



Co-funded by
the European Union

innova

KUTATÁSI ÖSSZEFOGLALÓ

Az IKT-eszközök használata a coachingban és a felnőttképzésben c. projekt keretében készült kutatás alapján



INNOVA

Az IKT-eszközök és a coaching/tanítási technikák innovatív használata vegyes felnőttképzési környezetben.

Kutatási összefoglaló

A COVID-19 világjárvány több szempontból is fordulópontot jelentett, felgyorsította az IKT-eszközök alkalmazását a távoli és hibrid munkavégzésben, valamint az oktatásban és a coachingban.

A legtöbb coach, tréner, tanácsadó és tanár számára ez a munkakörnyezetük átalakulását jelentette. Az infokommunikációs és információs technológiai eszközök használata jelentős változásokat hozott életvételüket és munkavégzésüket illetően, és új kihívásokat hozott az ügyfelekkel való kapcsolataik tekintetében is. Sokak számára kihívást jelent, hogy szolgáltatásaik továbbra is elég vonzóak maradjanak, megfeleljenek az elvárásoknak, ugyanakkor kellőképpen hatékonyan is tudjanak dolgozni úgy, hogy közben folyamatosan új technológiai készségeket és szakmai technikákat kell elsajátítaniuk.

Elmondhatjuk, hogy a gyorsan fejlődő innovációk, a virtuális coaching és mentorálás, az e-learning platformok, a gamification (játékosítás), a mesterséges intelligencia (AI) és a gépi tanulás (ML), valamint a közösségi média elterjedtsége magukat a felnőttképzést nyújtó szolgáltatókat, oktatókat is tanulóvá változtatta.

Jelen kézikönyv az INNOVA projekt keretében készült, egy a partnerek által 3 országban, Németországban, Magyarországon és Olaszországban végzett kutatáson alapul, amely során különböző felnőttképzők tapasztalatait gyűjtötték össze.

Célja, hogy áttekintést adjon a legfrissebb megoldásokról, hogy segítse a szélesebb szakmai közönséget kompetenciáik fejlesztésében, hogy a leghatékonyabb tanulási megoldásokat kínálhassák célközönségüknek.

A kézikönyvet megalapozó kutatási eredmények összefoglalása

“A digitális átalakulás - egy új korszak új mantrája”

Tartalom

Bevezetés	3
A megkérdezettek	3
A megkérdezettek munkastruktúrájának jellemzői	4
Ágazatok és ügyfelek	4
Az IKT-eszközök használatának általános szabályozási háttérében a közelmúltban bekövetkezett változások és következmények, valamint a kapcsolódó aggályos kérdések	5
Covid hatások - a gyakorlat változásai és kihívásai, nehézségek és nyereségek	6
Munkakörnyezet	6
Kihívások egyéni szinten	7
Munkamódszerek és együttműködés	8
Az ügyfeleket érintő változások	10
IKT-eszközök használata	10
A technikai készségekkel kapcsolatos fejlemények	10
Az IKT-eszközök használatának területei	11
Az IKT-eszközök használatának költségei	17
Az IKT-eszközökkel való munka egyéb hatásai	18
Életmód, egészség és magánélet	18
Képességek és kapacitások	19
Hálózatok	21
Napi munka	21
Értékesítés és ügyfélkapcsolatok	22
Bevételek	23
Az ügyfelekre gyakorolt hatások	24
Javaslatok	25
A kormányoknak	25
Szakembereknek és partnerszervezeteknek	26
Az ügyfelek számára	27

Bevezetés

A COVID-járvány idején a távoktatás és az online tanulás elterjedése, valamint a személyes kompetenciafejlesztés és a szakmai tudásátadás lehetőségeinek bővülése azt eredményezte, hogy egyre többen vannak jelen a felnőttoktatás, a coaching, a mentorálás és a képzés területén, mind szolgáltatás nyújtóként, mind felhasználóként.

A tudáshoz való egyetemes hozzáférés az internet elterjedésével és az infokommunikációs és információs technológiák (IKT) korábban elképzelhetetlen fejlődésével együtt azt jelenti - a kutatás egyik interjúalanyának megfogalmazása szerint -, hogy

Az "egész életen át tartó tanulás" jelentése kiegészült. Az új korszak biztosítja, hogy (lehetőség van) a folyamatos tanulásra, az új eszközök megismerésére, kipróbálására és alkalmazására, ami már a mindennapi életünk része.

Ez új lehetőségeket és új kihívásokat jelent mindkét oldal, a felnőttképzők, szolgáltatásnyújtók, illetve az igénybevevők és tanulók számára egyaránt

A coachok számára a hibrid munka nagyobb rugalmasságot biztosít a munkavégzés helyét és idejét illetően, ami azt is lehetővé teszi számukra, hogy szélesebb földrajzi területről származó ügyfélkörrel és tanulókkal dolgozzanak. Ez növelheti a szolgáltatásaikat igénybevevők számát és így bevételeiket is. Az ügyfeleknek és tanulóknak is több lehetőségük van a képzési anyagokhoz való hozzáférésre, a coachokkal, mentorokkal és oktatókkal való kapcsolattartásra, saját tempójukban dolgozhatnak, és személyre szabott támogatást és visszajelzést kapnak tőlük.

Programunkkal, az Innovával szeretnénk segíteni a szolgáltató szakembereket abban, hogy új stratégiákat adaptáljanak és új készségeket fejlesszenek, hogy továbbra is képesek legyenek személyesen és távolról is magas színvonalú foglalkozásokat tartani, valamint tudatosabban használni digitális kompetenciáikat és eszközeiket.

Jelen összefoglaló a 3 partnerszervezet, a német N&P Business Consulting GMPH, az olaszországi Framework és a magyarországi Jól-Lét Alapítvány által megvalósított interjúkon, valamint az interjúalanyainkkal folytatott beszélgetések során felmerült témákról végzett másodlagos kutatáson alapul. Kérdéseink megfogalmazásakor (lásd a mellékletben) figyelembe vettük a szolgáltatók, mint elsődleges célcsoportunk feltételezett érdekeit, hogy támogassuk az ügyfeleikkel végzett munkájukat.

Az összefoglaló a megkérdezettek által megfogalmazott vagy inspirált megközelítéseket és ötleteket tartalmazza. Válaszaikból sokkal inkább az aggodalmaik, mint a tudásuk derült ki, mivel ők is tanulók, akiknek szükségük van arra, hogy fejlesszék magukat és átlépjék határaikat, hogy frissítsék tudásukat a folyamatosan fejlődő online eszközökkel kapcsolatban.

Ennek a magas színvonalú szakmai közösségnek a hozzájárulása azonban biztosítja, hogy releváns magyarázatok és példák hozzáadásával véglegesíthetjük az általános szakmai közönség számára készült eszköztárat.

A megkérdezettek

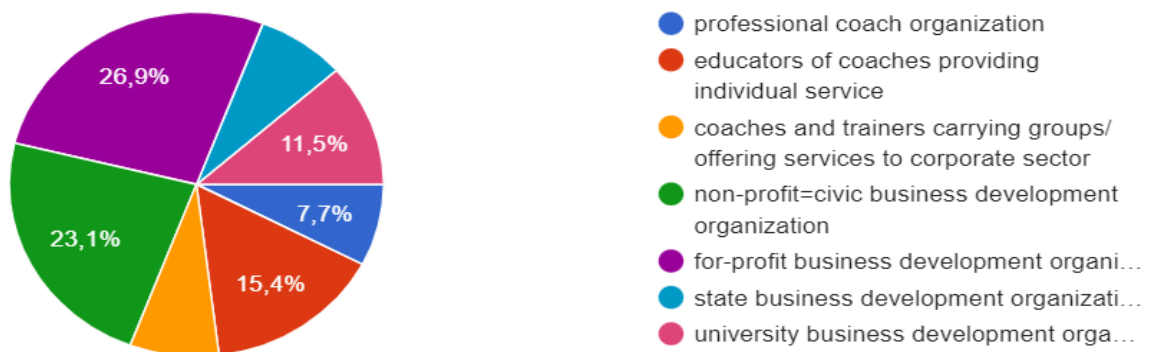
A projektpartnerek szervezeteinek képviselői **33 személyt** kérdeztek meg (13 személyt (9 nő, 4 férfi) Olaszországban, 4 személyt (6 nő, 4 férfi) Németországban és 10 nőt Magyarországon).

Interjúalanyaink tulajdonosként, vezetőként vagy alkalmazottként dolgozó

- szakmai coaching szervezetek,
- vállalkozásfejlesztési szervezetek (állami tulajdonú, for-profit vagy nonprofit)
- egyetemi vállalkozásfejlesztési központok, vagy
- egyéni szolgáltatást nyújtó coachok oktatói,
- csoportokat vezető edzők és trénerok/szolgáltatások nyújtása a vállalati szektor számára

különböző korú és szakmai hátterű, különböző karrierhelyzetben lévő, eltérő fejlődési igényekkel és pénzügyi lehetőségekkel rendelkező ügyfeleket érnek el.

Interjúalanyaink 1-25 éves tapasztalattal rendelkező coachok és felnőttképzésben tevékenykedő pedagógusok voltak, többségük 25 nő (75%) és 8 férfi. Átlagéletkoruk 47 év volt (30-60 év között), 26-an legalább BA diplomát szereztek, és többségük többféle végzettséggel rendelkezik. 14-en vezérigazgató, elnök vagy felsővezető a struktúrájukon belül, 8-an pedig magánvállalkozók. Az alkalmazottak és a szabadúszók főként több formában és különböző ágazatokban - nonprofit, vállalati és oktatási - dolgoznak párhuzamosan.



A megkérdezettek munkastruktúrájának jellemzői

Coachnak vagy pedagógusnak lenni olyan munka, amelynek szakmai tartalmát a Covid-járványból kifolyólag alaposan át kellett dolgozni. Átalakultak a munkakörnyezetek és a csapatok is.

