

ZÍTRA VSTANU A ...? INOVACE VE FIREMNÍM VZDĚLÁVÁNÍ

Lucie Melicharová, Managing Director, learn2grow s.r.o.

Článek byl otištěn v časopise Andragogika č. 4/2008.

Mnozí z nás žijí svým druhým životem ve virtuálním světě, blogují a přispívají svými znalostmi do Wikipedie, největší globální encyklopedie. Ne všechny tyto inovace jsou však použitelné ve firemním vzdělávání. A ne všechny jsou firmami plně akceptovány. Zatím.

Pravdou je, že některé z těchto inovací mění naši dosavadní představu výuky. Zamysleme se proto nad budoucností firemního vzdělávání ze třech různých hledisek:

1. **Kontextu dnešních organizací:** Jak se mění firemní svět okolo nás a jaký to má dopad na vzdělávání?
2. **Vzdělávací náplně:** Jak se mění samotný obsah vzdělávání?
3. **Klíčových schopností:** Jaké schopnosti se dnes dostávají do popředí? Jsou to ty schopnosti a dovednosti, které dnes jako školitelé a facilitátoři budujeme?

KONTEXT

Pokud si myslíte, že žijeme v informačním věku, tak už dnes možná patříte ke starší generaci. Žijeme v době masové spolupráce nebo spíše v době masového spoluvytváření. Myšlení „open source“ už není jen doménou IT oboru. Open source znamená v překladu volný zdroj. V informačních technologiích jde zpravidla o to, že tvůrce počítačového programu publikuje zdrojový kód programu (povětšinou zdarma) a uživatelé si tento kód mohou za jistých podmínek dále upravovat.

Myšlení „volného zdroje“ už se postupně šíří i mimo IT s tím, že technologie jsou v pozadí těchto novátorských přístupů. Mnoho organizací na světě už dnes pracuje s myšlenkou open source na každodenní bázi. Mezi těmito organizacemi jsou i ty, které jsou ve světě businessu považovány za poměrně konzervativní, např. ropné a těžbařské společnosti. Jedním z příkladů tohoto nového myšlení „open source“ je způsob, jakým dnes společnosti generují nové nápady. Místo toho, aby zadali problém k řešení svým vědcům v oddělení výzkumu, zadávají ho dnes často na specializované weby, kde je zároveň vypsána odměna za nejlepší řešení. Tyto weby jsou přístupné všem a kdokoliv po celém světě se tak může účastnit. Např. na webu www.innocentive.com tak najdete problémy nejen velmi odborné, ale i např. výzvy typu „nejlepší video pro

zaškolení lidí, kteří se chtějí stát členy Community Network (komunitní síť) firmy SAP“.

Jak tento nový způsob myšlení ovlivňuje firmy? Širší dosah, rychlejší tempo, plošší organizační struktury patří k těm nejviditelnějším změnám. Zkusme si teď proto otevřeně odpovědět na následující otázky: uzpůsobujeme dnes způsob výuky těmto změnám? Připravujeme naše studenty a zaměstnance na práci v těchto podmínkách?

OBSAH VZDĚLÁVÁNÍ

Informace už nejsou výsadou úzké skupiny lidí, ale jsou dnes dostupné téměř každému a to v závratné šíři. Na Internetu jsme dnes schopni nalézt prakticky cokoliv. Co dnes studenti nebo zaměstnanci chtějí? Chtějí, abychom jim pomohli nalézt relevantní informace, které pro ně budou smysluplné. To je obrovskou výzvou všech, kteří se zabývají správou znalostí ve firmách nebo pak vzděláváním dospělých.

Za zmínku zde stojí výše zmiňovaná forma spolupráce, tzv. masové spoluvytváření. Snad všichni známe a pracujeme se zdroji jako je Wikipedia, která je zřejmě nejznámějším příkladem masového spoluvytváření. Obrovské kvantum informací, které jsou spravovány samotnými uživateli, láká i mnohé firmy, které se snaží přijít na kloub tomu, jak s touto myšlenkou pracovat i v organizaci.

O „wiki“ přístup se už pokusily mnohé firmy, zatím ale rozhodně nelze hovořit o nejlepší praxi ve sdílení znalostí. A pokud jste už prošli některými projekty, které by s myšlenkou firemní „wiki“ pracovaly, pak jistě znáte hlavní úskalí těchto implementací. Tato úskalí lze shrnout jednou větou: jak zajistím ověřování a autorizaci těchto znalostí? To je samozřejmě také úskalí samotné Wikipedie: jak vím, že to, co je napsáno ve Wikipedii je pravda? Pokud velká skupina lidí něco za pravdu považuje, znamená to skutečně, že to pravda je? Mnozí odborníci mluví v této souvislosti o

tzv. kolektivní inteligenci. Ta má ohromnou sílu, ale rozhodně nemá stoprocentní spolehlivost. A pro nás, kteří jsme zažili „kolektivní“ dobu, samozřejmě tyto teorie vyvolávají velké otazníky.

