

Anna Wach-Kąkolewicz

Akademia Ekonomiczna w Poznaniu

Wybór kształcenia przez internet jako formy doskonalenia zawodowego a cechy indywidualne pracownika

W doskonaleniu zawodowym oprócz tradycyjnych form szkoleń coraz częściej stosowaną strategią edukacyjną są formy zdalne, realizowane przez internet. Wykorzystywanie usług i narzędzi sieci, platform kształcenia zdalnego, możliwości jakie oferują one w zakresie komunikowania, ale przede wszystkim elastyczność w zakresie wyboru miejsca i czasu, okazuje się atrakcyjne zarówno dla organizacji, jak i dla uczestników szkoleń. Czy jednak formy te są tak samo odpowiednie dla wszystkich uczestników? Czy i w jakim stopniu występujące preferencje zależą od cech indywidualnych, w tym cech osobowości uczestników? Znalezienie odpowiedzi na te pytania wymagać będzie podjęcia odpowiednich badań empirycznych. Wcześniej jednak konieczne jest określenie i skategoryzowanie zmiennych oraz zbudowanie hipotez badawczych. Próba taka, przy odwołaniu się do teorii psychopedagogicznych, jest właśnie celem proponowanego artykułu.

Cechy i modele szkoleń e-learningowych

W analizowanym problemie badawczym pierwsza grupa zmiennych odnosi się do rodzajów kształcenia, wśród których (nie tylko w doskonaleniu zawodowym) wyróżnić możemy kształcenie: formalne/niefORMALNE, indywidualne/grupowe, podające (transmisyjne)/aktywizujące, które mogą być realizowane tradycyjnie *face-to-face* lub w formach zdalnych, m.in. przez internet. Każdy z rodzajów i form kształcenia charakteryzowany jest przez określony zbiór cech związanych ze stosowaniem określonych metod i narzędzi odnoszących się do: sposobów organizacji i dostępu do treści, komunikowania edukacyjnego, współdziałania uczących się, sprzężenia zwrotnego nauczyciel – uczeń, ewaluacji, itd.

W prezentowanym artykule szczególny nacisk zostanie położony na omówienie formuły kształcenia przez internet, która staje się w wielu organizacjach coraz częściej wdrażaną strategią edukacyjną, traktowaną jako uzupełnienie lub alternatywa dla tradycyjnych szkoleń.

Kształcenie przez internet, nazywane potocznie e-learningiem¹, ma niewątpliwie wiele zalet, wśród których można wyróżnić także te o znaczeniu ekonomicznym, takie jak:

- oszczędność – niższe koszty szkolenia e-learningowego w porównaniu z formami tradycyjnymi, które poza kosztem samego szkolenia wzrastają dodatkowo np. o koszty dojazdów, noclegów – w przypadku szkoleń organizowanych poza miejscem pracy; dodatkowo w tym czasie pracownik nie wykonuje pracy, co generuje kolejne koszty dla pracodawcy;
- elastyczność – pracownik uczestniczy w procesie uczenia się na miejscu (np. w godzinach pracy lub poza nią), dostosowując czas i miejsce pracy do swoich obowiązków, indywidualnego rytmu dnia czy tygodnia;
- mobilność – możliwość uczestniczenia w procesie dydaktycznym niezależnie od miejsca, co jest szczególnie istotne dla osób podróżujących (delegacje); możliwość poszerzania wiedzy i umiejętności w domu lub w innych dogodnych dla pracownika miejscach;
- brak barier czasowo-przestrzennych – pracownik może brać udział w szkoleniach organizowanych w instytucjach oddalonych o setki czy tysiące kilometrów; ma to szczególne znaczenie w przypadku organizacji posiadających swoje oddziały lub filie w innych miastach lub krajach na całym świecie;
- bardziej efektywne zarządzanie czasem pracy – lepsze planowanie i bardziej wydajne organizowanie działań zawodowych i pozazawodowych, w tym aktywności uczenia się w ramach doskonalenia zawodowego.

