

# RYNEK SZKOLENÍ



## NIE CZEKAJ, DOSTĘPNOŚĆ I TAK CIĘ DOPADNIE

**DOSTĘPNOŚĆ PLUS, czyli jak tworzyć środowisko włączające dla osób ze szczególnymi potrzebami, tj. z niepełnosprawnościami, kobiety w ciąży, z dzieckiem, starsze, obcokrajowcy.**

**Jacek Zadrożny**

ekspert w zakresie dostępności CERTES i Fundacji Wspierania Zrównoważonego Rozwoju

W sektorze publicznym słowo „dostępność” jest od pewnego czasu wymieniane w różnych i licznych kontekstach. Spowodowane zostało to wejściem dwóch ustaw w 2019 r. dotyczących dostępności. Wcześniejsza dotyczy dostępności cyfrowej, a późniejsza architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej. Obie

nie dotyczą przedsiębiorców, chyba że spełniają specyficzne warunki. Czy zatem kwestie dostępności ominą przedsiębiorców?

**Dla osób ze szczególnymi potrzebami**

Dostępność to taka cecha produktów i usług, która pozwala na korzystanie z nich osobom ze szczególnymi potrzebami, tj. kobietom w ciąży, z dziećmi, starszym, obcokrajowcom, a zwłaszcza osobom niepełnosprawnym. Zatem produkty i usługi powinny być możliwe do używania przez osoby niewidome, słabowidzące, głuche, słabosłyszące, poruszające się na wózkach lub mające niższy poziom inteligencji. To spore oczekiwania, ale pozwoli na otwarcie się na rynek szacowany w Polsce na ponad 250 mld zł rocznie i ponad 9 mln klientów.

Ustawodawcy nie pozostawią jednak tego obszaru niewidzialnej ręce

rynku. Obecnie trwają intensywne prace nad transpozycją dyrektywy o dostępności towarów i usług. Prace mają być zakończone w tym roku, a w pierwszej połowie przyszłego ustawa ma wejść w życie.

Przepisy będą dotyczyć niemal wszystkich przedsiębiorców ze wskazanych w ustawie branż. Z obowiązku wyłączeni mogą być tylko mikroprzedsiębiorcy. Ustawa ma dotyczyć m.in. bankowości detalicznej, e-handlu, w tym w szczególności sprzedaży książek elektronicznych, transportu publicznego, dostarczania usług multimedialnych. Pośród produktów podlegających ustawie znajdują się głównie urządzenia elektroniczne, na przykład komputery, smartfony, dekodery, czytniki książek elektronicznych, terminale samoobsługowe. Jak widać, główny nacisk kładziony jest na gospodarkę cyfrową, a to oznacza, że wkrótce pojawi się ogromne zapotrzebowa-

nie na specjalistów w tej dziedzinie, których i tak jest bardzo mało.

**Jest z kogo brać przykład**

Duże firmy, na przykład niektóre banki, Allegro, Inpost już pracują nad zapewnieniem dostępności cyfrowej. Być może zadziałał tu kij w postaci nadchodzącej ustawy, a może marchewka w postaci milionów klientów i setek miliardów ich pieniędzy. Istotne jest jednak to, że te firmy będą gotowe, gdy nadejdą nowe przepisy. Jeszcze wcześniej robiły to największe firmy technologiczne z USA: Microsoft, Apple, Google, Amazon. Produktów firmy Apple może używać w zasadzie osoba z dowolną niepełnosprawnością i to od razu po wyjściu z pudełka. Dlatego są tak chętnie kupowane przez osoby niewidome, i to pomimo ich cen.

Warto brać z nich przykład i przygotować się do zapewniania dostępności swoich produktów i usług.

W szczególności należy zwrócić uwagę na strony internetowe i aplikacje mobilne, ponieważ, poza nielicznymi wyjątkami, na polskim rynku trudno znaleźć te dostępne. Z drugiej strony tam najłatwiej zapewnić dostępność cyfrową, więc zapewne wynika to z niewiedzy. Trzeba stawiać podwykonawcom wymagania, by dostarczali towary i usługi spełniające wymagania dostępności. U siebie zaś najlepiej włączyć dostępność do procesów zarządzania. Wyśilek i koszty mogą być rozłożone na lata, a nie miesiące, co się przydarzy przedsiębiorcom, którzy przespałi odpowiedni czas.

Dostępność dopadnie w końcu każdego przedsiębiorcę, bo czeka nas „srebrna gospodarka”, czyli ogromna liczba seniorów. A oni przecież nabywają z wiekiem różne niepełnosprawności. Zatem czas działać, by przygotować się na nadchodzące zmiany.

