



Forrás: iHASCO

Online vs. classroom – előnyök és kihívások a tréning és tanácsadási piacon

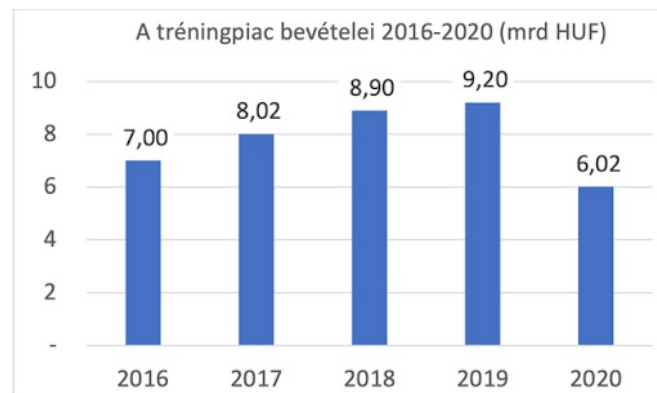
(X) 2021. szept. 27.

Az elmúlt másfél év globális lezárásai rámutattak: a tréningpiacnak változnia kell. Valljuk be, a járvány kezdetéig mind az IT piaci megrendelők, mind a tréningcégek a személyes, ún. classroom tréningeket preferálták. Azonban a járvány rákényszerítette a szereplőket, hogy változtassanak, így az addig háttérbe szorult online tréningek kerültek előtérbe, kényszerűségből. De vajon a járvány fokozatos enyhülésével várható-e visszarendeződés, vagy a szereplők „rákaptak” az online tréningek ízeire, és ez megváltoztatja az IT tréning és tanácsadási piacot? Mik az előnyök és a hátrányok, amelyek egyik vagy másik irányba terelhetik a szereplőket? Ennek járunk utána cikkünkben.

Schweinitzer Zoltán agilis
tanácsadó, agilis coach
Sprint Consulting Kft.



Hazánkban a koronavírus világjárvány okozta visszaesés jelentős volt a tréning és a tanácsadói piacon, jelentősebb még a 2009-es hitelválságkor tapasztalt 19%-nál is. *Dr. Németh Zoltán* frissen megjelent tréningpiaci elemzéséből láthatjuk, hogy 2020-ban a „klasszikus tréningpiaci tevékenységnek minősített tréning-coaching-tanácsadás” piac elvesztette 35%-át, azaz 3,2 milliárd forinttal csökkent! Mint Németh elmondta, „a piac az 5 évvel ezelőtti bevételeknél 14%-kal hozott kevesebbet.”



Ez igen komoly hullám, melyet tovább nehezített, hogy a megmaradt 65% is – tréningek, coaching tevékenység, és tanácsadás egyaránt – kénytelenek voltak platformot váltani.

Ez az online közegnek megfelelő tréninganyagok fejlesztését, tréningek újra felépítését, kísérletezést, valamint a sok különböző ügyfél eltérő kollaborációs platformjának megfelelő eszközökbe történő beruházást és betanulást is vont magával. Ezek komoly erőfeszítést és költséget jelentettek a tréningcégeknek, nem is beszélve a bizonytalanságról, valamint a következőkben részletezett humán tényezőkről.

Távlatok

Ez a komoly, de kényszerű befektetés vajon hosszú távra szól? Vagy elindul a különböző mértékű és ütemű visszarendeződés a piacon? Egyrészt a piac visszaépülése tekintetében számíthatunk visszarendeződésre, másrészt pedig az online irányban eltolódottságból a személyes irány felé való elmozdulásra, amint a világ úrrá lesz a koronavírus világjárvány okozta gazdasági és humán problémákon. Ennek mértékét azonban nehéz lenne jelenleg, a negyedik járványhullám előtt pontosan prognosztizálni. Egyvalami azonban borítékolható: vélhetően a személyes jelenlétet igénylő tevékenységek visszanyerik fényüket - hisz mi magunk is tanítjuk és tapasztaljuk, hogy a kommunikáció és az információ közel 60%-a non-verbális jellegű, melyet online kapcsolattartás esetén részlegesen vagy szinte teljesen elveszítünk. Ez a veszteség persze függ a megrendelő nyitottságától és az általa használt platformtól, eljárásrendtől is (pl. nyitott vállalati kultúra a kollaborációban és a kommunikációban, vagy a kamerahasználat lehetősége, kultúrája, stb.). Mégis az online-ról a személyes irányába történő visszarendeződés várhatóan csak részlegesen fog megtörténni, és a korábbi, dominánsan egyoldalú piacból az online tréning és tanácsadás nagyobb szeletet fog kiharapni magának.

