

Margrét Reynisdóttir

Gerum betur - þjónustupjálfun í sýndarveruleika

Hvernig kviknaði hugmyndin að þjálfun í sýndarveruleika?

Þjálfun starfsfólks í persónulegri færni í þjónustu þar sem reynir á mannleg samskipti (e. soft skills) er áskorun og mun erfiðara viðfangs en til dæmis að kenna fólki á töflureikni (e. hard skills). Fyrir nokkrum árum kviknaði áhugi hjá okkur Sigrúnu Jóhannesdóttur, menntaráðgjafa að beita nýstárlegri en um leið árangursríkari aðferðum við slíka þjálfun en áður hafði þekkt. Við vorum þá í nærfellt fjögur ár búnar að þróa og móta þjálfunarefni í því skyni að efla færni starfsfólks í framlínustörfum. Þjálfun í gestrisni – raundæmi og verkefni var lokið árið 2017 og létum við síðan þýða efnið á ensku og pólsku. Næsta skref hjá okkur var að vinna handbókina Skapandi æfingar í þjónustupjálfun (2020). Vinnan þróaðist í formi raundæma og verkefna og síðar með skapandi æfingum á vettvangi.

Meðfram vinnunni kynntum við okkur hinar ýmsu rannsóknir á því hvernig hægt sé að þjálfa persónulega hæfni í þjónustu á lifandi og skapandi hátt með raundæmum í sýndarveruleika. Í raun var þetta rökrétt framhald af fyrri verkefnum. Við sáum strax að þetta var snilldarleið í þjálfun en það verður að viðurkennast að ekki var auðvelt að koma þessu frumkvöðlaverkefni á laggirnar. Við leituðum víða ráða, heimsóttum fjölda aðila og komum sums staðar að lokuðum dyrum því erfitt var að útskýra slíka nýjung. Eftir langa þrautagöngu fór að birta til og fékk Gerum betur ehf. styrk frá Þróunarsjóði framhaldsfræðslunnar fyrir hluta af þróunarvinnunni.



Dæmi um nýja þjálfunarefnið í sýndarveruleika frá Gerum betur

Nýtt íslenskt þjálfunarefni frá Gerum betur í sýndarveruleika fæðist

Í samstarfi við Árna Rúnar Hrólfsón hjá Árfilm og tæknimenn hönnuðum við þrjú gagnvirk myndbönd í sýndarveruleika ásamt verkefnum. Í þessu verkefni fengum við Bakameistarann í lið með okkur sem álitsgjafa því þau hafa góða þekkingu á þjálfun starfsmanna.

Handrit, sem miðast við starfsfólk í þjónustu, var skrifað og endalaust rýnt og breytt, leikmunir, leikarar, og tókustaðir valdir, undirbúið fyrir 360° kvikmyndatöku, myndvinnsla, þróun við að koma efninu í sýndarveruleikagleraugu o.s.frv. Myndböndin lýsa öll þrjú erfiðum aðstæðum sem geta skapast hjá framlínufólki í þjónustu. Í lok hvers myndbands þarf sá starfsmaður sem er áhorfandi að atburðarrásinni að velja rétt viðbrögð við aðstæðum sem skapast og fær að lokum endurgjöf. Með því að nýta sýndarveruleika til að þjálfra færni í virkri hlustun, samvinnu, samskiptum, skapandi lausnanálgun við ákvarðanatöku og frumkvæði má efla persónulega færni fólks til að takast á við erfiðar aðstæður. Þjálfun í persónulegri færni gegnum sýndarveruleika uppfyllir fjölmarga af topp tíu færniþáttum sem Alþjóða efnahagstofnunin (World Economic Forum) spáir fyrir að verði ráðandi árið 2025.



Eins og að vera staddur í aðstæðunum

Á sama hátt og í flughermi skapar sýndarveruleiki raunverulega upplifun svo sem hræðslu, ótta, streitu o.fl., án þess að þátttakandi lendi raunverulega í þessum aðstæðum. Rannsóknir sýna að gagnvirk fræðsluefni í sýndarveruleika þjálfar persónulega færni með áhrifaríkari hætti en hefðbundin fræðsla. Mun meiri líkur eru til þess að starfsfólk noti það sem kennt var í þjálfuninni og tengist efninu betur tilfinningalega en í kennslustofu og sýni meiri einbeitingu.