Interjúalanyaink nagy része szakmai tevékenységüket illetően nagyfokú függetlenséggel bíró szabadúszóként dolgozik - alvállalkozókkal vagy anélkül, gyakran projektalapú partnerségben; egyesületekben vagy kkv-kban - horizontális vagy akár vertikálisan felépülő együttműködésekben, más részük intézményekben, vagy éppen kötött szabályokkal, vállalati identitással és kultúrával rendelkező szervezetekben.

Az infokommunikációs és technológia eszközöket mindennapi munkájuk minden területén használják: a szakmai tartalom fejlesztése során, magának a szolgáltatásnyújtásnak a folyamatában; az árképzésben, marketingben, értékesítésben, kommunikációban és ügyfélkapcsolatokban; a koordináció, szervezés; adminisztráció és pénzügyi adminisztráció során; valamint amikor technikai és technológiai támogatást nyújtanak vagy használnak.

Ágazatok és ügyfelek

Interjúalanyaink különböző ágazatokban dolgoznak: a nonprofit, üzleti és vállalati szektorban, valamint az oktatásban.

Ügyfeleik is nagyon változatosak:

- Magánszemélyek (alkalmazottként dolgozó **nők**, vállalkozónők, **fiatalok**, hazai és külföldi diákok, frissdiplomások és szülei).
- **Hátrányos helyzetű** csoportokhoz tartozó egyének (migránsok, etnikai kisebbségek, fiatal felnőttek, romák, fogyatékkal élő vállalkozók, vidéki nők és idősebb generációk).
- **Fiatal vállalkozók**,
- **civil szervezetek**, szociális vállalkozások, **közösségek**, gyermekotthonok vezetői
- Mikrovállalkozások, **KKV-k**, B2B szegmens
- **Multinacionális** vállalatok (vezetők, menedzserek és alkalmazottak), egyetemi oktatók
- Mesterséges intelligenciát használni kívánó ügyfelek
- stb.

Az infokommunikációs és információs technológiai eszközök használatának szabályozási hátterében a közelmúltban bekövetkezett változások és következményei, valamint a kapcsolódó aggályok

A coachok és felnőttképzők munkájához legszorosabban kapcsolódó szabályozás, a **GDPR**, amelyet az EU 2018-ban vezetett be, válaszul az IKT-eszközöknek az egyének magánéletére és adatvédelmére, valamint a társadalom egészére gyakorolt hatásával kapcsolatos növekvő aggódalmakra. A rendelet minden olyan vállalatra vonatkozik, amely az uniós polgárok személyes adatait kezeli, és szigorú szabályokat ír elő az adatfeldolgozásra, -tárolásra és -továbbításra vonatkozóan, valamint súlyos bírságokat szab ki a szabályok be nem tartása esetén.

Az adatvédelem mellett az IKT-eszközök használatával kapcsolatos szabályozások a kiberterhelésre, a gyűlöletbeszédre és a félretájékoztatásra is összpontosítanak. Mivel a politikai döntéshozók igyekeznek egyensúlyt teremteni az egyének jogainak védelme és a digitális gazdaságban az innováció előmozdítása között, az IKT-eszközök használatát szabályozó háttér folyamatosan fejlődik. A jogszabályok és a jogszabályi háttérrel kapcsolatos ismereteink sem tartanak lépést ezekkel a nyugtalanító és veszélyes jelenségekkel.

Vannak más **kiberbiztonsági fenyegetések is**, például a hacker-, rosszindulatú szoftverekkel végrehajtott vagy adathalász-támadások, amelyek szintén veszélyeztethetik a személyes adatok titkosságát és biztonságát, és megzavarhatják a tevékenységeket. Emberi hibák, például a személyes adatok véletlen nyilvánosságra hozatala vagy visszaélészerű felhasználása is előfordulhat.

A tudásmegosztás és a nem saját megoldások elterjedése fontos trenddé vált, amely új kockázatokat rejt magában. Emiatt

- hatékony kiberbiztonsági intézkedéseket, például tűzfalakat, titkosítást és rendszeres szoftverfrissítéseket kell alkalmazni e fenyegetések megelőzése érdekében.
- biztosítani szükséges, hogy rendelkezésre álljanak a megfelelő politikák és eljárások e kockázatok mérséklésére.
- kellő gondossággal kell eljárunk a harmadik fél szolgáltatókkal kapcsolatban, és általában véve fell kell készítenünk magunkat, szervezeteinket, ügyfeleinket és tanulóinkat arra, hogy mindannyian kritikus és óvatos magatartással legyünk jelen a virtuális világban.

Ha ellenőrizni szeretné, hogy megfelel-e a GDPR követelményeinek, itt megteheti: [GDPR megfelelési ellenőrzőlista - GDPR.eu](#)

Ha többet szeretne megtudni arról, hogyan kezelje a kibernetikai zaklatást, a gyűlöletbeszédet vagy a féltrejékoztatást, olvassa el:

<https://www.unitad.un.org/content/cyber-harassment-self-protection-tips>

[Gyűlöletbeszéd és erőszak - Rasszizmus és Intolerancia Elleni Európai Bizottság \(ECRI\) \(coe.int\)](#)

[A dezinformáció elleni küzdelem \(europa.eu\)](#)

Kutatásunk során néhány interjúalanyunk kiemelte az etikai aggályokat is, mint az önszabályozás egy lehetséges eszközét.

A coachok és terapeuták nemzeti és uniós szintű **etikai** kódexei mostantól irányt kívánnak szabni viselkedésüknek, és biztosítani kívánják, hogy ügyfeleik érdekében járjanak el, és hogy a szakmai határok megtartása mellett magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtsanak.

Például a Nemzetközi Coach Szövetség (ICF) etikai kódexe¹ kifejezetten hangsúlyozza, hogy a coachoknak biztosítaniuk kell, hogy a technológia használata megfeleljen az ügyfél igényeinek, és hogy tisztában kell lenniük a technológia használatának korlátaival és lehetséges kockázataival. A coachoknak a technológia használata során lépéseket kell tenniük az ügyfelek adatainak bizalmas kezelése és biztonsága érdekében is.

A Covid hatások - a gyakorlat változásai és kihívásai, nehézségek és nyereségek

A COVID világjárvány jelentős hatással volt a felnőttképzési és coaching ágazatra, megváltoztatta a munkakörnyezetet, és új kihívásokat hozott egyéni szinten, a munkamódszerekben és az együttműködésekben, a munkavégzéshez szükséges készségeket illetően, a szervezeteken belüli együttműködésben, kapcsolódásokban, kapcsolatokban, és végül, de nem utolsósorban az ügyfelekkel való munkában stb.

Interjúalanyaink válaszai megerősítették azt, amit mindannyian tudunk: életünk gyökeresen megváltozott, és mindennapjainkat, munkánkat és kommunikációnkat minden eddiginél inkább a virtuális világban éljük. A világjárvány idején ez a nyomasztó és nehéz helyzet sok kihívást, de nyereséget is hozott.

Munkakörnyezet :

Soha nem várt **egyetemes elmozdulás** történt **a távmunka felé** a szükségszerűségből adódóan. E munkavégzési mód a világjárvány után is velünk maradt, mint életünk megszervezésének egy teljesen új lehetősége. Tudatosította bennünk az önazonos életmódunk megválasztásának szabadságát.

"A Covid megadta nekünk a szükséges digitális lökést..."

A virtuális szolgáltatásnyújtás lehetővé teszi számunkra, hogy a csapattagok bármilyen távolságból végezhessék munkájukat, hogy a konferenciákat és megbeszéléseket virtuális terekben tarthassák, az

¹ [ICF-Code-of-Ethics-1.pdf \(coachingfederation.org\)](#)

ügyfelek pedig a világ bármely pontjáról elérhető legyenek: Mindez nagyban javítja az egyéni szintű jóllétet, és ezáltal a teljesítményt is.

Technológiai szempontból az online szolgáltatásnyújtás sok esetben az **infokommunikációs és információs technológiai infrastruktúra és -berendezések teljes megújítását** eredményezte. Digitális irodák épültek távoli hálózatokra (VPN), ugrásszerűen nőtt a kamera- és mikrofonrendszerekre, széles és dupla képernyőkre, fejhallgatókra, valamint platformokba, szélessávú internetkapcsolatba, hardverbe, szoftverbe és firmware-be történő beruházások volumene.

Most egy teljesen új Logitech rendszert használunk.

A Logitech a kommunikáció (videokonferencia), az együttműködés és a prezentáció javítására tervezett hardver- és szoftvertermékek (webkamerák, konferenciakamerák, mikrofonok, kihangosító technológia, prezentációs távirányítók, zajszűrő mikrofonok, HD-videók és AI-alapú kamerakövetés) széles választékát kínálja, amelyek segítik az emberek munkáját akár irodai, akár távoli vagy hibrid környezetben.

A rugalmas munkavégzés különböző lehetőségeivel megjelentek a hibrid munkavégzés olyan új, senki által előre nem látott szervezeti formái, amelyek kialakulása korábban elképzelhetetlen volt, és amelyet semmilyen szakmai vagy szakmapolitikai ajánlással, vagy ösztönző intézkedéssel sem lett volna lehetséges elérni.

A szervezetek és vállalatok, oktatási intézmények és szolgáltatók új platformokat vezettek be, online eszközök (üzenetküldő eszközök és videokonferenciák) használata felé fordultak annak érdekében, hogy távmunkában, távolról is fenntartsák a hatékony kommunikációt struktúráikon belül és az ügyfelekkel és tanulóikkal is.

Amikor a COVID megérkezett, át kellett szerveznem a munkakörnyezetemet, most már többet dolgozom otthon, és úgy kezelem, hogy a kollégáim számára könnyen elérhető legyen a felhőkben.

Megváltoztatták az értekezletek, a toborzási vagy értékelő interjúk lefolytatásának módját, valamint jelentős időt és pénzt fektettek új rendszerek bevezetésébe, a teljesítménymérésbe, illetve az új munkavédelmi szabályzatok kidolgozásába is.

Új szolgáltatás nyújtási rendszereket vezettek be a konzultációk, tanfolyamok és képzések, az igényfelmérések bevezetése, a visszajelzések fogadása stb. terén is.