A megrendelőink munkatársainak van olyan – jellemzően introvertáltabb – rétege is, akik kifejezetten örültek az otthonról végezhető, online munkavégzésnek, ami számukra nagyobb személyes biztonságot, és

komfortosabb együttműködési lehetőséget jelentett. Illetve az online mód erősebb rugalmasságban – mind megrendelő és munkatársai, mind lebonyolítói oldalról egyaránt.

Nézzük meg, melyek az online végzett tréningek és tanácsadás mellett és ellen szóló érvek, melyet tréner-tanácsadó munkatársaink bő másfél éves járványhelyzet alatti tapasztalatai, és ügyfeleink ezidejű visszajelzései alapján gyűjtöttünk csokorba.

Megrendelői oldalon jelentkező előnyök és hátrányok az IT tréning- és tanácsadási piacon online tréning esetén

Számunkra az ügyfelek kiemelten fontosak. Nekik mik a szempontjaik, megéléseik?

Alapvetően a komfort és rugalmasság köré csoportosul a legtöbb észrevétel és szempont a megrendelő munkatársai, azaz a tréningen vagy tanácsadásban résztvevők szemszögéből (1.táblázat).

1. táblázat

Online tréning, coaching, tanácsadás előnyei a megrendelő munkatársai számára

- Nem kell (tömeg)közlekedni, utazni a tréning, tanácsadás helyszínére. Autós megközelítés esetén nem kell a parkolással bajlódni, esetleg annak többletköltségét viselni.
- Komfortos, a munkatárs által megválasztott környezetben végezhető a munka.
- Könnyebb elektronikusan jegyzetelni.
- Dohányzásra bármikor van lehetőség.
- Étkezéskor a munkatárs általa kedvelt, ízlésének és esetleges intoleranciájának vagy ételallergiájának megfelelő ételt tud fogyasztani
- Fél napos tréning esetén a nap másik felét produktív munkával lehet tölteni, ehhez nem kell utazni a tréning helyszín és a munkahely között
- „Könnyebb pár percre eltűnni” - A futár, kéményseprő, mosógépszerelő, stb. beiktatható a napi rutinba vagy egy tréning vagy tanácsadás elé, mögé, közé.
- A kulcsfontosságú pontokról egyszerű képernyő képet menteni (*Sicc! szerzői jogok sértése!*)
- Járvány miatti lezárások idején intenzívebb a kapcsolat a családdal, van közös ebéd, van interakció.
- Jelentősen kisebb a fertőzésveszély (nemcsak koronavírus, hanem nátha, influenza, bármi egyéb esetében is).

A hátrányoknál (2. táblázat) megkülönböztethető egy csoport az infrastrukturális kihívásokkal kapcsolatban, valamint jól elkülöníthetők a távolságra és a kollaborációs eszközök korlátaira visszavezethető elemek.

2. táblázat

Online tréning, coaching, tanácsadás hátrányai a megrendelő munkatársai számára

- Infrastrukturális nehézségek:

- internetproblémák, kimaradások nehezíthetik a részvételt,
 - a wifi sávszélesség elégtelensége gondot jelenthet (a videó sokat igényel), esetleg a járvány okozta lezárások idején a család többi tagja is használja az internetet, wifit (pl. távoktatás tanórák, vagy a családtagok hasonló jellegű online munkavégzése miatt, stb.),
 - számítógépproblémák miatti leszakadások merülhetnek fel (frissítések, lefagyások, túlterhelődés).
- A résztvevők gyakran egyszerre beszélnek.
 - Esetleg némítva marad a résztvevő mikrofonja, és úgy szól hozzá a témához.
 - Nagy eséllyel nem látják egymás reakcióit a résztvevők és a tréner. Kisebbségi eséllyel alakul ki a csapat-érzés.
 - Hamarabb elfáradnak a résztvevők, és több szünet is szükséges.
 - Az online tréning nem szakítja ki a hétköznapiakból a résztvevőket úgy, mint egy jelenléti tréning egy semleges helyszínen, ahol korlátozottan érhető el a levelezés, vagy az egyéb teendők.
 - A résztvevőnek lehetősége van megosztani a figyelmét a tréning és a levelezés, napi teendők végzése (munka vagy otthoni) között.
 - Nehezebb kérdezni a trénerrel. A résztvevő nem mer, vagy nem akar a munkatárs a tréner vagy a másik kolléga szavába vágni.
 - Nehéz vagy lehetetlen a szünetekben a trénerrel kérdezni, beszédbe elegyedni vele. Hisz ő is pihen, ebédel, vagy a következő szakaszt készíti elő, jellemzően kikapcsolt kamerával. Így lehetséges, hogy egy szünetben egyszerűen megválaszolható, nem is szorosan a tréninghez kapcsolódó kérdést a tréning közben kell megválaszolni. Vagy lehet, hogy a kérdés sosem kerül feltevésre, és így az a plusz információ elvész a tréningben résztvevő számára.
 - Holt idő van, amíg a tréner szimulációkkor, gyakorlatokkor ún. breakout roomot készít, és a résztvevőket besorolja, beállítja az egyes szobákba.
 - Feszélyezheti a munkatársat, ha esetleg ő érkezik elsőként a tréningre, vagy a beszélgetésre.
 - Nincs pogácsa, süti, és kávé.
 - Járvány okozta lezárások idején a család behallatszik, zavarja a munkatársat és a többi résztvevőt koncentrációban, esetleg nincs otthon elég helyiség a szeparálódáshoz.