## RYNEK SZKOLEŃ

**Szanowi Państwo!**

Szkołić się, czy się nie szkolić? Oszczędzać na pracownikach, czy może jednak w nich zainwestować i zaproponować możliwość rozwoju kompetencji w ramach szkolenia, coachingu czy mentoringu? Po co to komu, skoro mamy kryzys, i tak nie wiadomo, co będzie jutro? Przed takimi dylematami stają na co dzień przedstawiciele firm, którzy dotychczas uwzględniali potrzebę szkolenia pracowników w ramach swojej działalności. Jakie trendy panują na rynku szkoleń? Czy branża radzi sobie, mimo konieczności

przeniesienia się do przestrzeni online? Jak rzeczywistość covidowa wpłynie na przyszłość sektora? Zaproponujemy firmy funkcjonujące na rynku szkoleń do wypełnienia ankiety, którą rozsyłamy do branży każdego roku. Na podstawie odesłanych zgłoszeń stworzyliśmy ranking, który pokazuje, jak radzą sobie ci, którzy zechcieli podzielić się z nami swoimi wynikami. Analizujcie Państwo i czytajcie. My redakcyjnie stoimy na stanowisku, że na rozwój każdy czas jest dobry. A szkolenia to rozwój.

Redakcja

## Ranking firm szkoleniowych – główny

	Nazwa firmy	Wysokość przychodów w 2020 r. (w tys. zł)	Wysokość przychodów w 2019 r. (w tys. zł)	Liczba wykładowców w roku 2020 (na dzień 31.12.2020)	Liczba klientów instytucjonalnych (liczba firm) w roku 2020 (na dzień 31.12.2020):	Liczba klientów indywidualnych w roku 2020 (na dzień 31.12.2020):	zamknięte	otwarte	wykłady	webinary	e-learning	projekty w oparciu o success fee	inne (jakie?)	finanse	marketing	prawo	biznes	języki obce	interpersonalne, coaching	wdrożenia w środowisku pracy	obsługa informacyjna	inne (jakie?)	suma pkt
1	Konsorcjum Szkoleniowo-Doradcze Gamma	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41
2	Certes	5	5	4	5	5	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39
2	MDDP spółka akcyjna Akademia Biznesu spółka komandytowa	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39
3	Altcom Akademia	5	5	4	5	5	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	38
4	Integra Consulting Poland	3	4	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34
4	GRUPA ODITK	3	3	3	5	5	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34
5	GFKM	3	3	3	3	5	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	30
6	SENSE consulting	2	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
7	Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji	2	3	3	5	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	27
8	Warto Szkolić	2	3	3	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
9	HILLWAY Training & Consulting Sp. J.	bd	bd	2	2	5	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
10	Nowe Motywacje	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	23
11	Centrum Doskonalenia Kompetencji Progressio	1	bd	3	4	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
12	Effective IT Trainings	1	2	5	5	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	21
12	Human Skills	bd	bd	2	4	5	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	21
13	Gdańska Akademia Umiejętności Menedżerskich	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	20
13	BRITISH CENTRE	2	1	2	1	5	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	20
14	PROFES	bd	bd	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	17
15	Mindlab	1	2	1	2	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	12

Przychody za 2015 r. (w tys. zł)  
do 2 tys. – 1 pkt  
do 5 tys. – 2 pkt  
do 10 tys. – 3 pkt  
do 25 tys. – 4 pkt pow.  
25 tys. – 5 pkt

Szkolenia otwarte 0/1 pkt zamknięte 0/1 pkt wykłady 0/1 pkt Zakres prowadzonych szkoleń finansowe 0/1 pkt marketing/reklama 0/1 pkt prawne 0/1 pkt biznesowe 0/1 pkt językowe 0/1 pkt interpersonalne 0/1 pkt in-

formatyczno-komputerowe 0/1 pkt inne 0-1 pkt (do wiadomości redakcji) Liczba wykładowców do 20 – 1 pkt do 75 – 2 pkt do 150 – 3 pkt

do 300 – 4 pkt pow. 300 – 5 pkt Liczba klientów indywidualnych do 100 – 1 pkt do 200 – 2 pkt do 1000 – 3 pkt do 2000 – 4 pkt

pow. 2000 – 5 pkt Liczba klientów instytucjonalnych do 50 – 1 pkt do 150 – 2 pkt do 250 – 3 pkt do 500 – 4 pkt POW. 500 – 5 POKT



# Otwórz się na rozwój. Postaw na kompetencje swojego zespołu!

SZKOLENIA  
ONLINE

LEAN  
AUDYT PROCESÓW

REKRUTACJE  
AC ONLINE

COACHING  
WSPARCIE  
PSYCHOLOGICZNE

SPRZEDAŻ  
ZDALNA

SZKOLENIA  
MENEDŻERSKIE

## 85% naszych klientów korzysta ze szkoleń zdalnych

Weź udział w bezpłatnym warsztacie i poznaj metody naszej pracy, narzędzia, rozwiązania oraz wypracowane przez nas praktyki, które stosujemy podczas warsztatów prowadzonych w formule online.