Az otthonok gyakorlatilag minden coach, mentor, tréner és felnőttoktató számára egyben munkahellyé is váltak.

Itt kell rámutatnunk, hogy a COVID-járvány általánosságban is más-más hatással volt a nőkre és a férfiakra nézve, és ez szempont interjúalanyaink szempontjából is releváns, hiszen többnyire nők voltak. Sokak számára jelentős pluszterhet jelentett gondozási kötelezettségeik megnövekedése, hogy a fizetetlen gondozási munkát és a fizetett munkát egy időben és egy helyen kellett ellátni. Az otthoni munka gyakran hátrányosan érintette a munka világában elfoglalt pozíciókat, vállalkozói tevékenységüket is. A családokon belüli nemek közötti viszonyok folytán, ha mindkét szülő otthon

dolgozott, akkor a férfi munkakörülményeit, jellemzően, fontosabbnak tartották, és a gondozással, gondoskodással kapcsolatos feladatok (háztartás, ápolás, érzelmi támogatás, tanulás a gyerekekkel stb.) elvégzését is általában a nőktől várták el.

Ezek a tendenciák fokozták a mentális egészséggel kapcsolatos feszültségeket, és új szolgáltatásokra és módszerekre is szükség volt.

A világvárvány után is velünk maradtak a munkavégzés és az oktatás új szervezési formái, a hibrid munka, valamint a szolgáltatások nyújtása terén a változásokhoz való alkalmazkodás szükségessége. Soha nem tapasztaltunk még ilyen bőséget az új technológiák, az IKT-szolgáltatások és a személyes kompetenciákat és készségeket fejlesztő szolgáltatások tekintetében.

KÉSZÍTS EGY LISTÁT: Új, vásárolt vagy szükséges felszerelések

KÉSZÍTS EGY LISTÁT: Új platformok, szoftverek

TESZT: A munka és a magánélet egyensúlya

Kihívások egyéni szinten

A virtuális szolgáltatásnyújtásra való áttérés valódi küzdelmet jelentett néhány coach és oktató számára, akiknek ugyanazokkal a nehézségekkel kellett szembenéznük, mint ügyfeleiknek.

Nem mindegyikük volt felkészülve a gondozással kapcsolatos új, a munka és magánélet egyensúlyával kapcsolatos kihívásokra, személyes kérdések is foglalkoztatták őket. Technológiai vagy szakmai szempontból sem mindegyikük volt felkészülve az online munkavégzésre.

Emellett a világvárvány miatt kivételesen megnőtt a coaching és felnőttképzési szolgáltatások iránti kereslet, mivel sok ember és szervezet keresett érzelmi támogatást, hogy alkalmazkodni tudjon, új stratégiákat dolgozzon ki, új készségeket tanuljon vagy pályamódosítást hajtson végre. Ez nyomást gyakorolt a coachokra és felnőttképzőkre is, akiknek gyakran felül kellett vizsgálniuk egész tevékenységüket. Munkaterhelésük kezelése, valamint a világvárvány bizonytalansága és kiszámíthatatlansága megnehezítette a tervezést és a hatékony szolgáltatásnyújtást.

Interjúalanyaink közül sokan említették, hogy ez az időszak mentális erejük és szakmai képességeik rendkívüli próbája volt. Folyamatosan felül kellett vizsgálniuk tanítási módszereiket, ezzel párhuzamosan új technológiákat kellett elsajátítaniuk, hogy szolgáltatásaikat a virtuális térben hasonló mélységben legyenek képesek nyújtani, és hogy a szolgáltatások igénybevételéhez át is legyenek képesek adni a szükséges gyakorlati tudást tanulóik számára is. Az állandó kihívások miatt - az időgazdálkodás, a készségek és kompetenciák elsajátítása és adaptálása, a véget nem érő feladat, hogy a releváns információkat kiválasszák az információk végtelennek tűnő áradatából, a foglalkozásokhoz szükséges több előkészület - jelentősen megnőtt a digitális detoxikálódással kapcsolatos igények.

Ezek az erőfeszítések számos eredményt hoztak:

az alkalmazkodóképességgel kapcsolatos tudatosság és tudatosság növelése, valamint a szervezeteink, a biztonság és a saját és egymás biztonságáért való felelősségünk minden szinten és szférában, az online platformok és digitális eszközök (videokonferencia-szoftverek, virtuális táblák), az online tanulászervező rendszerek fejlett technikai ismerete, valamint a programok megvalósításához szükséges szakmai kompetenciák fejlesztése.

TESZT: Az Ön mentális egészsége

TESZT: A távoli szolgáltatásnyújtással kapcsolatos készségei

A munkaterhelésük, az időbeosztásuk...

ELEMZÉS: Az Ön szolgáltatásnyújtása - a szolgáltatás típusa, hatékonysága

Munkamódszerek és együttműködés

A COVID-járvány, az elszigeteltség és az infokommunikációs és információs technológiai eszközök széles körű használata hatással volt arra is, hogyan dolgozunk, még azok számára is, akik korábban online dolgoztak. A **platformok** használata intenzívebbé vált, új kötelező platformokat dolgoztak ki a szervezeteken belül, vagy a korábbi platformokat használták többet, új célokra.

Az új digitális eszközök, például a **nyílt forráskódú tanulásmenedzsment rendszerek** (LMS), mint például a Moodle, költséghatékony módot biztosítottak az online tanfolyamok és képzési programok megvalósítására, megkönnyítették a minőségi forrásokhoz való hozzáférést, a kollégákkal való együttműködést, az eszközök és források testre szabását, valamint a különböző technológiák integrálását a gyakorlatba.

Az új technológiai lehetőségek bevezetése, alkalmazás nagyban függött és függ ma is az egyéni tanulási attitűdöktől függött.

Ugyanakkor a szervezeti kultúra is döntő szerepet játszott abban, hogy a szervezetek hogyan reagáltak a válságra. Nyilvánvalóvá vált az egyéni hozzájárulások fontossága, amely akár a szervezeten belüli pozíciók átalakulását is magáya vonta. Tanúi lehettünk annak, hogy az oktatás és a szolgáltatásnyújtás folytatása az intézményeken belül, elsősorban az egyéni szintű elkötelezettségen múlik.

Olyan készségek elsajátítását tette szükségessé, amelyek alapvető változásokat hoztak a szervezeteken belül, az együttműködésben, valamint az ügyfelekkel és a tanulókkal való munkában.

Az egyes szolgáltatóknak és szervezeteknek is újra kellett gondolniuk a partnerségüket és a **munkamegosztást**, hogy hatékonyabbá váljanak az otthoni munkavégzés során. Egyrészt szervezeti és eljárási **hiányosságok**, kevésbé kidolgozott kommunikációs tevékenységek, az információ- és tudásmegosztás nehézségei, technikai felkészületlenség és szakemberhiány kerültek felszínre. Másrészt üzleti szempontból az offline tevékenységek visszaszorulásával nagyfokú **kreativitásra** volt szükség a szolgáltatások megújításához és vonzóvá tételéhez.

A szakmai vagy technológiai kihívásoknak való megfelelés, a szolgáltatás megszervezése, a rendszer kifizetőbb használata, valamint a célzottabb kommunikáció és a minőségi tartalom biztosítása érdekében, a megváltozott ügyféligények jobb kielégítése érdekében egyesek **új, hosszú távú vagy projektalapú partnerségeket** alakítottak ki, míg mások hibrid (online és személyes) szolgáltatásnyújtási modelleket fogadtak el. A szervezeteknek fel kellett fedezniük a különbségeket az egyének tanulási és alkalmazkodási képességei, a bizonytalanságokkal való megbirkózás, valamint a kompetenciáik és szakértelmük megújításával kapcsolatos képességeik és hatékonyságuk között. Sok esetben a **szervezeti hierarchia** átalakult, és az együttműködés szimmetrikusabb munkatársi és **partneri kapcsolatokat** eredményezett.

A tevékenységek megszervezése az **együttműködés új szintjeit** tette szükségessé. Sokkal pontosabb koordinációt, új kommunikációs eszközöket és új készségeket igényelt a feladatok irányítása, az információ- és adatfeldolgozás, a közös munka kereteinek meghatározása, a tartalom kidolgozása,

valamint az ügyfelekkel és vásárlókkal való kapcsolattartás terén. A **tervezés és az időzítés**, a feladatmegosztás és a **tartalom-előállítás** is megváltozott.

A szolgáltatásnyújtás is átalakult, az online programok vonzóvá és hatékonyá váltak, ami új készségeket igényel. Interjúalanyaink többször hangsúlyozták a nagyobb rugalmasságot, a szervezetükön belüli, a partnereikkel és a tanulókkal is gyakoribb kommunikációt, a **személyre szabott figyelem** fokozott hangsúlyozását, valamint a stresszel, szorongással és kiegészítő kapcsolatos problémákat.

A **biztonsági kérdések** kerültek előtérbe, az adatfeldolgozás biztonsága és bizalmas jellege, amelyek kritikus kérdések a coaching és a felnőttképzés területén, mivel érzékeny személyes adatok, pl. *egészségügyi információk vagy tanulási eredmények* feldolgozásával járnak együtt.

A kérdőívek használata során az anonimitás alapvető érték

Ahhoz, hogy a jövőben megfeleljen a minőségi szolgáltatás kritériumainak, **új etikára** van szükség: különös hangsúlyt kell fektetni a biztonsági kérdésekre, valamint a tudásmegosztásra.

Ezek a tanulságok és változások a járvány után is velünk maradtak.

ANALYSE: Milyen tanulságokat vont le a COVID-tól mint szolgáltatótól?

Az ügyfeleket érintő változások

Mivel a COVID-19 világjárvány mélyreható hatással volt az emberek életére, ami megváltoztatta a coachok és felnőttképzők ügyfeleinek és tanulóinak igényeit a szolgáltatás tartalma szempontjából.

