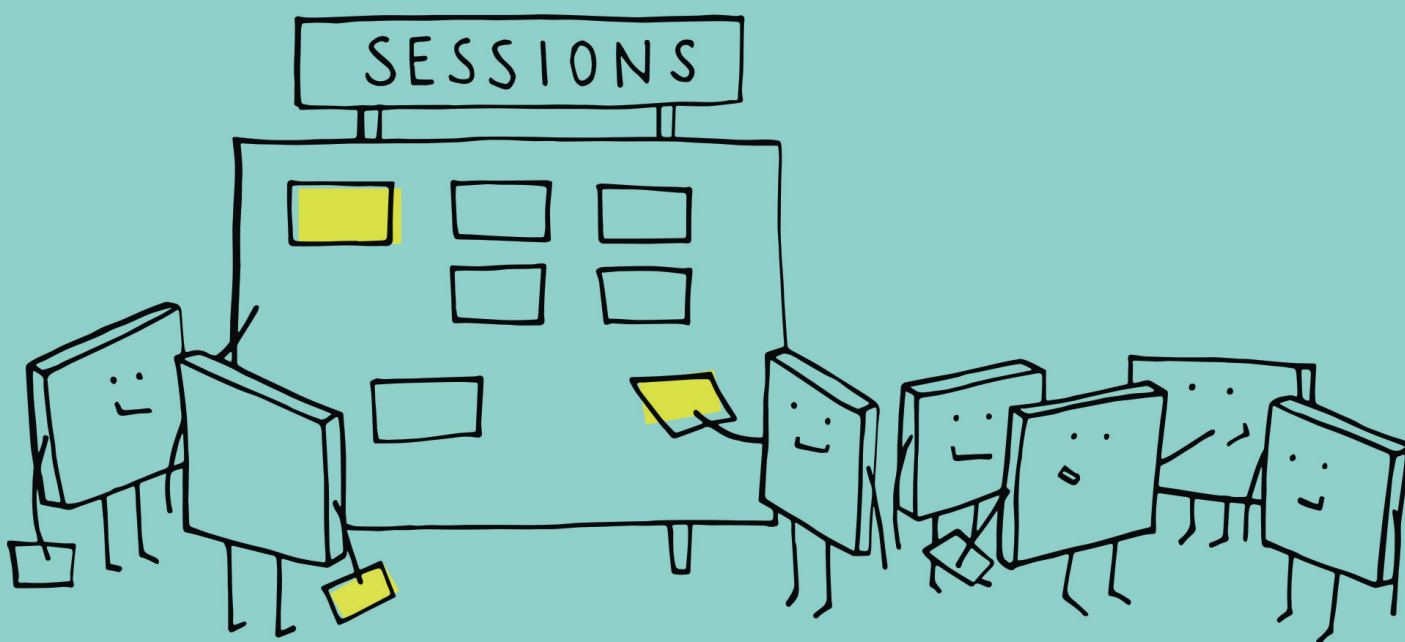


TÓTH-MÓZER SZILVIA

*A tanulás jövője*  
**FÓKUSZBAN  
A FACILITÁTOR**





TÓTH-MÓZER SZILVIA

---

*A tanulás jövője*

**FÓKUSZBAN**

**A FACILITÁTOR**

## IMPRESSZUM

**Szerző:** Dr. Tóth-Mózer Szilvia

**Szerkesztő:** Farkas Bertalan Péter

**Kiadványszerkesztő:** Baukó Bernadett

**Kiadja:** Tempus Közalapítvány, 2022

**A kiadásért felel:** dr. Varga-Bajusz Veronika főigazgató

**Nyomdai kivitelezés:** Europrinting Nyomdaipari Kft.

**Fotók:** Pixabay, Shutterstock

Továbbá illusztrációként Manfred Steger illusztrációit használtuk fel.

Kiadványunk megjelenését a Kulturális és Innovációs Minisztérium támogatta.

A kiadványban megjelentek nem szükségszerűen tükrözik a Kulturális és Innovációs Minisztérium álláspontját.

**Kapcsolódó projektek:** A tanulás jövője kezdeményezés

**Web:** [pedagogus-tudastar.hu](http://pedagogus-tudastar.hu), [digitalismodszertar.tka.hu](http://digitalismodszertar.tka.hu)

ISBN 978-615-5319-96-9

Tempus Közalapítvány  
1077 Budapest, Kéthly Anna tér 1.  
Postacím: 1438 Budapest 70, Pf. 508.  
Infóvonal: (06 1) 237 1320  
E-mail: [info@tpf.hu](mailto:info@tpf.hu)  
Internet: [www.tka.hu](http://www.tka.hu)



# TARTALOMJEGYZÉK

<b>Előszó</b>	<b>7</b>
A szerző előszava	9
A könyv felépítése	9
<b>1. TÖRTÉNETEK A FACILITÁTORI MUNKÁRÓL</b>	<b>13</b>
A tervező	13
Az iránytű	15
A játékmester	17
A kreatív	18
A támogató	19
A csapatjátékos	21
A kurzusdesigner	23
A felkészült	26
A tanuló	28
<b>2. A FACILITÁTOR TÁRSAI ÉS SEGÍTŐI</b>	<b>29</b>
Host	29
Tutor	31
Mentor	33
Tananyagfejlesztő, kurzusdesigner	33
Író, szövegíró	35
Szerkesztő	35
Oktató	36
Coach	37
Mediátor	37
Módszertani lektor	37
Szaktárgyszertani lektor	37
Nyelvi korrektor	38
Multimédiás szakember	38
Helpdesk	39
Projektmenedzser	39
Kommunikációs szakember	40
Informatikus és rendszergazda	40
Kutató, adatelemző	41
Társfacilitátor	41
Egymás nyelvét beszélni	41
<b>3. A FACILITÁTORI MUNKA FOLYAMATA</b>	<b>43</b>
A felkérés	43
Megállapodás a megrendelővel	43
Felkészülés a facilitálásra	44
Tesztelés, visszajelzés, finomhangolás	48
A tervek véglegesítése	49
A facilitálás kezdete	51
A facilitálás	54
A facilitálás lezárása	59
Utánkövetés	59
Egy kurzus tartós és elavuló tartalmai – Mivel van dolga a facilitátornak?	59
Kurzusvezetői rutin kialakítása	60

<b>4. A FACILITÁTORI MUNKA ÉRTÉKELÉSE</b>	<b>61</b>
A megbízás teljesítésének igazolása	62
Kurzusértékelés a résztvevők szemszögéből	63
Kurzusértékelés a kurzusaktivitások szemszögéből	64
A kurzus/folyamat fejlesztése	65
<b>5. ÉN MINT FACILITÁTOR</b>	<b>66</b>
Facilitátori szerepek és készségek	66
A tanulásról való gondolkodás	68
Facilitátori önreflexió	69
Énmegjelenítés az online térben	71
A facilitátor motivációi	74
Honnan tudom, hogy jól dolgoztam? Információforrások megerősítéshez	74
Hogyan lehet a facilitátori készségeket fejleszteni?	75
<b>6. FACILITÁTORI MUNKA A CANVAS TANULÁSMENEDZSMENT RENDSZERBEN</b>	<b>77</b>
Követelmények	77
Hirdetmények	79
Csoportmunka	80
Fórumok	82
Társértékelés	85
Wiki oldalak	87
Kvízek	88
Tanulási eredmények	90
Külső eszközök használata a kurzusfelületen	91
Mikor megfontolandó a külső alkalmazás használata?	92
LTI Alkalmazások	93
<b>A szerzőről</b>	<b>96</b>
<b>Felhasznált irodalom</b>	<b>98</b>

# ELŐSZÓ

*A tanulás jövője* – egy kifejezés, amely mindig aktuális.

Kortalan, mert a tanulás és a tanítás jövőjéről elmélkedni, diskurálni a témával foglalkozó szakértők számára állandó feladat, kihívás és egyben folyamatos próbatétel is. A tanulás és a tanítás körüli elméletek és gyakorlatok szédítő sebességgel szaporodnak és változnak. A témában használt új fogalmaknak és kifejezéseknek se szeri, se száma: alig tízévesek az online tanulás témakörében akkoriban diszruptívnak számító MOOC-ok (tömeges nyílt online kurzusok), de napjainkra már több tucatnyiféle MOOC létezik, újabban pedig megjelentek a teljesen önálló tanulásra is alkalmas SPOOC-ok (self-paced open online course, azaz saját tempóban végezhető tömeges nyílt online kurzus) is.

A Tempus Közalapítvány az oktatási tudásmenedzsment részeként azt a küldetést vállalta, hogy a tanulás támogatásában, a tanulás és a tanítás folyamataiban kulcsszereplőnek tekinthető pedagógusok és a tanulási folyamatokat szervező facilitátorok számára nyújt magas színvonalú szakmai szolgáltatásokat, műhelyeket, kiadványokat és képzéseket. *A tanulás jövője szolgáltatások* lassan egy évtizednyi múltra tekintenek vissza. A hozzá kapcsolódó közösségi médialapokat (pl. a több ezer követővel rendelkező *A tanulás jövője Facebook oldal*<sup>1</sup>), az immáron több éves múltra visszatekintő, a Kárpát-medence legnagyobb magyar nyelvű tömeges nyílt online kurzusának tekinthető továbbképzés (*A tanulás jövője MOOC*) tapasztalatát, az évek során lezajlott kisebb továbbképzéseket és műhelymunkákat, és az időközben felhalmozott szakmai tudást elég erősnek és stabilnak ítéltük ahhoz, hogy az elmúlt évtized know-how-jára építve egy kötetsorozatot indítsunk, amelynek első tagja az a kiadvány, amelyet most Ön a „kezébe tart”.

A tanulás jövője kötetsorozatnak az a célja, hogy kézzelfogható, gyakorlatias és könnyen mozgósítható tudásokat, tapasztalatokat, eszközöket adjon a tanulás támogatását végző szakemberek számára, így a pedagógusoknak, tanároknak, facilitátoroknak, online facilitátoroknak (ezekkel hivatászerűen vagy alkalmanként, szakértőként foglalkozó szakembereknek) egyaránt. A kézikönyv valójában megtestesülése a téma iránt érzett felelősségérzetünknek és annak az immáron visszafoghatatlan igényre történő válaszadási kísérletnek, hogy az online térben is hatékony, eredményes és kellemes tanulási-tanítási folyamatokkal találkozunk – akár oktatóként, facilitátorként vagy kurzusrésztvevőként adjuk a fejünket az online tanulásra.

Jogos az Olvasó kérdése, miért éppen a *facilitátorokkal* (és azon belül is főleg az online facilitátorokkal) kezdjük a téma feldolgozását. Erre három érvünk van. A 2020-tól induló globális járványhelyzet rámutatott arra, hogy az online tanulás ugyan tényleg nem ördögtől való, de igazán jól csinálni azért elég nehéz, még azok számára is, akiknek a szakmai támogatás, tudás és tapasztalat a rendelkezésükre áll. Ugyanakkor egyre többen és többen kapcsolódnak be online tanulási formákba a közoktatásban, a felsőoktatásban és a felnőttoktatásban is, így a téma nemcsak aktuális, hanem egyenesen sürgető. A másik fontos érvünk, hogy jelenleg Magyarországon, azaz magyar nyelven ilyen jellegű szakirodalom nem érhető el – számos kötet, kiadvány, gyakorlatgyűjtemény lelhető fel az interneten, de olyan, amely kifejezetten az online facilitálás fogalomrendszerét, hátterét és gyakorlatát – a társszakmákkal együtt, annak komplexitásában – járná körbe, majd ehhez gyakorlatias eszközöket kínálna, nem találtunk. Mi sem bizonyítja ezt jobban, hogy a Felhasznált irodalom fejezetben alig találni hazai forrást – a kötet ezáltal igazi novum, hiánypótló alkotás, amely nemcsak összefoglalja, hanem szintetizálja is az el-

<sup>1</sup> <https://www.facebook.com/Atanulasjovoje>

múlt évtized irodalmát, gyakorlatát és tapasztalatait is. A harmadik érvünk prózaibb, de nem kevésbé releváns. A kiváló szerző *Dr. Tóth-Mózer Szilvia*, számos hazai könyv és publikáció szerzője, az úttörőnek számító Nyílt kurzusok tervezése c. MOOC szakmai koordinátora és egyik szerzője; valamint e kötet szerkesztője, egyes részekben inspirálója, a Nyílt kurzusok tervezése társszerzője, A tanulás jövője MOOC ötletgazdája és négy éven át (2019–2022) szakmai vezetője, *Farkas Bertalan Péter* a téma iránt meglévő elköteleződése és közel tízéves közös szakmai múltra visszatekintő, sok ponton összekapcsolódó pályája. A közös munka és a tanulás támogatásába vetett közös hitünk táplálta e kézikönyv megszületését. Abban bízunk, hogy ez az erős szakmai elköteleződés, a kötet narratív jellegét oldó – személyes, a valósággal nagyfokú hasonlóságot mutató – történetek érdekessé és emberivé, a fejezetekben megbúvó eszközök, értékelőtáblák, segédanyagok pedig igazán hasznossá teszik e kötetet.

A közös munka pedig nem áll meg – annyi nyersanyag, irodalom és forrás került feldolgozásra, a téma feszességének megtartása miatt pedig annyi hasznos és izgalmas széljegyzet maradt beszerkesztetlenül, hogy ez kívánja a folytatást.

*Tartsanak velünk – üdvözet a tanulás jövőjében!*

**Farkas Bertalan Péter**

*a Tudásmenedzsment csoport vezetője 2017–2022 között*



## A SZERZŐ ELŐSZAVA

*Mit is jelent facilitálni?* Facilitálni annyit tesz, mint segíteni másokat azért, hogy egy folyamatban eredményesen vegyenek részt, megoldást találjanak egy problémára vagy megegyezésre jussanak egymással. Miközben a facilitátornak semlegesnek kell maradnia, fontos a részvétel ösztönzése, a folyamat irányítása, de nem dominálása, hogy a csoportban minél több kreatív ötlet születhessen meg.

A folyamat jelen esetben *tanulási folyamat*, ahol az egyéni tanulás támogatása mellett a hangsúly a közösségformáláson, a társas tanuláson van. A facilitátor nem tud a résztvevők helyett tanulni, vagy egymaga eredményre jutni, de a kurzus (tanulási) céljait szem előtt tartva segíti a résztvevőket, saját céljaik, elvárásaik figyelembevételével. Elfogulatlan, amikor beszélgetést irányít, óvatos a saját véleményének megfogalmazásakor, ügyesen él, de nem él vissza vezetői szerepével, ugyanakkor ösztönzi a résztvevőket a közös gondolkodásra, problémamegoldásra. Mindezt persze egy online facilitátor akkor tudja kivitelezni, ha ennek a leírásnak megfelelő módszertannal tervezett kurzusról vagy eseményről van szó, ahol érték az eszmecsere, az új utak és kapcsolatok felfedezése és olyan produktumok előállítása, ami korábban nem létezett.

A kézikönyv mindenkinek szól, aki lelkes, de még nincs sok tapasztalata az online tanulás tervezésében, kísérésében, ugyanakkor sok újat mondhat annak is, aki a tanítási tapasztalata során főként gyerekekkel és serdülőkkel foglalkozott.

Az *Online kurzusok – A tanulás jövője – Fókuszban a facilitátor* segítséget nyújt abban, hogy mit jelent a facilitálás, és milyen jellemzői vannak az online tanulási környezetben, akár egy **tömeges online kurzusban**. A kötet rávilágít arra, hogy mik a **jó facilitátor jellemzői**, milyen **szerepekben**, feladatokban kell jeleskednie. Jó hír, hogy mindez jól tanulható, és ugyan a facilitátor sem a **tananyagtervezői/-fejlesztői**, sem az **oktatói/tanári**, sem a **tutori** szerepkörrel nem azonos, mégis az ilyen jellegű szerepkörökben szerzett tapasztalatok jól kamatoztathatóak a saját facilitátori gyakorlat megalapozásában, illetve hasznos tudni, hogy a **kurzustervezés és tanulásszervezés** során hogyan segíthetik egymást, támaszkodhatnak egymásra ezek a szerepek.

### A könyv felépítése

Ez a könyv *kézikönyv*, jól követhető folyamatleírásokkal, útmutatókkal és ellenőrzőlistákkal. A magját mégis a történetek adják, amelyek leginkább az első fejezetben dominálnak. A *Történetek a facilitátori munkáról* fejezet célja, hogy illusztrálja, amit a későbbi fejezetek még kibontanak, és bevezessen az online tanulás, tanítás, facilitálás alapvető fogalmaiba. Bemutat továbbá koncepcionális kérdéseket is: miért érdemes online kurzusokat tervezni, miben különbözik egy online kurzus egy offline tankönyvtől vagy online tananyagtól, miért kell egy kurzust facilitálni, milyen tevékenységen keresztül valósul meg ez a facilitálás, mi a jelentősége annak, hogy az online térben zajlik a tanulás és a munka. Arra is kitér röviden, hogy milyen, ha nincs facilitálás.

A második fejezet *A facilitátor társai és segítői* címet viseli. Az online tanulás gondos előkészítést és sokféle szakértelmet igényel. Ebben a részben sorra kerülnek azok a szereplők, akik a munka különböző szakaszaiban szükségesek, indokoltak, vagy csak egyszerűen nagyon jó, ha jelen vannak. A fejezet célja bemutatni az online kurzusok és tanulási események tervezésében, kidolgozásában, működtetésében, értékelésében és fejlesztésében résztvevő szereplők funkciójuk szerinti sokféleségét. Bizonyos szerepek gyakran össze is mosódnak, egyesek különleges szakértelmet kívánnak meg,

mások háttérbe szorulnak vagy kevésbé tisztázott, hogy hogyan és miért kellene erőforrást rendelni hozzájuk. A fejezet azonban amellettt érvel, hogy az online kurzus vagy online esemény sikerének biztosításához fontos végiggondolni, hogy kik lesznek bevonva és mikor, hogy az érintettek érdemben járulhassanak hozzá a résztvevők elégedettségéhez és a kurzus/esemény céljainak elérését is hatékonyan segíthessék elő. A szakemberek közötti együttműködést támogatja, ha mindenki tisztában van az elvárásokkal, és tudja, hogyan építsen a többiek munkájára. A szerepértelmezés megkerülhetetlen a harmonikus közös munkához.