Wejdź na [www.takszkolimy.pl](http://www.takszkolimy.pl)  
i zapisz się na najbliższy termin.

### Szukasz szkolenia dla Twojego zespołu? Skontaktuj się

Integra Consulting Poland  
ul. Górki 7, 60-204 Poznań

tel: 61 661 30 80

[biuro@integra-consulting.pl](mailto:biuro@integra-consulting.pl)

[www.integra-consulting.pl](http://www.integra-consulting.pl)

[www.integra-rekrutacje.pl](http://www.integra-rekrutacje.pl)

[www.integra-lean.pl](http://www.integra-lean.pl)



## RYNEK SZKOLEŃ

## Szkolenia w trosce o zdrowie pracowników

Wraz z ogólnymi zmianami, które nastąpiły w związku z pandemią, dostrzegamy również duże zmiany na rynku szkoleniowym. I nie mówię tu tylko o fakcie, że większość szkoleń, ze względu na wprowadzone obostrzenia, przeniosła się do Internetu, a szkolenia, warsztaty i coachingi z formy offline przeszły w online, co automatycznie zdyskwalifikowało tę część trenerów, którzy nie byli gotowi na taką formę szkoleń, ale również o najczęściej odbywające się teraz szkolenia.



Renata Wrona

coach, trener biznesu i rozwoju osobistego, wykładowca akademicki, autorka książek: „Marka kobiety w biznesie. Etykieta i wizerunek”, „Szczęśliwa kobieta – rozwój, kariera, miłość”.

## Trochę faktów

Część pracodawców szybko zareagowała na zmiany zachodzące w zachowaniu i motywacji swoich pracowników. Do niedawna praca zdalna była odbierana przez pracowników jako pożądany benefit. Teraz dla niektórych stała się koniecznością i oni pracują tylko zdalnie, część nadal pracuje w firmach, inni muszą dostosować się do pracy hybrydowej i jak przypuszczamy, taka forma może zostać utrzymana nawet po pandemii. Pracując w warunkach home office, dużo trudniej jest utrzymać równowagę między życiem zawodowym a prywatnym. Pracownicy zdalni, w przeciwieństwie do osób pracujących w biurach, nie mają wyraźnej granicy między życiem prywatnym i zawodowym, ci zaś, którzy pracują w wersji hybrydowej, są poddawani presji ciągłej zmiany, dochodzą do tego trudności z dostosowaniem swojego życia zawodowego do życia pozostałych członków rodziny. Warto podkreślić również fakt, iż w większości rodzin problemem jest zbyt mała przestrzeń na możliwość znalezienia cichego miejsca do pracy, dostęp do odpowiedniej liczby komputerów i przestrzeni na dopilnowanie dzieci podczas ich nauki zdalnej. Na pracy zdalnej znaleźli się nie tylko pracownicy, ale w wielu przypadkach także ich współmałżonkowie oraz dzieci na edukacji zdalnej. Większość mieszkań projektowanych przed pandemią nie była przygotowana na to, że wszyscy domownicy będą spędzali cały dzień w domu. Przy jednym stole pijemy kawę, jemy obiad i pracujemy na komputerze. Nie bez faktu są również zauważalne przez pracowników wzrosty ich kosztów domowych, które wiążą się z przebywaniem wszystkich domowników w domu przez 24 godziny.

Nasz umysł i ciało w sytuacji przedłużającego się stanu zagrożenia może reagować przeciążeniem. Nietrudno o czarne myśli, niepokój, przemę-

czenie i drażliwość. Jak radzić sobie ze stresem w pandemii, w czasie, gdy praca online lub praca hybrydowa zakłóca życie zawodowe i prywatne? W obecnych czasach błędem jest uważanie, że świat pracy i świat życia osobistego to dwa odrębne, nieprzenikające się światy, które umieszczone są na przeciwległych szalach, że obszary te albo nie powinny się ze sobą spotkać, albo wtedy, gdy się spotykają, muszą ze sobą rywalizować. To nie jest zdrowe podejście. Nie jesteśmy robotami, lecz ludźmi, ze swoimi emocjami, celami, wartościami i lękami. Nie da się zbudować psychicznie zdrowego podejścia do życia na dwóch przeciwległych tożsamościach.

## Zapotrzebowanie na szkolenia miękkie

Pracodawcy, aby zapobiegać spadkom motywacji swoich pracowników, ale także obserwując ich problemy z zarządzaniem sobą w czasie, a przede wszystkim spadkiem odporności psychicznej w związku z ciągłymi zmianami i utratą bezpieczeństwa, a w perspektywie czasu spadkiem kondycji fizycznej pracowników, których pandemia zamknęła w domu oraz ograniczyła dostęp do siłowni czy basenów, zwrócili uwagę na możliwości przełożenia siły wsparcia pracowników poprzez nowe szkolenia wspierające pracowników w samodoskonaleniu.

