net

PODSTAWOWE INFORMACJE NA TEMAT QUALITOOLS



Partnerzy projektu:

- ✓ Społeczna Akademia Nauk - Marta Kedzia (koordynator)
- ✓ ABIF (Doradztwo analityczne i badania interdyscyplinarne) – Karin Steiner
- ✓ European Peer Review Association – EPRA – Maria Gutknecht-Gmeiner
- ✓ Bridging to the future Ltd (Wielka Brytania) – Duncan Chamberlain, Daniel Zastawny
- ✓ CECOIA – Centrum Szkoleń Handlowych (Portugalia) – Vanda Garcia Vieira & Cristina Dimas
- ✓ Znanie – Radosveta Drakeva, Valentina Georgieva

Czas trwania projektu: 09/2015-08/2018

RAPORT ZBIORCZY na temat narzędzi jakościowych i wyzwań w zakresie zapewnienia jakości na podstawie doświadczeń trenerów IT w Austrii, Bułgarii, Polsce, Portugalii oraz Wielkiej Brytanii został opracowany w początkowej fazie projektu i jest dostępny na stronie projektu.

OBSZARY KONTROLI JAKOŚCI

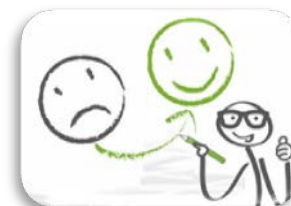
Obszary zapewniania jakości szkolenia zaczynają się już w momencie jego rozpoczęcia.

Poznanie oczekiwań i wiedzy uczestników szkolenia



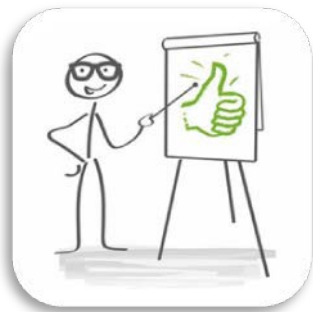
Motywację do nauki można zwiększyć, jeśli trener weźmie pod uwagę oczekiwania uczestników. Dotychczasowa wiedza uczestników oraz ich umiejętności w obszarze, którego dotyczy szkolenie są ważne, ponieważ trenerzy muszą na nich bazować, dostosowując poziom szkolenia do tej wiedzy i umiejętności.

Opinia cząstkowa i końcowa uczestników



Stosowanie metod pozyskiwania opinii podczas szkolenia jest ważne, by trener dowiedział się, jakie są doświadczenia uczestników (czego się nauczyli do tej pory, jak im się podobał ten proces, czego muszą się jeszcze nauczyć itp.) i być może odpowiednio dostosował resztę szkolenia. Opinia uzyskana pod koniec szkolenia pomaga ocenić, co udało się osiągnąć oraz pozwala zebrać informacje dotyczące sposobów ulepszenia szkolenia w przyszłości.

Przygotowanie, dokumentacja i refleksja nad procesem nauczania



Koncentracja na procesie uczenia się uczestników jest zasadniczym elementem udanego szkolenia. Planowanie, przemyślenie, dokumentacja procesu nauczania podnosi jakość szkolenia, ponieważ umożliwia ocenę siebie i trenera.

Refleksje trenerów na temat problemów i jakości szkolenia



Ten obszar kontroli jakości jest jedynym działaniem skupiającym się na poprawie jakości, mającym miejsce poza samym szkoleniem. Dyskusja i wymiana metod szkoleniowych oraz zagadnienia związane z jakością szkolenia są ważne, ponieważ trenerzy często pracują sami i pozostawieni są bez pomocy w obliczu problemów związanych z jakością szkolenia.

PRZYKŁADY METOD QUALITOOLS

Knowledge Café

Metoda *Knowledge Café* może być stosowana na początku i na końcu kursu. Jej celem jest uwidocznienie wiedzy i umiejętności grupy oraz jej aktywizacja. 5-6 uczestników siada wokół stołu, na którym znajduje się duży arkusz papieru, na którym trener zapisał konkretny temat, który chce, by omówili. Wszyscy uczestnicy mogą zapisywać przemyślenia, pytania oraz podzielić się zdobytą wiedzą na arkuszu papieru. Po ok. 10 minutach, grupy się zamieniają i omawiają temat drugiej grupy. Jedna osoba pozostaje przy stole, by przekazać nowej grupie podsumowanie dotychczasowej dyskusji. Na koniec wszystkie grupy omawiają wyniki dyskusji w grupie. Arkusze papieru można sfotografować i włączyć do dokumentacji kursu.



Doradztwo wśród kolegów

Metoda doradztwa wśród kolegów została opracowana przez psychiatrę Michaela Balinta w celu zastanowienia się nad relacją pacjent-lekarz. Dziś jest stosowana w różnych grupach zawodowych, od pracowników społecznych po nauczycieli, od doradców po trenerów. W odróżnieniu od nieformalnej grupy dyskusyjnej, metoda ta ma określoną strukturę, kontrolowaną przez koordynatora (z lub spoza organizacji, dla której pracuje dana grupa zawodowa). Oprócz „grupy Balinta”, opracowano też inne modele przemyśleń dla współpracowników. Dwa warianty tej metody zostały szczegółowo opisane w zbiorze metod i podręczniku QualiTools.



KOLEJNE KROKI

Kolejnym etapem będzie przetłumaczenie wybranych 65 metod z języka angielskiego na bułgarski, portugalski, polski i niemiecki oraz stworzenie **wielojęzycznej bazy danych metod dla trenerów IT**. Baza metod będzie stale,

Nieodpłatnie dostępna na stronie www.qualitools.net od grudnia 2016 r.

Foot and Voice

Prostą metodą wyrażania opinii podczas i pod koniec kursu jest *Foot and Voice*. Grupa tworzy okrąg, by wysłuchać wyjaśnienia metody: jeden uczestnik formułuje komentarz na temat kursu i przechodzi do środka koła. Pozostali mogą tam również przejść (lub nie): im bliżej środka się przesuwają, tym bardziej zgadzają się z opinią. Ta metoda umożliwia szybką ocenę w trakcie kursu lub ocenę końcową.

