

# SZKOLENIA W PUNKT



czyli co decyduje  
o użyteczności i skuteczności szkoleń

Natalia Brzoza

Polskie Stowarzyszenie Trenerów Biznesu

# UŻYTECZNOŚĆ I SKUTECZNOŚĆ szkolenia

Co to oznacza

dla ORGANIZACJI?

dla UCZESTNIKA SZKOLENIA?

Czy to znaczy to samo?

# PERSPEKTYWA ORGANIZACJI

UŻYTECZNOŚĆ I SKUTECZNOŚĆ szkolenia

=

widzimy KONKRETNE KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI

Przeprowadzenie szkolenia przynosi wymierne rezultaty:

- zwiększenie sprzedaży
- podniesienie jakości obsługi klienta
- podniesienie jakości produktu
- zmniejszenie liczby reklamacji
- zmniejszenie liczby rezygnacji

# PERSPEKTYWA UCZESTNIKA

UŻYTECZNOŚĆ I SKUTECZNOŚĆ szkolenia

=

uczestnik widzi KORZYŚCI DLA SIEBIE

- w obecnie wykonywanej pracy
- w obszarze rozwoju zawodowego (*w tej lub innej organizacji w przyszłości*)
- w obszarze rozwoju osobistego

**PARADOKS:** uczą mnie użytecznych i skutecznych rzeczy ale nie pozwalają tego zastosować w pracy

# PERSPEKTYWA ORGANIZACJI

## Model oceny efektywności szkoleń (D. Kirkpatrick):

### Poziom 1 REAKCJI

- Oceniana jest reakcja uczestników na szkolenie rozumiane jako proces zmiany

### Poziom 2 PRZYROSTU KOMPETENCJI

- Oceniany jest przyrost kompetencji w obszarze wiedzy, umiejętności i postaw

### Poziom 3 ZMIAN W ZACHOWANIU

- Oceniany jest stopień wykorzystania nabytych kompetencji na stanowisku pracy

### Poziom 4 REZULTATÓW BIZNESOWYCH

- Oceniany jest stopień poprawy rezultatów biznesowych

# PERSPEKTYWA ORGANIZACJI

## 10 - etapowy Model Procesu Szkolenia (Leslie Rae):



# PERSPEKTYWA UCZESTNIKA

Co wpływa na użyteczność i skuteczność szkolenia?

- znajomość celów szkolenia i korzyści
- wybór szkolenia (*samodzielny/oddelegowanie*)
- przestrzeń do udziału w szkoleniu
- odpowiedni czas i miejsce realizacji
- określenie oczekiwań i obaw
- właściwie dobrane metody
- kompetencje trenera
- zmotywowana grupa uczestników
- przekonanie o możliwości zastosowania nowych kompetencji w praktyce

# PERSPEKTYWA TRENERA

Co robi trener aby szkolenie było użyteczne i skuteczne?

- rozpoznaje potrzeby i oczekiwania klienta
- definiuje cele szkolenia
- dopasowuje szkolenie do potrzeb klienta
- rozpoznaje oczekiwania i obawy uczestników
- dobiera metody i narzędzia właściwe dla grupy
- objaśnia uczestnikom cele i korzyści ze szkolenia oraz motywuje ich



# PERSPEKTYWA TRENERA

Co robi trener aby szkolenie było użyteczne i skuteczne - c.d.

- uaktualnia swoją wiedzę
- doskonali kompetencje trenerskie
- reaguje na poziom energii w grupie
- reaguje na zakłócenia i trudne sytuacje
- docenia wysiłki i postępy uczestników
- pomaga znaleźć zastosowanie nowych kompetencji

# DEPRECJACJA SZKOLEŃ

Powody zjawiska:

- błędne decyzje o realizacji niepotrzebnych szkoleń
- niedopasowanie szkoleń do potrzeb organizacji i uczestników
- podejście bezpośredniego przełożonego (*„strata czasu”, „fanaberia”, zagrożenie*)
- złe doświadczenia (*niska jakość szkoleń, nieaktualna wiedza, brak wdrożenia nabytych kompetencji*)
- mylenie szkoleń wyjazdowych z wyjazdami integracyjnymi

# DEPRECJACJA SZKOLEŃ

## Skutki:

- brak realizacji potrzebnych szkoleń
- brak wdrożenia nabytych kompetencji
- opór uczestników przed szkoleniem, zaniżone oczekiwania, trudne sytuacje podczas szkolenia
- wykorzystywanie czasu szkolenia na omówienie sytuacji w organizacji („wylewanie frustracji”)
- „odpuszczanie” jakości szkoleń

# PERSPEKTYWA TRENERA

## KODEKS ETYCZNY PSTB

1. Trener podejmuje się prowadzenia szkolenia tylko wtedy, kiedy posiada umiejętności i kwalifikacje konieczne do realizacji szkolenia z korzyścią dla uczestników.
2. Trener szanuje godność i tożsamość wszystkich uczestników szkolenia.
3. Trener zawiera z grupą kontrakt (umowa regulująca zasady współpracy) oraz dba o jego przestrzeganie.
4. Trener udziela prawdziwych informacji na temat siebie, celów i metod realizacji szkolenia.
5. Trener przekazuje treści zgodne ze współczesnym stanem nauki i w sposób zrozumiały dla uczestników szkolenia.

# PERSPEKTYWA TRENERA

**6.** Trener ma świadomość toczącego się procesu grupowego. Dbą o zapewnienie bezpieczeństwa fizycznego i emocjonalnego uczestników szkolenia.

**7.** Trener nie manipuluje działaniem ani sposobem wypowiedzania się uczestników oraz nie uczy manipulowania.

**8.** Trener respektuje prawa autorskie i pokrewne. Powołuje się na źródła wykorzystywanych materiałów i metod.

**9.** Trener zachowuje poufność procesu edukacyjnego. Nigdy nie wykorzystuje uzyskanych w trakcie szkoleń informacji oraz nawiązanych relacji przeciwko uczestnikom i organizacjom.

**10.** Trener dba o własny rozwój i wzrost kompetencji trenerskich. Sprawdza poziom swoich umiejętności i poziom prowadzonych zajęć poprzez m.in. ewaluację szkoleń, konsultacje i superwizję.

# DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!

Zapraszam do kontaktu:

Polskie Stowarzyszenie Trenerów Biznesu

[biuro@pstb.pl](mailto:biuro@pstb.pl)

[pstb.pl](http://pstb.pl)

Natalia Brzoza

[biuro@competens.com.pl](mailto:biuro@competens.com.pl)

698 685 757

[competens.com.pl](http://competens.com.pl)