Siła szkoleń, które teraz przygotowuję i przeprowadzam w formie online dla wielu pracowników z różnych branż, to właśnie szkolenia wspierające budowanie odporności psychicznej, takie jak efektywne zarządzanie emocjami, radzenia sobie w sytuacjach stresowych. Znajomość mechanizmów stresowych i efektywne zarządzanie emocjami sprawia, że ludzie działają skuteczniej, mają lepsze relacje z innymi i ze sobą, ale przede wszystkim wzmacniają swoją odporność psychiczną i lepiej radzą sobie w sytuacjach stresowych. W efekcie szkolenia mają więcej energii oraz lepsze zdrowie i samopoczucie.

Z pomocą przychodzi także szkolenie z work-life balance, które pokazują i uczą, jak radzić sobie i godzić ze sobą te dwa obszary, by mimo pracy w trybie home office, mając dużą odporność psychiczną i doskonałe zdrowie, osiągać spełnienie w życiu zawodowym i szczęście w życiu osobistym. Wę współczesnym świecie także kluczowa jest efektywność rozumiana jako zwiększenie wydajności. Dodatkowo każdy z nas chce połączyć życie zawodowe z życiem prywatnym, co bez skutecznego zarządzania sobą



w czasie i efektywnością jest bardzo trudne do osiągnięcia. Na tym szkoleniu uczestnicy dowiadują się, jak wyznaczyć priorytety, zmotywować się do pracy, gospodarować swoją energią i świadomie inwestować we właściwe, codzienne zadania. Jak zdobyć umiejętność odpoczynku i oddzielenia życia prywatnego od pracy, mimo home office, tak aby następny dzień rozpocząć jako osoba wypoczęta i zrelaksowana.

Kolejnymi szkoleniami, po które sięgają pracodawcy, to poprawa komunikacji interpersonalnej, typy komunikacji modelu DISC oraz zarządzanie zespołem rozproszonym. W takich zespołach łatwo doprowadzić do sytuacji, kiedy poszczególni pracownicy kompletnie nie wiedzą, czym aktualnie zajmują się inne działy oraz w jakim kierunku zmierza firma. Komunikacja w pracy zdalnej jest niezwykle istotna i tu mówimy o tym, jak zaplanować ją na wielu poziomach, aby nie była ona jednostronna i abyśmy potrafili także oddać głos pracownikom oraz umożliwić im mniej formalne spotkania online, w celu podtrzymania atmosfery dobrej współpracy w zespole. Jesteśmy istotami społecznymi i mimo że ludzie różnią się między sobą oczekiwaniami co do ilości i natężenia kontaktu z innymi, to jednak bez jakiegokolwiek kontaktu większość z nas czuje się źle. Dlatego podczas szkoleń uczymy menedżerów, jaki sami posiadają typ komunikacji, z jakich typów osobowości składa się ich zespół oraz jak budować dobrą komunikację i współpracę swojego zespołu, oraz jak zadbać o poczucie bezpieczeństwa pracownika i utrzymać dobrą współpracę.

Również umiejętność relaksacji i odpoczynku oraz dbałości o czas wolny i pomysłów na organizowanie odpoczynku dla pracownika, oraz jego rodziny są coraz częstszymi szkoleniami, które prowadzę w formie warsztatów dla pracowników, na których przedstawiam konkretne techniki i sposoby relaksacji, praktykowania mindfulness, wzmacniającej uważności, ale także kwestie najlepszego sposobu

odżywiania zwiększającego odporność organizmu oraz możliwych form aktywności fizycznej, aby zapewnić pracownikom psychiczną i fizyczną równowagę.

Praca zdalna czy hybrydowa często może wydawać się rozwiązaniem idealnym, odpowiadającym na wyzwania naszych czasów. Mniejsze koszty utrzymania powierzchni biurowych, koszty utrzymania floty samochodowej oraz wiele innych. I niewątpliwie taki tryb pracy ma wiele zalet i faktem jest, że część pracowników dobrze odbiera takie możliwości. Jednak nowa rzeczywistość pracy to również zupełnie nowe wyzwania, którym pracodawcy muszą poddać. A im wcześniej się z nimi zmierzają i zapewnią

pracownikom dostarczenie nowej wiedzy szkoleniowej, tym wcześniej będą mogli mówić o pełnym wdrożeniu pracy zdalnej w organizacji, z pracownikami odpornymi na stres, umiającymi dobrze zarządzać sobą w czasie, posiadającymi znajomość zasad work-life balance, umiejętnością odpowiedniego żywienia i aktywności sportowej, czyli posiadania zmotywowanych, silnych, zdrowych i aktywnych pracowników nadal silnie związanych z pracodawcą.