A **megrendelő, mint entitás**, cég szempontjait szándékosan különítettük el a megrendelő munkatársainak szempontjaitól.

A megrendelőink visszajelzései alapján számukra az online tréning nagyobb rugalmasságot ad: könnyebben

tudják megszervezni a munkatársaik tréningen való részvételét, lévén, hogy ugyanilyen könnyen tudják őket mobilizálni egy levél megírása, egy telefon lebonyolítása, vagy egy sürgős probléma megoldása erejéig a tréning vagy a tanácsadás alatt is. Ez persze hátrány, hiszen a munkatárs kiesik a fókuszról, a tréningen zajló közös munkából. Emiatt a tréning is sérül, a gondolati ív megszakad. Ez nem csak a tréningből kieső munkatársnak, de a többi résztvevőnek, sőt a trénernek is okozhat problémát. De ezt a megrendelők sokszor bevállalják, és az online tréning során ezt könnyebb is eszközölni, mint egy külső helyszínen, szünetek között, lenémított telefonokkal ugyanezt elérni.

Ami viszont kontra lehet a megrendelők szemszögéből, az a korábban személyesen bonyolított tréningekről hirtelen történt átállás az online tréningekre, és az ezzel járó bizonytalanság, hogy vajon a korábban megbízható és bejáratott tréning vagy tanácsadó cég tudja-e ugyanazt a hatékonyságot és minőséget online is biztosítani: sikeresen állt-e át, milyen minőségben sikerült mind a tréning anyagát átírnia, mind az évek vagy akár egy évtized óta bejáratott és csiszolt személyes tréningjeit átkoreografálni. Természetesen mindenki azt ígéri, hogy online is ugyanolyan a minőség és a hatékonyság, de az igazság az, hogy az online tréningek természete, fiziológiája merőben eltérő technikákat és felépítést igényel.

Ugyanez igaz a tréner személyére is: eltérő módon, eltérő módszerekkel, eltérő eszközök használatával kell ugyanazt a végeredményt elérnie. Ez nem triviális, ez kockázat a megrendelőnél, és hosszú távon a tréning-, vagy tanácsadó cégnél is.

Előnyök és hátrányok a tréning- és tanácsadó cégek szemszögéből online tréning esetén

Tekintsük most át, hogy az online tréningekre és tanácsadásra átállás milyen előnyöket eredményezett és milyen hátrányokat hozott felszínre szervezői oldalon (3.táblázat).

3. táblázat

Online tréning, coaching, tanácsadás előnyei tréning-tanácsadó cégek és munkatársaik számára

- Az előkészületek kisebb ráfordítást jelentenek:
 - Nem szükséges a tréning kellékek összekészítése és ellenőrzése.
 - Nem kell a tréning kellékeket a tréning helyszínére eljuttatni, majd onnan elvinni.
 - Nem kell a tréning helyszínre utazni (akár vidékre vagy külföldre - esetleges odatalálási nehézségek) és a helyszínről visszautazni, a kellékekkel (is).
 - Nem hiányozhat semmilyen szimulációs és egyéb kellék, ami miatt rögtönözni kellene.
 - Nem kell a tréning termet berendezni, előkészíteni, lepróbálni.
- Nincsenek helyszínen adódó problémák:
 - férőhellyel, elrendezéssel,
 - hőmérséklettel, szellőztetéssel,
 - külső zajjal,