A megnövekedett stressz, a szorongás és az elszigeteltség minden eddiginél nagyobb hangsúlyt fektet a mentális egészségre és jólétre. A munkaidő-beosztás rugalmassága és a munka és a magánélet egyensúlyának fokozottabb előtérbe kerülése azt eredményezte, hogy a coachoknak és a felnőttoktatóknak hozzá kellett igazítaniuk a megközelítéseiket az említett igényekhez, több mindfulness és stresszkezelési technikát, az idő- és energiagazdálkodásra vonatkozó útmutatást, valamint a munka és a magánélet közötti egészséges határok fenntartásának támogatását is be kellett építeniük szakmai programjaik anyagába.

A világjárvány időt adott az embereknek arra is, hogy elgondolkodjanak személyes és szakmai céljaikon, a korábbiaknál fokozottabb figyelmet kezdtek fordítani a személyes fejlődésre, valamint rávilágított a közösségi és társadalmi kérdésekben való közvetlen érintettségünkre. A közös élmények nyomán az ügyfelek is érdeklődni kezdtek új stratégiák iránt, hogy hogyan építsék ki tartalmaikat, és hogyan gyakoroljanak pozitív hatást a közösségükre és a világra, hogy jobban részt vegyenek a közösségi szervezetekben, támogassák a társadalmi igazságossági kezdeményezéseket stb.

A felnőtt tanulókkal való online munka új szintű szakmai normák kialakítását is igényelte a technológiák alapos ismeretének folyamatos kihívásainak való megfelelés, a technikai problémák elhárítására való képességek elkerülhetetlen fejlesztése és a tanulóknak nyújtott technikai támogatás szükségessége mellett.

A coachok és felnőttoktatók pedagógiai szakértelme is megmérettetett, hiszen képesnek kellett lenniük gyakran teljesen új, hatékony és vonzó anyagok megtervezésére, új oktatási stratégiák

kidolgozására, új multimédiás tartalmak beépítésére, a tanulók számára új gyakorlási lehetőségek kialakítására. A kommunikációban a korábbiakhoz képest még inkább felértékelődött a világos és tömör közlés, beszéd, az egyértelmű megfogalmazás, és emellett a hozzáállásukat illetően is magas szintű elköteleződést kellett fenntartaniuk a folyamatos tanulás és fejlődés mellett.

A virtuális szolgáltatásnyújtáshoz való alkalmazkodásra fordított idő- és pénzbefektetések hasznossága a COVID-járványt követően is bebizonyosodott. A nehezen elsajátított készségek és gyakorlatok egy részének használata beépült a mindennapi életbe akkor is, miután a coachok, felnőttoktatók, illetve ügyfelek és tanulók visszatértek az offline világba. A nagy távolságokra, vidéken és más országokban élő, vagy egyszerűen csak a virtuális világban komfortosan működő ügyfelek és tanulók számára az online szolgáltatásnyújtás továbbra is megmaradt.

Interjúalanyaink közül sokan úgy vélték, hogy az infokommunikációs és információs technológiai eszközök használatának köszönhetően egyszerűsíteni tudták életüket és szakmai folyamataikat, hatékonyabbá vált a kommunikáció partnereikkel és ügyfeleikkel, így ma már inkább legalább részben online dolgoznak ügyfeleikkel.

A megfelelő infokommunikációs és információs technológiai eszközök használatában szerzett tapasztalataik mindannyiunk számára gazdagítók.

Az infokommunikációs és információs technológiai eszközök használata

A technikai készségekkel kapcsolatos fejlesztések

Az elszigeteltség időszaka rávilágított a digitális készségek fontosságára. Az IKT-eszközök használata elérhetőbbé és kényelmesebbé tette a coachingot, a mentorálást és a felnőttképzést, lehetővé téve az egyének számára, hogy fizikai tartózkodási helyüktől függetlenül támogatást kapjanak.

De nem minden edző, mentor és felnőttoktató volt felkészülve az online munkára.

Sokak számára ez az átmenet nehéz volt. A COVID arra kényszerítette a pedagógusokat, hogy a munkájuk folytatása érdekében alkalmazzák a technológiát.

A munkaterhelés ötször nagyobb volt, amikor elkezdtük az online oktatást. El kellett készítenem a platformot, az anyagokat, meg kellett terveznem az eljárásokat, az év hátralévő részét, hogyan kommunikáljunk belsőleg, hogyan hozunk létre online interakciót, meg kellett tanulnom a zoomot, a szüneti termeket, hatékonyan használni a google drive-ot, a mentee-t.

Az IKT-eszközök hatékony használatához tovább kellett képezniük magukat, és ez rávilágított arra, hogy ezen a területen folyamatos szakmai fejlődésre van szükség:

Biztosítanom kellett magam és az ügyfeleimet, hogy mennyire fontos az emberi kapcsolat és a kreativitás megőrzése.

Interjúalanyaink ma már az IKT-eszközöket használják szakmai tevékenységük minden szakaszában, amely az ügyfelek igényeinek felmérésével, a tartalom megtervezésével, a coaching vagy oktatási foglalkozásokkal vagy a visszajelzések megszerzésével kapcsolatos, és büszkéek a fejlődésükre.

Szakértő vagyok

Nem vagyok a legokosabb, de elég sokat tudok ahhoz, hogy önjáró legyek.

Egy 10-es skálán 9-es vagyok. Folyamatosan tanulok az Erasmus hallgatóimtól, a salesforce-unkhoz a Notiont használom, ami testreszabható. ...Jönnek az újak, kiszűrjük, hogy mi a jó nekünk.

Kvalitatív piackutatás, üzleti tanácsadás, társadalmi kutatás, coaching, LSP ülések, hálózatépítő tevékenységek, kreatív és ötletgazdag műhelyek...

IKT eszközöket használunk kommunikációra, információgyűjtésre, rendezvények szervezésére, szolgáltatások megosztására, például képzésekre.

Az IKT-eszközök használatának területei

Az IKT-eszközök legszélesebb körű használata a **kommunikációra, az ügyfelekkel való kapcsolattartásra, a találkozók ütemezésére vagy a projektek irányítására** történik, a csapatokon és a partnereken belül is. Interjúalanyunk széles körű tapasztalattal rendelkezik ezen eszközök használatában, számos széles körben ismert szoftvert említett:

A feladatok kezelésére a Trello-t, a megosztott naptárakat...

Belső kommunikációra a Slacket használjuk

A Padletet használjuk az együttműködésre és az ötletek megosztására online táblákon.

Most a Mural és a Miro projektjeinkben együttműködve használjuk a Mural és a Miro projekteket.

A Trello egy webalapú projektmenedzsment eszköz, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy táblákat és kártyákat hozzanak létre az ötletek és feladatok rendszerezésére és rangsorolására.

A Slack egy üzenetküldő és együttműködési platform, amely ötletelésre és ötletmegosztásra használható. Lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy csatornákat hozzanak létre konkrét témákhoz és megbeszélésekhez, fájlokat osszanak meg, és valós időben működjenek együtt.

A Mural és a **Miro** olyan online tábla platformok, amelyeket arra terveztek, hogy segítsék a csapatok hatékonyabb együttműködését virtuális környezetben, amelyek lehetővé teszik a csapatok számára a

projektek kezelését, a feladatok nyomon követését, a felelőségek kiosztását, az együttműködést és az ötleteléseket és koncepciókat, valamint a tervezési gondolkodással kapcsolatos műhelyek és gyakorlatok elősegítését virtuális jegyzetek, diagramok és gondolattérképek segítségével valós időben, a helyszíntől függetlenül.

Említünk itt néhány más eszközt, mint a **MindMeister**, a **Google Jamboard** vagy az **Ideaflip**.

A Notion egy nagy teljesítményű, mobilalkalmazásként is elérhető webes eszköz, amely testreszabható sablonokkal rendelkezik a projektmenedzsmenthez, megbeszélési jegyzetekhez, feladatlistákhoz, és amely lehetővé teszi a felhasználók számára a digitális tartalmak széles skálájának létrehozását, kezelését és rendszerezését, beleértve a jegyzeteket, dokumentumokat, adatbázisokat, wikiket stb. is.

Interjúalanyaink közül sokan jelentős előrelépést értek el a közösségi média (**Facebook**, **Twitter**, **LinkedIn** és **Instagram**) használata terén, hogy láthatóak maradjanak vagy láthatóvá váljanak a coaching, a mentorálás és az online education online piacán, amely a karantén és a COVID-járvány okozta mobilitási korlátozások idején exponenciálisan növekedett.

Interjúalanyaink, mint az egész ágazat világszerte, elkezdtek hírleveleket írni, blogokon, podcastokon, videókon keresztül létrehozni és népszerűsíteni tartalmaikat, új ügyfélszerzési technikákat vezettek be, néhányan a **Google Ads** és a **Facebook Ads** használatával kezdték el stabilizálni vagy növelni eladásait célzott módon, kihasználva ezen eszközök speciális funkcióit, hogy megismerjék potenciális ügyfeleik konkrét érdeklődési körét vagy demográfiai jellemzőit.

Az első konzultációs üléseket értékesítési céllal ingyenesen biztosítjuk, és a közösségi médián keresztül próbálunk új ügyfeleket találni. Új profilokat hozunk létre a LinkedInen, és elkezdtük használni a Google hirdetéseket. A tényleges ügyfelek számára hírleveleket használunk, medencéket küldünk...

Arra is törekedtek, hogy jobban jelen legyenek az olyan online könyvtárakban, mint a Yelp, a Google My Business és a LinkedIn, hogy az online vélemények és ajánlások révén új ügyfeleket vonzzanak.

Az online szolgáltatásnyújtáshoz olyan videokonferencia-eszközök előre fizetett szolgáltatásait használják, mint a Zoom, a Teams Skype vagy a Google Meet, hogy szemtől-szembe tudjanak kommunikálni ügyfeleikkel vagy tanulóikkal, ahogyan azt személyesen is tennék. A GoToWebinar, és a WebinarJam is népszerűvé vált az online workshopok és szemináriumok szervezésére, amelyekkel új ügyfeleket lehet megnyerni és a szakértelmet lehet bemutatni.

Azok számára, akik nem tudnak részt venni az oktatási foglalkozáson, a többi résztvevő engedélyével regisztráljuk az órákat.