Powyższe cechy e-learningu sprawiają, że strategia ta staje się coraz bardziej popularna i chętniej wykorzystywana w szkoleniu pracowników. Jednakże proponowane szkolenia internetowe mogą różnić się między sobą, podobnie jak formy tradycyjne. Można zatem wyróżnić kursy w ramach edukacji formalnej (organizowane przez określoną instytucję i kończące się uzyskaniem określonych uprawnień i certyfikatów) oraz kursy w ramach edukacji nieformalnej (poszerzające kompetencje pracownika, jednak nie poświadczone świadectwem ani dyplomem). Z reguły w przypadku szkoleń formalnych organizacja i przebieg kursu są bardziej kierowane przez trenera/nauczyciela, natomiast w przypadku kształcenia nieformalnego podejmowane indywidualnie przez pracownika w ramach tzw. procesu samokształcenia.

¹ E-learning obejmuje swoim zasięgiem różne aktywności uczenia się z wykorzystaniem mediów elektronicznych i nowych technologii informacyjnych, wśród których znajduje się strategia kształcenia przez internet. W niniejszym artykule oba pojęcia traktowane są jako synonimy.

Praca indywidualna jest szczególnie promowana w transmisyjnym modelu kształcenia, w którym trener z reguły przygotowuje materiały i zadania w formie elektronicznej, umieszcza je na serwerze lub przesyła szkolącym się za pomocą poczty elektronicznej. Każdy z nich samodzielnie wykonuje zadania, przyswaja treści, sprawdza swoją wiedzę za pomocą ćwiczeń kontrolnych, po czym przechodzi do kolejnej jednostki lekcyjnej, powielając dotychczasowy schemat. W takim modelu kształcenia uczący się jest biernym uczestnikiem procesu edukacyjnego, jego aktywność komunikacyjna i poznawcza nie jest tak wysoka, jak w modelu interakcyjnym, a szanse na współpracę z innymi uczącymi zostają mocno ograniczone. Z kolei interakcyjny model kształcenia (uczenie się w interakcji społecznej) zakłada takie projektowanie sytuacji dydaktycznych, w których stosowane są aktywizujące metody pracy, a uczący i jego aktywność poznawcza, emocjonalna i behawioralna są w centrum zainteresowania. Model kształcenia interakcyjnego kładzie nacisk na pracę w grupie, uczenie się w odwołaniu do uprzedniej wiedzy i doświadczeń uczących się. Szkolący się, pomimo dystansu czasowego i przestrzennego – dzięki możliwościom komunikacyjnym sieci – pracują nad projektami, analizują je oraz dyskutują na temat konkretnych przypadków (*casusów*) i sytuacji, wypracowując wspólnie strategie postępowania².

Różnice pomiędzy zaprezentowanymi rodzajami kształcenia są zasadnicze – każdy z nich posiada szereg cech, które mogą w różnym stopniu odpowiadać indywidualnym preferencjom uczącego się i które dalej uwarunkowane będą (choć często w sposób nieuświadomiany) jego cechami indywidualnymi: głównie preferencjami poznawczymi i cechami osobowości. One właśnie w prezentowanym opracowaniu teoretyczno-badawczym stanowią, obok wymienionych wyżej cech szkoleń e-learningowych, drugą grupę zmiennych.

Cechy indywidualne pracowników a kształcenie przez internet

W grupie zmiennych, jaką są wybrane cechy indywidualne człowieka, omówione zostaną przede wszystkim cechy osobowości oraz preferencje poznawczo-komunikacyjne człowieka, które z kolei mogą przekładać się na wybory strategii kształcenia od tradycyjnego *face-to-face* przez różne modele e-learningu. W odniesieniu do cech osobowości, traktowanych jako punkt wyjścia do rozważań, przyjęto Pięcioletniowy Model Osobowości (PMO)³, który

² A. Wach-Kąkolewicz, *Aktywność komunikacyjna studentów i nauczyciela w kształceniu przez internet*, „e-mentor” 2007, nr 5 (22).

³ L.A. Pervin, *Psychologia osobowości*, GWP, Gdańsk 2002; J. Strelau, *Psychologia różnic indywidualnych*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2002, 2006.

opisuje strukturę osobowości, analizując takie czynniki jak: neurotyzm, ekstrawersja, sumienność, ugodowość, otwartość na doświadczenia.