A *facilitátori munka folyamata* az olvasó számára, az első fejezetben bemutatott történetekből és szerepekből, valamint a második fejezetben leírt szereplők elkülönítéséből már nagy vonalakban kibontakozott. Ez a fejezet részletekbe menően ismerteti a folyamat útvesztőit. Mit is csinál egy facilitátor? – Amit a kurzusrésztvevők látnak belőle, az már csak a jéghegy csúcsa: azonban az-az út, amit időközben bejár, hogy szerepét legjobb tudása szerint betölthesse, rejtve marad. A fejezet célja folyamatában bemutatni a facilitátor tevékenységét, ami az általános szakmai felkészüléstől a megrendelővel való egyeztetésen át a tervezési folyamatokban való részvételen keresztül a kurzusrésztvevők által is látható, érzékelhető facilitálásig terjed, és amelynek még ott sincs vége. A fejezet gyakorlati fogódzókat kínál olyan kérdésekben, mint hogy milyen gyakorlatgyűjteményeket érdemes ismerni, forgatni, milyen tanulótervezési és -szervezési pontokon fontos a facilitátornak jelen lenni, miképpen befolyásolhatja kedvező irányba a résztvevők tanulását, munkáját, milyen alapelveket fontos szem előtt tartani, valamint milyen protokollokat és rutinokat szükséges kidolgozni.

Minden munkakörben fontos, hogy meg lehessen ítélni és élni az eredményességet. Hány kurzusrésztvevő teljesítette a kurzus követelményeit? Mekkora arányban morzsolódtak le? Milyen pontszámokat értek el? Az eredményességet sokszor számokban mérik, A *facilitátori munka értékelése* című fejezetben azonban a mennyiségi értékelés mellett minőségi szempontokat is bemutatunk. A facilitátor munkája összetett, számos tényező van rá befolyással. Érdemes nagyító alá venni az online kurzus sajátosságait, a kurzusrésztvevők jellemzőit, a kontextusból adódó specifikus adottságokat. A fejezet a facilitátoroknak ön- és társértékelésre alkalmas eszközöket, önreflexiót támogató kérdéssorokat, ellenőrzőlistákat kínál, a kurzusrésztvevőktől történő visszajelzések gyűjtésével kapcsolatban tesz javaslatokat, és a kurzusszolgáltató (provider) szemszögéből is felveti az értékelés lehetőségeit. A fejezet kitér a minőségbiztosítás érdekében a facilitátorok kiválasztására is.

Az *Én mint facilitátor* fejezet olyan kérdéseket dolgoz fel, mint hogy hogyan is gondolkodik a facilitátor a tanulásról, a technológia használatáról. Milyen ismeretek, képességek, attitűdök szükségesek ahhoz, hogy valaki facilitátorrá válhasson? Egy téma szakértője? Oktató? Tanár? Kommunikátor? Pszichológus? Technikus? Ellenőr? Hajcsár? A facilitátor felkészültsége nem csak bizonyos (tudomány)területhez kapcsolódik. Facilitátorrá válni, a saját támogató-kísérő szerepet értelmezni nem is annyira egyszerű feladat, mint amilyennek elsőre tűnik. A facilitátori munkára való egyéni felkészülés során érdemes azonosítani azokat az affinitásokat, attitűdöket, személyiségvonásokat és képességeket, amelyek a facilitátori munkában segíthetnek, azokat, amelyek hátráltatnak, azokat, amelyeken dolgozni kell, és fontos megtalálni az önképzés megfelelő formáit is. Ezekben a kérdésekben igyekszik támpontokat nyújtani ez a fejezet az olvasó számára.

Hogyan lehet figyelemmel kísérni egy fórumbeszélgetést? Hogyan alakíthatók egymástól függetlenül dolgozó résztvevői csoportok? Hogyan érhetőek el a tevékenységekkel lemaradó kurzusrésztvevők? A *Facilitátori munka a Canvas tanulásmenedzsment rendszerben* című fejezet célja a Canvas tanulásmenedzsment rendszer eszköztárának, lehetőségeinek bemutatása a facilitátorok számára, hogy tisztában legyenek azzal, miképpen követhetik a részvételt, előrehaladást, és a kurzustervezés és implementáció során milyen szempontokat szükséges érvényesíteni, hogy a munka kiszámíthatóbb és kiegyensúlyozottabb legyen számukra és a kurzusrésztvevők számára is.

A könyv a szakirodalmi ajánlások mellett a szerző egyedi tapasztalataiból építkezik. Ezekből kiderül, hogy milyen fordulatokat hozhat egy-egy döntés, hol érdemes megállni, elgondolkodni, mi a szerepe a bemutatott szempontoknak. A tudatosság szintjére szeretne emelni olyan kérdéseket, amelyeken sok múlhat, ugyanakkor néha még felvetni sem sikerül idő, pénz, energia, szakértelem és a megfelelő kommunikáció hiányában.,

Nem csak sikereket kívánunk bemutatni, van, amikor két rossz megoldás közül kell választani, ezekben az esetekben sokkal nehezebb mérlegelni, mint egy egyértelműen rossz alternatíva helyett egy jót alkalmazni.

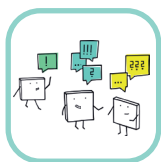
A kézikönyvekre jellemző sajátosságok és a személyes történetek megosztása is azt a célt szolgálják, hogy az olvasó minél hatékonyabban tudja leszűrni azokat a tanulságokat, lesse el azokat a fogásokat, amelyekkel sikerre viheti saját vállalkozását.

A könyv egyes témaköreinek feldolgozásához fontos kapaszkodót jelentenek a saját gyakorlatból származó szakmai élmények, amelyekre szükség lesz, hogy bizonyos eszközöket alkalmazni tudjon az olvasó. Ha már van a háta mögött tapasztalat, akkor visszagondolva ezekre, ki lehet próbálni néhány eszközt. Ha még előtte van a facilitátori tevékenységnek, most készül rá, akkor pedig megtakaríthat időt és energiát, ha követi az ajánlásokat, de legalábbis végiggondolja, hogy mit is lenne célszerű megtudnia, megterveznie, leszűrnie a tevékenységével kapcsolatban.

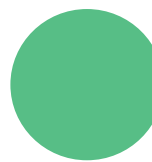
Hogy a leglényegesebb pontokat később is megtalálja, érdemes lesz kiemeléseket, könyvjelzőket, jegyzeteket alkalmaznia (ezt az online olvasás során is megteheti az elektronikus dokumentumban, de kinyomtatva is egészen hasznosak lehetnek!). Bizonyos oldalakat, sablonokat, ellenőrzőlistákat egy az egyben is nyomtathat, vagy tovább szerkeszthet, ha a gyakorlati munkája egy-egy pontján szeretné bevetni.

A kézikönyv konkrét **eszközöket, gyakorlatokat** ajánl, hogy a facilitátorok az online kurzusokban is minél hatékonyabban elősegíthessék a **résztevők közti tapasztalatszerzést, az online együttműködést és az interaktivitást.**

Ezeket az eszközöket és gyakorlatokat keretes szövegekként, színes (türkiz) háttérrel lehet megtalálni a kézikönyvben.



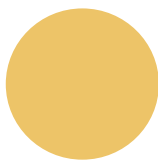
A facilitátorok és a facilitátori munka előkészítői számára sablonok és konkrét, szövegszerű ajánlások állnak rendelkezésre. Ezek színes, zöld keretes szövegekként bukkannak fel az olvasó számára.



A kurzustervezés során már érdemes gondolni arra is, hogy hogyan lehet megfelelni a kurzus célközönségének, a kurzusrésztevőknek, hogyan lehet a kitűzött tanulási célok elérésében segíteni őket, és ezt a segítséget, a facilitálást, hogyan lehet majd utólag átgondolni, és mikor tekinthető sikeresnek a facilitátori munka. Az online kurzusok sikerességének megítélésekor nagyon sok tényező játszik szerepet, ebben a kézikönyvben megtalálható néhány olyan eszköz, ami segíti a **kurzusértékelést, a**

kurzusrésztvevők és a facilitátorok önértékelését is. A gyakorlatok közül néhány az önreflexiót, illetve az egymásnak való visszajelzést támogatja.

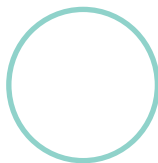
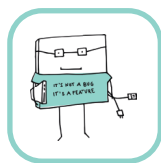
Ezeket az eszközöket és gyakorlatokat keretes szövegeként a sárga háttérrel lehet majd megtalálni.



A kötet szakirodalmi forrásokra, blogokra, cikkekre, online alkalmazásokra, valamint tutorial videókra is támaszkodik. Ezek összegyűjtve a kötet végén, a *Felhasznált irodalom* című fejezetben találhatóak meg. Ahol idézet vagy parafrázis szerepel, ott szövegközi hivatkozás látható.

Az online kurzusok technológiai, és ehhez kapcsolódóan néha módszertani lehetőségeit is meghatározza az, hogy milyen keretrendszerben folynak. Ezek változatos online platformok lehetnek, kezdve a közösségi médiától az eleve tanulásmenedzsment célokra fejlesztett keretrendszerekig. Ez a könyv – a meglévő sokéves mély tapasztalatok és az innovatív szemlélete miatt – kifejezetten a nyílt forráskódú **Canvas tanulásmenedzsment rendszer** műszaki paramétereit és adottságait veszi figyelembe.

Ezek a rendszerre jellemző specifikumok, ismertetőik keretes szövegben kerülnek kiemelésre.



A könyvet forgatva látni fogja, hogy nem elvárható, hogy egy csapásra minden téren egyformán jól teljesítő online facilitátor legyen, de segíti a felkészülését és fenntartja a lelkesedését, hogy a lehető legjobbat nyújtsa azoknak, akikkel együtt fog dolgozni.

Reméljük, hogy *A tanulás jövője – Fókuszban a facilitátor* című könyvünk segítségével lesz

- az online facilitatori szerep megértésében, az identitás kiépítésében és a felelősség felvállalásában,
- az online facilitator módszertani eszköztárának megismerésében, saját gyakorlatába történő átültetésében,
- a Canvas tanulásmenedzsment rendszer tanulástámogató funkcióinak áttekintésében és ki-próbálásában.

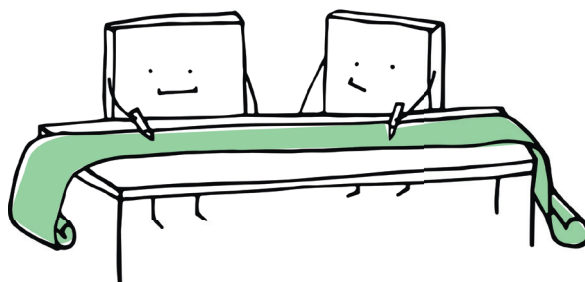
# 1. TÖRTÉNETEK A FACILITÁTORI MUNKÁRÓL

Az online tanulás facilitátorainak magabiztosan kell használni bizonyos fogalmakat, érteni a különböző megközelítések hasznát és korlátait. Ebben a fejezetben mégsem fogalomtárat alkalmazunk, hanem jelenetekből, emlékekből bontjuk ki a facilitátor néhány jellegzetes szerepét, feladatát, dilemmáját, attitűdjét, készségét. A ráközelítésekkel az a célunk, hogy konkrétumokból induljunk ki, és élettélivé tegyük a definíciókat.

**KULCSFOGALMAK:** • agenda • brainstorming • blended képzés • műhely • fejlődési szemléletmód • felhatalmazás • folyamatba ágyazott képzés • netikett • informális tanulás • nem formális tanulás • személyes tanulási környezet • módszertani repertoár • keretek • lemorzsolódás • önszabályozó tanulási képesség • MOOC • SPOOC: self-paced (önjáró) kurzusok • aszinkron • szinkrón • fél-szinkronitás • kurzusdesigner • webinarium • world café módszer • breakout room

## A tervező

– *Hány perc? – hangzik kissé türelmetlen válasza, de én így is örülök, mert sikerült átvinnem, elfogadta a gyakorlatra vonatkozó ötletemet. Egy asztal két oldalán, egymással szemben ülünk, ő a monitorját nézi, én őt nézem, hogy jól lássam, mit szól, jó lesz-e akkor ez így. Mindketten a laptopunk képernyőjére pillantunk, megosztott táblázatunk üresen ásózó cellájára: tényleg, hány perces is legyen akkor ez a gyakorlat? A közös ötletelést, **brainstormingot** jobban szeretjük személyesen, még ha ehhez nehéz is megtalálni a megfelelő időpontot. Mindketten fáradtak vagyunk, talán most benne kevesebb az energia, de előre kell lépnünk a tervezésben, mert nem lehet utolsó pillanatra hagyni. A szükséges előkészületek ütemezéséről nem is beszélve. Nincs egyszerű dolgunk, mert ketten fogunk facilitálni egy számunkra teljesen ismeretlen pedagóguscsoportban, amely egy projekt keretében hosszabb ideig fog együttműködni, és a tagjai egymásnak is idegenek. Mégis szakmai teammé kell válniuk.*

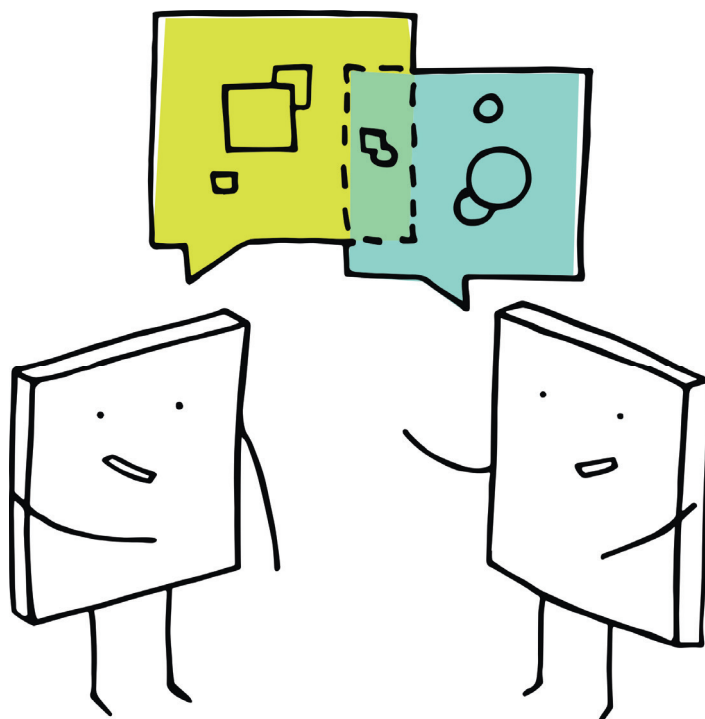


Idő	Eleje	Vége	Témakör	Tevékenységek és módszerek leírása	Tevékenység célja	Tréneri munkamegosztás	Fejlesztő értékelő-eszközök	Segédanyagok, források	Segédanyagok állapota / elérhetősége

A társfacilitálás során nem elég, hogy közös nevezőre kell jutni, hogy a képzési napokon mi fog történni, amivel egy egész éves tanulási folyamatot és együttműködést lehet megalapozni, de gondolni kell arra is, hogy a **dinamika** online és offline is jól működjön a facilitátorok között.

A **tematika** egy kotta, amiből a társfacilitátorok közösen játszanak: akkor jó, ha a résztvevők számára észrevétlen marad, az esemény pedig magával sodró, logikus felépítésű és természetes. Nehéz, hogy a tanulási célokat szolgáló gyakorlatok jól el is különüljenek egymástól, de végül egy szerves egésznek alkossanak. Mindegyiknek van eleje és vége, indokolt mélységű reflexiója, megbeszélése a résztvevőkkel. Egy nem megfelelő részletességgel kidolgozott tevékenység értetlenséget, egy rosszul belőtt időtartam unalmat vagy idegességet, egy funkcióatlan gyakorlat vagy előadás elégedetlenséget szülhet. A terv a facilitátor eszköze, ugyanakkor nem szabad mindenáron erőltetnie, és nem szabad a csoportjára haragudnia, amiért nem úgy reagálnak, ahogyan várta, vagy ha az eredetileg elképzelt ütemezéshez képest jelentős lemaradás következik be. *A csoporton nem lehet számon kérni a terv hiányosságait.* A facilitátor ilyen értelemben tehát nem kényszerítő erejű autoritás, nincs érdeellentétben a csoporttal, mégis ő a letéteményese annak, hogy meghatározott cél felé haladjanak. Ennek a kísérésnek fontos eleme a keretek, illetve a biztonságos és ösztönző légkör megteremtése.

A társfacilitálást tovább nehezíti, ha a képzés **blended**, azaz kevert: vannak benne jelenléten alapuló **offline** képzési alkalmak, és van az ezek között hídként funkcionáló **online** tanulásmenedzsment rendszer, ahol tananyagok és feladatok várnak a résztvevőkre, és kommunikációs csatornaként is szolgál, hogy kapcsolatban maradhassanak egymással mind: a résztvevők és a facilitátorok. A blended típusú képzéseken alaposan át kell gondolni, hogy mi történjen a jelenléti alkalmakon, és mit érdemes inkább az online térben tartani. Mindkét színtér másban erős, és komoly hiányosságokhoz vezethet, ha a facilitátor nem aknázza ki az egyikben és másokban megtapasztalható előnyöket.





## Személyes vagy online? Hogyan érdemes tervezni?

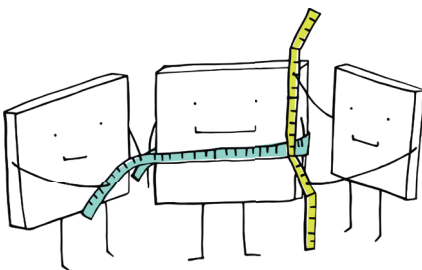
### A személyes jelenléti alkalmak teszik lehetővé, hogy

- személyes benyomást alakítsanak ki a résztvevők egymásról és a facilitátorokról;
- a facilitátor motivációt ébresszen, bemutassa elköteleződését, lelkesedését a téma iránt;
- a résztvevők és a facilitátorok azonnal reagálhassanak egymásra, élő párbeszédet folytathassanak, egymásnak visszajelzéseket adjanak, közösen játszhassanak és nevethessenek;
- az esetlegesen megtapasztalt nehézségekről beszéljenek, a korlátokat leépítsék, a közös erősségeikre fókuszálhassanak és azokra építsenek;
- a technológia használatával kapcsolatban kevésbé magabiztos résztvevők is jobban érvényesülhessenek, segítséget kérjenek és kapjanak;
- a résztvevők egymással is kapcsolatot építsenek, informális beszélgetésekbe kezdjenek (már csak ezért is érdemes megfelelő mennyiségű szünetet betervezni).

