



#25

Cele szkolenia. Cele szefa. Cele uczestników.

Intro [00:00:00]

Anna Kopańska

Lubię robić swoją robotę zawsze dobrze, natomiast też z biegiem czasu uczę się, że jak to na przykład w domu, nie musisz mieć czasu, bo dom to nie muzeum. Pracujemy na żywym organizmie, pracujemy z ludźmi. Taki mój cel to jest dawać ludziom wartość. Taką wartość, żeby oni właśnie mieli poczucie, że dobrze zainwestowali czas, a nie go poświęcili. Niebywałą robotę robi to, że w strukturze szkolenia pytasz uczestnika: „Jaki jest Twój cel?” Fajnie, jak jako trenerzy pamiętamy o tym i doprecyzowujemy też z uczestnikami. To szkolenie też będzie w poczuciu uczestników ocenione jako takie, które dało im jakąś wartość.

Ola Goc

Dzień dobry, witajcie na kanale Superwizja. Kanał ten prowadzi Metrum, które od ponad 20 lat wspiera trenerów i coachów w ich rozwoju. Dzisiaj moim gościem jest Ania Kopańska.

Anna Kopańska

Cześć Olu.

Ola Goc

Cześć Aniu. A ja nazywam się Ola Goc i będziemy dzisiaj rozmawiać o celach klienta, celach szkoleniowych, a także celach uczestników tego szkolenia.

Od czego zacząć formułowanie celów? [00:01:05]

Ola Goc

Od czego wobec tego powinniśmy zacząć, jeśli chodzi o cele?

Anna Kopańska

Rozpoczęcie zależy od tego, z jakiego punktu widzenia patrzymy na te cele. Bo cele szkoleniowe formułujemy w zależności od celów klienta, czyli naszego płatnika, naszego sponsora szkolenia. Ale również z perspektywy tej budujemy cele szkoleniowe, a na końcu bierzemy pod uwagę cele uczestników, czyli osób, które już ostatecznie biorą udział w tym szkoleniu. Także z punktu widzenia, od czego zacząć,



to ja myślę, że najbardziej sprawdzoną metodą jest rozpoczęcie od zapytania klienta, co on ma na myśli, czego on potrzebuje? I to jest o tyle istotna sprawa, że bardzo często, tak w moim doświadczeniu się zdarza, że klient na przykład formułuje, że chce zrobić szkolenie z komunikacji interpersonalnej. Bardzo ważne dla nas jest dowiedzieć się, co dla klienta to oznacza. Bo w niejednym przypadku okazuje się, że klient potrzebuje szkolenia z budowania relacji współpracy w zespole albo pracy z konfliktem. A czasem nawet i zdarza się, że to jest praca z wypaleniem zawodowym. Co klient nazywa wszystko pod tytułem komunikacja interpersonalna? Więc bardzo ważne jest to, żeby klient nam określił, jakiego efektu oczekuje. Dodatkowo ważne jest też to, co się ma zadziać. I tutaj możemy popatrzeć przez pryzmat celi szkoleniowych w kategorii: czy uczestnik się ma dowiedzieć, czy się ma nauczyć, czyli ma zdobyć konkretną umiejętność. Czy też pracujemy nad zmianą jego postawy czy zachowania. Oczywiście, robiąc szkolenie, my możemy osiągać w jakiejś części wszystkie z tych celów. W jakiejś proporcji. Natomiast ten cel główny musi być jasno sprecyzowany przez klienta, a przez nas... Musimy się utwierdzić, co jest *clou*.

Różnice między celami uczestników a celami klienta [00:03:08]

Ola Goc

A czym różnią się te cele klienta od celów uczestników?

Anna Kopańska

Co do zasady, wiesz Ola, istotne jest to, żeby te cele były spójne. Natomiast praktyka niejednokrotnie pokazuje, że uczestnik, który już jest na szkoleniu, ma jakieś swoje wyobrażenia. I fajnie, jeśli my jako trenerki, trenerzy zapytamy też uczestników na szkoleniu, co jest ich celem, tak? Bo wiadomo, uczestnik wie, gdzie jest, na jakim szkoleniu jest, przynajmniej najczęściej tak bywa.

Ola Goc

Powiedzmy.