- olyan kábelekkel, amelyekben a tréner vagy a résztvevők megbotozhatnak,
 - üres, tiszta flipchart papírlapok hiányával,
 - kivetítő formátummal, infrastruktúra csatlakozási problémákkal,
 - esetleges felmerülő tűzriadóval vagy áramszünettel,
 - étkezés körüli problémákkal.
- Nincsenek helyszíni nyelvi és kulturális akadályok.
 - Stresszmentesebb a tréning kezdése.
- A tréningsszervező munkatárs ott tud lenni minden tréning elején és támogatást tud nyújtani a kezdeti feladatokban, a résztvevők érkezésében, az esetleges technikai kérdésekben. Később a tréning során is tud pl. kiegészítő anyagokat küldeni, egyéb egyszerű problémáknál segédkezni.
 - Helyileg/földrajzilag elosztott csapatoknak egyszerűbben lehet online tréninget szervezni és tartani.
 - Tetszőleges forrást, videót, egyszerűbb online bemutatni a résztvevőknek, mint élőben.
 - Ha egy könyvet szeretne ajánlani a tréner – akár egy kérdés vagy téma kapcsán, amelyet a tréning során érintenek – leemeli azt a könyvespolcáról és megmutatja a képernyőn keresztül.
 - Co-training esetén van lehetőség a háttérben információt cserélni a tréner társal, pl. egy chat-ablakban, felhívni egymás figyelmét dolgokra, akár segítséget kérni egy elkövetkező szimuláció előkészítésével vagy bármi egyébbel kapcsolatban.
 - Kényelmesebb az ebéd, mivel elektronikusan a legtöbb dolgot a tréning előtt elő lehet készíteni a tréning második felére is, nem az ebédszünetben kell ezt megtenni. Az ebéd könnyebben megszervezhető allergiák, intoleranciák, ízlés tekintetében is.
 - Az online tréning környezetkímélőbb az utazással kapcsolatos károsanyag kibocsátások és a hulladékanyagok hiánya miatt is. A személyesen zajló szimulációk során keletkező papír és műanyag hulladék online tréning esetében nincs.
 - A jelenléti ívek nem igényelnek papírmunkát, valamint odafigyelést a trénerrel, nem kell ellenőrizni, hogy minden alá van-e írva, ki van-e töltve. A jelenlét rögzítésével kapcsolatos minden teendő online intézhető.
 - Járvány idején jelentősen kisebb a megfertőződés veszélye, és így akár több tréning is veszélytelenül lebonyolítható.

4. táblázat

Online tréning, coaching, tanácsadás hátrányai tréning-tanácsadó cégek és munkatársaik számára

- Minden előkészített anyagot és információt egyesével kell eljuttatni a résztvevőknek (legalábbis nekünk ez a gyakorlatunk).
- Új kollaborációs eszközök megismerése, megtanulása, begyakorlása nagy biztonsággal végezhető, hiszen tréning közben nincs lehetőség bizonytalankodásra.
- Sok ügyfél sokféle kollaborációs eszközt, platformot használ, amelyektől IT-biztonsági vagy vállalati előírások miatt nem tudnak eltérni. Mindegyik megtanulása, alkalmazása, megvásárlása komoly terhet jelent a tréning-tanácsadó cég és munkatársai számára.
- Kilépés a komfortzónából: a bejáratott eszközök, flipchart, kártyák, post-it, játékok nem használhatók tovább. Online módban kellett kutatni és megtalálni ezek megfelelő alternatíváját, vagy el kellett hagyni őket.
- Erős az infrastrukturális függőség:
 - az internet és a wifi minősége, stabilitása tréneri és résztvevői oldalon egyaránt fontos tényező,
 - számítógép stabilitása elengedhetetlen a nagy erőforrásigényű videókonferencia-alkalmazás egész napos futtatása közben.
- Online eszközök használatakor a tréner nem látja az összes résztvevőt.
- Nincs szemkontaktus.
- A metakommunikációs lehetőségek mindkét irányban jelentősen csökkennek vagy elvesznek.
- A tréner nem látszik egész alakban a videókonferencián. Számos magyarázatot segítő gesztust kell a szűk látószögű kamera képi lehetőségeire átalakítani.
- Nehezebb a figyelmet, az érdeklődést fenntartani. Nem lehet megmozgatni, felrázni a résztvevőket, megtartani a figyelmet, visszaterelni a résztvevőt.
- A nonverbális reakciók hiányában nehezebb az addig azok alapján végzett tréning-dinamika korrekciókat megtenni a tréning közben.
- Nem tud a tréner olyan segédanyagokat kiosztani, ami a résztvevők számára hasznos lehet, és amiket a tréning végével is megtarthatnak (pl. **Planning Poker**, **Delegation Poker**, **Story Splitting sheet**).
- Nem mindig egyértelmű azonnal a tréner számára, hogy melyik résztvevő beszél vagy kérdez.
- A tréner számára nehéz a tréning ívét és a figyelmet fenntartani, a dinamikát a megfelelő módon és irányba terelni, mert a tréning kontinuitását megtöri, ha a