### A személyes jelenléti alkalmakon

- a facilitátor ne bonyolódjon túl hosszú előadásokba, mert a résztvevők – jogosan – úgy fogják érezni, ezt videóról is megnézhetnék volna, és közben talán valami más rutinfeladatra is futotta volna az idejükből, és utazni sem kellett volna;
- bosszantó és felesleges volna olyan munkára kérni a résztvevőket, amikhez otthonukban jobban adottak a körülmények, legyen szó szoftveres vagy hardveres megoldásokról, a kivitelezésre szánható időről vagy csendes, elmélyülésre alkalmas munkakörnyezetről;
- az együtt töltött idő értékes, fontos, hogy jól gazdálkodjon vele a facilitátor. Legyen figyelemmel a résztvevők igényeire, szükségleteire;
- ne szalassza el a lehetőséget, hogy bátorítsa a résztvevők megnyilvánulásait, jobban felmérje a csoporton belüli viszonyokat, felderítse az esetleges problémákat.

## Az iránytű



A tanfolyamot *műhelynek* hívtuk, mivel a készségfejlesztés mellett határozott célja volt a résztvevők közötti kapcsolatok építése, és konkrét termék, jógyakorlat létrehozása. A műhely mindvégig a résztvevők aktivitására épített, kreatív energiákat szabadított fel, ugyanakkor számos kérdést idézett elő, amit a facilitátoroknak kellett frappáns módon megválaszolni. Ez volt a legnehezebb: sorozatosan döntést hozni arról, hogy a résztvevők jól értik-e a lényegét, jó irányba haladnak-e, jól gondolkodnak-e. Mindehhez az kellett, hogy ne csak felkészültek legyünk, de a résztvevők is lássák ezt, és elfogadják a segítő-kísérő szerepünket.

A facilitátor kezében a tananyag és a gyakorlatok eszközök, amelyekkel segíti a csoportot, hogy az elérje a céljait. A facilitátor személye kulcsfontosságú, ha az egyéneknek nem csak lexikális ismereteket kell elsajátítani, hanem készségekre kell szert tenniük, szemléletüket kell formálni, attitűdöket

kell kialakítani bennük. A facilitátor magyaráz, kifejti, összekapcsol, úgy segíti az anyag feldolgozását, hogy a folyamat élménnyé válik, a résztvevők pedig megélik, hogy képesek fejlődni, együttműködni és eredményesnek lenni abban, amit csinálnak. A tudás nem egy dobozba zárható ajándék, amit odaadhatunk másoknak egy címkével: tessék, erre van szükség. *Mindaz, amit megismerünk, kapcsolódni szeretne valami máshoz, amit már ismerünk.*

A facilitátor gondolkodni, továbbgondolni, problémát megoldani segíti a résztvevőket. Ennek része, hogy visszajelzéseket ad, inspirál, kritikát fogalmaz meg, továbblendít, kihozza az egyénből és a csoportból a legjobbat. A személyre szabottság, a kognitív jelenlét, a kreatív problémamegoldás azt a célt szolgálja, hogy hasznosítható tudásra tegyenek szert a résztvevők.

### Ellenőrzőlista facilitatori visszajelzéshez

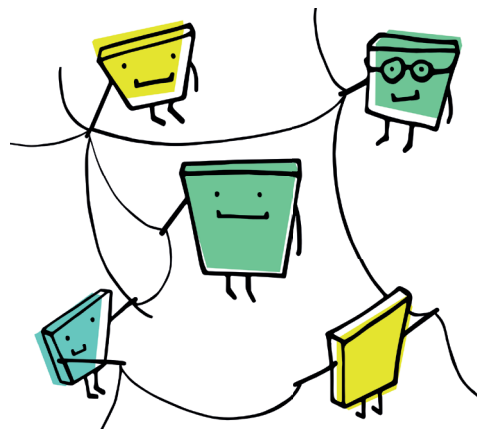


- Szavaimat ahhoz igazítom, akinek a visszajelzést adom. Figyelembe veszem, hogy honnan indult, hol tart, mi a célja.
- Specifikus visszajelzést adok, kerülöm a sablonokat, a semmitmondó dicséreteket és a negatív megnyilvánulásokat is. Aki a visszajelzést kapja, biztos lehet benne, hogy a visszajelzésnek ő a címzettje, be tudja azonosítani, hogy mivel kapcsolatban kapja.
- Világossá teszem a visszajelzéseim és az értékelés funkcióját.
- Visszajelzésem fejlődési szemléletmódot (Dweck, 2015) tükröz. Bátorítja a folyamat résztvevőjét, hogy képes javítani a teljesítményén, új szempontokat beépíteni, csiszolni a megoldásain. Értékelem az erőfeszítéseket.
- Szóhasználatommal is figyelek rá, hogy motiváljam a résztvevőket. Nem gyengeségeket látok, hanem fejleszhető területeket.
- Tisztázó kérdéseket teszek fel, ha nem világos valami, segítem a gondolatok kifejtését, az ötletek végiggondolását és kidolgozását.
- Nem személyeskedem, a jellemre nem teszek negatív értékelő megjegyzést. A tiszteletet nem kell kiérdemelni, mindenkinek alanyi jogon jár a csoportban.
- A lehetőségekhez mérten azt a kommunikációs csatornát és azt a formátumot részesítem előnyben, amely megfelel a közös normáknak, elvi döntéseknek és a legmegfelelőbb a folyamat résztvevőinek. Gondoskodom róla, hogy a résztvevők a legjobb színben tűnhesse-  
nek fel egymás előtt, nem csorbítom tekintélyüket, nem vonom kétségbe hozzáértésüket.
- A visszajelzésem tényeken alapul és segítő szándékú.
- Ha értékelek, a résztvevőkkel előre egyeztetett szempontok mentén teszem.
- Nem dicsérek indokolatlanul, mert az üresen cseng, de mindig keresem az erősségeket, amiket példaként állíthatok mások elé. Figyelek rá, hogy a visszajelzésem ne csak negatív elemeket tartalmazzon.
- Mindig adok további szempontokat, forrásokat, kontextust, még a legjobb munkák esetén is. Nem azért, mert elégedetlen vagyok, hanem mert mindenkinél van egy szint, amit szem előtt tarthat. Segítek kitűzni a következő célt.
- Ha visszajelzést adok, akkor az nem kinyilatkoztatás. Nyitott vagyok rá, hogy megvitassuk, hogy a visszajelzés beszélgetéssé váljon.
- Amennyire csak lehetséges, az indirekt visszajelzésekhez folyamodom. Inkább kérdezek, megjegyzéseket teszek, amelyek újabb körülményeket vetnek fel, és ezekkel terelem a gondolkodást, az ötlet fejlesztését és kidolgozását.



Az iránytű szerepe lehet túl kényelmes és túl kényelmetlen is.

Ha a facilitátor számára a szerep túl komfortos, akkor félő, hogy belesodródik a mindentudó szerepbe. Ennek következtében előfordulhat, hogy kevésbé gondolkodik a visszajelzéseiről és ez hátrányossá válhat. A résztvevők egy része túlzott függésbe kerülhet tőle, más része pedig nem biztos, hogy elfogadja a szakértelmét. Mit lehet tenni ellene? A tanulási folyamat résztvevőit indirekt módon kell támogatni, kérdésekkel segíteni konkrét tanácsok helyett, hogy valóban esély legyen személyre szabott visszajelzéseket adni, és megérteni a kontextust, amiben a folyamatok végbemennek.



Ha ez a szerep nem komfortos, előfordulhat, hogy a facilitátor megpróbálja élet venni szavainak, kicsit komolytalankodni, ironizálni. A humor és az önkritika általában szimpátiát kelt, jó személyközi kapcsolatokat eredményez, és az egyén érettségét, integritását mutathatja, de érdemes csínjában bánni vele, hogy ne veszítse a csoport szem elől a céljait.

Súlytalanítja a facilitátor szavait, ha túl halkán, meggyőződés nélkül beszél, nem tudja képviselni azokat az elveket, eljárásmodokat, amiket tanít. Ha bizonytalan a válaszaiban, azt a résztvevők megérik, és könnyen hiteltelenné válik. Éppen ezért, akkor szabad csak a facilitátori munkát elvállalni, ha azonosulni tud a célkitűzéseivel.

Mit jelent a *felhatalmazás*? A felhatalmazás azt jelenti, hogy a résztvevők képessé válnak arra, hogy minél inkább ők is eldönthessék, hogy jól dolgoznak-e. Értékelőtáblával, szempontsorral, ellenőrzőlistával segítheti elő a facilitátor az instrukciók értelmezését, a helyes önértékelést. Facilitátorként a tudást nem megtartja magának, hanem megosztja azokkal, akikkel együtt dolgozik.

## A játékmester

*Budapest, Bikás park. A geolokációs piknik résztvevői csapatokban róják a park egyes részeit, okostelefonnal a kezükben. Facilitátor hősünk a 40 fokos nyárban egy ligetes részben csak megfigyel, élvezi a jól megtervezett foglalkozás gyümölcsét. Azért a keze ügyében az agenda, a menetrend, de minden rendben. Az alkalom célja a közösség építése, a kapcsolatok megerősítése, közös élmények szerzése, és mivel pedagógusoknak témába vág, mintegy mellékesen: egy geolokációs játék megismerése, ami a tanítás során is kamatoztatható. A piknik résztvevői ugyanis már több mint fél éve tagjai egy szakmai műhelynek, ami online és offline tanulási alkalmak teremtésével készíti fel őket a digitális pedagógiában rejlő lehetőségek beépítésére saját gyakorlatukba, és arra is, hogy más kollégákkal hogyan működjenek együtt.*

A tanulás nem csak formális keretek között, iskolákban, szervezett tanfolyamokon mehet végbe. A facilitátor feladata lehet előmozdítani az **informális** és **nemformális** tanulás létrejöttét kollégák, egy szakma képviselői vagy hasonló érdeklődéssel bíró emberek csoportjaiban. Ehhez mindenekelőtt a közösség megteremtésére, online pedig a hálózat kialakítására lesz szükséges. A gyakorlatok abban segítenek a facilitátornak, hogy a csoport tagjai

- megismerjék egymást, kialakuljon a bizalmi légkör;
- ráébredjenek arra, hogy tudnak és akarnak egymástól tanulni, egymással együttműködni;
- azt érezzék, hogy kapcsolódni szeretnének egymáshoz.

Ezek lesznek az alapjai a tanulóközösség megteremtésének. A **nem formális tanulás** a hagyományos iskolarendszeren kívül, de szervezett keretek között zajló, határozott céllal történő tanulási formákat takarja. Az **informális tanulás** viszont kötetlen, sokszor észrevétlen körülmények között megy végbe (Coombs és mtsai, 1973).

A közösségi médiának köszönhetően az ismerőseink bejegyzéseiből táplálkozó hírfolyamunk is a napi tájékozódásunk része. Attól függően, hogy kik az ismerőseink, milyen csoportoknak vagyunk a tagjai és miket kedvelünk, körülvesz minket egy ún. **filterbuborék**, ami jó eséllyel a **személyes tanulási környezetünk** (Dabbagh, Kitsantas, 2012) értékes része. Nap mint nap informális módon tanulhatunk. *Ahhoz azonban, hogy jól működjenek az online szakmai csoportok, időnként gondoskodni kell a résztvevők közötti kapcsolatok erősítéséről*, aminek módját online és offline is meg lehet találnia egy ügyes „játékmesternek”.



### Tippek online tanulóközösségek építéséhez

- A tanulóközösségek akkor igazán sikeresek, ha a résztvevőknek azonosak a munkájukkal kapcsolatos értékeik és céljaik. A facilitátor gondoskodik róla, hogy ez a felszínre kerüljön.
- Fontos a tagok bátorítása, hogy osszák meg egymással ötleteiket, forrásait és eszközeit. Lehetőség szerint adjanak egymásnak nyílt visszajelzést. A kölcsönös elismerés ösztönzi az összetartozás érzését.
- A tanulóközösségeknek érdemes rendszeresen találkozniuk, ez növeli az elköteleződést. Ha nem lehetséges személyesen, a valós időben történő online események, beszélgetések is hasznosak lehetnek.
- A tanulóközösség kialakításakor érdemes szem előtt tartani, hogy kölcsönös bizalomra és tiszteletre épüljön. Ehhez **netikett**et is ki lehet alakítani, ami magában foglalja a viselkedéssel kapcsolatos szabályokat, elvárásokat és normákat.
- A tanulóközösségek kialakíthatók úgy, hogy egy vagy két tag vezető szerepet vállal, és a többiek részvételét ösztönzi.

## A kreatív

Fontos tényező az idő, hogy ki lehessen érlelni a gondolatokat. Az is igaz viszont, hogy *a felkészülés képes kitölteni a rendelkezésre álló időt, ezért fontos, hogy a facilitátor vagy facilitátorok felelős döntést hozzanak arról, hogy mennyi időt szánnak a felkészülésre és mikor jön el a pont, amikor „el kell engedniük” és újtárra kell indítaniuk a folyamatokat*. Sokat segít a széles **módszertani repertoár** abban, hogy a facilitátor a megfelelő eszközökkel érje el az alkalom célját.

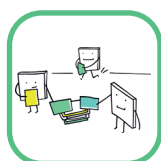
A módszertani repertoár szélesítéséhez érdemes böngészni gyakorlatgyűjteményeket, tematikus blogokat, webinárium-felvételeket keresni a YouTube-on, a Pinterest oldalán posztot, infografikát vagy akár feladatlapokat.

Amennyiben a keresésnek határozott célja van, úgy a gyakorlatok közül a legtöbb gyűjteményben gyorsabban lehet választani, mert a szerzők, szerkesztők különböző szempontok alapján osztályozták azokat.

Az alábbi szempontok gyakoriak:

- Funkció
- Csoportméret
- Helyigény
- Időigény
- Eszközigény
- Előzetes felkészülés
- Zajsztint
- A résztvevők szükséges ismeretei vagy kompetenciái

A gyakorlatok alkalmazása más-más csoportban és időben eltérő minőséget eredményez. A résztvevőknek köszönhetően egyedülálló lesz minden webinarium és kurzus. Fontos a gyakorlatok adekvát értelmezése és felhasználása, hiszen attól, hogy olvasta őket a facilitátor, még nem tudhatja biztosan, hogy majd működnek-e az ő csoportjában.

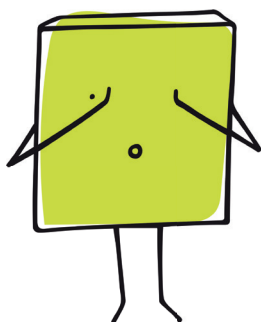


### Ellenőrzőlista gyakorlatok adaptálásához

- A gyakorlat fogadtatása várhatóan pozitív lesz. Nem fog a résztvevők ellenállásába ütközni (pl. túl komolytalannak, intimnek vagy a témától elrugaszkodottnak gondolhatják).
- A gyakorlat elvégzéséhez rendelkezésre áll minden eszköz és anyag.
- A gyakorlatok nem öncélúak, jelentőségük van a résztvevők szemében, és segítik a tanulási célok elérését.
- A gyakorlatok jól kapcsolódnak egymáshoz, egymásra épülnek, fokozatosan mélyítik egymást, nincsenek döccenők, üresjáratok.
- A csoport várhatóan nyitott a gyakorlat megbeszélésére, a reflexióra.
- A facilitátornak van terve arra, hogy amennyiben időbeli csúszás alakulna ki, úgy menet közben újra tud tervezni, hogy az alkalom attól még koherens egészet alkosson, és ne maradjon hiányérzete a résztvevőknek.

Kellő szakmai alázattal kell forgatni a gyakorlatgyűjteményeket, és alaposan át kell gondolni, hogy hogyan adaptálható sikerrel más jógyakorlata. A kreativitásra akkor is szükség van, ha látszólag kész recepteket lát maga előtt a facilitátor, mert ezek mindig csak kiindulópontot jelentenek a munkájához. Tapasztalat, jó intuíció és az adott csoport megfelelő ismerete szükséges hozzá, hogy a résztvevők úgy érezzék, a gyakorlatok valóban nekik szólnak.

## A támogató



*Szombat este van. Egy hat hetes online kurzust facilitálunk két társfacilitátorral. Ugyan nem ígértük, hogy hétvégén is olvassuk a fórumokat és az üzeneteinket, de mégis szeretném tudni, hogy mi újság a résztvevőkkel. Sejttem, hogy hétvégén több idejük van foglalkozni az anyaggal, ezért kérdéseik, nehézségeik is adódhatnak. Jól teszem-e hát, hogy a pihenésre szánt időmben ajtót nyitottam a munkának? Rekreációs szempontból semmiképp. A kurzus szempontjából talán, hiszen megmutattam, hogy egyáltalán nem közömbös az, hogy a kurzus résztvevői hogyan boldogulnak a tananyag feldolgozásával, a kurzusban való előrehaladással.*

Egy online kurzusban a résztvevők ugyanúgy emberek, mint a hétköznapiakban: azaz jellemzően nem robot módjára tanulnak, hanem vannak érzéseik, amelyeket nem kerülhetünk meg. Jó esetben ezek pozitívak, például örülnek a hasznosítható tananyagnak, a támogató közösségnek, az új módszereknek. A fórumokban kifejezhetik lelkesedésüket, motivációjukat, kapcsolódási igényüket, hálájukat, ugyanakkor, ha nehézségekbe ütköznek, hangot adhatnak elégedetlenségüknek, frusztrációjuknak; ha magányosnak érzik magukat az online kurzusban, könnyen marginalizálódhatnak, elhallgatnak, lemaradnak, konfliktusba keveredhetnek egymással vagy akár a facilitátorral is. A facilitátor már a munkája tervezése során sokat tehet az online kurzus kiegyensúlyozott működéséért, amikor a tananyagot és a tevékenységeket az online kurzusfelületen elhelyezi, de éppen ilyen lényeges az is, ahogyan a kurzus valós idejében menedzseli a kommunikációt és a visszacsatolást.

Az online kurzusokban óriási teher kerül a facilitátor vállára. Ezért rendkívül fontos, hogy a facilitátor és a résztvevők számára is világos keretek álljanak rendelkezésre. A **keretek** játékszabályok, amelyek révén kiszámíthatóvá válik a működésmód. Védi a résztvevőket a fölösleges aggódástól, ha például nincs 24 órán belül értékelve egy beadandójuk, mert a facilitátorok az értékelést csak 48 órán belülre ígérik. És persze védi a facilitátorokat is, hogy keretek között tarthassák az online munkát, ami a kurzus résztvevői számától a tananyag és a feladatok jellegétől függően intenzív igénybevételt jelenthet.