Néhány interjúalanyunk a hagyományos coaching módszerekre koncentrálnak a foglalkozások ideje alatt, és az IKT-eszközök használata arra korlátozódik, hogy a virtuális világban teret teremtsenek a foglalkozáshoz.

A lényeg az, hogy ugyanazokat a coaching eszközöket használjuk a valódi célok felmérésére az ügyfelekkel való foglalkozások során.

Hagyományos módszerekkel készülök fel a tematikus munkákra, és motiválom a tanulóimat, hogy kutatásokat végezzenek, bibliográfiákat keressenek, kivonatokat készítsenek...

Mások az új eszközök és technológiák fejlett felhasználóivá váltak, és egyéni megoldásokat dolgoztak ki munkájukhoz:

Az üzleti vászon és egy online swot analízis sablon segítségével felmérjük ügyfeleink igényeit.

Az ügyfeleiktől és a tanulóktól való távolság miatt fontos volt, hogy felmérjék igényeiket, és visszajelzést kapjanak a virtuális világba áthelyezett munkájuk hatékonyságáról. Interjúalanyaink, akik a valós idejű értékeléshez szoktak hozzá a helyszíni foglalkozások során, különböző technológiákat kezdtek használni az értékelési módszereik bővítésére. Leggyakrabban a **Google Forms** online kérdőíveket használják a tanulók igényeinek felmérésére, de néhányan más értékelési eszközöket is említettek, mint például a **Kahoot**, **Mentimeter**, **Poll Everywhere**, **Flipgrid**, **Slido** vagy **Quizlet**, mint olyan eszközöket, amelyeket a program hatékonyságának értékelésére és a fejlesztésekhez szükséges visszajelzések gyűjtésére használnak.

Szavazást szervezünk az ülések tartalmáról

Szeretem használni a Socrative-ot, ez egy egyszerű eszköz tesztek, közvélemény-kutatások készítésére a diákjaim számára.

A Socrative számos olyan funkciót kínál, amelyek lehetővé teszik a tanárok számára, hogy személyre szabottan, a diákok igényeihez igazítsák az értékeléseket.

De mint később látni fogjuk, vannak más lehetőségek is, mint például az értékelést készítő eszközök, amelyek számos kérdéstípust, pontozási lehetőséget és jelentéstételi képességet biztosítanak, a gamification eszközök, mobilalkalmazások és LMS-rendszerek, amelyek központi helyet biztosítanak a tanulók számára az értékelésekhez való hozzáféréshez, a visszajelzéshez és a fejlődés nyomon követéséhez. Az AI-alapú eszközök, a virtuális valóság (VR) és a kiterjesztett valóság (AR) új lehetőségeket kínálnak a magával ragadó értékelési élmények létrehozására, lehetővé téve a valós világbeli foratókönyvek szimulálását és a tanulók számára a gyakorlati tanulás lehetőségét.

A világhírű szakmai tartalom kidolgozásában is felgyorsította a változásokat. Mivel a coachok, mentorok és felnőttképzők különböző online kontextusokban dolgoznak, virtuális coachingot nyújtanak, webináriumokat és online tanfolyamokat készítenek, a tanulási hajlandóságtól és a tapasztalati szinttől függően elmélyítették tudásukat a hagyományos eszközök használatában, mint például a

- **A Google Slides segítségével** akár kollaboratív módon is készíthetnek könnyen megosztható prezentációkat, vagy fejlettebb eszközöket, mint a
- az **Adobe Creative Suite**, amely számos szoftvereszközt tartalmaz, például a Photoshop, az Illustrator és az InDesign, és amely professzionális grafikák, illusztrációk és elrendezések készítésére használható,
- **Prezi** (egy felhőalapú prezentációs szoftver) segítségével interaktív és magával ragadó prezentációkat készíthettek különféle sablonok és animációk segítségével, sőt a széles körben használt
- **MS Powerpoint** a szakmai ismeretek fejlesztéséhez számos területen.

Az inspirálódás és a szakmai tudásuk fejlesztése érdekében a coachok, mentorok és felnőttoktatók is elkezdtek használni a járvány idején rendkívül népszerűvé vált, széles körben **elérhető tartalmi platformokat és mobilalkalmazásokat**.

- **A Khan Academy** egy 2008-ban alapított nonprofit oktatási szervezet, amely ingyenes, magas színvonalú oktatást nyújt, több mint 10 000 oktatóvideót, gyakorló feladatokat tartalmaz több nyelven, minden korosztály és háttérrel rendelkező tanuló számára.
- **A Coursera** online tanulási platform például a világ legjobb egyetemeitől és szervezeteitől kínál kurzusokat.
- **A TED** alkalmazás több ezer videóhoz biztosít hozzáférést, amelyekben különböző területek szakértőinek inspiráló előadásai és prezentációi szerepelnek.
- **A Skillshare** egy online tanulási közösség, amely kreatív és vállalkozói témák széles skáláján kínál tanfolyamokat, például grafikai tervezés, fotózás és marketing témákban,
- **A LinkedIn Learning** tanfolyamokat és képzéseket kínál különböző üzleti és szakmai készségekről, például projektmenedzsmentről, vezetésről és kommunikációról.
- **A Headspace** vezetett meditációs foglalkozásokat és eszközöket kínál, amelyek segítenek a felhasználóknak csökkenteni a stresszt és javítani mentális jólétüket.
- A Coach.me személyre szabott coachingot és szokáskövetést biztosít, hogy segítsen a felhasználóknak céljaik elérésében.
- **A Duolingo** mint nyelvtanulási alkalmazás minden szinten támogatja a tanulókat

A tartalomfejlesztés során új technológiákat kellett elsajátítaniuk, és most már számos technikát használnak a foglalkozások során, hogy támogassák ügyfeleiket és a tanulókat.

Megosztjuk a tartalmat regisztrált találkozók zárt FB csoportokban

Interjúalanyaink többsége lépcsőről lépésre kezdte használni az e-learning platformokat, az úgynevezett Learning Management Systems (LMS) rendszereket is, a helyzettől függően.

Ez a témától függ, a legalapvetőbbek vagy a szakmaiak.

Néhány példa a szoftverplatformokra:

- **Moodle**, egy felhasználóbarát eszköz erős közösségi támogatással
- **Blackboard**, egy mobilbarát, nagy teljesítményű eszköz, erős támogatással és biztonsági funkciókkal, vagy

- **Canva**, és könnyen használható grafikai tervezőeszköz, amellyel vizuálisan vonzó prezentációkat, kézikönyveket és infografikákat készítettek, mivel a sablonok, grafikák és betűtípusok széles skáláját kínálja, amelyek testre szabhatók.

Online tantermeinkben elkezdtük használni az Edmodo-t, hogy a diákok könnyen hozzáférhessenek a tananyagokhoz és leadhassák munkáikat.

Az Edmodo egy kifejezetten az oktatás számára kifejlesztett tanulásmenedzsment rendszer (LMS) és közösségi média platform, amelyet tanárok és diákok milliói használnak világszerte. Könnyen integrálható számos harmadik féltől származó eszközzel, többek között a Google Drive és a Microsoft Office alkalmazással.

Mivel különböző képességű, néha tanulási nehézségekkel küzdő diákokkal dolgozom, a Cricksoftot használom.

A Crick Software népszerű termékei közé tartozik a **Clicker** egy olyan műveltségi eszköz, amely szóelőrejelzést, beszéd-visszacsatolást és egyéb funkciókat biztosít, hogy segítse a tanulókat a hatékonyabb írásban és kommunikációban. A Crick Software termékeit számos oktatási környezetben használják, többek között általános és középiskolákban, speciális igényű iskolákban és nyelviskolákban.

Ezek a platformok számos lehetőséget kínálnak a vonzó és hatékony tanulási élmények, erőforrások, online tanfolyamok, webináriumok és önképzős tanulási modulok létrehozására. Támogatják a tanulók ismeretszerzését, megtartását és alkalmazását, valamint megkönnyítik a tanulók és oktatók közötti együttműködést és tudásmegosztást.

Az e-tanulási anyagok (beleértve az online kurzusokat, kvízeket, interaktív videókat, szimulációkat és értékeléseket stb.) létrehozásához néhányan említették az e-tanulási szerzői eszközöket, a digitális tanulási tartalmak létrehozására használt szoftveralkalmazásokat. A legszélesebb körben használt eszközök a következők: **Articulate 360**, **Adobe Captivate** vagy **Camtasia**, beleértve a képernyőfelvétel, videószerkesztés és interaktivitás funkcióit, **iSpring Suite**, **Lectora Inspire**, **Elucidat** vagy **Adapt**, egy nyílt forráskódú e-learning szerzői eszköz, beleértve és integrálva más eszközökkel, mint a **Storyline** és a **Rise**.

Anyagaink közzétételéhez az Issue

Az Issuu egy digitális kiadványkiadási platform, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy PDF-fájlok feltöltésével vagy az Issuu online szerkesztőjének használatával a semmiből kiindulva, számos funkció, például animációk, videók és linkek segítségével digitális tartalmakat, például magazinokat, katalógusokat és brosrúrákat hozzanak létre és tegyenek közzé.

Videókat készítettünk a vállalkozásfejlesztés esettanulmányairól

Az olyan virtuális és kiterjesztett valóság eszközök, mint az Oculus, a HoloLens vagy a Google Cardboard szintén olyan eszközök, amelyek elsősorban a jövő eszközei, és amelyek segítségével magával ragadó tanulási élményeket lehet létrehozni és valós forgatókönyveket lehet szimulálni.

A mobilalkalmazások megkönnyítik a kollaboratív tanulást (lehetővé téve a tanulók és az oktatók közötti kapcsolatot üzenetküldésen és vitafórumokon keresztül), és a tanulást a gamifikációs technikák (pl. pontrendszerek, jelvények, ranglisták) beépítésével még vonzóbbá és interaktívabbá teszik. Az azonnali visszajelzés és értékelés, a tanulási viselkedésük alapján személyre szabott ajánlások lehetővé teszik a tanulók számára, hogy nyomon kövessék a fejlődésüket és azonosítsák a fejlesztendő területeket, és ezek által rugalmas és elérhető támogatást nyújtanak.