## Liczba wykładowców

Lp.	Nazwa firmy	liczba wykładowców
1	Effective IT Trainings	500
2	MDDP spółka akcyjna Akademia Biznesu spółka komandytowa	320
3	Konsorcjum Szkoleniowo-Doradcze Gamma	314
4	Altkom Akademia	254
5	Certes	250
6	GFKM	120
7	GRUPA ODITK	106
8	Warto Szkolić	105
9	Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji	80
9	Centrum Doskonalenia Kompetencji Progressio	80
10	Integra Consulting Poland	68
11	HILLWAY Training & Consulting Sp. J.	55
12	Nowe Motywacje	51
13	BRITISH CENTRE	44
14	SENSE consulting	40
15	PROFES	27
16	Human Skills	25
17	Gdańska Akademia Umiejętności Menedżerskich	19
18	Mindlab	15

## Wielkość przychodów

Lp.	Nazwa firmy	Wysokość przychodów w 2020 r. (w tys. zł)
1	MDDP spółka akcyjna Akademia Biznesu spółka komandytowa	40000,00
2	Altkom Akademia	34274,00
3	Konsorcjum Szkoleniowo-Doradcze Gamma	29974,00
4	Certes	27075,44
5	Nowe Motywacje	10102,59
6	GRUPA ODITK	8854,00
7	GFKM	8020,00
8	Integra Consulting Poland	6500,00
9	Warto Szkolić	3408,00
10	Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji	3203,00
11	SENSE consulting	2414,00
12	BRITISH CENTRE	2188,00
13	Mindlab	1500,00
14	Effective IT Trainings	1161,00
15	Gdańska Akademia Umiejętności Menedżerskich	920,00
16	Centrum Doskonalenia Kompetencji Progressio	313,00

# Możemy mówić o sukcesie

**Kryzys w branży szkoleniowej związany z pandemią dotyka różne podmioty w różnym stopniu. Jak w tej sytuacji radzi sobie jedna z najdłużej funkcjonujących na łódzkim rynku firm szkoleniowych?**

Badania kondycji firm szkoleniowych przeprowadzone pod koniec 2020 roku przez Polską Izbę Firm Szkoleniowych nie napawają optymizmem. Prawie 80 proc. podmiotów z tego sektora nie jest już w stanie finansować swojej działalności z bieżących przychodów. Prawie 2/3 firm mówi o spadku przychodów większym niż 50 proc. w stosunku do roku 2019. Niepokojące są również przewidywania przedstawicieli branży szkoleniowej co do przyszłości ich funkcjonowania: ponad połowa podmiotów świadczących usługi rozwojowe przewiduje zagrożenie likwidacją. (źródło: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości).

## Profesjonalizm pracowników

Łódzka firma BRITISH CENTRE prowadzi szkołę języków obcych, w tym szkolenia językowe dla firm i instytucji, jest autoryzowanym centrum egzaminacyjnym Cambridge Assessment English, a od kilku lat również świadczy usługi doradztwa, coachingu i szkoleń biznesowych. – W dzisiejszych trudnych czasach jest bardzo ciężko o utrzymanie klientów, a jeszcze trudniej o pozyskanie nowych. Powodzenie naszego biznesu w dużej mierze zależy bowiem od sytuacji finansowej podmiotów i osób, dla których świadczymy usługi, a rynek usług rozwojowych jest obecnie bardzo trudny – mówi Bożena Ziemniwicz, prezes i dyrektor generalny BRITISH CENTRE.

Firma w 2020 r. odnotowała spadek przychodów o 18,1 proc. w stosunku do 2019 r., co jest dla niej poważnym tąpnięciem, jednak na tle alarmujących statystyk całej branży BRITISH CENTRE wypada na tyle dobrze, że można tu mówić o sukcesie. Jak podkreśla prezes Ziemniwicz, firma przetwała i funkcjonuje dzięki pro-

fesjonalizmowi zatrudnionych pracowników, elastyczności oferty i zaufaniu klientów do marki istniejącej na rynku od 28 lat. – Nasi lektorzy nie narzekają na brak pracy, wszyscy są maksymalnie obciążeni, więc do kolejnych zleceń musimy zapraszać nowe osoby. Nasi słuchacze bardzo docenili umiejętności lektorów BRITISH CENTRE i już na początku roku chętnie zapisywali się na zajęcia BC LIVE ONLINE, czyli kursy zdalne w czasie rzeczywistym prowadzone z wykorzystaniem platformy internetowej – mówi z satysfakcją.