Fontos definiálni a facilitátor szerepét a folyamatban, mely pontokon és hogyan tud nemcsak reaktív módon, hanem a problémák elé menve proaktívan támogatni minden kurzusrésztvevőt abban, hogy gond nélkül haladjon.

Az online tanuláshoz általában könnyebb hozzáférés, azonban alacsonyabb fokú elköteleződés társulhat. Különösen igaz ez a nagy létszámú, fakultatívan végzett online kurzusok esetében.

Mit jelent a lemorzsolódás? A **lemorzsolódás** alatt online kurzusok esetén azt értjük, hogy bizonyos résztvevők nem teljesítik a kurzus követelményeit, számukra tanúsítvány, igazolás nem állítható ki. Ennek számos oka lehet, pláne, ha a kurzus nem kötelező, hanem érdeklődésből, szabad elhatározásból csatlakozott valaki. A tömeges online nyílt kurzusok (MOOC) esetén jellemző a 90%-os lemorzsolódás (Gütl és mtsai, 2014). Leggyakoribb okok a résztvevői oldalról a nem megfelelő időmenedzsment, az **önszabályozó tanulási képesség** hiánya (Harju és mtsai, 2018). Ritkább, de előfordul a kurzuson való részvételhez szükséges kompetenciák hiánya, és ennek ellenkezője is, amikor a résztvevő belépő szintje magasabb, mint amire a kurzust tervezték, és úgy gondolja, nem fog az elvégzéséből profitálni. Természetesen a lemorzsolódás bekövetkezhet rosszul tervezett kurzus miatt is, ahogyan a nem megfelelő facilitálás is szülhet elégedetlenséget. Lényeges körülmény, hogy mik a kurzus elvégzésének sikerkritériumai, alacsonyabb küszöb, egyszerűbb feladatok hozzájárulnak a nagyobb arányú teljesítéshez.

A facilitátor részéről is nagyfokú elkötelezettség szükséges. A kurzus ajánlott üteme szerint nem könnyű feladat meghatározni azt, hogy egy hat hétre tervezett körülbelül 30 órát igénybevevő online kurzus x kurzusrésztvevővel milyen kommunikációs forgalmat fog generálni. Ugyanakkor arra fel lehet készülni, hogy ahány helyen a résztvevőknek lehetőséget biztosít a kurzus arra, hogy megnyilvánuljanak, a facilitátoroknak vagy akár a kurzus összes résztvevőjének írjanak, azt figyelemmel kell követni. Éppen ezért lényeges, hogy egy online kurzusnak lehetőleg több facilitátora legyen, akik meghatározott témánként vagy időközönként elkülönítve foglalkoznak a résztvevőkkel. Akárcsak egy-két résztvevő is jelentős mértékben megnehezítheti a facilitátorok dolgát, így mindig kalkulálni kell azzal is, hogy legyen lelki tartalékuk. Amikor egy online kurzus facilitálása folyik, megtapasztalható, hogy pár héten belül nagyon el lehet fáradni a rendelkezésre állástól, a bizonytalanságtól, a résztvevők visszajelzéseitől vagy éppen azok hiányától. A facilitátornak mindenképpen időt kell adnia saját magának arra, hogy átgondolja a kurzus megvalósításának, facilitálásának, implementációjának tanulságait, átgondolhassa a döntéseinek helyességét és értékelhesse az elvégzett munkát.



## Az online facilitátori munka mederben tartása

Ha kellemetlennek érzi, hogy bizonyos résztvevők a tantermi órája, jelenléti tréningje szünetében vagy azt követően kérdésekkel árasztják el, és ezért az alkalom tervezett hosszához képest később végez, úgy mindenképp fel kell készülnie arra, hogy hogyan fog az online térben a résztvevők rendelkezésére állni. Online ugyanis a nap 24 órájában és a hét összes napján bármikor kaphat üzenetet a résztvevőktől, és bizony nem vet a facilitátorra jó fényt, ha nem válaszkész.

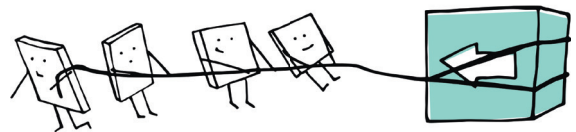
*Az alábbi tanácsok támogatják az online facilitátori munka mederben tartását.*

- Érdemes előre tisztázni a rendelkezésre állás formáit, idejét, a tipikus válaszadási időt. Túl azon, hogy van egy norma azzal kapcsolatban, hogy egy emailre milyen gyorsan szükséges válaszolni, jó, ha explicitté teszi, hogy mire számíthatnak a résztvevők.
- Fontos mederbe terelni és ebben tartani a kommunikációt, megbeszélni a résztvevőkkel például azt, hogy más csatornán, mondjuk a közösségi médiában, telefonon, magán e-mail címen ne keressék, ne zavarják Önt.
- Hasznos tisztázni, hogy milyen típusú kérdéseket hol és mikor érdemes feltenni. Például közérdekű kérdéseket a fórumban lehet elhelyezni, hiszen a facilitátor válaszából mindenki profitálhat, akiben a kérdés felmerült, ugyanakkor egyedi kérdésekkel ne terheljék a csoport tagjait.

A keretek elejét veszik a félreértéseknek, biztonságot adnak a résztvevőknek és a facilitátoroknak egyaránt.

## A csapatjátékos

*Még nem érezzük feltétlenül az ünnepi hangulatot, pedig van okunk rá: ma délben zártunk le egy hathetes tömeges online nyílt kurzust, vagyis MOOC-ot, amit hárman facilitáltunk. A lezárás kicsit sietve, de minden beállítást többször ellenőrizve ment, egy előre megírt ellenőrzőlista alapján, aminek az elemeit aztán egy konferenciahívás keretében, spontán munkamegosztással, egyszerre hajtottuk végre, időnkénti helyzetjelentéssel, nyugtázva egymás munkáját. Amikor a záró hirdetményt kiküldtük, azért megálltunk egy pillanatra. Igen, elégedettek lehetünk az elért eredményekkel. Megígértük egymásnak, hogy majd részletesen is kivesézzük a kurzusban szerzett facilitátori tapasztalatokat, de előtte pihenünk egy nagyot.*



A **tömeges, nyílt online kurzus** (angolul Massive Open Online Course, közkeletű rövidítéssel MOOC) olyan tanulási forma, amit az internet tesz lehetővé, ugyanis szabadon hozzáférhető bárki számára, a kurzusra való beiratkozáshoz nem kell felvételt nyerni egyetemre vagy fizetni egy cégnek. Nincs limitálva a résztvevők száma sem, így könnyen lehet, hogy népszerű téma esetén többszázéres kurzus indul – ekkora szám az angol nyelvű kurzusoknál nem ritka. A kurzusdesign alapelve, hogy nem nőhet a facilitátorok száma arányosan a résztvevők számával, hiszen reménytelen feladat elé

állítaná őket, ha például saját maguk vállalkoznának minden résztvevő beadandójának értékelésére. Ehelyett alkalmazhatnak társértékelést, önértékelést, önmagukat automatikusan kijavító, zárt végű tesztek és a kurzus teljesítését is automatikusan ellenőrző értékelési rendszert. Ha nem csak a tartalom (X-MOOC), hanem a közösség aktivitása is fontos, C-MOOC-ról beszélünk. Ebben az esetben a kurzus facilitátorai a résztvevők bejegyzéseiből, gondolataiból, termékeiből szemléznek, és a legizgalmasabb újdonságokról hirdetmények formájában összefoglalókat készítenek.

Nagyon örvendetes a **társfacilitátorokkal** folytatott munka, ha jól ismerik egymást, ismerik egymás munkamódját, erősségeit, korlátait, egyetértenek a kurzus céljaiban és alkalmazott módszertanában, és nem éri őket semmilyen kellemetlen meglepetés, mert az a kurzusra csúnyán rá tudja nyomni a bélyegét. A társfacilitátorok egyszerre jelentenek óriási lehetőséget, hiszen olyan körülmények között is támogathatják egymást és a résztvevőket, amelyekkel előre nem számoltak, de nagyon nagy rizikót jelentenek, ha nem sikerül jól a munkamegosztás, másképp fogják fel a feladatokat és a felelőségeket.

Milyen alapon érdemes felosztani a munkát a társfacilitátorokkal?

Vegyünk a példa kedvéért egy olyan kurzust, ami négy hétig tart, minden héten új modul nyílik meg, tehát az ütemezés szerint az első héten még nem lehet hozzáférni a második, harmadik és negyedik modul anyagához, feladataihoz, beszélgetéseihez. Tegyük fel, hogy a kurzus feladatainak egy végső határideje van: a kurzus legvége. A jelentkezés viszont a kurzus kezdete előtt lezárul, menetközben már több résztvevő nem csatlakozhat. A kurzus egészéért jár csak tanúsítvány, így a résztvevők, ha azt meg szeretnék szerezni, nem válogathatnak tetszés szerint a tartalmak és tevékenységek közül, minden modult fel kell dolgozni. Ettől függetlenül természetesen egy modulon belül is lehetnek választható és kötelezően választandó feladatok.

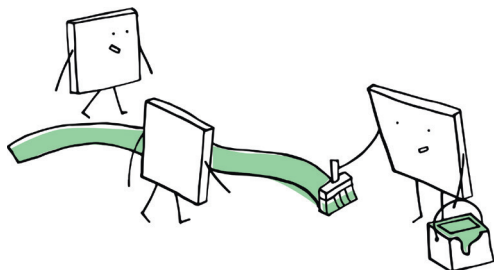
**Modulfelelős facilitátorok:** Minden modulnak meg lehet a maga facilitátora. A témákat tekintve előnyös lehet, ha minden modulnak szakértő, a területhez jobban értő facilitátora van, aki esetleg éppen az, aki a tananyagot kidolgozta. Ilyenkor fontos kérdés az, hogy milyen ütemezéssel, milyen határidőkkel zajlik egy kurzus. Ha a fent leírt példát vesszük alapul, sok energiáját felemésztheti az első modul facilitátorának az, ha a kurzus egész ideje alatt nyitva van a modulja, és a modul feladatait értékelni, a fórumbeszélgetéseit moderálni kell, miközben a harmadik modul facilitátorának két héttel rövidebb ideig kell csak a résztvevők rendelkezésére állnia. Emellett pedig az is megkönnyítheti a dolgot a harmadik modul facilitátorának, hogy a harmadik modul feldolgozására már nagyságrendekkel kevesebb kurzusrésztvevő szokott vállalkozni.

**Napos facilitátorok:** A facilitátorok munkamegosztása történhet időalapon is. Megegyezhetnek abban, hogy melyik nap ki ellenőrzi a kurzusban a beadott feladatokat, a kurzusrésztvevők előmenetelét, válaszol a beérkezett kérdésekre, szemmel tartja, ösztönzi és tereli a fórumbeli szakmai beszélgetéseket. Ennek előnye, hogy a kurzus indulásakor a kritikus nagy terhelés jobban megoszlik. Ellene szól, hogy a modulok témája szerint specializálódott facilitátorok másik modul tartalmaival kapcsolatban szakmailag bizonytalanabbak lehetnek. Amennyiben e mellett a munkamegosztás mellett döntenek, fontos, hogy előzetesen jól ismerjék a facilitátorok a kurzus teljes anyagát és feladatait, tisztázzák az elvárásokat és következetesen képviseljék azokat.

**Facilitátorok szerepek szerint:** A facilitátorok készségeik, tapasztalataik, preferenciáik szerint is megállapodhatnak abban, miképpen osszák fel a munkát. Lehetséges, hogy egyikük rutinos beszélgetésvezető, a másikuk szívesen értékel és ír visszajelzéseket a beadott munkákkal kapcsolatban. Elképzelhető, hogy van olyan a facilitátorok között, aki kevésbé retten vissza egy konfliktus rendezésétől, mint a többiek. (A facilitátor szükséges képességeit egy következő fejezetben fejtjük ki még.) Szerencsés esetben pedig a kurzus teljes időszaka alatt van olyan segítő, akihez a technikai jellegű kérdésekkel fordulhatnak a résztvevők, tehermentesítve a facilitátorokat. (A facilitátorok segítőtársairól a következő fejezetben írunk részletesebben.)

A fenti megközelítések előnyeit és hátrányait érdemes mérlegelni, és tudatosan választani, akár ezeket kombinálni is, hogy a kurzus minden facilitátorának egyértelműek legyenek a feladatai és méltányos a munkaterhelése.

## A kurzusdesigner



- Tényleg nem fogjuk figyelemmel kísérni majd, hogy mi történik a kurzusban? – kérdezi kollégám hitetlenkedve. Nos, ami azt illeti, már ezt eldöntöttük, self-paced, azaz önjáró kurzusokat készítünk, nem egyet, nem kettőt. Azért választottuk ezt a formát, mert nem fogjuk győzni, legalábbis remélem, hogy folyamatosan és sokan jelentkeznek rájuk.

Egy tisztán online kurzus mindig előre rögzített, így az írásbeliséghez áll közel, még ha a szövegekkel szemben az audió- és videófájlok teszik ki a tananyag nagy részét. Ezzel együtt nagy vállalkozás az elkészítése és külön megfontolásokra van szükség, ha a kurzust facilitátori közreműködés nélkül, ráadásul teljesen aszinkron módon (időben egymástól függetlenül) végezhetik el a résztvevők. Ebben az esetben valójában a facilitátor csak **kurzusdesigner** lesz, aki olyan kurzust alakít ki, ami nélküle is megállja a helyét.

*Amennyiben a résztvevők várhatóan nagyon különböző ütemben és időablakban végzik a kurzust:*

- Kerülendők a csoportdinamikát kívánó feladatok, beszélgetések. Az ötletgyűjtő, tapasztalatmegosztó fórumok azonban **aszinkron módon** is működőképesek lehetnek, tehát nem kell, hogy azonos időben legyenek jelen a kurzusrésztvevők.
- Nem ajánlatos csoportmunkára építeni, nem számíthatunk csoportdinamikára.
- Nem alkalmazható, nem ütemezhető társértékelés.
- Nem zárható ki, hogy a kvízkérdések és a helyes válaszok a résztvevők között fognak keringeni. A kvízek, még ha értékelésbe számítók is, nem modelleznek vizsgahelyzetet, ezért a résztvevők teljesítményének értékelésekor dilemmákat vethet fel ennek figyelembe vétele.

Az általában lassabban vagy gyorsabban haladók számára az önjáró kurzusok kevésbé stresszesek (Giarla, é. n.). Ebben szerepet játszik, hogy az önjáró kurzusok eltérő tanulási stílusokat is támogathatnak, ennek megfelelően a résztvevők különböző tanulási útvonalakat is bejárhatnak, a saját ütemükben, a folyamatjelzőknek köszönhetően pedig mindig tudják, hol tartanak. Az elégedettséget növeli, ha a tananyag könnyebben hozzáférhető.

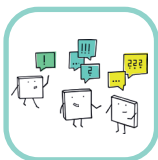
Az online tanulásban abszolút járatlan, a technikai megoldásoktól idegenkedő, a hatékonyságában kételkedő, az online tanulást személytelennek tartó egyének számára sajnos egy önjáró kurzus is lehet stresszforrás, ezért fontos, hogy a résztvevők már az elején szembesüljenek azokkal az elvárásokkal, amelyek a tanulásuk szempontjából meghatározóak lesznek, legyen szó attitűdökről, készségekről vagy előzetes tudásról.



## Ellenőrzőlista: Készen állok az online tanulásra?

A felmérés alapjául Conrad és Donaldson (2011:41) kérdőíve szolgált, akik az Illinois Online Network (2003) anyagát használták fel.

- Nyitott vagyok rá, hogy a tanulási folyamat részeként megosszam másokkal a munka és az iskola világában szerzett tapasztalataimat.
- Hatékonyan kommunikálok írásban.
- Tudom magamat motiválni, és rendelkezem önfegyelemmel.
- Hajlandó vagyok jelezni, ha problémák merülnek fel.
- Tudok és szeretnék heti 3-5 órát szentelni a kurzuson való részvételre.
- Úgy érzem, képes vagyok megfelelni a kurzus minimum követelményeinek.
- Elfogadom, hogy a tanulási folyamat során szükséges kritikusán gondolkodni és döntéseket hozni.
- Gyakorlatilag korlátlan számítógép- és internethozzáféréssel rendelkezem.
- Képes vagyok végiggondolni az ötleteimet és javaslataimat, mielőtt kifejteném azokat.
- Úgy gondolom, hogy minőségi tanulásban lehet részem akkor is, ha nem hagyományos, osztálytermi környezetben zajlik a kurzus.



## Milyen módon lehet tervezni a kurzus résztvevőinek sikerét?

- Szólítsuk meg őket a kurzus tanulási céljaival! Motiváljuk a részvételt a várható tanulási eredményekkel vagy a jövőbeni tevékenységekkel!
- Írjunk online tanulásmódszertani ajánlásokat! Hogyan kell ebben a kurzusban tanulni?
- Legyen áttekinthető a felület! Magyarázzuk el a navigációt, szánjunk rá egy képernyővideós tutorialt!
- Helyezkedjünk a résztvevők szerepébe, írjuk össze a várható gyakori kérdéseket és válaszoljunk is meg őket!
- Tisztázzuk az elején a kurzus teljesítésének feltételeit, ezt tegyük közzé például egy ellenőrzőlistában! A kurzus kritériumaira többször legyenek utalások a kurzus során!
- Írjunk egyértelmű instrukciókat! (Ehhez magas szintű mérés-értékelési ismeretek és készségek szükségesek. Amennyiben nincs ebben rutinunk, kérjünk segítséget szakemberektől!)
- Ha szükséges, helyezzünk el olyan tutorialokat, amelyek lépésről lépésre vezetik a résztvevőket a feladatmegoldásban!
- Adjunk mintákat, példákat, amelyek érthetőbbé teszik a kreatív feladatokat!
- Térjünk ki részletesen az értékelés szempontjaira, akkor is, ha önértékelésről vagy társértékelésről van szó!
- Írjunk magyarázatokat, automatikus visszajelzéseket, ahol indokolt, például az adott tesztkérdésre miért (csak) az a válasz a megfelelő, amit beállítottunk, és a másik válaszlehetőség miért nem elfogadható!
- Legyen világos, hogy az önjáró kurzusban nincs facilitátori jelenlét, és az is, hogy az esetlegesen felmerülő technikai jellegű kérdésekkel mégis hová fordulhatnak a résztvevők!