A virtuális szolgáltatások nyújtása során hatékonyságuk növelése érdekében online oktatási technikákat kezdtek alkalmazni a tanulók körében a tananyag megértésének elmélyítésére.

Ezek az oktatási eszközök közé tartoznak például a **képernyőmegosztó** eszközök, amelyek lehetővé teszik az eszközök vagy szoftverek használatának bemutatását, vagy a fogalmak vizuális szemléltetését. A **digitális táblák** segítenek vizuálisan is elmagyarázni a fogalmakat, diagramokat rajzolni vagy ötletbörzét tartani. **Közvélemény-kutatások és kvízek** segítségével a tanulók bevonhatók és ellenőrizhetők, hogy megértették-e az anyagot. A **virtuális szüneti szobák** csoportos megbeszélésekhez vagy kisebb csoportos tevékenységek elősegítéséhez használhatók. Az **ülések rögzítése** segít a tanulóknak, hogy a jövőben újra megnézhessék az üléseket, vagy visszautalhassanak rájuk. **Digitális erőforrások**, például PDF-ek, e-könyvek vagy hangfelvételek **biztosítása** segít megerősíteni a tanulást, és további forrásokat biztosít a tanulók számára.

Oktatási programjainkat közvetítettük

A tanulókkal való kommunikáció az élő foglalkozásokon kívül is fontos lett, az aszinkron eszközök, mint az e-mail, az üzenetküldés vagy a vitafórumok lehetővé teszik a folyamatos kommunikációt, ami különösen fontos volt a válságok idején.

Idővel megtanulták a technikák megfelelő kombinációját használni, amelyek igazodnak a tanulók igényeihez és preferenciáihoz, hogy az online foglalkozások magával ragadóak, hatékonyak és hatásosak legyenek.

Most már csak a digitális nyelvben tudok gondolkodni.

Mások jelentősen növelték eladásukat az online marketingplatformok használatával, mint pl.

- **Mailchimp:** ingyenes platform 2000 feliratkozó számára, számos funkcióval, többek között e-mail tervezési sablonokkal, e-mail automatizálással, szegmentálással, listakezeléssel, A/B teszteléssel, analitikával és jelentéskészítéssel, amely lehetővé teszi az e-mailek márkajelzéssel történő testreszabását, integrációt kínál a közösségi médiával és e-kereskedelmi platformokkal.

- **A Constant Contact** e-mail, közösségi média marketing és egyéb hirdetési és e-kereskedelmi marketing, részletes eporting és elemzési eszközöket kínál kisvállalkozások, nonprofit szervezetek és magánszemélyek számára.
- **Aweber**: egy drag-and-drop e-mail építő, amely automatizálási funkciókon alapul, listát kezel szegmentálással és alapján és címkézéssel, így könnyen létrehozhat kiváltott, professzionális megjelenésű e-mail kampányokat kódolási ismeretek nélkül az előfizetői viselkedés alapján, mint például az e-mail megnyitása vagy a linkre kattintás, harmadik féltől származó alkalmazások széles körének integrálása, és lehetővé teszi a vállalkozások számára, hogy nyomon kövessék a kampányaik sikerét, beleértve a megnyitási arányokat, az átkattintási arányokat és a konverziós arányokat.

A Kajabit használjuk a tanfolyamok létrehozásától az értékesítésükig. Most már van egy növekvő tagságunk

A Kajabi egy olyan all-in-one platform, amely számos eszközzel és funkcióval segíti az alkotókat és vállalkozókat online vállalkozásuk felépítésében és méretének növelésében, és számos harmadik féltől származó eszközzel és platformmal integrálódik, és népszerű a felhasználóbarát felülete, a széles körű testreszabási lehetőségek és az átfogó ügyfélszolgálat miatt.

Az IKT-eszközök használatának költségei

Az online eszközök használata sok költséget takarít meg számunkra.

Több workshopon, képzésen veszek részt online, mivel nem kell időt és pénzt költenem utazásra.

Interjúalanyaink többsége meglehetősen költségérzékeny, és inkább az általuk használt eszközök ingyenes verzióit választja, a jó hír az, hogy vannak ingyenes megoldások - a legtöbbször.

Például a MaxQDA egy drága szoftverprogram a kvalitatív adatelemzéshez, interjúk átirataihoz stb. De használhatom a QDA Miner Lite-ot, ami egy nyílt forráskódú program.

Más ingyenes, hasonló funkciókkal rendelkező lehetőségek: **RODA**, **Transana** vagy **Weft QDA**..

A Google és az MS office számos ingyenes megoldást kínál, igyekszem megismerni ezeket a lehetőségeket, mielőtt új eszközökbe fektetnék.

Minél nagyobbak a szervezetek, annál gyakoribb az előfizetési díjak megfizetése. Interjúalanyaink átlagos költségvetése, amelyet havonta IKT-eszközökre költöttek, 10-1000 euró/hó között változik.

Sokan hangsúlyozták, hogy a COVID során jelentősen megnőtt a munkaterhelésük, amelyért nem kaptak díjazást. Az oktatási struktúrákon belül a virtuális világra való átállás sok türelmet és a tanulók ingyenes mentorálását igényelte, és az online oktatási anyagok elkészítése sem volt fizetős, a struktúrák és a vállalkozók ezt a munkát befektetésnek tekintették.

Egy eszköz kiválasztásakor általában a költségek megtérülésével számolnak.

Befektettünk a Kajabiba az online oktatási anyagaink fejlesztéséhez, és kiszámoltam, hogy 5-10%-kal olcsóbbá tehetjük szolgáltatásainkat.

Az infokommunikációs és információs technológiai eszközökkel való munka egyéb hatásai

Életmód, egészség és magánélet

Az infokommunikációs és információs technológiai eszközökkel dolgozó edzők, mentorok és felnőttoktatók arról számolnak be, hogy az IKT-eszközök jelentős hatással voltak az életmódjukra.

Az online munka függőséget okoz, ugyanannyit ad, mint amennyit elvesz. Jó, hogy bármit meg lehet oldani vagy el lehet intézni online, de de nem veszem figyelembe a többi lehetőséget.

A képernyők bámulása és a számítógép előtt ülésnek egészségügyi következményei vannak

A relaxáció értékesebbé válik, zsigeri ellenállás alakul ki bennem.

Hiányoznak a spontán beszélgetések a kollégákkal, elszigetelődünk szakmailag és társadalmilag is, a diákok számára is mentális kockázatot jelent.

Az otthoni iroda kényelmes, mivel nem kell az egyetemre mennem egy találkozóra.

Élvezem ezt a szabadságot, hogy hatékonyan tudok dolgozni a saját időbeosztásom szerint.

Az életünk drasztikusan megváltozott, egész nap a számítógép előtt ülök, és naponta legalább 10 órát vagyok online, gyakran hétvégén is.

A nagyítási találkozókkal még esténként és hétvégén is...

Többnyire az otthoni irodába megyünk, ha mélyebben el akarunk mélyülni egy témában, de ez befolyásolja a magánéletünket, az állandó kapcsolat miatt a magánidő rovására megy, a magánidő összeütközik több

Több figyelmet kell fordítanod, hogy ne mutass meg mindent. Megpróbálok. A FB-n nem volt egyértelmű, hogy ki mit lát. Vigyázni kell - minden szempontból.

Az IKT-eszközök a magánélet megsértéséhez vezettek, mivel a mobiltelefonok egyes alkalmazásai túl sok engedélyt igényelnek.

Képességek és kapacitások

Készségeik és képességeik tekintetében úgy vélik, hogy személyes és szakmai szempontból is voltak előnyök és kihívások, mind egyéni, mind szervezeti szinten. Növelte a hatékonyságukat, szélesebb közönségre terjesztette ki a kapcsolatot, segített nekik a szolgáltatásaik személyre szabásában, és javította az együttműködésüket.

Az online munka önfegyelmet igényel

Azon kapom magam, hogy többet nézem a számítógép képernyőjét, mint az embereket. Így nehezebb érdemi szakmai kapcsolatokat fenntartani, és mivel az emberek már nem veszik fel olyan könnyen a telefont, az e-maileket figyelmen kívül lehet hagyni, és az embereket nehezebb elérni.

Megváltoztatta a látásmódomat és az üzleti életről alkotott elképzelésemet, és azt, hogy hogyan kell azt megfelelően csinálni.

Új készségekre tettem szert, és megtanultam másképp, konkrétan, rövidebben, pontosabban, érdekesebben kommunikálni. Ez hatalmas kihívás volt.

Az online oktatási anyagaink átdolgozása hatékonyabbá teszi a felkészülést, mivel azokat csak a különböző résztvevőkhöz kell igazítani.

Gyakran látom a tudásom, a technikai tudásom hiányát, ezért tanulnom kellett. Sokat tanultam első kézből, és ez a módszertanunkat is javította.

A sok ingyenes online tanfolyam és információ révén könnyen hozzáférhetek a tudáshoz, és többnyire az interneten keresztül tanulok.

Sokkal könnyebb offline képzéseket tartani, mint online, mivel a figyelmet sokkal nehezebb fenntartani. Az online méregtelenítés miatt mindannyian elveszítjük a figyelmet. A digitális detoxot és a digitális szmogot beszélgetéseink szüneteivel oldjuk meg, a 3 órás meetinget játékokkal, kiscsoportos beszélgetésekkel stb. oldjuk meg.

Programmenedzserként könnyebb a munkám, mivel az információk és az eredmények rendelkezésre állnak.

Az IKT-eszközök növelték a kapacitásomat abban az értelemben, hogy más országokból származó partnerekkel tudok együttműködni és együtt alkotni. Szolgáltatásaimat a bázisországomon kívüli célcsoportoknak is fel tudom ajánlani.

Interjúalanyaink többsége még mindig motivált az új eszközök elsajátítására vagy használatuk szervezetbe való integrálására.

Szeretném megtanulni az AI együttműködést - a csizmák használatával kódokat írni, ez az, ahol nincs hozzáértésem.