Pierwszy z czynników, jakim jest neurotyzm, opisuje jednostkę w wymiarze: dobre przystosowanie a niestabilność emocjonalna⁴. Osoby osiągające wysokie wyniki w teście, określane jako neurotyczne, są z reguły osobami lękliwymi, nerwowymi i niepewnymi, co często także łączy się z inną cechą indywidualną, jaką jest poczucie własnej wartości (w tym przypadku niskie). Niestabilność emocjonalna pracownika w kontekście wyboru kształcenia internetowego, może nie sprzyjać nowym formułom uczenia się, gdy sytuacje problemowe (wynikające, np. z nieznanymi narzędziami stosowanymi w wirtualnym środowisku uczenia się) będą być może rodzić skrajnie negatywne stany emocjonalne, co może zakłócać utrzymanie motywacji na odpowiednim poziomie, jak również przekładać się ostatecznie na niższą efektywność procesu edukacyjnego. W ramach kształcenia przez internet korzystniejszym modelem może okazać się model interakcyjny, który wymaga współpracy uczących się, gdzie wsparcie społeczne udzielane sobie nawzajem przez uczestników szkolenia e-learningowego zmniejsza odczucie osamotnienia w podejmowanym wysiłku edukacyjnym. W konsekwencji daje to większe poczucie bezpieczeństwa, co ma wpływ na stabilność emocjonalną osób uczących się. Kształcenie na odległość jako „nowe” w relacji do znanych wszystkim, naocznych, tradycyjnych form organizowania procesu dydaktycznego, może stanowić dobrą propozycję przede wszystkim dla osób spokojnych, zrównoważonych emocjonalnie, pewnych siebie i swoich umiejętności, które w trudnych sytuacjach nie będą się poddawać czy załamywać i w rezultacie rezygnować z dalszej realizacji zadań.

Kolejny czynnik „Wielkiej Piątki” to ekstrawersja, która określa jakość i intensywność relacji interpersonalnych. Osoby osiągające wysokie wyniki w teście, tzw. ekstrawertycy – są z reguły towarzyscy, otwarci, szukają kontaktu z ludźmi. Natomiast introwertycy przeważnie stoją z boku, są powściągliwi, spokojni, emocjonalnie zamknięci w sobie i raczej stronią od interakcji społecznej⁵. Biorąc pod uwagę ten czynnik osobowości, można przypuszczać, iż jednostki bardziej ekstrawertyczne, niezależnie od formy komunikacji wykorzystywanej w procesie kształcenia (*face-to-face* czy medialnej), będą chętniej wybierały takie formy uczenia się, które nastawione są na współpracę z ludźmi, gdzie stosowane są aktywizujące metody pracy i możliwe jest rozwiązywanie problemów w grupach. Takie sytuacje dydaktyczne wymagają łatwości nawiązywania kontaktów interpersonalnych, otwartości w dziele-

⁴ Tamże.

⁵ Tamże.

niu się własną wiedzą i dotychczasowymi doświadczeniami oraz umiejętnością słuchania innych. Zatem dla wielu ekstrawertyków najbardziej pożądanym i najczęściej wybieranym przez nich modelem może okazać się interakcyjny model organizowania zajęć dydaktycznych, który może być z powodzeniem realizowany zarówno w komunikowaniu bezpośrednim, jak i przy pomocy usług internetowych. O ile w szkoleniach organizowanych w sposób tradycyjny (f2f) coraz większy nacisk kładzie się na aktywizację szkolących się, o tyle wiele szkoleń

e-learningowych (być może ze względów oszczędnościowych lub z powodu braku metodycznej wiedzy projektantów kursów) powiela wzorce nauczania oparte na modelu transmisyjnym, które być może najbardziej odpowiadają osobowościom introwertycznym.