A **self-paced kurzusok** egy részénél a tartalom van a középpontban, a résztvevők közötti interakciókra nincs is lehetőség, hiszen az kontrollálhatatlan lenne. Az automatizmust elősegítendő, csak zárt végű, javítást már nem igénylő, de azonnali visszajelzést nyújtó tesztkérdéseket alkalmaznak, a ke-retrendszert ellenőrzi, hogy a teljesítés feltételei teljesülnek-e, és ennek alapján tölthető le igazolás a részvételről. Más részüknél teret adnak annak, hogy a résztvevők egymástól is tanuljanak, de ezeket a folyamatokat nem ösztönzik, a fórumokat nem moderálják, a tartalmakat nem szemlézik. Előfordul, hogy a résztvevőket esetleg programozott üzenetekkel biztatják a kurzus teljesítésére, például, ha a rendszer figyelmeztet, hogy egy kurzusrésztvevő két hete inaktív, küldhet egy előre megírt üzenetet arról, hogy a kurzusba ismét kapcsolódjon be. Az ilyen kurzusoknál nagy bizalmat szavaznak a kurzusrésztvevőknek, hogy képesek konstruktív módon együttműködni, közösen gondolkodni, egymást is támogatva tanulni.

Közkeletű tévedés viszont, hogy

- a kurzustartalom „készen van” és már sosem kell hozzányúltni. A kurzustartalom – különösen dinamikusan fejlődő szakmai vagy módszertani területeken – hamar elavulhat, és ezért időről időre szükséges felülvizsgálni, frissíteni.
- az „automata” kurzusok nem igényelnek utánkövetést, gondozást. A kurzus minősége javítható, ha a felhasználók viselkedését elemzik, és próbálnak rájönni, hogy mi működött, és mi működött kevésbé, de természetesen magukat a kurzusrésztvevőket is meg lehet kérdezni egy-egy felmérésben.
- a résztvevők számára hozzáférhető, tehát bármikor el tudják végezni. A résztvevők különösebb külső motiváció nélkül könnyen lemorzsolódnak, ha a kurzus bármikor teljesíthető, és nem kell beilleszteniük a tanulást egy adott időszakba. A hosszabban hozzáférhető kurzusok nem feltétlenül érnek el nagyobb teljesítettségi arányt. Ha a kurzus teljesítése halogatható, akkor ezzel élni is fog a résztvevők egy része. Ezért alkalmaznak a szabadon hozzáférhető kurzusok esetén is időablakot, hogy a beiratkozástól például nyolc hétig érhető el a kurzus teljesítésének lehetősége. Utána ismét lehet regisztrálni, de ebben az esetben előről kell kezdeni a tartalmak megtekintését és a feladatok teljesítését.
- a fórumbeszélgetések élők lesznek, csak azért, mert technikailag lehetőséget biztosítottak rá. A facilitált kurzusoknál is nagy kihívást jelent, hogy olyan fórumbeszélgetések bontakozzanak ki, amelyek a tanulóközösség számára értéket képviselnek, de egy nem facilitált és bármikor elvégezhető kurzus esetén, még az is szerepet játszik, hogy egyszerűen nem tud megfelelő dinamika kialakulni, ha az idő dimenziót tekintve olyan mértékben távol vannak már egymástól a kurzus tanulói, hogy már nem alakulhat ki párbeszéd közöttük. A **fél-szinkronitásra** épülő kurzusokban, egy meghatározott időn belül, de nem egyszerre kell a tevékenységekben részt venni, ilyenkor a lehető legnagyobb időbeli rugalmasság mellett is lehet esélyt adni a beszélgetésekre.

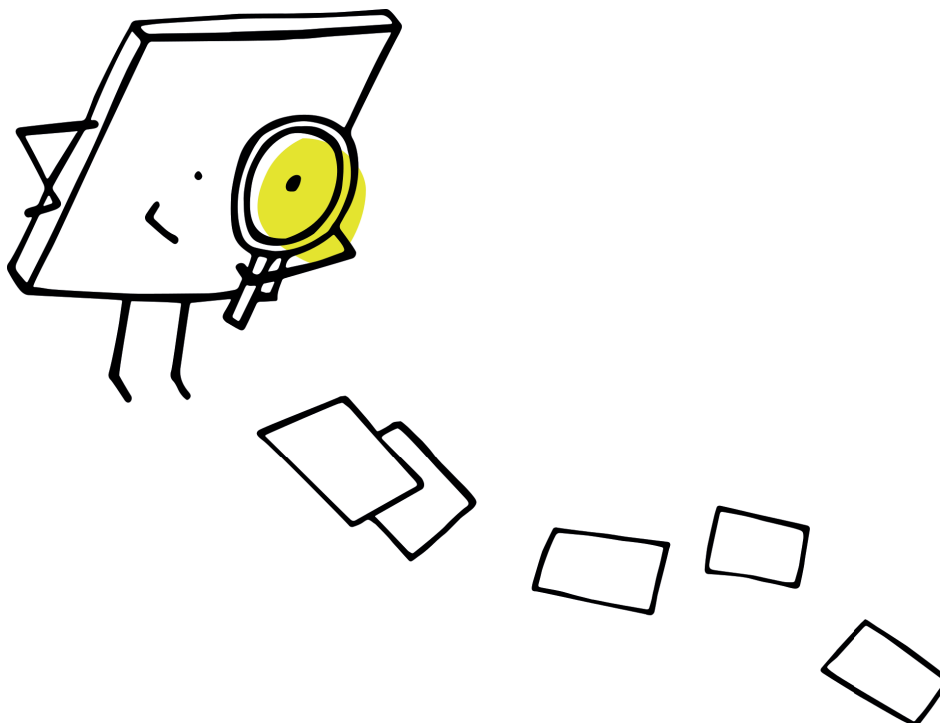
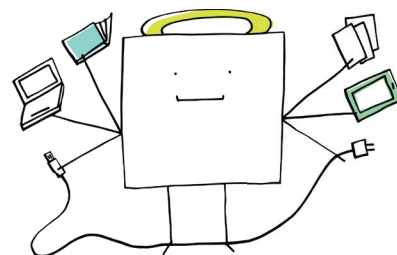
Első ránézésre költség- és időhatékonyabbnak tűnik egy facilitálás nélküli kurzus (bár a tapasztalat azt mutatja, ez nem okvetlenül van így), de egyszerűen vannak olyan területek és vannak olyan tanulási célok, amelyek nem vagy nehezen teszik lehetővé, hogy ne legyen a rendszerben oktató, így szükségtelen attól tartani, hogy feleslegessé válna az oktatók/facilitátorok munkája. Az viszont fontos, hogy tekintettel a változó környezetre, tudatosabbá váljanak abban a kérdésben, hogy, még ha a tananyag ki is van dolgozva, munkájukkal mit tudnak hozzáadni a tanulási folyamathoz.

## A felkészült

Hárman tartottunk webináriumot élő egyenes adásban, közel száz érdeklődőnek. Egy áramszünet közepén. Komoly érvek szóltak amellett, hogy lemondjuk, ahogy amellett is, hogy vállaljam fel, és hozzuk ki a legtöbbet az alkalomból. Végül csak rövid időre kapcsoltam be a kamerámat és reméltem, hogy a résztvevők és az előadótársaim is megértik, hogy minden nehézség ellenére igyekszem teljesíteni a magamtól is elvárt minőséget.

Sokszor találkozni oktatókkal, facilitátorokkal, akik azt mondják, azért nem sikerül valamit megoldani, mert a technika ördöge hátráltatja őket. Sajnos ez annyira elterjedt közhely, hogy már nem is gondolunk bele, hogy mégis milyen módon lehetne megelőzni bizonyos problémákat. Utánajárással, előzetes teszteléssel a látványosan hirtelen jelentkező problémák többsége is kiküszöbölhető. A gondosabb instrukciók írása, az ismert működés feltérképezése, a várható kérdések átgondolása magabiztosabbá tehetnek az esemény alatt.

Másrészről persze nem várt körülmények is előfordulhatnak, például, hogy elmegy az áram, vagy a tesztelésünk nem tud minden apró részletre kiterjedő lenni. Ilyenkor van szükség arra, hogy spontán is jó döntéseket hozzon a facilitátor, érezze, mikor kell bizonyos gyakorlatot elengedni, lerövidíteni, milyen alternatív megoldásokkal tud élni. Szélsőséges esetben az eseményt elhalasztják, újra meghirdetik, vagy például a felvételét elküldik a résztvevőknek.





## Ellenőrzőlista élő online eseményekhez

- Van olyan kommunikációs csatorna, ahol jelezhetem a szervezőknek, társ-facilitátornak, hogy valami gondom támadt. Ezt ők figyelni fogják, és csak ők látják. (pl. telefonon, SMS-ben, Messenger-üzenet, MS Teams csoport stb.)
- Van tartalék eszközöm, mikrofonom, kamerám vagy billentyűzetem, internetre másképp is tudok kapcsolódni (pl. mobiltelefonnal, személyes hotspot segítségével).
- Tudom, hogy hol kezelhetem, ellenőrizhetem, állíthatom be a hangszórókat, a mikrofont és a kameraképet.
- Igyekszem kiküszöbölni a zavaró hatásokat, például többszemélyes iroda vagy home office esetén megbeszélem, hogy nyugalomra lesz szükségem vagy lefoglalok egy tárgyalót.
- Tisztában vagyok vele, hogy hogyan szabályozhatom, korlátozhatom a résztvevők hozzáférését a tartalmakhoz (például, hogy hogyan némíthatok el egy résztvevőt, akinek a mikrofonja bekapcsolva maradt, miközben ő magánbeszélgetést folytat telefonon).
- Beavatom a résztvevőket a tőlük elvárt viselkedés szabályaiba, az általuk használható kommunikációs csatornák megjelölésével. Tudatom velük, hogy ha segítségre van szükségük, akkor miként jelezhetik azt.
- Meggyőződom arról, hogy hogyan is fognak működni az eszközeim. Ellenőrzöm a beállításokat. Tesztfelhasználóval, előzetesen, másik böngészőben vagy gépen is kipróbálom, hogy miként működik.
- Telefonról is ugyanúgy használható eszközt választok, ha nem hangsúlyozom, hogy a részvételhez asztali gép vagy laptop szükséges.
- Azonosítom a pontokat, ahol gond lehet. A kockázatokat felmérem, és felkészülök rájuk.
- Ellenőrzöm az általam használt alkalmazások korlátait, például az egyszerre közreműködő résztvevők lehetséges számát.
- Ha arra számítunk, hogy a résztvevők képtelenek lesznek megfelelő gyorsasággal regisztrálni valamilyen közös ötletelést szolgáló online alkalmazásban, és ezzel veszélyeztetik a foglalkozás gördülékenységét, olyan megoldást választok, amely ezt a regisztrációs folyamatot nem feltételezi, vagy készítsünk előre felhasználói fiókokat, amikhez a hozzáférést megadhatjuk a résztvevőknek.

**TIPP:** A **mailinator.com** oldalon regisztrálhatunk olyan fiókot, amivel tesztelhetünk.

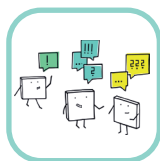
## A tanuló

Az előadó prezentációjával jól magyaráz, kontextust teremt. A jégtörő gyakorlat keretében azok is be tudnak mutatkozni egymásnak, akik nem ismerik egymást korábbról, sőt a régi ismerősök is megtudhatnak valami újat egymásról. Ezen jól nevetünk. Különösen csodálatra méltó az előkészített kártyagyűjtemény, amely szakaszonként és csoportonként támogatja a beszélgetéseket, és az online dokumentumok, amelyekben a legfontosabb gondolatok és ötletek kerülnek feljegyzésre, és meg lehet osztani a csoport egészével. Gyakorlott facilitátorként azért néha megráncolom a szemöldököm néhány instrukció kiadásakor vagy egy-egy elejtett mondaton, de végül arra jutok: hát, ezt én se csináltam volna sokkal jobban.

Úgy tartja a mondás, hogy az orvos a legrosszabb beteg. Az analógia szerint szükségképpen a tanár a legrosszabb diák. És a facilitátor? A logika szerint a legrosszabb résztvevő a workshopon. Ha nem is a legrosszabb, de talán kifejezetten kritikusan áll a vezetéshez, az alkalmazott módszerekhez, időkeretekhez, és azon gondolkodik, hogy ő mit csinálna másképp.

Mindig tanulunk, ha nyitottak vagyunk rá és van szemünk hozzá – gyakran éppen annak tükrében, hogy tudjuk, mennyi szervező- és tervezőmunka van egy-egy tudásmegosztó alkalom mögött. Mégis, amikor sikerül kikapcsolni, és belemerülni a diskurzusba úgy, hogy a facilitátornak kell figyelmeztetni arra, hogy a kiadott idő a végéhez közeledik, az annak a jele, hogy megint valami jó technikát sikerült elsajátítani. És ugye a résztvevő facilitátor sem olyan reménytelen, mint első látásra tűnt.

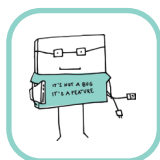
Gyakran hallani azt is, hogy: „Izgulni fogok, ha Te ott leszel!”. Legyünk nyitottak, minden szituációra, minden eseményre. *Ha merünk egymástól tanulni, úgy erőforrás lehetünk egymás számára.*



### Mi a world café módszer?

Lényege a gondolatok szabad áramlása, ötletelés, más nézőpontok megismerése azáltal, hogy a beszélgetés különböző résztvevői mást képviselnek, más tapasztalatokra építenek. Fontos, hogy bárhonnán is jöttek, a beszélgetésben azonos szinten vannak a résztvevők, nem számít a hierarchia, a moderátor irányít. A **world café** külön etikettjében fontos szerepet tölt be a nyitottság mások gondolataira, a kreativitás kibontakoztatásának bátorítása, és a problémamegoldás ösztönzése.

Online is elképzelhető, hogy több kisebb csoportban folyik a diskurzus, bár alapvetően más a hangulata, mint a world café-nak, tekintve, hogy a módszerhez szorosan hozzátartozik az inspiráló és szép környezet.



### Breakout room

A breakout room-ok bizonyos csoportos videóhívásokra alkalmas eszközök (pl. MS Teams, Zoom) funkciója, amely lehetővé teszi, hogy a facilitátor a csoportot több kisebb csoportra ossza, elősegítve ezzel a párbeszédet, a tagok közötti kommunikációt, ötletelést, problémamegoldást, míg ő maga a szobák között közlekedni és így segíteni is tud.

## 2. A FACILITÁTOR TÁRSAI ÉS SEGÍTŐI

Az előző fejezetben néhány jellemző pillanatkép felvillantásával illusztráltuk a facilitátor munkáját, és vezettünk be pár kulcsfogalmat a szakterülettel kapcsolatban.

Ebben a fejezetben a facilitátor munkáját a **szerep**, a **kompetenciák** és a **feladatok** szemszögéből vizsgáljuk meg. Leírjuk, milyen hasonlóságok és különbségek határozhatóak meg a facilitátor és az oktató, tutor, coach, mediátor között. A facilitátor társai, segítői pedig olyan szakemberek lesznek, akik együtt dolgoznak vele, hogy sikerre vigyenek egy online kurzust vagy tanulási eseményt.

Amikor olyan állásokról beszélünk, amelyekből a facilitátorok kikerülhetnek, a legkülönbélebb munkakör-elnevezésekkel találkozhatunk. Vannak egészen általánosak, mint a módszertani munkatárs, referens, csoportvezető vagy osztályvezető-helyettes, oktatási/módszertani szakértő, tréner, középiskolai tanár stb. Ezek sokszor nem könnyen és egy az egyben feleltethetők meg egy iskolai (felsőfokú vagy szakirányú) végzettségnek, és fordítva: kevés helyen folyik olyan képzés, amelynek a kimenete kimondottan a facilitátori pályára való felkészítés. Clacey és Morris (2021:36) pedig egyenesen úgy fogalmaz, hogy főállású facilitátort alkalmazni még profitorientált cégeknek is luxus.

Van, amikor a feladatok felől közelítik meg a facilitátor fogalmát. Ilyenkor szokott kiderülni, hogy milyen sokan nevezhetik magukat facilitátoroknak, vagy legalábbis kellene tudniuk a facilitátori teendőket ellátni. A vezetőkre gyakran hárul online meetingek facilitálása, így több szakkönyv az ő számukra is készít ajánlásokat (Clacey és Morris, 2021, Schilling, 2021).

Az online kurzusok facilitálása speciális teendőket is jelent, sajnos azonban sokszor olyanoknak kell ebben a szerepkörben boldogulni, akik nincsenek felkészülve rá, bizonytalanok, tapasztalatlanok vagy nem rendelkeznek a megfelelő kompetenciákkal. Megfelelő szakértelem híján azonban a feladatok ellátásának színvonala, egyáltalán a számbavétele csorbát szenvedhet, például gyakran elmarad a kurzusrésztvevői igényfelmérés, a kurzusértékelés, hogy csak néhányat említsünk.

A kompetenciák tekintetében a facilitátor és segítőitársai között lehetnek átfedések. Ugyanakkor meg kell jegyeznünk, hogy időnként a szerepek összeecsúsítása nehezíti a feladatok hatékony és eredményes ellátását. Túlzott elvárás lenne, hogy egy facilitátor egyformán jó legyen mindenben, egymaga meg tudjon oldani mindent, ezért a továbbiakban sorra kerülnek azok a szereplők, akik a munka különböző szakaszaiban szükségesek, indokoltak, vagy csak egyszerűen nagyon jó, ha jelen vannak a program sikeres megvalósítása érdekében.