Szükségem lenne egy digitális mentorra

Van egy csapatom, amely támogat, így nem kell tanulnom, de magam is szeretek tájékozódni.

Többnyire egyetértenek abban, hogy

- az oktatási tevékenységekhez felhasználható források (online tanfolyamok, oktatóanyagok és multimédiás anyagok) és eszközök szélesebb köréhez való hozzáférés megkönnyítette számukra, hogy naprakészek maradjanak a legújabb oktatási módszerekkel és trendekkel kapcsolatban.

Az online és az offline energetikailag különböző dolgok. Mindannyian másképp viselkedünk, offline sokkal kötetlenebbek vagyunk.

Az online lét folyamatosan megváltoztatta a mennyiséget és a formákat, ahogyan a tananyagokat elsajátíthatjuk. Ez nem jó vagy rossz. A különböző

Tartalmam 80%-ban változott

Az IKT-eszközökre a legtöbb napi funkcióhoz szükség van, és elengedhetetlenek az intelligens munkavégzéshez, valamint a produktiváshoz és a versenyképességhez.

Az IKT-eszközök motiválhatják, inspirálhatják a coachokat személyes fejlődésükben.

Az a tény, hogy konkrét témáink köré online anyagokat építhetünk, és együtt mehetünk egyik programról a másikra, erősítette az önbizalmunkat és a csapatszellemet.

Lelkesen tanulok új dolgokat, amelyekről sosem gondoltuk, hogy jók vagyunk. Pl. videókészítés

Mivel rengeteg szakmai információ elérhető az interneten, a szakmai oldalakon is megtalálom a szükséges információkat, és most már új szakmai közösségek tagja vagyok, hírleveleket olvasok...

Minden nap egy új nap - hogy valami újat tanuljunk, hogy izgalmasabbá, kihívást jelentőbbé és hatásosabbá tegyük a munkát.

Ezáltal nemzetközibbé váltam a szakterületemen.

Hálózatok

A közösségi médiaplatformok különösen hasznosak és hatékonyak abban, hogy a coachok, mentorok és felnőtt tanulók is bővíthessék szakmai hálózatukat, hogy kapcsolatot teremtsenek kollégáikkal, iparági szakértőkkel és potenciális ügyfelekkel. Az online közösségek, például a fórumok, blogok és vitafórumok, az alkalmi csoportos megbeszélések, események, közvetlen üzenetküldések mind lehetővé teszik új kapcsolatok kialakítását és fenntartását.

Nagyon sokat segítenek abban, hogy erős közösségi érzést keltsenek a szakmai hálózatomban.

Nagyobb és aktívabban támogató lett.

Az online koktélvás sokat segített nekem a világjárvány idején.

Nagyon is. Lehetővé tette számunkra, hogy országszerte képezzünk, mivel most már az ország bármelyik részéből toborozhatunk. A partnerhálózatomat is bővítem, most már vannak helyi nagykövetek, partnercégek, vendég ipari kamarák. Vezetjük az online kommunikáció és toborzás eszközeit a Notionban.

Ez egy jobban elterjedt hálózatot adott nekem, mivel mindenki el tud jönni hozzám, vagy csak egy online üzenettel tudok elérni.

Napi munka

Az IKT-eszközökkel hatékonyabban dolgoznak a feladatok automatizálásával, az adatok rendszerezésével és a folyamatok racionalizálásával. Ez lehetővé tette számukra, hogy többet foglalkozzanak a tanítással és a tanulással, és kevesebbet az adminisztratív feladatokkal.

Gyakorlatilag minden feladatban használjuk az IKT-eszközöket: árajánlatok, irodai adminisztráció, pénzügyi folyamatok, szerződések, képzések, megbeszélések, projektkövetés, tudásmegosztás, kapcsolattartás, ügyfélkör kezelése.

Visszatekintve,... sok munkát lehet megtakarítani az eszközök használatával, a digitalizáció megkönnyíti és felgyorsítja a munkát, de a személyes kapcsolatok fontosságát a középpontban tartjuk.

1. Időnként segít a fegyelmezésben és a szervezésben - pl. projektmenedzsment s/w. 2. Segít a kimenetek jobb minőségében - pl. munkafolyamat-diagramok eszközei. 3. Segít az emberekkel való kapcsolatteremtésben és az ötleteik gyors megszerzésében.

Sokkal egyszerűbbé teszik a tartalom és a szolgáltatások létrehozását és nyújtását.

Általában jobban tudnak kommunikálni és együttműködni társaikkal, kollégáikkal és diákjaikkal. Ez segített abban, hogy erősebb kapcsolatokat építsenek ki, és elősegítsék a tanulók és a pedagógusok közötti közösségi érzést.

Az eredmények és a visszajelzések gyorsan érkeznek, és a diákok sokkal nagyobb mértékben vesznek részt a munkában, például elkezdtünk világkávéházakat szervezni a diákokkal, ami teljesen megváltoztatta a kapcsolatunkat.

Ki vagyok téve mások fejlesztő munkájának, és az ő biztonsági kockázatuk is fennáll.

Bár úgy gondoljuk, hogy fontos, hogy ne feledkezzünk meg a legfontosabb küldetésről, amely az ügyfelek és tanulók szakmai és személyes fejlődésének támogatása.

A legfontosabb maga a szolgáltatás, a kabáthoz a kényelmes gombot kell keresnünk, és nem fordítva.

Könnyebbé válik az oktatási tartalmak különböző formátumokban és beállításokban, online, vegyes és mobil tanulásban történő átadása.

Ezáltal az oktatás a tanulók szélesebb köre számára vált elérhetőbbé, és az oktatók számára nagyobb rugalmasságot biztosított az ütemezés és a tananyag átadása tekintetében.

jobb kommunikáció és professzionálisabb eredmény

Javította a szervezeti teljesítőképességet. Korábban például még az alapvető kreatívok létrehozásához is tervezőket kellett igénybe vennünk. Az olyan eszközökkel, mint a Canva, ezt pillanatok alatt házon belül is meg tudjuk csinálni.

Értékesítés és ügyfélkapcsolatok

A tanulók elkötelezettebbek és motiváltabbak, a tanulási eredmények pedig jobbak.

Ezek az eszközök jó segítséget nyújtanak ahhoz, hogy a résztvevők aktívak és dinamikusak legyenek az interakciók során.

Az online platformok, például a közösségi média, a weboldalak és az online könyvtárak felhasználásával a coachok, mentorok és felnőttoktatók szélesebb közönséget érhetnek el, és kényelmesebb szolgáltatásokat kínálhatnak ügyfeleiknek. Az online kommunikációs eszközök, például az e-mail, a videokonferencia és a chat-alkalmazások használatával személyre szabottabb szolgáltatást nyújtanak, így hatékonyabban kommunikálhatnak ügyfeleikkel, valós időben válaszolhatnak kérdéseikre, és időben visszajelzést adhatnak.

Másrészt nem minden edző, mentor, felnőttoktató áll készen a láthatóság növekvő kihívására.

Egyetemi tanárként számomra nem nyilvánvaló, hogy minden alkalommal meg kell győződnöm a diákjaimat, hogy ebben a virtuális zajban figyeljenek az óráimra. Vonzó módszereket kellett kitalálnom a vállalkozásfejlesztési programomhoz: hackatlonokat, találkozókat szervezni. Most külön vállalkozásként vagy egyesületként működünk, mint egy FB-csatorna. Reklámmal kell résztvevőket toboroznom, hogy népszerűsítsem a tananyagot.

Az értékesítési folyamat hatékonyabbá tehető online foglalási és fizetési rendszerekkel, amelyekkel egyszerűsíthető az értékesítési folyamat, és csökkenthető az adminisztratív feladatokra fordított idő.

Az IKT-eszközök használata az adatgyűjtés javulásához is vezetett, ami segíthet a coachoknak, mentoroknak és felnőttoktatóknak abban, hogy jobban megértsék ügyfeleik igényeit és preferenciáit.

Bevételek

A digitalizáció új korszaka minden ágazatban, valamint a coaching, a mentorálás és a felnőttképzés területén is óriási hatással van a piaci pozíciókra és a bevételekre. Interjúalanyaink körében az IKT-eszközök használatának hatásai még nem befolyásolták jelentősen bevételeiket, de új lehetőségeket nyitottak meg számukra.

Ezek folyamatban lévő folyamatok, így még nem látok egyértelmű növekedést.

Természetesen a szélesebb közönség növelheti a szolgáltatásaik iránti keresletet, ami magasabb bevételeket eredményezhet.

Mivel növelik az eléresemet, pozitívan befolyásolják a bevételáramlást.

Az IKT-eszközök abban is segíthetnek nekik, hogy javítsák szolgáltatásaik minőségét, az online értékelések és a személyre szabott tanulási útvonalak segítségével személyre szabottabb szolgáltatásokat nyújthatnak ügyfeleiknek, ami indokolttá teheti a magasabb díjakat.

Az IKT-eszközök használatával jobban méretezhetjük szolgáltatásainkat, és passzív bevételeket eredményező tartalmat hozhatunk létre.

Hasonlóképpen, a felnőttoktatók is használhatják az IKT-eszközöket interaktív és vonzó képzési anyagok létrehozására, amelyek jobban fizető ügyfeleket vonzhatnak.

Most új finanszírozási lehetőségeket érünk el a vidéki célcsoportok számára szervezett digitális oktatási programok számára.

A negatív oldalról az IKT-eszközök használata a verseny fokozódásához is vezethet, ami az árak csökkenéséhez és a bevételek csökkenéséhez vezethet. Az online coaching, mentorálás és oktatás elterjedésével több szolgáltató van a piacon, ami megnehezítheti a coachok, mentorok és felnőttképzők számára a kitűnést és az ügyfelek vonzását. Emellett egyes ügyfelek árérzékenyebbek lehetnek az online szolgáltatások esetében, ami az árképzés tekintetében versenyfutáshoz vezethet.