Sýndarveruleiki virkjar persónulega hæfni og tilfinningaleg viðbrögð

Með sýndarveruleika má þjálfra viðbrögð við erfiðum aðstæðum með nýstárlegum hætti. Sýndarveruleikinn gefur starfsfólki tækifæri til að upplifa aðstæður á sem raunverulegastan hátt, bregðast við og læra af reynslunni. Ávinningurinn er aukið öryggi og sjálfstraust starfsfólksins og meiri fagmennska í starfi. Þannig má fækka kvörtunum, minnka starfsmannaveltu og auka starfsánægju og jafnframt ánægju viðskiptavina. Með þjálfun í sýndarveruleika er hægt að endurtaka þjálfunina eftir þörfum, framkvæma hana óháð staðsetningu og staðla hana.

Þessi tækni hentar öllum en höfðar sérstaklega til yngri kynslóðarinnar sem er vön að upplifa sig í margskonar tölvuleikjum þar sem bregðast þarf við hinum ólíklegustu aðstæðum.

Ummæli frá Bakarameistararnum

„Okkar starfsfólki finnst Gerum betur þjónustubjálfun í sýndarveruleika vera nýjung sem er í raun algjör bylting og virkilega skemmtileg!“

Sigurbjörg Rósa Sigþórsdóttir, framkvæmdastjóri

Dæmi um ávinning af þjálfun á persónulegri færni í sýndarveruleika :

- **SKEMMTILEG:** Leikur að læra það sem er skemmtilegt.
- **SAMRÆMD:** Stuðlar að nákvæmlega eins þjálfun allra starfsmanna. Það er líklegra að þau viti hvernig á að taka á málunum, ef þau hafa upplifað aðstæðurnar áður í sýndarveruleika
- **VIRKJAR ÞÁTTTAKENDUR:** Þegar þátttakendur eru virkir eru meiri líkur á því að viðfangsefnið festist í minni
- **VIRKJAR TILFINNINGAR:** Tilfinningarnar eru gríðarlega sterkt afl til að efla lærdóm. Fólk tengir, skilur og þjálfunin festist betur í minni hjá þeim þegar tilfinningarnar eru virkjaðar
- **TRYGGIR 100% ATHYGLI:** Starfsmaður hverfur inn í sýndarveruleikann með gleraugunum á andlitinu. Þar er einbeitingum 100% og ekki hægt að láta sig dreyma, fara í símann eða verða fyrir annars konar truflun
- **MÁ ENDURTAKA AFTUR OG AFTUR:** Þjálfunarefnið er óháð stað eða stund og er hægt að nota fyrir einn í einu eða hóp starfsfólks
- **SPARAR TÍMA SEM FER Í ÞJÁLFUN OG FÓLK LÆRIR HRAÐAR**
- **SKAPAR TÆKIFÆRI Á AÐ ÞJÁLFA EINN Í EINU EÐA HÓP STARFSMANNA**

Heimildir

<https://hbr.org/2021/01/how-companies-are-using-vr-to-develop-employees-soft-skills>

<https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/technology/emerging-technology/vr-study-2020.html>

https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/dk/Documents/Grabngo/Digital%20Reality%20GrabNGo_2019_030419.pdf

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050913012362>

Um höfundinn



Margrét Reynisdóttir hefur rekið starfsþróunarfyrirtækið Gerum betur ehf. frá árinu 2004. Hún hefur mikla reynslu af námskeiðahaldi, ráðgjöf og fræðslugreiningu (Fræðslustjóri að láni). Margrét hefur gefið út fimm bækur og rit um þjónustugæði, gestrisni og ólíka menningu erlendra gesta, sex kennslumyndbönd um þjónustugæði og hefur hannað rafræna þjálfun fyrir ferðaþjónustufyrirtæki og stofnanir.

Margrét hefur lokið M.Sc.-prófi í stjórnun og stefnumótun frá viðskipta- og hagfræðideild Háskóla Íslands, M.Sc.-prófi í alþjóðamarkaðsfræði frá University of Strathclyde í Glasgow, B.Sc.-gráðu frá Oregon State University í Bandaríkjunum og námi í stjórnendabjálfun frá bandaríska fyrirtækinu LMI.