### Host

Egy online kurzushoz tartozhat ún. élő esemény is, amikor a kurzusrésztvevők bizonyos része valós időben csatlakozik egy online eseményhez, például egy webináriumhoz. A host az online esemény **házigazdája**, ő az, aki közben tartja a technikát, biztosítja a hátteret. Feladatai közé tartozhatnak az alábbiak:

- A résztvevők beengedése és üdvözlése. Bizonyos konferenciaszoftverekben nem azonnal csatlakozhatnak a résztvevők, hanem előtte egy úgynevezett lobbyban vagy előszobában várakoznak. Így elejét lehet venni, hogy nemkívánatos résztvevők csatlakozzanak be, vagy idejekorán érkezzenek a résztvevők, amikor még a szervezők egyeztetnek maguk között.
- A zavartalan működés biztosítása. Előfordulhat, hogy visszhangzik egy megszólaló, mert egy másik mikrofon bekapcsolva maradt. Ezt a host lekapcsolhatja, és a hibát elháríthatja.
- A résztvevők tevékenységének nyomon követése. Bizonyos eseményeken, főleg a nagy lét-

számú alkalmakon, ahol anonim módon is bekapcsolódhatnak ismeretlen résztvevők, a host ügyelhet rá, hogy miképpen nyilvánulnak meg a chatablakban, a kamerát kik és hányan kapcsolták be (ha ez a funkció a résztvevőknek egyáltalán elérhető), és azt nem használják-e olyan módon, hogy az a többi résztvevő számára figyelemelterelő, zavaró.

- Breakout roomok (szobák) készítése. Szükség esetén a facilitátor kívánságának megfelelő csoportméretben (pl. 4 fős csoportok) és számban (pl. 5 csoport alakuljon), véletlenszerűen vagy előzetesen kialakított besorolás alapján.
- A résztvevők részvételének szabályozása. A host adhatja meg az előadónak a jogot a prezentálásra, és szabályozhatja a többi résztvevő részvételét az eseményen.
- A résztvevők felzárkóztatása, a késők informálása. Anélkül segít a lemaradó, nehézségekkel küzdő résztvevőknek bekapcsolódni a munkába, hogy hátráltatná a foglalkozás menetét, akár külön, közvetlen csatornán feléjük, ami így nem zavarja az előadót és a többi résztvevőt.
- Felvétel készítésében való közreműködés. Ha az eseményt rögzítik, el kell indítani a felvételt, és amikor véget ért az esemény vagy már nem szorosán az eseményhez kapcsolódó dolgokról folyik a diskurzus, a felvételt le kell állítani. A videófájl mentéséről, archiválásáról is általában a host gondoskodik.
- Visszacsatolások a facilitátor(ok)nak. Az előadó időként elbizonytalanodhat abban, hogy minden az elképzelések szerint történik-e, például a képernyőmegosztásnak köszönhetően a résztvevők látják-e a megfelelő oldalt/prezentációt, hallható-e egy bejátszott videó hangja stb. A host gondoskodhat az azonnali visszajelzésről, ahelyett, hogy a facilitátor kizárólag a résztvevők jóindulatára, aktivitására bízna magát.
- Hibaelhárítás. A hostnak mindig van ötlete a hibaelhárítás kapcsán, ha nem működik a mikrofon vagy a kamera. Elmondhatja, mit lehet tenni, hogy az előadás (pl. ppt) teljes képernyős (Diavetítés) nézetben látszódjon.
- Technikai trükkök. Például egy prezentációban kivetített, követendő link helyett a chatablakba másolt, onnan közvetlenül megnyitható link gördülékenyebbé teheti a workshopot. A host javasolhatja a facilitátornak ezt a megoldást, vagy előzékenyen, közvetlenül erre a célra is használhatja a chatablakot. Felhívhatja a résztvevők figyelmét a zajszűrés lehetőségére.
- Technikai próba menedzselése. A facilitátorok/előadók számára időnként ismeretlen lehet az alkalmazott videokonferencia-eszköz, vagy csak szeretnének meggyőződni róla, hogy minden rendben fog működni. Ekkor a foglalkozás során a host segíthet meghatározni a kritikus pontokat, és tesztelni a működést, hogy a facilitátor akkora rutint szerezhessen, amely optimális a program sikeres lebonyolításához.
- Jelenléti ív készítése, letöltése, képernyőfotó készítése. Egyes programok, képzések esetén szükség lehet adminisztrációra is. Általában a host gondoskodik erről.



## Zenehallgatás

Miközben az online eseményre várakoznak a résztvevők, egyesek megérkeztek, mások még csatlakoznak, a kezdésre való várakozást kellemesebbé tehetjük, ha a host zenét játszik közben. Ettől a résztvevők nem érzik magukat úgy, hogy feltétlen beszélgetniük kell. Ne feledkezzünk meg róla, hogy ez más helyzet, mint offline, ahol lehetőség van kötetlen és súlytalan csevejre azokat megszólítva, akiket rokonszenvesnek találunk. Nagyobb létszámú, egymást nem ismerő résztvevők esetén a kínos csendet orvosolja. Hogyan csináljuk?

- Válasszunk lehetőleg jogtiszta háttérzenét, számos oldalon található ilyeneket. pl. [jamendo.com](http://jamendo.com)
- Osszuk meg a képernyőnket úgy, hogy a számítógép hangját is átvigye a megosztás! Erre külön opciók, gombok szolgálhatnak a felületen. pl. Zoom esetén válasszuk a *Share computer sound* előtti jelölőnégyzetet, Teams esetén az *Include computer sound* lehetőséget figyeljük, és aktiváljuk.
- Ügyeljünk rá, hogy ne legyen hangzavar! Ha a mi hangszórónkból is szól a zene és a résztvevők hangszórójából, fülhallgatójából is, akkor az összhatás nem lesz kellemes. Mi magunk használjunk fülhallgatót. Ha van résztvevő, aki nem némította el magát közben, és a hangszórójából szól a zene, megint csak többször hallhatjuk ugyanazt vissza.
- Figyeljünk a hangerőre! Ha túl hangos a zene, a résztvevők lehalkíthatják/némíthatják a készülékeiket, és amikor kezdődik a workshop, gondot kell fordítaniuk arra, hogy ismét megfelelően halljanak minket.

## Tutor

A tutor és a facilitátor is a kurzusrésztvevők tanulási folyamatát támogatja, de lényeges különbség, hogy míg a tutor egy-egy résztvevőre koncentrál, és személyre szabott segítséget kínál, addig a facilitátor inkább a résztvevők csoportjára, közös tevékenységére fókuszál.

Egy online kurzusnál mindkét szerepnek van létjogosultsága, általában mégis inkább a facilitátor szerepköre a gyakoribb – mellesleg, ha nem is tervezetten vagy szándékosan, időnként tutori feladatok is hárulnak rá, amikor a kurzusrésztvevők segítségért fordulnak hozzá. A tutor azonban nem csak a hozzá kimondottan segítségért folyamodókkal dolgozik, hanem proaktív módon keresi azokat, akik valamilyen szempontból veszélyeztetettek a lemorzsolódás szempontjából. Erre utaló jelek lehetnek:

- a kurzusrésztvevői inaktivitás észlelése (nem lépett be a kurzusfelületre egy ideje);
- az előzetes felmérés eredményei alapján elmondható, hogy a kurzusrésztvevő bizonyos készségei alacsony szintűek (pl. önszabályozó tanulás, digitális kompetencia);
- a kurzusrésztvevő megnyilvánulásai, fórumbejegyzései, beadandói nem a megfelelő színvonalat hozzák;
- a kurzusrésztvevő tanulási naplójában elakadásokról, motivációs problémákról, a többi résztvevővel való konfliktusokról számol be.

Tutor	Szempontok	Facilitátor
Részvevők egyéni támogatása annak érdekében, hogy tanulhassanak a kurzustartalomról és a közösségtől.	A segítség fő formája	Egy aktív tanulóközösség építése, ahol a résztvevők tudnak tanulni egymástól és támogatják egymást.
Egyéni kurzusrészvevők.	Célcsoport	Minden kurzusrészvevő.
Egyéni konzultációs lehetőségeket biztosít a kurzusrészvevőknek, hogy beszélgethessenek a tartalomról, a tanulási folyamatról vagy technológiai kérdésekről.	Tipikus feladatok	A részvétel és beszélgetés bátorítása, például fórumbeszélgetésben vagy a közösségi médiában.
A kurzusrészvevőknek egyénileg, személyre szabottan ajánl releváns tartalmakat.		A kurzusrészvevők számára általánosan hasznos forrásokat emel ki a fórumokban vagy a közösségi médiában.
A kurzusrészvevőknek egyénileg küld személyes üzenetet a közelgő határidőkről, kurzussal kapcsolatos teendőkről.		Emlékeztetőket küld a közelgő határidőkről minden kurzusrészvevőnek.
Segít összeállítani a személyes tanulási tervet a kurzusrészvevőknek egyénileg.		Figyelemreméltó kurzusrészvevői hozzájárulásokat emel ki a fórumokban, hirdetésekben vagy közösségi médiában, motiválva a többi résztvevőt is.
Segítséget kínál a kurzusrészvevőknek (bizonyos jelek alapján, amik arra utalnak, hogy nehézségeik vannak, lemaradnak).		Szinkron beszélgetős alkalmakat szervez a résztvevőknek, pl. webinárium, chat, Teachmeet.
Személyes tanácsokat ad a kurzusrészvevőknek, hogy az önszabályozó tanulást hogyan alkalmazzák saját tanulásuk során.		A résztvevők bejegyzéseit lájkolja, hozzászólást fűz hozzájuk.

*Tutor és facilitátor közötti lényeges különbségek Hertz (2018) alapján*

Ajánlatos tesztelni a kurzust egy olyan résztvevővel, akinek várhatóan nagyrészt újdonság az online tanulás, és a kurzus által tárgyalt témakörök – vagy akár a feladattípusok is – kihívást jelentenek a számára. Érdemes preventív módon előkészülni olyan anyagokkal, amelyek támogatják az alacsony digitális kompetenciával rendelkező résztvevőket. Ez időigényes feladat, ugyanakkor kifizetődő előre gondolkodni a lehetséges akadályokról, mert amikor már folyik a kurzus, nehézségekbe ütközhet a felmerülő igényekre azonnal és a legmegfelelőbb módon válaszolni. A segítő anyagok elhelyezésénél ügyeljünk rá, hogy azokat a résztvevők könnyen észrevehessék, viszont akik számára nem szükséges a segítség, gond nélkül kihagyhassák ezeket a részeket. Leginkább úgy oldhatjuk ezt meg, hogy linkek mögé rejtjük a problémát részletesebben taglaló tartalomoldalt, mindig ott, ahol a probléma felmerülhet (rejtett oldalak). Ugyanakkor elkészíthetjük a technikai kérdéseket összegző gyakran ismételt kérdések fórumát vagy gyűjtőoldalát. Ezek lehetnek – képernyőképekkel illusztrált – leírások, de képernyővideók is.





## Technikai támogató oldalak

Ezen az oldalon olyan trükköket, technikákat gyűjtöttünk össze, amelyek a kurzus feladatainak megoldásához szükségesek vagy hasznosak lehetnek:

- Hogyan készítsünk fórumbejegyzést?
- Hogyan állítsuk be, hogy a kurzus minden fontos történéséről kapjunk e-mail értesítést?
- Hogyan készítsünk képernyőképet?
- Milyen billentyűkombinációkat érdemes ismernünk?
- Hogyan kereshetünk hatékonyan egy fórumban?
- Mit jelent az URL cím, hogyan másolhatjuk be a feladatunkba?
- Hogyan állítsuk magyar nyelvűre az angol nyelvű oldalakat a böngészőben?

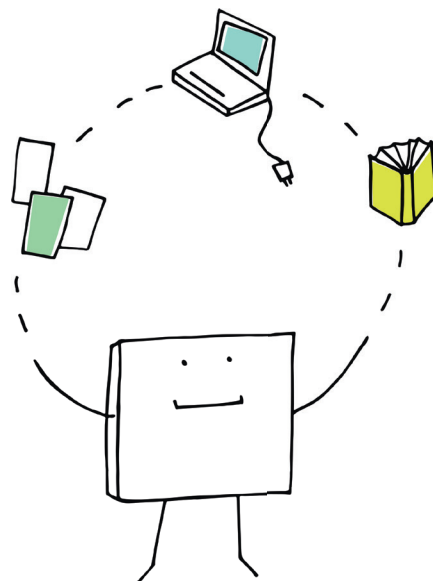
## Mentor

A mentor egy szakmailag tapasztaltabb referenciaszemély, aki sokrétűen támogathatja mentoráltját. A külső céloknál – például a kurzus követelményeinek teljesítésének szem előtt tartásánál – fontosabb a mentorált fejlődése. Mentor és mentorált között a kapcsolat sokszor bizalmas, és a lexikális ismeretek és a készségek elsajátításánál előbbre való a professzióhoz való hozzáállás, az érték- és normarendszer, amit a mentor képvisel, és próbál átadni a mentorálnak (Perjés – Héjja-Nagy, 2015).

## Tananyagfejlesztő, kurzusdesigner

Az online kurzus tananyagfejlesztője nem feltétlenül azonos a kurzus facilitátorával, aki azonban ideális esetben legkésőbb a tevékenységtervezés szakaszában már jelen van, hiszen egy olyan kurzust tud a facilitátor hitelesen facilitálni, aminek céljait, követelményeit és feladatait maga is jól ismeri, és összességében ezeket egymást támogató rendszernek tartja.

A tananyagfejlesztő munkáját professzionális multimédiás támogatók (grafikus, operatőr, vágó, hangmérnök) segíthetik.



Tananyagfejlesztő	Szemponatok	Facilitátor
A kurzust megelőzően, főleg az előkészítésben van szerepe. A rendelkezésre álló idő alatt megtervezi a kurzus felépítését, tartalmait, tevékenységeit.	A munkavégzés	Főleg a futó kurzus ideje alatt van szerepe. Intenzív, de belátható időszak.
Munkaterhelése az elvárt tananyag mennyiségétől és típusától, a rendelkezésre álló időtől és a kurzus tervezett volumenétől, a tartalmak megjelenítésének formájától függ.		Munkaterhelése a tervezett tevékenységek kísérésének, értékelésének elvárható módjával és lehetőségeivel van összefüggésben.
Tanulási útmutatók készítése.	Tipikus feladatok	Bevonódást elősegítő környezet kialakítása, részvétel bátorítása.
Tartalomoldalak írása, szövegek könyvek, forgatókönyvek készítése, videók és auditív tananyagok, a tanulási célt szolgáló tananyagok előkészítésében és előállításában való közreműködés.		Csoportdinamika figyelemmel követése, konfliktuskezelés, konszenzusra jutás támogatása, az energiaszint felmérése, a csoport energizálása.
Tevékenységtervezés, instrukcióírás.		Világos elvárások kommunikálása, a keretek meghatározása.
Értékelési rendszer, követelmények meghatározása.		Outputok, a tanulóközösség eredményeinek rögzítése.

*Tananyagfejlesztő és facilitátor tevékenységei közötti lényeges különbségek*

Az online tanulásmenedzsment rendszerben rejlő lehetőségek nem feltétlenül ismertek a tananyagfejlesztők előtt. A tananyagfejlesztő lehet a téma szakértője, de egyúttal arra is figyelemmel kell lenni, hogy a tanulási környezet szakértője legyen, vagy ha nem, hathatós segítséget kapjon egy **kurzusdesignertől**, aki könnyen átlátja, hogy hogyan működik majd a tananyag az online környezetben. A kurzusdesigner segít mérlegelni, hogy milyen tanulási élményben lesz része a kurzusrésztvevőknek, hogyan hat rájuk a tananyag felépítése, tagolása, a stílus, a kínált tevékenységek és az értékelés módja.

Tananyag	Szemponatok	Online kurzus
Papíralapú, könyv vagy elektronikus megfelelője, PDF. Emellett lehet multimédiás tartalom. Zárt, koherens egységek.	A megjelenítés módja	Jellemzően online tanulásmenedzsment környezet, amelyben minden résztvevő tevékenysége hozzáadhat a kurzustartalomhoz.
Alapértelmezetten lineáris, vagy fejezetenként önálló egységként is feldolgozható.	A feldolgozás módja	Lehetővé teszi az eltérő tanulási útvonalakat, a törzsanyag gazdagítását, a differenciálást.
Nem jellemző, ajánlott feldolgozási sorrend lehetséges.	Ütemezés	Eltérő ütemezés lehetséges, jellemző a fél-szinkronitás. A kurzus elvégzésének gyakran határidőt szabnak/a facilitálás csak határozott ideig zajlik.
Olvásás, megtekintés, befogadás.	Tevékenységek	Lehetőség az interakcióra, megvitatásra, feladatok elkészítésére és benyújtására, a tudás tesztelésére és megosztására.
Nem a tananyag szoros velejárója	Értékelés	Az értékelési rendszer kialakítása kritikus lehet a résztvevők motiválására, a visszajelzések a tanulás szolgálatába állíthatók.

*Tananyag és kurzus főbb különbségei*

A téma szakértője, a tananyagfejlesztő és a kurzusdesigner szoros együttműködésben dolgozik, hogy a lehető legkevesebb újratervezéssel a lehető legtöbbet hozzák ki az online tanulási környezet sajátosságaiból.

## Író, szövegíró

A tananyag szerzője mellett dolgozhat kreatív író is, aki segít a célcsoportot megszólítani, az igényekhez igazítani a tudásanyagot, online tanulási környezetben működőképpé tenni a szöveget, átültetni a szöveget képpé, infografikává, videóvá, képregénnyé, szabadulósobává, interaktív formátumú tevékenységgé. Másképp szerkesztünk egy szöveget, ha azt egy kamerának is el kell mondani egy videófelvétel során, és előtte sűgógépbe kell betölteni, mintha csak képernyőn történő olvasásra szánnánk.

## Szerkesztő

Ahhoz, hogy koherens kurzustartalom szülessen, szükség lehet szerkesztőre, aki át tudja tekinteni

- logikusan következnek-e egymás után a fejezetek, ezek miképpen hivatkoznak egymásra;
- következetes-e a fogalmak vagy speciális szakkifejezések használata;
- összhangban vannak-e a különböző részek az általános szerkesztési elvekkel.

Ahogy egy folyóiratnál vagy kötetnél, úgy egy online kurzusnál is lehetnek (és kellene is) szerkesztési alapelvek. Ezek az alapelvek tükröződhetnek a formai elvárásokban (karakterszám, méret, címsorok, tördelés, központosítás alkalmazása), a médiatartalmakkal kapcsolatos elvárásokban (képek, videók, animációk, szimulációk száma, típusa, jellege, célja), de természetesen a tartalommal kapcsolatosan is.

Amennyiben a kurzusnak célja, hogy a résztvevőknek újdonságokat adjon át, akkor hasonló szerkesztési elveket kell vallania, mint például egy készülő tankönyvnek vagy tananyagnak:

- az elérhető legjobb technológiát kell alkalmaznia;
- a tudomány adott, kurrens állásának megfelelő legfrissebb, aktuális információkat kell tartalmaznia, nem tartalmazhat elavult szakkifejezéseket, avitt kifejezési formákat vagy már érvénytelen összefüggéseket;
- pártatlannak kell lennie, például nem lehet versenykorlátozó a különböző technikai, műszaki vagy szakmai szolgáltatásokkal kapcsolatban;
- kiegyensúlyozottnak kell lennie a tartalom típusában és mondanivalójában.

