



Az eredményes VBT-k kulcsfolyamata

FranklinCovey Magyarország

FranklinCovey



A KULCSFOLYAMAT CÉLJA:

a résztvevők és a szervezet
elégedettségét kivívó,
a viselkedésváltozást elősegítő
tréner-tanácsadói működés

GONDOLKODÁSMÓD:

Learn-Live-Teach

A folyamat fő szakaszai és azok céljai

Szakasz	Cél
Betanulás	<ul style="list-style-type: none">● Képesé válj magabiztosan, legalább 70-es átlagos NPS-szinten teljesíteni az adott program(ok) kapcsán.
Előkészületek	<ul style="list-style-type: none">● Olyan mély ismereteket szerezni a projektről és a résztvevőkről, hogy ne érhesen meglepetés. Az ismeretek tükrében testreszabottan előkészíteni a konkrét programot és a helyszínt.
Alkalmak	<ul style="list-style-type: none">● A résztvevők és a vezetők együttes elköteleződését elnyerő/erősítő módon átadni a szükséges tudást és elindítani a viselkedésváltozás folyamatát. További fejlesztési szükségleteket és lehetőségeket gyűjteni és megosztani.
Implementáció	<ul style="list-style-type: none">● A tanultak átültetése a gyakorlatba és a lehető legnagyobb mértékű pozitív viselkedésváltozás elérése. További fejlesztési szükségleteket és lehetőségeket gyűjteni és megosztani.
Lezárás	<ul style="list-style-type: none">● Tanulni a tapasztalatokból.● Hibamentes adminisztráció.

Betanulás

CÉL: KÉPESSÉ VÁLJ MAGABIZTOSAN, LEGALÁBB 70-ES ÁTLAGOS NPS-SZINTEN TELJESÍTENI AZ ADOTT PROGRAM(OK) KAPCSÁN

- Résztvevőként is szerezz saját élményt a programról.
- Megfigyelőként gyűjts tapasztalatot más tréner-tanácsadótól.

Szerezz saját élményt!

1

Pipáld ki az előfeltételeket!

- Légy hiteles az adott témakörben.
- Építs korábbi tréneri, előadói, oktatói, mentori, coaching tapasztalatodra.
- Szerezd meg a közvetlen vezetőd, az L&D és a szervezet támogatását a belső tréneri feladatod betöltéséhez.

2

3

Tanulj!

- Tanulj önállóan a Facilitator Guide, a tréneri felkészítő videók, az AAP OnDemand-modulok, a programvideók, a diasor, a munkafüzet segítségével.
- Csatlakozz certifikációs csoportba (ha lehetséges).

4

Gyakorolj!

- Gyakorolj egyedül és családi/baráti körben.
- Keresd a társ-trénerként tartható napok/blokkok lehetőségét.
- Vegyél részt minden tréner-tanácsadónak szóló tanulási és gyakorlási alkalmon, akár házon belül, akár a FranklinCovey szervezésében.
- Minden alkalmon kérj visszajelzéseket és tanulj belőlük.
- Ha elakadtál, kérj segítséget házon belül vagy a FranklinCovey-tól.

5

Dolgozz önállóan!

- Dolgozz önállóan.
- Figyeld a visszajelzéseket és az NPS értékeket.
- Tanulj a tapasztalatokból és fejlődj folyamatosan.
- Figyeld, hogy milyen újabb programba volna érdemes betanulnod.
- Ha elakadtál, kérj segítséget házon belül vagy a FranklinCovey-tól.

Előkészületek

CÉL: OLYAN MÉLY ISMERETEKET SZEREZNI A PROJEKTRŐL ÉS A RÉSZTVEVŐKRŐL, HOGY NE ÉRHESSEN MEGLEPETÉS. AZ ISMERETEK TÜKRÉBEN TESZSZABOTTAN ELŐKÉSZÍTENI A KONKRÉT PROGRAMOT ÉS A HELYSZÍNT.

Hová tartunk?