Trzeci czynnik modelu osobowości, który zostanie zanalizowany w kontekście wyborów formy kształcenia to otwartość na doświadczenia. W proponowanym wymiarze osobowości z jednej strony mamy jednostki z mocno rozbudzoną ciekawością poznawczą, o szerokich zainteresowaniach, kreatywne, otwarte na zmiany i innowacje, z drugiej zaś jednostki przeważnie o wąsko ukierunkowanych zainteresowaniach, zachowawcze, ceniące tradycyjne (konwencjonalne i sprawdzone) rozwiązania, nie lubiące wyzwań i zbyt wielu zmian⁶. Biorąc pod uwagę preferencje w zakresie formy kształcenia, można przypuszczać, iż osoby osiągające w teście wysokie wyniki w tym obszarze będą wykazywać większą gotowość oraz skłonność do podjęcia edukacji przez internet aniżeli osoby osiągające niskie wyniki. Jednym z motywów wybierania e-learningu jako formy doskonalenia zawodowego, może być chociażby chęć sprawdzenia, na czym taka formuła kształcenia polega oraz chęć zweryfikowania mocnych i słabych stron tej strategii edukacyjnej poprzez osobisty udział. Osoby kreatywne lepiej poczuć się też w takich sytuacjach dydaktycznych, które będą wymagały twórczego rozwiązywania problemów i tworzenia projektów. W przypadku kształcenia przez internet dla takiej grupy ludzi cenne będzie współtworzenie zasobów społecznościowych w Web 2.0. Z kolei osoby mniej otwarte na doświadczenia, kierując się własnym komfortem psychicznym, zapewne wybiorą „sprawdzone” modele i metody uczenia się, które bazują na komunikowaniu bezpośrednim i w większości na podających metodach pracy.

Kolejny czynnik w modelu osobowości określany jest jako sumienność. Jest on związany przede wszystkim z oceną motywacji, rzetelności, wytrwałości w dążeniu do realizacji założonych celów oraz stopniem zorganizowania. Osoby wykazujące się dużą sumiennością są z reguły skrupulatne, obowiązkowe, systematyczne i silnie zmotywowane do wykonywania

⁶ Tamże.

zadań wynikających z przyjętych celów. Natomiast po drugiej stronie opisywanego wymiaru osobowości, znajdują się jednostki o słabej woli, z reguły leniwe, niezbyt ambitne i wytrwałe w swoich postanowieniach, wymagające kontroli zewnętrznej⁷. Biorąc pod uwagę powyższe założenia, można sformułować hipotezę, iż strategia kształcenia przez internet, ze względu na mniejszą kontrolę nauczyciela i brak fizycznego środowiska uczenia się (takiego jak budynek czy sala, w których prowadzone są zajęcia), jest strategią przede wszystkim korzystną dla ludzi obowiązkowych, dobrze zorganizowanych i sumiennych. E-learning w swoich założeniach jest elastyczną strategią uczenia się, co związane jest z możliwością tworzenia indywidualnego harmonogramu obowiązków zawodowych i pozazawodowych oraz takiego zarządzania czasem, w którym jest miejsce na naukę, ale nie według sztywno ustawionego planu, narzuconego przez organizatora kursu czy szkolenia. Jednakże takie podejście wymaga odpowiedzialności oraz dojrzałości osób uczących się, która często nie wynika z wieku, lecz właśnie z charakteryzujących jednostkę cech osobowości.

Ostatnim z wymienianych wymiarów struktury osobowości człowieka jest ugodowość odnosząca się do charakteru relacji interpersonalnych jednostki. Osoby charakteryzujące się wysokim stopniem ugodowości są z reguły przyjaźnie nastawione do innych ludzi, pomocne i skłonne do udzielania pomocy, z reguły są odbierane przez innych jako osoby prostoduszne, altruistyczne i bezinteresowne. Natomiast jednostki mało ugodowe przejawiają mało pożądane społecznie zachowania, takie jak skłonność do agresji, egocentryzm, niski poziom współpracy z innymi, rywalizacja. Dla tych ostatnich najlepszą formą kształcenia jest taka, w której w zdecydowany sposób ograniczane są sytuacje, które mogłyby być źródłem konfliktów w grupie. Osobom mniej ugodowym powinno się raczej proponować indywidualne wykonywanie zadań aniżeli aktywności kooperacyjne. Natomiast osobowości ugodowe bardzo dobrze funkcjonują w grupach. Są one jednostkami pożądanymi, zwłaszcza gdy celem nauczyciela/trenera jest stworzenie społeczności wzajemnie się uczącej, wspierającej i pomagającej w rozwiązywaniu problemów stawianych przez nauczyciela. W związku z tym osoby osiągające wysokie wyniki w testach w zakresie ugodowości będą najprawdopodobniej dobrze funkcjonować w interakcyjnym środowisku nauki, niezależnie od sposobu komunikowania: bezpośredniego czy internetowego. Szczególnie istotne może się to okazać w kształceniu przez internet, gdzie wsparcie i pomoc innych dodatkowo wpływa na zaangażowanie w realizację procesu edukacyjnego i zwiększa motywację.