KLÍČOVÉ SCHOPNOSTI

Sdílení, spoluvytváření, otevřenost a transparentnost, schopnost rychle rozpoznat opakující se vzorce, to jsou jen některé z klíčových schopností, které nabývají důležitosti. Pokud jste učitelé, školitelé nebo trenéři a chcete mít kontrolu nad výukovým obsahem, pak to možná zní jako hrozba. Pokud však svou roli ve výuce chápete jako roli facilitátora, který do svých aktivit často zařazuje objevování a zkoumání, pak jistě sami tyto klíčové schopnosti modelujete.

Jaké jsou tedy **trendy a inovace ve vzdělávání**, založené na výše uvedených změnách? Podívejme se na některé z nich detailněji.

UČENÍ ZA POMOCI OBJEVOVÁNÍ A ZÁŽITKU

Na první pohled nic nového, vždyť škola hrou je letitý koncept. Větší oblíbenost zážitkových metod výuky je dnes ale především odrazem větší důležitosti schopnosti syntézy, objevování a spoluvytváření nových řešení. Dnes neprahne po nových informacích, ale po schopnosti tyto informace vstřebat, propojit a nalézt nové a neotřelé pohledy. A to nejlépe v týmu. Právě k tomu nám zážitkové učení pomáhá. Příkladem obliby učení pomocí objevování je i firma Google, která poskytuje svým lidem „zaměstnaneckou výhodu“ ve formě možnosti trávit 20% času na projektech, které je zajímají a baví.

UČENÍ POMOCÍ VIRTUÁLNÍCH HER A SIMULACÍ

Virtuální hry a simulace jsou vlastně zážitkovým učením za pomoci technologií. Možná hned namítnete, že počítačové hry jsou pro děti. Kdo ale vlastně dnes hraje počítačové hry? Statistika americké organizace ESA z r. 2008 (Entertainment Software Association, www.theesa.com), hovoří za vše. Jen ve Spojených státech se hrají počítačové hry v 65 procentech domácností a průměrný věk počítačového hráče je 35 let. To jsou překvapivá čísla zejména pro ty, kteří se zabývají vzděláváním dospělých. Počítačové hry nehrají rozhodně jen teenageři, ale také velká skupina dospělých. Ať už se nám to líbí nebo ne, virtuální hry jsou dnes mocným nástrojem učení hrou a firmy na to postupně začínají přicházet.

Díky nákladné výrobě počítačové hry či vytvoření virtuálního světa používají firmy často externích zdrojů. Jedním z nejrychleji rostoucích virtuálních světů je dnes SecondLife (www.secondlife.cz). Jde o virtuální svět, do kterého se každý z nás může podívat a účastnit se mnoha aktivit. Tento globální fenomén se rychle etabloval v akademické i komerční sféře a počet lidí, kteří si volí své druhé „já“ v tomto světě se každý rok zdesetinásobí. Na webu SecondLife dnes fungují univerzity a některé firmy s jeho pomocí dokonce i elektronicky vzdělávají své zaměstnance.

STÍRÁNÍ HRANIC MEZI FORMÁLNÍM A NEFORMÁLNÍM UČENÍM.

Formální učení má zpravidla svůj program, svůj předem definovaný obsah, místo a účastníky, na konci certifikát nebo jiný způsob zakončení. Neformální učení nemá svůj program, začátek a konec. Traduje se, že formálním učením se ve firmách naučíme pouze 10-20% z toho, co víme. Neformálním učením se pak naučíme zbytek. Mezi nástroje neformálního učení patří jak rozhovor v kuchyňce tak např. i nástroje založené na moderních technologiích, jako např. Google, který nám každodenně pomáhá nalézat nové informace, se kterými můžeme pracovat.

WIKI PŘÍSTUP V UČENÍ

Technologie wiki umožňují sdílení znalostí v organizacích „zdola nahoru“. To je zřejmě i tou největší současnou brzdou firemních wiki, protože dnešní firmy jsou nejčastěji budovány „shora dolů.“ Mnohé firmy mají dnes pocit, že informace, které proudí k zaměstnancům musí být řádně „schváleny“. Wiki je proto nástrojem, se kterým si mnohé společnosti neví rady. Je to nástroj, který je schopen tvořit organické shluky znalostí a proto často nezapadá do hierarchické firemní struktury a má zatím větší využití mimo komerční sektor.