- Elevenítsd fel magadban a szervezet felépítését, küldetését, jövőképét, értékeit, stratégiáját.
- Ellenőrizd a vezetőséggel az információid pontosságát (ha szükséges), illetve tegyél fel tisztázó kérdéseket a jobb megértés érdekében.

Tájékozódj házon belül (L&D/HR) vagy akár a FranklinCoveytól a projektről, vegyél részt a tervezésben!

- Mi a pontos szükséglet, a megoldandó feladat?
- All Access Pass felhasználók a résztvevők? Ha igen, milyen az online tanulási aktivitásuk?
- Mi a tervezett fejlesztési folyamat? Tégy javaslatokat, alakítsátok együtt!
- Kik a résztvevők? Kik a vezetőik?
- Milyen nagyobb képbe illeszkedik ez a program/csoport?
- Milyen feladatom lesz az utánkövetéssel, online tanulásösztönzéssel, házi feladatokkal, implementációval kapcsolatban? Tégy javaslatokat!
- Mi a kommunikációs terv? Mikor, milyen e-maileket szükséges küldennem? Tégy javaslatokat!
- Milyen nehézségekre, elakadásokra számíthatok?
- Milyen a résztvevők és vezetőik viszonyulása a fejlesztésekhez, milyen elvárásaik vannak?

Készíts előzetes interjút néhány résztvevővel!

- További hasznos információkhoz juthatsz a résztvevőktől.
- Ezzel segítheted a ráhangolódásukat is.
- 20-30 perces beszélgetésben gondolkodj (személyes, online, vagy telefonos is lehet).
- A program és a fejlesztési célok ismeretében állíts össze ehhez néhány kérdést/témát.
- Törekedj a jó „mintavételezésre” (max-mix).
- A tapasztalataidat oszd meg a fejlesztés felelőseivel (L&D/HR/vezetők).

Előkészületek (folytatás)

Készíts egy pontos tervet!

- Készítsd el a testreszabott, végső forgatókönyvedet a tréner-tanácsadói alkalmakra az időkeretek és a fent gyűjtött infók figyelembevételével.
- Véglegesítsd a diasorodat.
- Készítsd el az összes szükséges e-mailt (beköszönő, utánkövető levelek) előre (ha azokat nem kapod meg készen másoktól).
- Készülj fel a várható nehézségek, elakadások profi kezelésére.

MEGJEGYZÉS:

A standard forgatókönyvtől való jelentős eltérés várható eredményessége függ a tréner-tanácsadó FranklinCovey szenioritásától is. Amíg nem valósítottál meg 10-20 csoportnyi FranklinCovey-programot, nem javasoljuk, hogy ÖNÁLLÓAN kb. 20%-nál nagyobb mértékben térj el a standard forgatókönyvtől. A diasort úgy szabad testre, hogy ne sérüljön senki szellemi tulajdona!

Az első alkalom előtt...

- Mindig küldj „beköszönő” e-mailt a résztvevőknek.
- Adj előzetes, ráhangoló feladatot a résztvevőknek.
- Fused át előzetesen a csoport 360 fokos felméréseit (ha hozzáférsz).
- Kérj fel egy vezetőt, hogy egy „nyitóbeszéddel” adja meg a program fontosságát (ha ez nem történt meg a fejlesztést megelőző kick-offon).
- Úgy kérd a bekészítéseket és az ebédet, hogy ne zavarja a program menetét.

A helyszínen

- Érkezz legalább egy órával korábban, hogy mindenre jusson idő. (Online program esetén fél órával kezdés előtt kezdj előkészíteni mindent.)
- Gondoskodj a résztvevők megfelelő elrendezéséről. Általában az asztalszigetes megoldást preferáljuk, de ez változhat a cél és a csoport igényeinek tükrében.
- Gondoskodj a technikai berendezések (flipchart, vetítő, hangszóró, vászon, notebook) jó elhelyezéséről és összehangolásáról. Próbáld is ki mindent!
- Előre készítsd ki a résztvevők anyagait és a csoportmunka kellékeit az asztalokra.
- Találd ki, hová és milyen módon kerülhetnek a falakra/ablakokra flipchartok.
- Legyen „B” terved, ha valami nem a terveid szerint működik.
- Írd meg előre az első néhány flipchartot.