⁷ Tamże.

Obok cech osobowości można wyróżnić inne cechy indywidualne, które w przypuszczeniach autorki artykułu mogą współwystępować z wyborami w zakresie rodzaju i formy kształcenia. Grupa omawianych cech dotyczy preferencji komunikacyjnych, które mają szczególne znaczenie w procesie uczenia się, chociażby dlatego, że język, którym posługuje się człowiek jest nie tylko medium wykorzystywanym do przekazywania informacji, ale także (a właściwie przede wszystkim) narzędziem poznania i myślenia⁸. Szczególnie istotne znaczenie w kontekście wyborów form edukacyjnych mogą mieć preferencje w zakresie komunikowania bezpośredniego lub medialnego. Komunikowanie bezpośrednie (*face-to-face*) polega na osobistym kontakcie, wykorzystującym znaki werbalne i niewerbalne, gdzie poznanie w procesie uczenia zachodzi za pomocą różnych zmysłów. Jest ono komunikowaniem zdecydowanie pełniejszym aniżeli jakakolwiek forma pośrednia (medialna), która często zastępuje kontakt bezpośredni, jednak nigdy nie oddaje jego pełni. U wielu osób bariery komunikacyjne, wynikające z braku bezpośredniego kontaktu, powodują uczucie dyskomfortu w porozumiewaniu się, co prowadzi do unikania różnego rodzaju form pośrednich, np. prowadzenia rozmów przez telefon, wysyłania krótkich wiadomości tekstowych (SMS-ów), pisania i czytania wiadomości typu e-mail. I nie chodzi tu o bariery technologiczne (posługiwanie się narzędziem), lecz właśnie o bariery mentalne, związane z poczuciem dyskomfortu wynikającym z faktu, że mamy do dyspozycji tylko wybrane kanały komunikacyjne (np. podczas rozmowy telefonicznej bazujemy na kanale audialnym, praktycznie rezygnując z możliwości, jakie niesie ze sobą komunikacja niewerbalna). W przypadku komunikowania pośredniego bogactwo dostępnych środków komunikacyjnych jest zatem mocno ograniczone. Przypuszczenie badawcze, jakie rodzi się w tym miejscu, zakłada, że osoby, które na co dzień preferują komunikowanie pośrednie (medialne) w relacjach interpersonalnych, wykażą większą gotowość do podejmowania kształcenia w sieci, jako takiego, w którym i komunikowanie, i uczenie się zachodzi nie bezpośrednio, ale dzięki technologiom informacyjnym.

Analizując komunikowanie medialne, wyróżnić można kilka jego odmian: od komunikowania tekstowego przez audialne i wideo oraz ze względu na tryb komunikowania: od synchronicznego (realizowanego w czasie rzeczywistym) do asynchronicznego (z odroczonym sprzężeniem zwrotnym). Preferencje w zakresie wyboru różnych sposobów komunikowania medialnego będą zapewne rzutowały na gotowość udziału w kursach wykorzystujących odpowiednie narzędzia i usługi komunikowania sieciowego. W tym miejscu można postawić wiele hipotez dotyczących i preferencji komunikacyjnych człowieka, i związanej z tym goto-

⁸ B.D. Gołębiak, G. Teusz, *Edukacja poprzez język. O całościowym uczeniu się*, CODN, Warszawa 1999.

wości do wykorzystywania określonych usług komunikacyjnych jako narzędzi poznania w procesie uczenia się. Zakłada się między innymi, że dla osób lubiących pisemną formę wypowiedzi kształcenie wykorzystujące właśnie taką formę komunikowania będzie chętniej wybierane aniżeli kurs, w którym proponuje się komunikację wideo i natychmiastowe sprzężenie zwrotne, pochodzące od osób uczestniczących w dyskusji online.