Přesto však často slyšíme o zářných příkladech úspěšného wiki přístupu v organizacích. Např. BBC používá wiki ve svých rozvojových programech a dalších projektech ke sdílení všech zdrojů, názorů a znalostí, které účastníci daného programu či projektu považují za důležité.

UČENÍ ZA POMOCI BLOGŮ

Blogy, aneb webové „deníčky“ jsou dnes velmi rozšířeným nástrojem okamžitého sdílení postřehů a názorů. Kromě rychlejšího sdílení postřehů se ale mnozí autoři blogů shodují v tom, že samotné psaní blogu je pro ně důležitým

nástrojem učení a že psaním blogu si tříbí své názory, případně je i diskutují s ostatními. Není proto překvapením, že blogy často využívají světové politikové.

Menší zastoupení už mají blogy ve firemním prostředí. Jejich využití je sice velmi lákavé - dovedete si představit zaměstnanecké blogy o svých týdenních výsledcích – ale opět často narážejí na hierarchickou firemní strukturu. Otázky typu „Je v kompetenci tohoto zaměstnance o dané problematice hovořit?“ a „Co když bude psát o něčem, co nesouvisí s jeho prací?“ často svědčí o nesouladu blogu s tradiční představou firemních informačních toků.

SOCIÁLNÍ SÍTĚ (SOCIAL NETWORKS)

V poslední době jsou velmi rozšířené i tzv. Social Networks, které spojují velké skupiny lidí buď za nějakým specifickým účelem nebo zkrátka „jen tak“, aby spolu zůstali v těsnějším kontaktu. Plaxo, LinkedIn a další sítě začali fungovat zpočátku jako síť kontaktů, kde si každý účastník udržuje data o sobě sám. Dnes ale tyto sítě, které propojily miliony uživatelů, začínají nabízet i další nástroje sdílení, např. sdílení prezentací, podcastů, videocastů nebo knižních recenzí.

PODCASTING A VIDEOCASTING

Audio a video podcasty (tedy zprávy a sdělení nikoliv ve formě textové, ale ve formě hlasu či videa) jsou stále oblíbenějšími způsoby podpory učení. Dovolují nám ve výuce využít i další smysly a stávají se tak důležitou součástí nejen elektronické výuky.

Ve firmách se stávají důležitým nástrojem. Svou podstatou jsou jednosměrné, neohrožují proto příliš tradiční představu firemní komunikace a jsou velmi oblíbené.

ZÍTŘEJŠÍ PRACOVNÍ DEN

Petr, zaměstnanec ve věku 35 let, právě nastoupil do manažerské pozice v mezinárodní firmě. Každý den se ráno podívá na intranet, kde jsou vypsány bonusy za generování nových nápadů k určité tematice. Pokud má alespoň trochu času, této soutěže se účastní, jeho kolega už totiž několikrát vyhrál. Projde si wiki s novými produkty, blog svého nadřízeného, který sídlí v Londýně, a nahraje a odešle podcast svým zaměstnancům v terénu, kteří nemají celodenní přístup k počítači. To vše mu trvá přibližně 30 minut. V jednu hodinu má na SecondLife firemní angličtinu, které se účastní ze své kanceláře. Odpoledne si projde 10-ti minutový firemní videocast o vyjednávání se zákazníkem a vydá se na důležité jednání se zákazníkem. Než odejde večer z práce, tak stručně sepiše dnešní pracovní výsledky do svého blogu, který je přístupný všem ve firmě.

MÉNĚ ORGANIZUJTE, VÍCE STIMULUJTE

Jako školitelé a učitelé už nebudeme diktovat obsah vzdělávání, ale připravovat prostředí a nástroje, které budou stimulovat chuť k učení a sdílení zkušeností.

Dnes víme, že použití technologií ve firemním vzdělávání bude nadále růst. Jejich přítomnost však bude uživatelům méně nápadná, protože se stanou přirozenou součástí naší práce i učení.

JAKO ŠKOLITELÉ A UČITELÉ UŽ NEBUDEME DIKTOVAT OBSAH VZDĚLÁVÁNÍ, ALE PŘIPRAVOVAT PROSTŘEDÍ A NÁSTROJE, KTERÉ BUDOU STIMULOVAT CHUŤ K UČENÍ A SDÍLENÍ ZKUŠENOSTÍ.