Alkalmak

CÉL: A RÉSZTVEVŐK ÉS A VEZETŐIK EGYÜTTES ELKÖTELEZŐDÉSÉT ELNYERŐ/ERŐSÍTŐ MÓDON ÁTADNI A SZÜKSÉGES TUDÁST ÉS ELINDÍTANI A VISELKEDÉSVÁLTOZÁS FOLYAMATÁT. A TOVÁBBI FEJLESZTÉSI SZÜKSÉGLETEKET ÉS LEHETŐSÉGEKET GYŰJTENI ÉS MEGOSZTANI.

Légy professzionális az alapvető dolgokban!

- Legyen ütős és gyors a bemutatkozásod (önmagad, FranklinCovey-együttműködés, program).
- Köss nyer-nyer egyezséget a résztvevőkkel a keretekről.
- Legalább másfél óránként tarts szünetet.
- Találd meg az egyensúlyt a haladás és a kellő idő megadása között.
- Használj összegzéseket, (rövid) ismétléseket, visszautalásokat.
- Jusson időd az érdemi és erős zárásra.
- Érd el, hogy a résztvevők még a helyszínen kitöltsék a visszajelző felületet, és szóbeli visszajelzést is kérj a zárókörben.

Teremts biztonságos légkört és jó dinamikát!

- Hozz létre befogadó közeget, ahol mindenki véleménye és gondolatai biztonságosan megjelenhetnek.
- Mielőbb, de fokozatosan építsd fel a résztvevők aktivitását (páros, majd kiscsoportos, majd nagycsoport előtti megszólalások).
- Építs a csoport bölcsességére és aktivitására a sajátod helyett.
- Dolgozz minőségi, nyitott „hívókérdésekkel”. Kerüld a zárt és eldöntendő kérdéseket.
- Adj változatos feladatokat (egyéni, páros, kiscsoportos, nagycsoportos, írásos, mozgásos, gondolkodós, alkotós, stb.).
- Naponta legalább kétszer dolgozz energizáló / jégtörő játékos feladattal.
- Használd profin és változatosan a diákat, videókat, munkafüzetet, flipchartot és egyéb eszközöket.
- A pillanatnyi szükségletnek megfelelően vigyél több dinamikát, energiát, hangerőt a csoportba, vagy épp fogd vissza ezeket.
- Figyelj és változtass a terveiden, ha szükséges.

Alkalmak (folytatás)

Kezeld higgadtan a nehézségeket és elakadásokat!

- Technikai problémák esetén állj készen akár eszközök nélkül is folytatni a munkát.
- Ne söpörd szőnyeg alá az elakadásokat, állj meg és adj teret nekik.
- Maradj nyitott a sajátoddal és a programmal ellentézes véleményekre, gondolatokra is.
- Elakadások, ellenállás esetén figyelj empátikusan és beszélj énüzenetekben.
- Hagyd, hogy a csoport dolgozzon az ellenállással, kezdeményezz beszélgetést a témában („Ti hogy látjátok ezt?”).
- Ha valaki szélsőségesen ellenálló vagy romboló hatású, vond félre szünetben és beszélj vele négy szemközt.
- Végső esetben dönthettek úgy is, hogy valaki ne vegyen részt a továbbiakban (ha ezt a szervezet is megengedi).
- Ne „téríts”, nem feladatod senkit meggyőzni vagy átfordítani, te csak segíted a folyamatot.

Segítsd az implementációt és a viselkedésváltozást!