A formai elvárásokat tekintve érdemes egyeztetni és szerkesztési alapelveként megfogalmazni például a résztvevők megszólítását (tegeződés vagy magázódás) vagy akár azt, hogy a facilitátorok milyen hosszúságú, tartalmú hirdetésekben kommunikáljanak a résztvevőkkel. Előírhatjuk a kurzusdesignereknek és a facilitátoroknak, hogy csak jogtiszta képeket, médiatartalmakat használjanak, és azokat minden esetben forrásmegjelöléssel lássák el.



## Példa egységes szerkesztési elvekre egy adott kurzusmodult megnyitó tartalom-oldal tartalma kapcsán

Egy-egy esetleírás vagy történet nyissa meg és vonzza be a résztvevőket, motiválja őket arra, hogy olvassanak tovább és vegyenek részt a modulban.

Itt szerepeljen a modul célja (1-2 mondat). A cél megfogalmazása tükrözze a SMART célok logikáját. Érdemes egy nagyobb átfogó és akár több specifikus (rész) célt megfogalmazni. Képzési-oktatási célok közlése az elvárt.

A célok megfogalmazásakor alkalmazzák *A tanulás jövője – Fókuszban a facilitátor c. kézikönyv* vonatkozó fejezeteit!

Itt sorolják fel a modulban található, a kurzus teljesítéséhez szükséges tevékenységeket (az adott tevékenységeket belinkelve). A tevékenységek mennyisége igazodjon a modul és a kurzus összóraszámához!

Ezután sorolják fel a modulban található extra tartalmakat (itt nincs időbeni korlátozás, de ajánlott, hogy a modul kötelező részének megfelelő további 150-200%-nyi extra tartalom álljon rendelkezésre – extra olvasmányok, jelentések, riportok, videók, extra szakirodalom, tevékenységek, fórumok, feladatok stb., amelyek az elmélyülést szolgálhatják a kötelező részekén felül).

A modul nyitóoldalán kötelezően szerepel a modul facilitátorainak neve, képe és egy rövid (max. 500 karakter) bemutatkozó szöveg is.

A modul nyitóoldala a facilitátorok motiváló üzeneteivel zárul.

## Oktató

A facilitátor és az oktató szerepe sok mindenben átfedőnek tűnik egy online kurzus esetén, hiszen a facilitálás egy tanulási folyamat érdekében megy végbe. Barbara MacKay (2017) szerint a hangsúly a facilitátor esetén nem a tanuláson, hanem a gondolkodáson van, amiben a facilitátor partner, a résztvevőkkel egyenrangú, többféle lehetséges foratókönyvvel is dolgozhat, és azonnali belátások, hasznosítható eredmények születnek általa. Egy online tanuló pedagógusközösség nagyra fogja becsülni a kollégák által kipróbált, rögtön gyakorlatba is ültethető praktikákat, módszereket, ajánlásokat.

Oktató	Szemponatok	Facilitátor
A tanulás a hangsúlyos, új megközelítések, új készségek fejlesztése.	A folyamat középpontja	A csoport gondolkodása hangsúlyos.
Hierarchikus, az oktató többet tud.	A résztvevőkkel való kapcsolat	Együttműködő, a résztvevőkkel egyenrangú.
A tananyag alkalmazása, az információ bemutatása, prezentálása a cél.	Cél	Kommunikáció, megvitatás, interaktivitás elősegítése a cél.
Lineáris: kötött sorrendiség van jelen.	A folyamat iránya	Rugalmas: többféle foratókönyv is lehetséges.
Hosszú távú eredményekben gondolkodik, még bizonytalan hasznosulás.	Eredmények, hasznosulás	Azonnali eredményekben gondolkodik, belátásokat és termékeket szeretne.

Oktató és facilitátor közötti különbségek Barbara MacKay (2017) alapján

## Coach

A facilitátoréval rokonítható szerep a coaché. A facilitátori és a coachok által alkalmazható technikákat, alapelveket, a folyamat lépéseit és kérdéseit időnként együtt is tárgyalják (pl. Duffy és mtsai, 2011). A coach egyénekkal és csoportokkal is dolgozhat, de mindig egyedi problémákra keres személyre szabott megoldásokat, az ügyféllel/ügyfelekkel közösen. Hangsúlyos, hogy a coach „szerződik” egy problémamegoldó folyamatra, ami rendszeres alkalmakon történik. Ezzel szemben a facilitátor lehet egyszeri tanulási esemény vezetője. A coach és a facilitátor is motiválhat, a változás és fejlődés motorja lehet. A coach tananyagot nem hoz, prezentációt nem tart, viszont kulcsfontosságú nála az aktív hallgatás és a kérdezőtechnika. A facilitátor olyan tanulási környezetet és tanulási tapasztalatot hoz létre a résztvevőknek, hogy képesek legyenek új koncepciókat befogadni (Ceccarelli, 2020).

## Mediátor

A sok hasonlóság ellenére lényeges különbségek is vannak a mediátor és a facilitátor munkájában. Ugyan mindketten emberekkel, illetve emberek csoportjaival dolgoznak, és tisztában kell legyenek a csoportdinamikai folyamatokkal, fenntartva semlegességüket, segítve ügyfeleiket a megoldások keresésében, ugyanakkor a mediátor esetében a kiindulópont alapvetően más. A mediátor egy konfliktus rendezésében működik közre, amelynek célja egy peren kívüli megegyezés a felek között, akiknek az érdekei ütköznek. A facilitátor is találhatja magát olyan helyzetben, amikor konfliktusokat kell rendeznie, a csoportot pedig egy közösen elfogadott konszenzus felé terelnie, de a hatásköre ilyen tekintetben korlátozottabb. Ezekben az esetekben fontos feladata a facilitátornak ezen hatásköri és felelősségi határok felismerése.

## Módszertani lektor

Területfüggetlenül is érvényes, komplex pedagógiai, pszichológiai és andragógiai ismeretekkel rendelkező szakember, aki képes hozzájárulni ahhoz, hogy az online kurzusfelület pedagógiaileg adekvát megoldásokat alkalmazzon

- a tanulási eredmények meghatározásában;
- az értékelési rendszer tervezése során;
- a szemléltetéssel kapcsolatban;
- az interakciók fokozása és a tevékenykedtetés kiváltása terén;
- az instrukciók és értékelési szempontok megfogalmazásában;
- kvízek és kérdésbankok alkalmazása esetén.

## Szaktanársági lektor

A kurzus szakmai-akadémiai háttérének alaposabb ismerete jellemzi, a kurzus fejlesztőinek hasznos inputot adhat

- a tartalmi hangsúlyok megteremtését illetően;
- a fogalomhasználat szakszerűségének, a kapcsolatok és elhatárolások, adekvát példák bemutatásának ellenőrzésével;

- a jelenségek és folyamatok magyarázatának korszerűségével, az adott szakterület kurrens eredményeit szem előtt tartva.

Mindehhez bibliográfiát mellékelhet, szakirodalmakat ajánlhat a tartalomfejlesztők számára, rámutathat a fejlesztendő, kiegészítendő vagy javítandó szöveghelyekre. Érdemes minél korábbi szakaszban bevonni, mielőtt a javítás túlonatúl költségessé válna (pl. szövegeknyvek javítása olcsóbb, mint az oktatóvideó újra forgatása).

## Nyelvi korrektor

A nyelvhelyesség, a nyelvi minőség ellenőrzése sem elhanyagolható feladat. Az utolsó simítások közé tartozik egy nyelvi korrektor alkalmazása, aki az igényes szövegért felel. A következő szempontok mentén javít, amikor átnézi a szöveget, és változtatásokat javasol, jellemzően korrektúrával:

- nyelvtan (pl.: egyeztetési hibák: felesleges vagy hibás ragok, toldalékok);
- helyesírás;
- elütések, gépelési hibák (hibás betű, betűkihagyás, felcserélés);
- egységes terminológia;
- központosítás (írásjelek, zárójelek, idézőjelek, indexszámok használata).

Szépséghibája bármely kurzusnak, ha az igényes szakmai tartalom ellenére a fenti kategóriába eső hibákat tartalmaz.

## Multimédiás szakember

A facilitátor a prezentációja vagy a kurzustartalom (egyres) részeinek előállításakor multimédiát is alkalmazhat. Ezek lehetnek belső fejlesztésű, a projekt kedvéért készült anyagok, de az is lehet, hogy ezek gyűjtőmunka, előzetes válogatás során kerülnek az anyagba.

A saját gyártású anyagok esetén dönthetnek a kurzuselőállítás során alacsony költségvetés miatt arról is, hogy a meglévő eszközök és programok segítségével készítik el a videókat, képi- és hangzó anyagot, professzionális stáb bevonására nem kerül sor. Ilyenkor a csapat tagjai között kell lenni valakinek, aki felhasználói szinten kezel videószerkesztő programot, és a gyártási folyamat során megszívlelendő tanácsokat tud adni.

Ha lehetőségünk van multimédiát rendelni, nagy érték, ha van a fejlesztő csapatunkban olyan, aki könnyen szót tud érteni a multimédiás teammel, ismerve a multimédiás tartalmak, műfajok formanyelvét. A hatékony közös munkát előmozdíthatja a gyártási folyamat ésszerűsítése, a pontos instrukciók megfogalmazása, az elvárások egyértelműsítése, a kommunikáció optimalizálása, a szükséges inputok kölcsönös és szervezett cseréje.



## Egységes grafikák

A vizuális design egy online kurzusban fontos szerephez jut, amikor a résztvevők az első benyomást kialakítják a tanulási környezetről. A képek alkalmazását illetően fontos, hogy

- relevánsak és megfelelő felbontásúak legyenek, és a méretük illeszkedjen a környezetbe;
- jogtiszták legyenek, azaz a képek felhasználási jogával a kurzuskészítők rendelkezzenek;
- megfelelő fájlformátumúak legyenek, és következetesen legyenek beépítve a tananyagba, minőség és méret szempontjából (Pappas, 2014).

Az illusztráció lehet fényképes vagy rajzos, következetes vegyítéssel mindkettő (például rajzos ikonok, fényképes feladatok).

A Public Domain alatt közzétett, szabadon használható képek gyűjteményében található olyan alkotókat, akik sok, forma- és színvilágukban egységes stílusú rajzot töltek fel. Ezek egy teljes prezentáció vagy akár egy online kurzus illusztrációjaként is szolgálhatnak. Ez harmonikusabb vizuális megjelenést eredményezhet, de persze csak egy szempont a design számos kérdése közül.

Ennek a könyvnek az illusztrációját Manfred Steger Pixabay oldalára feltöltött képeiből állítottuk össze, amelyek internetes közkinccsek.

## Helpdesk

A facilitátorra éppen elég terhet ró, ha jól szeretné végezni dedikált feladatait az online kurzusban, az általános helpdesk kérdésekhez érdemes külön kommunikációs csatornát és ügyfélszolgálati munkatársat rendelni. Ők foglalkozhatnak azokkal a résztvevőkkel, akiknek gondjaik támadnak a rendszerbe történő regisztráció során, elfelejtik jelszavukat, és nem ismerik a jelszóemlékeztető funkciót.

Az adminisztrációval kapcsolatos kérdéseket érdemes a facilitátorok kommunikációjában (pl. hirdetésekben vagy fórumon) vagy a kurzusfelület előre elkészített tartalmai között tisztázni (pl. Gyakran Ismételt Kérdések oldalon), de a résztvevőknek való egyéni válaszadás, segítségnyújtás ezekben a nem szakmai kérdésekben tartozhat külön ügyfélszolgálathoz, helpdeskhez is.

## Projektmenedzser

Az online kurzusok indítása, ahogy egy szorosabban-lazábban kapcsolódó online webinárium-sorozat meghirdetése is, igényli azt, hogy projektmenedzser fogja össze és ütemezze a teendőket. A facilitátor, legyen bármily szakképzett is, támaszkodik a projektmenedzserre, időnként közösen dolgoznak a mérföldkövek azonosításán és az erőforrások tervezésén. A projektmenedzser – ha a feladatait „tankönyvszerűen” látja el – a projektje érdekeit tartja szem előtt. A projektmenedzselés összetett feladat, ezért összetett személyiséget is igényel. A feladatköre számos kompetenciát igényel, amelyek elengedhetetlenek a sikerhez. Ő irányítja a folyamatot, összehangolja a különböző résztvevőket és azok érdekeit, ugyanakkor a projektmenedzser feladata a projektje eredményességének és hatékonyságának, illetve a szereplők együttműködésének gördülékeny biztosítása is.

A projektmenedzser feladatai közül érdemes nagy hangsúlyt fektetni az együttműködésre, hiszen ez egy kulcstényező a folyamatban: első lépésben is fontos, hogy ismerje a szereplőket, az érintet-

teket, akik valamilyen módon kapcsolódnak a projekthez. Ez a lista projektről projektre változhat és szinte végtelenül hosszú lehet, így a menedzsernek mindig mérlegelnie kell, hogy kivel milyen típusú kommunikációt és milyen gyakran érdemes folytatnia. Van, akikkel napi szintű, akár személyes kapcsolat is szükséges, és vannak olyan érintettek, akikkel tudhatjuk, hogy elegendő egyszer egyeztetni – a skála két végpontja között pedig végtelen számú lehetőség adódik az egyeztetések rendszerességének és tartalmának megszervezésére.

A projektmenedzsernek emellett otthonosan kell tudnia mozogni olyan kérdésekben, hogy bizonyos termékek, szolgáltatások hogyan és mennyiért szerezhetők be, mik az észszerű időbeli keretek egy fejlesztést illetően, és nem árt, ha rendelkezik kapcsolatrendszerrel szakértőkhöz, megvalósítókhoz, valamint ismeri a projektmenedzsment alapvető fogalmait, folyamatait, illetve birtokában van a projektmenedzserek tipikus tulajdonságainak, jellemzőinek, tudás- és készségelemeinek.

## **Kommunikációs szakember**

Az online kurzusok és webináriumok, workshopok arculatának, stílusának kialakításában a kommunikációs szakembereknek nagy szerepe lehet. A professzionális megjelenés sokat nyomhat a latban. Segíthet a népszerűsítésben, reklámozásban, adott esetben – ha a tevékenység profitorientált, akkor – a piacosítás, a marketing típusú feladatok ellátásában, a célközönség felkutatásában és megszólításában (azaz a közönségszervezésben és célzott üzenetek megfogalmazásában).

## **Informatikus és rendszergazda**

A facilitátor elsősorban alkalmazója az online tanulásmenedzsment rendszereknek, a funkcióknak, a lehetőségek bizonyos szempontból korlátozzák, másrészt inspirálhatják pedagógiai tervezőmunkáját és a kivitelezést. Nem kell azonban informatikai zseninek lennie ahhoz, hogy

- kiismerje magát a céloknak és erőforrásoknak megfelelően kiválasztott keretrendszerben létrehozott tevékenységek beállításában, amely a résztvevők munkájára is hatással lesz vagy
- egy-egy oldal HTML kódjába varázsoljon egy külső oldalról beágyazható videót vagy interaktív rejtvényt.

A facilitátorok gyakran keresnek jól bevált módszereikhez illeszkedő online megoldásokat. Felmerül ilyenkor a kérdés, hogy gombhoz varrjuk-e a kabátot. A közös munka során értékes inputot tudnak adni a rendszerfejlesztők is. Időnként lényeges a facilitátornak újragondolnia a saját gyakorlatát, hogy az online környezetben, az adott lehetőségek között, miképpen tehető még inkább működőképessé a programja. A lehetőségek kiaknázásában segítő kezet nyújthat olyan módszertani lektor, aki otthonosan mozog az alkalmazott tanulástámogató keretrendszerek és webes alkalmazások világában. Egy felkészült kurzusdesigner eligazodást nyújt abban a kérdésben, hogy mi lehetséges, vagy milyen alternatív megoldást lehet találni.

Az informatikusok, rendszergazdák segíthetnek olyan rendszerüzemeltetési kérdésekben, mint például a keretrendszer túlterheltségének megszüntetése, gyorsabb elérés, speciális admin funkciók használata, rendszerbeállítás, jogosultságkiosztás, hibás működés magyarázata, kiküszöbölése, stb. Amikor egy nagy létszámú kurzus fut, lényeges, hogy legyen olyan támogató rendszergazda, aki átlátja a rendszer működését, és ki tudja küszöbölni a menetközben adódó nehézségeket.



## Kutató, adatelemző

Az online kurzusokkal kapcsolatban sokféle adat rendelkezésre állhat. Egy tanulásmenedzsment rendszerben követhető például

- a résztvevők előrehaladása;
- mennyi időt töltöttek a tananyaggal;
- milyen gyakran léptek be;
- milyen napszakban tanultak;
- mit nyitottak meg és hányszor;
- hány szavas válaszokat írtak a fórumban stb.

Mindezekből olyan következtetéseket lehet levonni, amelyek hatással lehetnek a kurzus fejlesztésére, átalakítására, menetközben pedig közbeavatkozásokra, intervenciókra kerülhet sor (például a résztvevők aktivitásának fokozása érdekében).

Az adatelemző, adatbányász nem pusztán adatbázist kezel, de a szakterület kutatójával, kurzusdesignerrel együtt dolgozva hipotéziseket állíthat fel és tesztelhet, lehetővé téve az adat- vagy tényalapú döntések előkészítését a projektmenedzser vagy a szakmai vezető számára.

## Társfacilitátor

Ha egy workshop keretében a résztvevők számára új ismereteket is kell közvetíteni, és az alkalomnak két facilitátora van, a munkamegosztást illetően azt javasolja Molood Ceccarelli (2020) *How To Become A Better Online Facilitator* című webináriumában, hogy az egyik facilitátor legyen felelős a tartalomért (content), a másik pedig a részvétel ösztönzéséért, a gyakorlatokért, amelyeken keresztül a résztvevők maguk is tartalmat hoznak létre, például egy ötletbörze során (container). Ellenkező esetben, ha a kommunikáció egyoldalú, inkább webináriumról beszélünk.