## W obliczu wyzwań technologicznych

Jednak nie zawsze było tak różowo. Niektórzy lektorzy nie zdołali przełamać bariery technologicznej i nie potrafili przejść płynnie do pracy zdalnej, wymagającej wykorzystywania innych narzędzi i innych materiałów dydaktycznych. – Od chwili zamknięcia szkół zaledwie cztery dni zajęło nam dostosowanie się do nowych warunków i wznowienie pracy. Nic dziwnego, że nie wszyscy podolali. Niestety również słuchacze

potrzebowali więcej czasu, by się przełamać i zacząć korzystać z tej formy nauki. Niektórzy po prostu zrezygnowali – wspomina Bożena Ziemniwicz. Dodaje, że po roku obowiązywania obostrzeń związanych z pandemią i utrwalenia trybu pracy i nauki online, Polacy są zmęczeni tym sposobem funkcjonowania i części z nich, jeśli tylko może, ogranicza wszelkie rodzaje aktywności wymagające ślęczenia przed ekranem komputera. Lektorzy BRITISH CENTRE wkładają wiele wysiłku, by przekonać klientów, że nauka w formie zdalnej jest równie atrakcyjna, jak w sali wykładowej. Wykorzystują dodatkowe materiały, interaktywne quizy, filmy i rozmaite inne narzędzia technologii informacyjno-komunikacyjnych. BRITISH CENTRE prowadzi m.in. kursy i szkolenia językowe dla firm i instytucji w całej Polsce oraz za granicą. Ten daleki zasięg jest możliwy właśnie dzięki pracy online. Firma wygrywa również elastycznością oferty, jej ścisłym dopasowaniem do indywidualnych potrzeb klienta. – Jesteśmy w stanie zorganizować zdalny

kurs czy szkolenie dla każdej firmy, w każdym czasie i w każdym miejscu – mówi Sylwia Ochterska, główny specjalista ds. klientów korporacyjnych i instytucjonalnych BRITISH CENTRE. Niedawno jeden z lektorów prowadził zdalne szkolenia z języka specjalistycznego dla klientów firm z Białorusi i Kazachstanu.



**Po roku obowiązywania obostrzeń związanych z pandemią i utrwalenia trybu pracy i nauki online, Polacy są zmęczeni tym sposobem funkcjonowania.**

REKLAMA

Poszerzamy perspektywę

- Executive MBA
- Studia podyplomowe
- Szkolenia online i stacjonarne
- Coaching
- Doradztwo

www.gfkm.pl

gfkm GDAŃSKA FUNDACJA KSZTAŁCENIA MENEDŻERÓW

EFMD IQA CEEMAN BMDA CEEMAN forum STOWARZYSZENIE EDYKACJI MENEDŻERSKIEJ ASSOCIATION OF MANAGEMENT EDUCATION



## RYNEK SZKOLEŃ

## NA ZMĘCZENIE DOBRE SZKOLENIE?

**„Są bardzo, bardzo zmęczeni”. Oto odpowiedź jednego z handlowców na pytanie: jak się czują nasi klienci. I co my możemy z tym zrobić: uwzględnić to w komunikacji, poprawić produkty, wyposażając się w dodatkowe korzyści, wszczepić jeszcze więcej cierpliwości w proces obsługi? Dobrze, zrobione, ale zaraz, zaraz, czy to „klienci” są zmęczeni, czy ludzie, którzy są naszymi klientami, a skoro tak, to jak czują się ludzie, którzy ich obsługują, czyli nasi pracownicy? Przyczyny zmęczenia są te same, więc wychodzi na to, że podobnie.**

**Monika Sacewicz**

CEO, ApexNet

Wypowiedziane wprost czy trochę bardziej dookoła, dociera do nas informacja, że członkowie zespołu wymagają wsparcia. Nie trzeba skomplikowanych diagnoz i wieloetapowych procesów, ale szczerą rozmową, jak i uważną obserwację przyniosą nam odpowiedzi. A raczej dane do kolejnej pracy.

#### Zadbać o stan psychofizyczny pracowników

Jako osoba zarządzająca firmą szkoleniową mogę nie brzmieć zbyt wiarygodnie, wprost zachęcając menedżerów do kierowania członków swoich zespołów na szkolenia. Bardzo dobrze rozumiem ostrożne gospodarowanie kosztami, obciążanie zespołu nowymi zadaniami pochłaniającymi czas, niepewność biznesową jutro, co przyczynia się do wstrzymywania decyzji w zakresie inwestycji, m.in. w edukację.

Stojąc na straży efektywności organizacji, jednocześnie zdaję sobie sprawę z tego, że to nie jest cel sam w sobie, a raczej rezultat sprawnego działania i zaangażowania zespołu w ten proces. Ludzie zawsze w organizacjach stanowili jej fundament, niemniej dotychczas organizacje nie wymagały od nich tak wiele w zakresie różnorodności działań, elastyczności i otwartości na zmiany. Dziś jak nigdy wcześniej niezbędne staje się zadbanie o stan psychofizyczny pracowników, którzy sami sobie nie potrafią pomóc. Ba, czasem nie wiedzą, że można jakoś pewnym rzeczom zaradzić, np. opadającej motywacji, wierze w siebie czy narastającym niepokojem związanym z ogólną sytuacją obserwowaną w otoczeniu.