- Tarts egyensúlyt az egyéni és a szervezeti témák és alkalmazás között. A legtöbb esetben egyik sem elegendő önmagában.
- Használj on-the-job, és a napi feladataiktól épp eltávolodó példákat és feladatokat is. Helyzetfüggő, hogy melyik segít többet.
- Használd a 360 fokos felméréseket, valamint a fejezetvégi és programvégi akcióterv készítés erejét.
- Már most ösztönözd a fejlesztési folyamat szerinti alkalmak közötti/utáni feladatok elvégzését és az online/tanulópáros tanulást.
- Ha kapcsolódik „gamification” a folyamathoz, irányítsd rá a figyelmet.
- Mindig nézzetek rá együtt az előző alkalommal adott házi feladatok teljesítésére.

Segítsd a fejlesztés felelőseinek (L&D/HR/vezetők) munkáját!

- Folyamatosan tartsd a kapcsolatot a felelősökkel, és oszd meg velük a tapasztalataidat.
- Tégy változtatási javaslatokat a fejlesztési folyamat kapcsán, ha szükségét érzed.
- Fedezz fel újabb fejlesztési lehetőségeket, és oszd meg őket a felelősökkel.

Implementáció

CÉL: A TANULTAK GYAKORLATBA ÜLTETÉSE ÉS A LEHETŐ LEGNAGYOBB MÉRTÉKŰ POZITÍV VISELKEDÉSVÁLTOZÁS ELÉRÉSE. A TOVÁBBI FEJLESZTÉSI SZÜKSÉGLETEKET ÉS LEHETŐSÉGEKET GYÚJTANI ÉS MEGOSZTANI.

Vegyél részt a tervezésben!

- Aktívan vegyél részt a fejlesztési folyamat kialakításában, vagy tégy javaslatokat az implementációs szakasz kapcsán is.
- Az alábbi eszközökből építsetek be elegendőt a transzformatív hatás elérésének érdekében: akciótervek, beszámoló alkalmak, ismétlő alkalmak, házi feladatok, on-the-job feladatok, utánkövető e-mailek, gamification, tanuló párok, önképző körök/klubok, on-demand tanulás, 360 fokos visszamérés, vizualizáció, intézményesítés.

Kommunikálj aktívan!

- Akkurátusan végezd el a csoport felé történő kommunikációs feladataidat, amiben a fejlesztés felelőseivel megállapodtatok.
- Ösztönözd az Impact Journey (fejlesztési folyamat) szerinti alkalmak közötti/utáni feladatok elvégzését és az online/tanulópáros tanulást.
- A fentiekén túl is ösztönözd a spontán, egyéni érdeklődés és szükségletek szerinti további tanulást.
- Ésszerű mértékig állj rendelkezésre résztvevői kérdések, vagy segítségkérés esetén.

Segítsd a fejlesztés felelőseinek (L&D/HR/vezetők) munkáját!

- Folyamatosan tartsd a kapcsolatot a felelősökkel, és oszd meg velük a tapasztalataidat.
- Tégy változtatási javaslatokat a fejlesztési folyamat kapcsán, ha szükségét érzed.
- Fedezz fel újabb fejlesztési lehetőségeket, és oszd meg őket a felelősökkel.

Lezárás

CÉL: TANULNI A TAPASZTALATOKBÓL.
HIBAMENTES ELSZÁMOLÁS.

A csoporttal

- Ha van rá mód, tarts egy záróalkalmat a résztvevőkkel és/vagy a vezetőikkel az L&D/HR bevonásával.
- Osszátok meg a tapasztalataitokat és vonjátok le a tanulságokat, illetve ünnepeljétek meg az eredményeket.
- Azonosítsatok további fejlesztési lehetőségeket.

A fejlesztés felelőseivel

- A fejlesztés felelőseivel (L&D/HR/vezetők) is tartsatok egy lezáró megbeszélést, ahol átbeszélitek a tapasztalatokat, tanulságokat, visszajelzéseket, további fejlesztési lehetőségeket. Írásban is dokumentáljátok a gondolataitokat.
- Tanulj a szöveges és számszerű visszajelzésekből, és fejlődj tovább. Ha szükséges, kérd a FranklinCovey segítségét is.
- Gyorsan és pontosan teljesítsd a szervezet adminisztratív elvárásait.