részvevők jelenléte és figyelme nem mindig folytonos (munka, levelek, futár, gázóra-leolvasó, stb. miatt).

- Könnyebben vesztít fókuszot a tréning résztvevője, pl. azzal, ha a szünetben ügyfél-vagy munkaleveleket olvas.
- A szünetben nem lehet kapcsolatot építeni a résztvevőkkel, nehezebb a kötetlenebb, személyesebb légkört teremtő kontaktus létrehozása.
- A problémás résztvevők és helyzetek kezelése személyesen egyszerűbb és hatékonyabb.
- Végig ülni kell.
- Kevesebb kérdőíves értékelés és visszajelzés érkezik az online tréning után a tréner és a szervező számára, mint személyes tréningek esetén
- Járvány okozta lezárások idején előfordulhat, hogy a család zaja behallatszik, ami zavarja a tréner és a tréningen résztvevőket a koncentrációban. Bár erre a tréning szervező cégek könnyebben tudnak megoldást találni, például azzal, hogy a tréning idejére a tréner a tréningcég irodáinak valamelyikébe bemegy, ahol ha berendeznek egy tréning szobát, onnan tartja meg a tréninget. Ez professzionális jelleget is kölcsönöz, ugyanakkor a trénerrel és a tréning szervezőtől is többlet ráfordítást igényel, és járvány esetén nagyobb kockázatot is jelent.

Jól látható, hogy a trénernek és a tanácsadónak sokkal több dologra, tényezőre, és emberre kell figyelnie, ami online módon nehezebben kivitelezhető, mint személyesen (*4.táblázat*). Nemcsak a személyes tréningek rutinjának elvesztése miatt, hanem a metakommunikáció szinte teljes hiánya miatt is. Még úgy is nagy kihívást jelent a teljeskörű figyelem fenntartása, hogy a tréner esetlegesen alacsonyabb stressz szinttel kezdi a tréninget az utazás és a helyszíni bizonytalanságok elmaradása miatt.

A szervező cégnek az online tréning kevesebb előkészületet jelent, azonban a megrendelők könnyebben mozgatják a résztvevőket ki és be a tréningbe, azt megelőzően is, valamint a tréning alatt is. Ez egy személyes tréninggel szemben többlet ráfordítással jár a szervezők részéről, ahol a helyszínre eljutás, az ott tartózkodás, a némított telefonok, stb. elősegítik az erősebb elköteleződést és a valódi jelenléteket.

Zárszó

Kimondható, hogy mind az online, mind a személyes classroom tréning, coaching, és tanácsadás rendelkezik előnyökkel és hátrányokkal minden oldalon. És az is kijelenthető, hogy a járványhelyzet egy darabig, talán további 2-3 évig is, biztosan torzítani fogja a piacot. De emberi mivoltunk, jellemzőink és korlátaink okán az online dominanciája csökkenni fog a kényszerítő külső hatások mérséklődése, majd eltűnése után. Várhatóan a személyes együttműködés ismét visszanyeri vezető szerepét, de annak korábbi szinte egyeduralma mindenképpen a múlté. És a korábban megszokottnál számottevőbb tényező marad az online mód. Idővel a megrendelők is helyén tudják kezelni az elvárásaikat és a lebonyolítás körülményeit az online és a személyes módok kapcsán. Ezen kívül a piaci szolgáltatók is egyre több tapasztalatot halmoznak fel és építenek be a tréning, **coaching és tanácsadási** tevékenységükbe, amellyel az online mód korlátait tovább ki tudják tolni.

*Közreműködők: Ambrus Katalin; Török Andrea, Erényi Gábor, Hegedűs Márton,
Megyeri János, Schaffhauser Balázs;
a Sprint Consulting senior agilis coach, valamint marketing és tréningsszervező kollégái*