Anna Kopańska

Niebywałą robotę robi to, że w strukturze szkolenia pytasz uczestnika: „Jaki jest twój cel?” Odbywać się to może na różne sposoby, wiadomo, że to też nie jest tak, że jakiś tam cały moduł jest na to poświęcony, natomiast fajnie, jak jako trenerzy pamiętamy o tym i doprecyzowujemy też z uczestnikami, bo dla nas z kolei, trenerów, jest to o tyle istotne, że to szkolenie też będzie w poczuciu uczestników ocenione jako takie, które dało im jakąś wartość. Nie wiem jak u Ciebie, ale u mnie bardzo często zdarza się tak, że jak pytam o te cele konkretnego uczestnika: „Z czym chcesz dzisiaj skończyć ten dzień?”, „Z czym chcesz skończyć to szkolenie?”, to zdarza się, że



piszą swój jakiś jeden najważniejszy element, który trochę odbija od tematu szkolenia. I wiesz, to jest taki fajny moment, gdzie możemy to w jakiś sposób skonfrontować. Oczywiście to jest wszystko w formie takiej anonimowej, żeby ludzie nie czuli presji, prawda? To jest jakieś naklekanie karteczek, nikt nie wie, do kogo należy dany cel, natomiast mi jako trenerowi daje to właśnie taką fajną możliwość zweryfikowania, czy cele, które zawiera szkolenie, wpisują się w wyobrażenie uczestnika. I to robi też fajną robotę, bo jak sobie to dojaśnimy, to uczestnik potem mówi: „Okej, wiem o co chodzi”. Wiem, że dzisiaj dostanę tyle, a jakbym chciał to zgłębić, no to albo kolejny warsztat, albo szkolenie”. Wiesz, fajna taka to jest relacja win-win, nie?

Jak połączyć cele uczestnika i klienta, jeśli się różnią? [00:05:23]

Ola Goc

A czy Ty masz jakiś sposób na to, żeby właśnie te cele, bo czasami one mogą być, delikatnie mogą się różnić, te cele klienta od celi uczestników, czy Ty masz jakiś swój taki sposób, żeby one się spotkały w połowie drogi, jeżeli oczywiście się trochę tam rozjeżdżają?

Anna Kopańska

No wiesz, ten mój sposób to jest w zasadzie ten prozaiczny, prosty, wiesz, mówi się, że najlepsze rozwiązania to są te właśnie najprostsze, to jest właśnie to, co też już wspomniałam, że wiesz, zwykłe napisanie na karteczce „napisz swój cel”, wieszamy to potem na flipie, ja odczytuję, wiesz, kto jakie cele napisał i jeśli widzę, że jakiś cel jest odbiegający, czy ja nie będę w stanie spełnić tego celu podczas szkolenia, to od razu to wyciągam, od razu mówię, tak? Tu na przykład mówię, ok, tutaj będziemy na ten temat rozmawiać, ten cel zaspokoimy, natomiast tutaj ruszymy temat, ale nie będzie on wyczerpany i na przykład czasami ta osoba się odzywa i mówi: „aha, tak, bo ja miałam, miałem na myśli to, czy tamto”. Jasne, rozumiem, jest to dla mnie zrozumiałe i wiesz, i to daje mi też takie poczucie spokoju jako trenerowi, że nie zostawiam poszczególnych osób w grupie samych sobie i sobie też daję szansę, na to, żeby każdy miał takie poczucie, kończąc szkolenie, że ono spełniło go oczekiwania.

Cel trenera na sali szkoleniowej [00:06:47]

Ola Goc

To było o celach klienta, o celach szkolenia, uczestników, a jaki jest Twój cel, Ani Kopańskiej, która wchodzi na salę szkoleniową?



Anna Kopańska

Dobre pytanie. Tak, wiesz, lubię robić swoją robotę zawsze dobrze, natomiast też z biegiem czasu uczę się, że jak to na przykład w domu, nie? Nie musisz mieć czysto, bo dom to nie muzeum. Natomiast wiadomo, że pracujemy, może to nie zabrzmi jakoś fajnie, ale pracujemy na żywym organizmie, pracujemy z ludźmi. Ci ludzie później, oni się bardzo często odrywają, oni jakby spędzają ten czas z nami na szkoleniu, odrywają się od jakiejś swojej codziennej, wiesz, rutyny w pracy, w domu, więc taki mój cel to jest dawać ludziom wartość jakąkolwiek, znaczy może nie, że jakąkolwiek, ale taką wartość, żeby oni właśnie mieli poczucie, że dobrze zainwestowali czas, a nie go poświęcili. Ja to bardzo często przywołuję, bo mamy taką tendencję do mówienia właśnie, że jesteśmy w stanie, poświęcamy, a spójrzmy na to z innej perspektywy, właśnie zainwestowanego czasu. Ci ludzie dają mi ten czas, a ja im daję za to jakąś wartość i wiesz, chcę dołożyć wszelkich starań, żeby oni czuli, że zainwestowali czas dobrze, a nie go stracili czy poświęcili.

Podsumowanie [00:08:08]

A Wam bardzo dziękujemy za to, że zainwestowaliście w ten czas, żeby zobaczyć dokładnie ten odcinek i jeżeli macie ochotę wesprzeć nas jakąś propozycją tematu, o czym mamy nagrać, o czym mamy rozmawiać, to napiszcie pod spodem.