Chodzenie do psychologów jest w Polsce wciąż mało akceptowalne i kojarzy się z deficytem normalności, przyznaniem się do słabości,

z którą nie potrafimy poradzić sobie sami. Wsparcia możemy szukać nie tylko u profesjonalistów, ale z tym też jest problem, gdyż członkowie rodziny czy przyjaciele nie zawsze potrafią z nami rozmawiać o tym, co dla nas ważne. W rozmowie z bliskimi zwykle każda ze stron przedstawia co u niej, nie zawsze możemy skupić się jedynie na naszych potrzebach i ze szczegółami je przesłuchać. A po trzecie nie zawsze chcemy rozmawiać właśnie z tymi najważniejszymi osobami o tym, jak nam ciężko. Wizerunek zwycięzcy czy chociażby osoby, która panuje nad sytuacją, bywa tarczą ochronną, za którą chowają się inni i nie chcemy im tego zabierać.

#### Garść nowej wiedzy

A co z tym wszystkim mają wspólnego szkolenia? I nie mówię o warsztatach z umiejętności miękkich, radzenia sobie ze stresem czy budowania silnego, wewnętrznego ja. Mówię o zwykłych szkoleniach z zakresu wykonywanych zadań, spotkaniach, gdzie zastrzyk nowej wiedzy jest fundamentem, takich jak np. szkolenia z nowo obowiązującego prawa.

W jaki sposób logowanie się do wirtualnej sali szkoleniowej, zamiast do firmowego systemu, z listą zadań do wykonania, miałyby zaopiekować się, chociaż częścią powyższych problemów? Naturalnie dodatkowa porcja wiedzy przekazana za pośrednictwem ekranu, który stoi na kuchennym stole zamiast pysznej szarlotki z przepisu babci, nie jest receptą na wszystkie smutki. Niemniej dziś pełni funkcję znacznie szerszą niż mogłoby się nam wydawać.

Oczywiście na czoło zalet udziału w szkoleniu wysuwa się niezmiennie garść nowej wiedzy, praktyk i „jobhaczków” do wykorzystania w bieżących zadaniach szkolonego. Nawet w najbardziej oczywistych obszarach po spotkaniu z ekspertem zadajemy sobie pytanie, jak wyobrażaliśmy sobie wykonanie danego zadania bez świa-

domości tej ważnej części, o którą nasza organizacja powinna być dumna, że jesteśmy bogatsi. Rozwiązanie naszego konkretnego problemu przez eksperta też jest w tym samym koszyku korzyści. Od razu możemy się pochwalić wdrożeniem rekomendacji z sukcesem i odnotować pozytywny efekt naszej inwestycji.

Mniej dostrzeganymi zaletami udziału w zajęciach są przynależność i przydatność. Mówiąc „przynależność”, mam na myśli świadomość współuczestniczenia w wydarzeniu wraz z ludźmi, którzy na życzenie własne lub przełożonego rozwijają się w tej samej dziedzinie. Oni też mają kłopoty w podobnych przestrzeniach, mierzą się z tą samą materią, te same rzeczy są dla nich niejasne i problematyczne. Dziś, w szczególności gdy w organizacji ktoś piastuje samodzielne stanowisko o szczególnym zakresie obowiązków, nie do końca ma kompanów do współdzielenia wyzwań i wypracowywania rozwiązań. Nic tak skutecznie nie wywołuje zainteresowania i poczucia się w grupie „swoich”, jak obserwacja ruchu na czacie podczas spotkania, pytania, które są wzięte niemal z naszej głowy, żarty z podobnych słabości i błędów. Siedzimy w tym razem.

#### Bezpieczne warunki do wymiany zdań

Siostrą przynależności jest przydatność, czyli poczucie, że moje miejsce w grupie ma sens, wnoszę coś, ktoś mnie potrzebuje, coś znaczą. Jeżeli trenerowi uda się zbudować atmosferę współpracy, wzajemnej, cennej informacji zwrotnej, interakcji, w które każdy będzie mógł i chciał się zaangażować z wrażeniem, że pozostali członkowie na tym skorzystają, to poczucie przydatności jest niezwykle budujące dla wszystkich uczestników. Dlatego tak istotna okazuje się umiejętność trenerów do pobudzania uczestników i organizowania im przestrzeni do wymiany zdań, wspólnego stawiania pierwszych kroków w ramach nowo przyswojonej wiedzy czy współtworzenia rozwiązań. Z jednej strony jest trudniej włączyć słuchaczy, którzy nie włączają kamer, ale z drugiej strony łatwiej jest uczestnikom spotkania wyrazić swoje zdanie niemal anonimowo. Wydarzenia na żywo, w których chcieliśmy zaistnieć, wymagały podpisu naszym wizerunkiem po wcześniejszym przeanalizowaniu, czy pytanie, które chcemy zadać na forum, aby na pewno jest wystarczająco mądre. Przecież pójdziemy później z tymi ludźmi na obiad. Dziś od ukształtowania pytania do jego upublicznienia dzieli nas tylko jeden „enter” i nie widać, kto go użył. A zatem mamy znacznie bezpieczniejsze warunki do wymiany zdań, z czego cieszy się cała rzesza introvertów chętniej włączających się w dyskusje grupy.