Podsumowanie

Wybór kształcenia przez internet jako formy doskonalenia zawodowego wcale nie jest, jakby się wydawało, wyborem oczywistym. Podobnie, jak w przypadku tradycyjnie rozumianych form uczenia się i poszerzania dotychczasowych kompetencji dla jednych osób korzystniejsze jest przestudiowanie podręcznika, dla innych lepsza jest praca w grupie i analizowanie oraz dyskutowanie przypadków, z kolei dla jeszcze innych zdecydowanie najbardziej efektywną metodą uczenia się jest obserwacja kolegów na stanowisku pracy. Dlaczego? Ponieważ każdy z nas posiada inne cechy, które decydują o wyborze określonych strategii uczenia się. E-learning jako strategia kształcenia, która z powodzeniem może być wykorzystywana w szkoleniu pracowników, na pozór wydaje się rozwiązaniem idealnym, możliwym do zastosowania przez wszystkich. Przypuszczenia, jakie zostały sformułowane w powyższych rozważaniach, wskazują, że strategia kształcenia przez internet jest obiecującą formą uczenia się także w kontekście doskonalenia zawodowego, jednak przeznaczoną dla osób charakteryzujących się określonymi cechami. Teoretyczna próba opisanie tych cech powinna jednak zostać zweryfikowana empirycznie.

Wiedza, zarówno teoretyczna, jak i metodologiczna (a później odwołująca się do wyników badań), która odnosiłaby się do możliwości i metod rozpoznawania oraz diagnozowania indywidualnych cech pracowników w kontekście ich preferencji w podejmowaniu określonych form doskonalenia zawodowego, będzie mogła być wykorzystana do bardziej efektywnego projektowania i proponowania metod szkoleniowych oraz form komunikowania się, także w szkoleniach e-learningowych. Wiedza ta służyłaby przede wszystkim personalizacji (indywidualizacji) procesu edukacyjnego człowieka dorosłego.

Bibliografia

- B.D. Gołębiak, G. Teusz, *Edukacja poprzez język. O całościowym uczeniu się*, Wydawnictwo CODN, Warszawa 1999.
- L.A. Pervin, *Psychologia osobowości*, GWP, Gdańsk 2002.
- J. Strelau, *Psychologia różnic indywidualnych*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2002, 2006.
- A. Wach-Kąkolewicz, *Aktywność komunikacyjna studentów i nauczyciela w kształceniu przez internet*, „e-mentor” 2007, nr 5 (22).

Abstract

In professional development, apart from the traditional forms of training, the more and more often used strategies are distant forms, delivered via the internet. The usage of internet services and tools, as well as distance teaching platforms and their communication possibilities, not to mention the possibility to choose the time and the place of training, turn out to be attractive both for the organizations and for the trainings' participants. The question is, however, if those forms are appropriate for all the participants to the same extent? Whether, and in what degree do the learners' preferences depend on their individual features, including personality features? The exact answers for those questions cannot be found without relevant empirical studies. Yet, before that, it is necessary to define and categorize the variables and to formulate research hypothesis. Such attempt, referring to psychopedagogical theories, is the aim of this article.

Nota o autorce

Autorka jest doktorem nauk humanistycznych w zakresie pedagogiki, a także absolwentką studiów podyplomowych psychologii w zarządzaniu. Jest pracownikiem naukowo-dydaktycznym w Katedrze Edukacji i Rozwoju Kadr Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. Jej zainteresowania naukowe obejmują przede wszystkim problematykę projektowania dydaktycznego, komunikowania edukacyjnego oraz doskonalenia zawodowego, w tym kształcenia przez internet w kontekście edukacji ustawicznej.