Az ügyfelekre gyakorolt hatások

Ahogy láttuk, az online nyújtott szolgáltatások a COVID idején különösen, fokozott hozzáférést biztosítottak azok számára, akik egyébként nem tudtak volna részt venni, azok számára, akik távoli területeken élnek, a mobilitási problémákkal küzdő emberek számára, és azok számára, akiknek zsúfolt időbeosztása megnehezíti a személyes üléseken való részvételt, és különösen hasznosak azok számára, akiknek megterhelő munkahelyi vagy családi kötelezettségeik vannak. A személyre szabott eszközök és platformok segítenek az egyéni tanulási tervek elkészítésében és a célzott támogatás nyújtásában.

A tanácsadás során pszichológiai értékelést alkalmazok.

Az interaktív tanulási tapasztalatok (virtuális táblák, interaktív kvízek és online vitafórumok) szintén javíthatják az elkötelezettséget és a tanulási eredményeket.

Ugyanakkor az IKT-eszközök széles körű használata, a közvetlen emberi kapcsolat nélküli új személyes kihívásokkal való szembesülés érzelmi nehézségeket, új stresszforrásokat és szimptomákat okozhat,

amelyek arra készítetik őket, hogy elmeneküljenek ezekből a helyzetekből. Különösen akkor, ha olyan negatív tapasztalatokkal kellett szembesülniük, mint a cyberbullying vagy a nyílt vagy erőszakos tartalmaknak való kitétség.

*Voltak olyan ügyfeleink, akik jelezték, hogy nem bírják online, nem is jöttek el.
Mások inaktívak a csoportokban...*

A virtuális világok túlzott használata függőséghez és elvonási tünetekhez vezethet.

A virtuális világ, jól irányított, biztonságos körülmények között, például coaching üléseken és tréningeken, ennek ellenkezőjét kínálhatja - gyógyulást és személyes növekedést.

Mindig megkérjük ügyfeleinket, hogy jelezzenek, ha nem tudunk biztonságos teret teremteni. Általában a tanfolyamokhoz 2 moderátort vonunk be, az egyik a tartalomért, a másik az érzelmek követéséért felel a térben. Mindenki tisztában van a szabályokkal, így határozottan és kedvesen figyelmeztetjük, ha valaki például megbántja valaki érzéseit...

A pozitív társas kapcsolatok és az önfeltárás lehetőségei, a társas támogatás a valahová tartozás érzését, a másokkal való jó kapcsolatokat, a teljesítőképeség érzését, az önbecsülést és az önhatékonyt, tehát jobb mentális egészségügyi eredményeket és általában pozitív hatást gyakorolnak az érzelmi jólétre.

Általában az érzelmek és érzések láthatóan érzékelhetők a foglalkozások során és konkrét kérdéseken keresztül.

A rendezvény formátumával kapcsolatban mindig kérünk visszajelzést.

A mentoráltak és a mentorok kölcsönösen értékelik egymást, meg kell, hogy legyen a kémia. Ehhez használjuk a mentorok naplóját.

Ők (a tanulók) azonnal visszajelzést adnak a tudástérben, használják az IKT-t, és több eszközön is visszajelzést adhatnak, ami szintén erősíti a bizalmat és a biztonságérzetet.

Javaslatok

Kutatásunk összefoglalójának utolsó részében néhány általános javaslatot teszünk, amelyeket a politikai döntéshozók, a felnőttoktatók és a tanulók figyelembe vehetnének az infokommunikációs és információs technológiai eszközök használatának támogatásával kapcsolatban.

A kormányoknak

A kormányoknak biztosítaniuk kell, hogy a digitális átalakulás egy mindenre kiterjedő, átfogó és folyamatos folyamat legyen az országokban. Be kell fektetniük a digitális infrastruktúrába, hogy az országok minden szegletében elérhetőbbé tegyék a szélessávú internetet, és strukturális és oktatási reformokat kell bevezetniük az IKT-eszközök jobb integrációja érdekében minden területen és ágazatban.

Kevesebb tik-tok, több reform

A roamingdíjak eltörlése, a hozzáférés támogatása és megkönnyítése, képzések lehetősége, eszközök bemutatása.

A kormányok felelősek a kiberbiztonsággal kapcsolatos valamennyi biztonsági kérdésért, az ügyfelek és a tanulók személyes adatainak védelme érdekében az adatvédelem és a biztonság biztosításáért. A mesterséges intelligencia szabályozása, fejlesztése és használata minden területen és szinten, valamint a kapcsolódó oktatási programok biztosítása szintén kormányzati felelősség, továbbá az érintettekkel való együttműködés biztosítása a kezdeményezések kidolgozása érdekében.

Több képzés az adatellenőrzés biztonságáért!

Ne veszítsd el az emberségedet, és légy biztos a mesterséges intelligenciában - válaszolj magadnak: "Miért csinálom ezt? "Mi lesz utána? Mennyire hasznos? "

Javasolnám, hogy állítsanak össze egy listát a begyűjtött információk védelmét biztosító szabályzatokról (ahogyan az ESOMAR - a világ piackutatási szövetség - által kidolgozott etikai kódex esetében is, amelyet a társadalom- és piackutatásban használunk).

Biztosítaniuk kell azt is, hogy a digitális egyenlőséget előmozdítsák, és ne legyen digitális szakadék a különböző társadalmi-gazdasági csoportok között, amikor a digitális technológiákhoz, digitális eszközökhöz vagy szoftverplatformokhoz való hozzáférésről van szó.

Biztos rengeteg online tanfolyam, képzés van azoknak, akiknek kezdet kell rázniuk, az információ mennyisége bőséges, a digitális készségek még hiányoznak...

Szakmai konzultációkra és képzésekre lenne szükség, hogy mindenki digitalizálni tudja a folyamatát. A szervezeteknek képesnek kell lenniük a home office kezelésére is.

A tagállamok állami beruházásokat is eszközölhetnek a coachok, mentorok és oktatók képzésébe, hogy segítsék őket az IKT-eszközök hatékony használatában, és ezzel támogassák ügyfeleiket és

tanulóikat, valamint támogathatják az IKT-eszközök hatásának kutatását és értékelését új szakpolitikák kidolgozása érdekében.

Szakembereknek és partnerszervezeteknek

A legmegfelelőbb IKT-eszközök kiválasztása a hozzáférhetőség, a könnyű használat, a biztonság és az ügyfelek vagy tanulók eszközeivel való kompatibilitás alapján kulcsfontosságú lépés a coaching, a mentorálás vagy a felnőttképzés során.

naprakészen kell tartani az új IKT-eszközöket, és mind a felhasználókat, mind az oktatókat jól kell képezni azok használatára, hogy jobb szolgáltatásokat tudjanak nyújtani.

A pedagógusoknak is fejleszteniük kell digitális írástudásukat, hogy hatékonyan tudják használni az eszközöket, és tanuljanak egymástól, de a tanulást nem lehet erőltetni, és az újításokat lépésről lépésre kell bevezetni.

Csak válasszon néhány eszközt, és kezdje el lassan, de kezdje el valahol.

Dolgozzunk együtt, hogy együtt több ügyfelet érjünk el. Piacot teremtenek, egymást erősítik.

A munkatársak konszenzusa az online/nemzetközi munkához és együttműködéshez használt IKT-eszközökről. Továbbá, ha lehetséges, részben a személyes interakció és a távmunka kombinálása.

Ez magában foglalhatja az egyes szoftverek vagy online platformok használatának megtanulását is. Az IKT-eszközök használatának a meglévő coaching, mentorálás vagy oktatási gyakorlatba való integrálása során, valamint annak mérlegelése során, hogy ezek hogyan egészíthetők ki és fejleszthetők a meglévő módszereket és tevékenységeket, új, vonzó és interaktív digitális tartalmak, videók, hanganyagok, kvízek vagy játékelemek létrehozására van szükség. Ugyanakkor

Ne vezessen be eszközöket a bevezetés kedvéért, és ne kényszerítse az alkalmazottakat az eszközök használatára. Keresse meg azokat az eszközöket, amelyekre szükség van, és egyszerre csak egyet alkalmazzon a gyakorlatban.

Úgy gondolom, hogy a partnereknek és a szervezeteknek meg kell érteniük, hogy időről időre értékelniük kell egy eszköz hatékonyságát, és rugalmasnak kell lenniük, hogy át tudjanak váltani olyan újabb eszközökre, amelyek több funkciót, egyszerűbb használatot és előnyöket kínálnak a tanulók számára.

A tanulási tervek személyre szabása az ügyfelek számára és a fejlődésük nyomon követése idővel lehetetlen lesz anélkül, hogy technikai támogatást, utasításokat vagy oktatóprogramokat és hibaelhárítást is biztosítanánk számukra a közös problémák megoldására.

Ne használjon sok eszközt ugyanarra a dologra, és használjon pontosan leírt lépéseket, ha együtt dolgozik valamin.

Fontos, hogy teszteljük az ügyfeleket, amikor elkezdünk velük dolgozni, a szűréssel jobb eredményeket lehet elérni.

Acoachoknak szükségük van az alapkészségekre, nem szabad eladniuk, amíg még tanulók.

Fontos, hogy a megfelelő életciklushoz válasszuk a képzést

A szolgáltatók is felelősek az adatvédelem és az adatbiztonság biztosításáért, és megteszik a szükséges intézkedéseket az ügyfelek vagy tanulók személyes adatainak védelme érdekében.

Az ügyfelek számára

Az online tanulásban való részvétel elsődleges feltételei a technikai feltételek (internetkapcsolat, a szükséges hardver és szoftver (számítógép, okostelefon vagy táblagép, valamint speciális szoftverek vagy online platformok), némi digitális írástudás, valamint a digitális biztonság és adatvédelem megértése. Ha valaki úgy dönt, hogy részt vesz, minimális aktivitás és elkötelezettség szükséges a tevékenységek vagy gyakorlatok elvégzéséhez, a foglalkozások során felmerülő technikai vagy egyéb problémák közléséhez, valamint a jövőbeli foglalkozások javításához nyújtott segítséghez.

Győződjön meg arról, hogy tudja használni a szolgálat során használt eszközöket, tegye ezt a feladatát prioritássá, és vállaljon felelősséget azért, hogy használni tudja azokat.

Találd meg a fórumaidat, használd célzottan.