Czasy, w których niemal wszystko krąży wokół jednego tematu, będącego jednocześnie podstawową wartością – zdrowia, gdzie ciągle

zmuszeni jesteśmy przewidywać, co za chwilę może się wydarzyć, by być na to przygotowanym, to czasy, gdzie produkcja obciążających myśli trwa non stop. Trudno to wyłączyć, dać oddech bez towarzyszącego poczucia winy, że marnujemy cenny czas. Szkolenie jest takim oddechem zarówno od typowych problemów w pracy, jak i tych prywatnych, oddechem z jednoczesnym przeświadczeniem, że czas jest dobrze wykorzystany. Oczywiście zbieżność tematyki podczas zajęć i zadań do wykonania uruchamia wspomnienie trudności, jakie są przed nami, ale jednocześnie wrzucani jesteśmy w świat rozwiązań oraz zaangażowanych w samodoskonalenie ludzi, co podnosi również i naszą samoocenę. Podczas szkoleń online brakuje fizyczności, owszem. Bycie wśród ludzi to podstawowa potrzeba i obszar, który pielęgnowany był dotychczas bezwiednie. Czytanie komunikatów niewerbalnych, small talk przy kawie albo pasywne uczestniczenie w kulturalnych rozmowach innych – to pakiet korzyści niedostępny w zdalnej nauce. Jednak to nie największy brak. Większe spustoszenie robią brak poczucia, że to, co robimy, ma sens, a także brak świadomości, że jedzie nas więcej na tym samym wózku i, tak już uogólniając, brak nadziei. A to wszystko wkładamy do szuflady z napisem „zmęczenie”.

Choć czas wspólnej nauki to nie do końca miejsce, w którym powinniśmy liczyć na pokrzepienie, ale przeglądając historię czatów czy oglą-

dając nagrania naszych szkoleń, widzę, że tak w istocie się dzieje. Proste gesty solidarności w trudnych czasach pomiędzy uczestnikami tworzą optymistyczną iskrę będącą załącznikiem odporności na trudności dnia następnego.

Nie każdy z zachodzących procesów jest uświadomiony, ale to nie oznacza, że nie zachodzi. Obok pytań o zadania, rozwiązania, rezultaty warto zadać pytania o samopoczucie członków naszych zespołów i w odpowiedzi wesprzeć ich w obszarach, w których mają dziś prawo się gubić. Nie twierdzą, że jedynym słusznym rozwiązaniem jest delegowanie każdego na szkolenie, ale katalog korzyści z udziału w jakiejś formie podnoszenia kwalifikacji z pewnością został mocno powiększony.

#### Liczba klientów instytucjonalnych

Lp.	Nazwa firmy	Liczba klientów instytucjonalnych (liczba firm) w roku 2020 (na dzień 31.12.2020):
1	Konsorcjum Szkoleniowo-Doradcze Gamma	6531
2	MDDP spółka akcyjna Akademia Biznesu spółka komandytowa	4785
3	GRUPA ODITK	1420
4	Certes	1268
5	Effective IT Trainings	1000
6	Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji	532
7	Centrum Doskonalenia Kompetencji Progressio	420
8	Integra Consulting Poland	312
9	Human Skills	300
10	GFKM	250
11	HILLWAY Training & Consulting	146
12	Mindlab	110
13	Warto Szkolić	102
14	SENSE consulting	88
15	Nowe Motywacje	87
16	BRITISH CENTRE	35
17	Gdańska Akademia Umiejętności Menedżerskich	27
18	PROFES	25
	Altikom Akademia	39084*

\* spółka nie ma podziału na klientów instytucjonalnych i indywidualnych

#### Liczba klientów indywidualnych

Lp.	Nazwa firmy	Liczba klientów indywidualnych w roku 2020 (na dzień 31.12.2020):
1	GRUPA ODITK	11221
2	Integra Consulting Poland	11028
3	MDDP spółka akcyjna Akademia Biznesu spółka komandytowa	5940
4	Certes	4700
5	Konsorcjum Szkoleniowo-Doradcze Gamma	3262
6	HILLWAY Training & Consulting Sp. J.	2929
7	BRITISH CENTRE	1435
8	Human Skills	1200
9	GFKM	1100
10	SENSE consulting	597
11	PROFES	180
12	Gdańska Akademia Umiejętności Menedżerskich	163
13	Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji	60
14	Nowe Motywacje	10



**Jeżeli trenerowi uda się zbudować atmosferę współpracy, wzajemnej, cennej informacji zwrotnej, interakcji, w które każdy będzie mógł i chciał się zaangażować z wrażeniem, że pozostali członkowie na tym skorzystają, to poczucie przydatności jest niezwykle budujące dla wszystkich uczestników.**