Ha van rá lehetőség, érdemes több facilitátort is alkalmazni egy online kurzus és online esemény alatt is. A több hang a résztvevők szempontjából abszolút nyereség, a két vagy több facilitátor közötti dinamika lendületet adhat, és jól kiegészíthetik egymást, miközben a feladatokat is feloszthatják, ahogy erről az első fejezetben már írtunk. A munkamegosztás mellett azonban az együttműködésben is jeleskedniük kell, hogy összhang legyen közöttük, és valóban hozzáadjon a kurzushoz az, hogy többen vezetik.

## Egymás nyelvét beszélni

Az online kurzusok és események facilitátorainak feladatai sokrétűek lehetnek, és jó, ha van nyitottság bennük, hogy fejlődjenek egyik-másik társszakma kompetenciáiban is. Egy online kurzus sikeres lebonyolításához szükséges csapat összeállításánál ajánlott, hogy mindenki pontosan ismerje a feladatát, képes legyen együttműködni, tartsa szem előtt a közösen megbeszélte és előzetesen tudatosított célt, és beszélje a többiek nyelvét is – legalább abban a mértékben, amely elősegíti a közös megértést és a sikeres szakmai kommunikációt. A tapasztalatok megbeszélése a folyamatokat gyorsíthatja, és a hatékonyságot növeli, ezért érdemes rá időt szánni, a későbbi gördülékenyebb együttműködés érdekében.



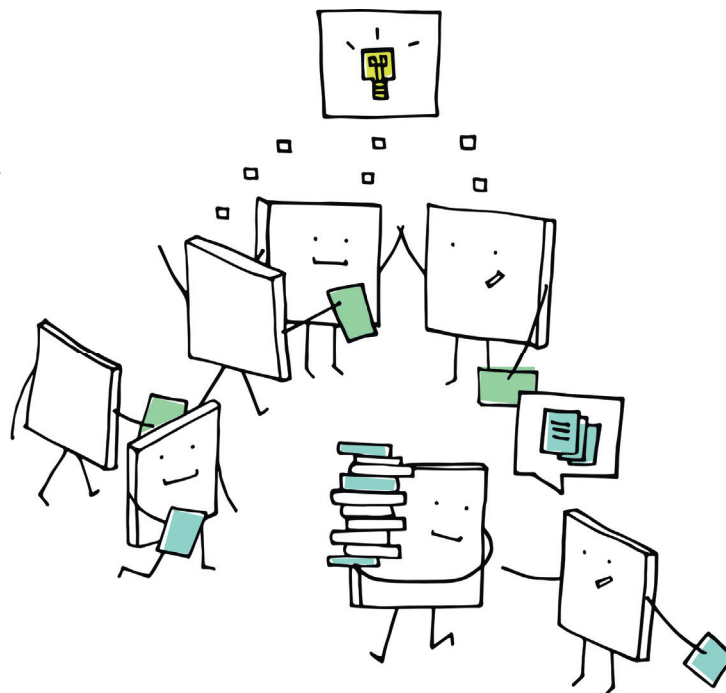
## Csapatmunka értékelése

*Szemponatok a foglalkozások előtti események értékeléséhez:*

- Mindenki jól tudta előre, hogy mi a feladata.
- Jól tartottuk a meghatározott határidőket.
- Tudtunk egymás munkájára építeni az előkészítés során.
- A szakemberek bevonása a munka különböző szakaszaiban mindig időben történt.
- Jól tudtuk megosztani a feladatokat, a teendőink a méltányos mértékben terheltek minket, a terhelésünk megfelelt a megrendelő elvárásainak is.

*Szemponatok a foglalkozások során történtek értékeléséhez:*

- Mindenki a szerepének megfelelő kompetenciákkal rendelkezett.
- Munkánkkal a résztvevők teljesíthették a tanulási eredményeket.
- Jól tartottuk az időkereteket a foglalkozások során.
- Hatékony volt a kommunikációnk, könnyen megértettük egymást, nem voltak félreérthető instrukciók. Be tudtuk fejezni a másik által elkezdett mondatot.
- A csoport érdekei és tanulása mentén szerveztük a munkánkat.
- Jól kezeltük a változásmenedzsment-kihívásokat.
- Jól kezeltük a fizikai helyzetünket (offline esetben) – ügyeltünk a megfelelő elhelyezkedésre, a kettőnk közötti dinamizmus fenntartására.
- Tudtuk azonosítani azokat a szempontokat, eseményeket és helyzeteket, amelyek javításra, fejlesztésre szorulnak, ebben konszenzust alakítottunk ki. Amennyiben eseménysorozatról van szó: a konszenzusok alapján vállalásokat tettünk a fejlesztési feladatok ellátására.
- Kölcsönösen konstruktív visszajelzéseket tudtunk adni egymásnak.



## 3. A FACILITÁTORI MUNKA FOLYAMATA

Ebben a fejezetben a facilitátor egy folyamat résztvevőjeként kerül bemutatásra, kezdve a felkéréstől egészen a csoporttal folytatott munka lezárásáig. A folyamat útvesztőiben számos kérdést kell tisztázni, terveznie, gyakran kell reflektálnia, és változatos eszköztárára támaszkodva improvizálnia is. *Bens (2017) a facilitálás következő szakaszait különíti el:*

1. Helyzetértékelés és tervezés
2. Visszajelzés és finomhangolás
3. A tervek véglegesítése
4. A facilitálás kezdete
5. A facilitálás
6. A facilitálás lezárása
7. A facilitálás utánkövetése

A felkészülésről (1-3. szakasz) azt vallja, hogy csaknem annyira fontos szerepet játszanak, mint a facilitálás maga. Könnyen belátható, hogy az, amit a facilitátori munkából a kurzusrésztvevők észlelnek, az csak a jéghegy csúcsa. Ebben a fejezetben a facilitátori munka folyamatának bemutatását még kicsit korábból indítjuk, még hozzá a felkéréstől. A helyzetértékelést, megállapodást a megrendelővel külön tárgyalja a fejezet, majd rátér a tervezésre. A facilitátori munka értékelését kiemelkedő szerepe miatt pedig a következő fejezet tárgyalja.

### A felkérés

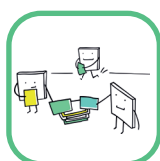
A legtöbb facilitátor nem főállású munkavállaló, hanem megbízással foglalkoztatják egy-egy esemény, program vagy kurzus erejéig. Mégis hogyan kaphat felkérést? Az előző fejezetben volt szó különböző kompetenciákról és feladatkörökről. A felkérés szólhat olyan személynek, aki rendelkezik a feladatok elvégzéséhez szükséges ismeretekkel és képességekkel. Személyes ajánlások, ismeret-ségek nyomán, szakértői hálózatokban és eseményeken való jelenlétnek, eredményes szereplésnek, díjazásnak, méltatásoknak köszönhetően megismerhetik a nevét a szűkebb szakmában. A módszertani felkészültség és a szakterületi tájékozottság egyaránt fontos lesz a megbízás elnyerését illetően.

### Megállapodás a megrendelővel

A megbízás körvonalazása az első kihívás, amivel a facilitátor szembesül. Meg kell ismernie a megrendelő elképzeléseit, miközben információkat kell szereznie a munka jellegéről is, és mindezt dinamikus összhangba kell hoznia a szakmaiságával. Ez azt jelenti, hogy ebben a szakaszban sok kérdést is fel kell tennie, ki kell tapasztalnia, hogy melyek a puha és melyek a kemény peremfeltételek, és mik az adottságok (amelyeken nem vagy alig tud változtatni), illetve hol tud még befolyással lenni a folyamatra. A facilitátor ennek során meggyőződik róla, hogy el tudja-e vállalni a feladatot, eleget tud-e tenni az elvárásoknak, és végiggondolja, hogy miképpen tudja ezt megtenni. Ha a részletes szakmai tervezés még nem is ebben a szakaszban történik meg, fontos elkerülni a félreértéseket, és megállapodni a fő paraméterekről. Ebben a szakaszban még módosulhat a megbízás tárgya is,

a tisztázó kérdéseknek köszönhetően kiderülhet, hogy a megbízó céljainak jobban megfelelne egy interaktív workshop, mint egy webinárium, ahol csak az előadó beszél.

Előfordulhat, hogy a felkérés olyan megrendelőtől érkezik, aki maga sem teljesen biztos abban, hogy mi a feladat célja, tárgya, milyen eszközök állnak valójában a rendelkezésére. Személyes példából tudhatjuk azt is, hogy milyen nehéz akkor, ha pusztán egy közvetítővel kell egyeztetnünk, aki adott esetben sem megfelelő információkkal, sem a szükséges felhatalmazásokkal nem rendelkezik. Fontos alapelv – akár facilitátorként kívánunk dolgozni, akár kőművesként –, hogy a feladat célját, tárgyát, határidejét – és javadalmazás esetén annak típusát, jellegét, formáját, mértékét – előre tisztázzuk a megrendelővel. A facilitátor, mivel tevékenysége eleve más emberek tanulásának támogatására irányul, a megrendelő felé is alkalmazhatja kérdezéstechnikáját. Amennyiben bizonytalan helyzetbe kerülünk, kérdezzünk és igyekezzünk megtudni, mi van a tárgyalópartnerünk fejében!



### A facilitatori megbízás fontos kérdései

- Mi a facilitálás célja?
- Kik a célcsoport tagjai?
- Hány résztvevőről van szó?
- Mi a facilitátor szerepe?
- Milyen típusú szakértelem fog még rendelkezésre állni, kikkel kell együtt dolgozni?
- Szinkron vagy aszinkron folyik-e a munka?
- Milyen időtartamban kell végezni a facilitálást?
- Egyszeri alkalom vagy rendszeres/hosszabb ívű a munka?
- Milyen mértékű interaktivitás az elvárt?
- Mi lesz a siker fokmérője? Mik a minőségi elvárások?
- Milyen erőforrásokra lehet támaszkodni?

## Felkészülés a facilitálásra

A megrendelővel történt egyeztetés után jöhet a felkészülés szakasza. Ebben az időszakban a további információk begyűjtése lehetséges és szükséges is. Az információ forrása lehet a megrendelő vagy egy általa megjelölt kapcsolattartó személy.

A megrendelővel is történik egy formális megegyezés, ugyanakkor a csoporttal szintén köttetik egy megegyezés, még ha kevésbé formális módon is. A kurzusrésztvevőknek vagy az online tanulási eseményhez csatlakozóknak tudniuk kell, hogy mit kínál a facilitátor, és ők mire vállalkoznak. Ezeknek fontos összhangban lenni. Ha túl magas szintű elvárásokat támaszt egy kezdő csoporttal szemben, akkor borítékolható a résztvevők elégedetlensége, a tanulási kedv elvesztése, a kurzus kudarca. Ha azonban túlságosan alacsonyra teszi a léceket, nem várható, hogy a résztvevők lelkesek lesznek.

Nem hagyható figyelmen kívül az a szempont sem, hogy a kurzus céljaival tudnak-e azonosulni a résztvevők, megtalálják-e köztük azokat, amelyeket ők is szeretnének elérni. Nagy különbség van aközött, ha külső nyomásra jelentkeznek, például a felettesük utasítására, és aközött, ha maguk ismerték el, hogy szükségük van a kurzus elvégzésére, az abban elérhető tudáselemekre és tudásgyarapító tevékenységekre. A motivációnak kedvez, ha a résztvevők úgy érzik, megküzdöttek a helyükért a kurzuson, erőfeszítéseket tettek, vagy áldozatot hoztak a részvétel érdekében. Másképp fognak

viszonyulni a kurzuson való részvételhez, ha kiválasztási folyamaton mentek keresztül, vagy éppen megpályázták helyüket, mint ha úgy látnák, bárki csatlakozhat a kurzushoz. Limitált férőhelyes, jelentkezési sorrend alapján feltöltött események is fokozzák a részvétel lehetőségének az értékét.



### Mit érdemes az első találkozás előtt megtudni/ végiggondolni?

- Hogyan jelentkeztek a résztvevők? Volt-e kiválasztás? Mi volt az alapja?
- Mit tud már és mi a célja a csoportnak?
- Ismerik-e egymást a résztvevők?
- Kell-e különös figyelmet fordítani az ismerkedésre? És a csapatépítésre?
- Várhatóan milyen lesz a dinamika? Lesznek-e például vezetők és beosztottak ugyanazon csoporton belül?
- Milyen szintű motivációra lehet számítani? Vannak-e eltérő motivációk a csoporton belül, esetleg egymásnak ellentmondóak is?
- Vannak-e olyan speciális viselkedési, etikai normák, amelyek túlmutatnak a mindennapokban érvényes általános viselkedési és kommunikációs normákon?
- Ha igen, mik azok?

A facilitátori munkára komoly befolyással lehetnek a csoportdinamikai kérdések is. A facilitátornak törekednie kell a félreértések elkerülésére, a csoportszabályok következetes használatára, a kommunikációs csatornák és stratégiák hatékony alkalmazására.



### Mik legyenek a csoport normái? Hogyan akarunk együtt tanulni?

A tanulócsoporthoz saját csoportszabályait, jó, ha a tagok együttesen dolgozzák ki a facilitátor közreműködésével.

Egy közösen szerkeszthető dokumentumba mindenki írhat, majd a válaszokat megbeszéléssel, magyarázattal kifejtve csoportosítani, kategorizálni, szűrni és értékelni kell, hogy egy áttekinthető, logikus, lényegi dolgokra koncentráló és mindenki által elfogadott saját szabályrendszere legyen a csoportnak, amit a csoport tagjai magukra nézve kötelezőnek tartanak.

*Példák válaszokra (rendezés nélkül, tehát nem fontossági sorrendben):*

- Szankciók nélkül működünk.
- Tartsuk tiszteletben egymás véleményét.
- Tartsuk be a határidőket!
- Bátran kérdezzünk egymástól.
- Arányos teherelosztás.
- Akadályoztatás esetén értesítjük egymást.
- A válaszokat 2-3 napon belül szeretnénk megkapni.
- Kérjük mellőzni a személyeskedést.
- Legyünk türelmesek egymással.

Fel kell készülnie arra, hogy várható-e a csoporton belül érdekkonfliktus, és hogyan kezelje ezt. Tudnia kell, hogy mennyire homogén/heterogén a csoport összetétele a hatalom, képességek, előzetes tudás, életkor tekintetében. Lehetnek érzékeny pontok, a közös – pozitív vagy kevésbé pozitív – történetek, a szervezeti kultúrából fakadó működésmódok, a szervezeten belüli fontos előzmények.

Az egymást gazdagító módon való együttműködés akkor működhet jól, ha a facilitálás során mindenki egyenrangúnak érzi magát. Ezt a facilitátori tanácsot úgy is szokták megfogalmazni a résztvevőknek, hogy „*Hagyd kint a rangod!*”. Hasznos a facilitátornak felkészülnie az esetleges ellenállásokra, ismerni nagy vonalakban a csoport történetét, hogy a résztvevők bízzanak benne, és biztonságban érezzék magukat. Utóbbihoz fontos lehet netikett kidolgozása, hogy egyértelműsítse a facilitátor az elvárt viselkedést.



### Mi a facilitálás célja?

- ismeretterjesztés, készségfejlesztés
- információcsere, kommunikáció elősegítése
- újszerű ötletek ösztönzése, megosztása, értékelése, megvitatása
- termék, kiadvány előkészítése, fejlesztése
- viselkedés kiváltása, szokásformálás, jó gyakorlat terjesztése
- döntés előkészítése, meghozatala
- problémamegoldás
- kapcsolatépítés, együttműködések kialakítása
- nézőpontok közelítése, kompromisszum elérése/kialakításának segítése

A facilitálás célját fontos tisztázni, hiszen hatással lehet az alkalmazott módszerekre és a facilitátori munka kereteire is. Meg kell fontolni, hogy a célok elérése például vállalható-e adott időkeretben, vagy érdemes több alkalomra szerződni. Természetesen több cél is választható, de érdemes **konkrétan** megfogalmazni őket, nem csak általánosságban, hiszen csak így lehet garantálni, hogy amikor a folyamat értékelésére kerül sor, akkor ugyanarról beszéljen a megrendelő, a facilitátor és a résztvevő is. Szakmabeli tudást feltételez annak megítélése is, hogy várható-e **mérhető hatás** a folyamat végére, és hogy miképpen is lehet majd mérni az eredményességet. A folyamat hosszától függően szakaszokra is bontható, azonosíthatók a mérföldkövek, a részcélok és az indikátorok is, és ezeknek megfelelően lehetségessé válhat a korrekció is.



## A SMART célok

A célok ellenőrzésére az alábbi szempontokat érdemes alkalmazni:

- Specific – specifikusság, konkrétság: a cél konkrét meghatározása.
- Measurable – mérhetőség: meg lehessen nézni, hogy teljesült-e, legyen ellenőrizhető.
- Achievable – elérhetőség: a cél reális, megvalósítható, a terv végrehajtásának köszönhetően elérhető.
- Relevant – relevancia: a cél illeszkedik-e egy nagyobb stratégiába?
- Time-bound – időbeli megkötés: a cél elérésére meg kell határozni a rendelkezésre álló időt.

A szempontok angol nyelvű elnevezésének első betűi a SMART (okos) betűszót adják, amely könnyebbé teszi a szempontok megjegyzését.



## Tervezés és szervezés

Tematika meghatározása	Ezen a héten azt fogjuk megvitatni, hogy...
A módszerek megtervezése	Csoportokba fogom osztani Önöket, amelyekben azt a kérdést járják körül, hogy...
Határidők megszabása	Kérem, hogy mindenki péntekig fogalmazza meg a válaszát...
A médium hatékony használata	Próbáljon meg olyan kérdéseket érinteni bejegyzésében, amiket már mások felvetettek a fórumban.
Netikett meghatározása	Válasza legyen rövid és lényegretörő!
A kurzustartalommal kapcsolatos áttekintő megjegyzések	Ez a fórum azt tűzte ki célul, hogy eszközök széles választékát ismertesse meg Önnel, amelyeket használhat, amikor egy döntést meg kell hoznia.

*A tervezés és szervezés megnyilvánulásai és példái online tanulási környezetben, Garrison (2017: 75) alapján*

A tervezés során már sok olyan meghatározó döntést kell meghozni, ami nagy hatással lesz a kurzusrésztvevők tanulására, de a facilitátori munkára is. Érdemes az alábbiakat végiggondolni:

- A kurzusrésztvevők meddig csatlakozhatnak be a kurzusba? Lehetséges, hogy az elindulása után csatlakozik még valaki?
- A kurzustartalom egésze rögtön az elején hozzáférhető, vagy időről időre újabb egység nyílik meg a résztvevők számára?
- Milyen kemények a határidők, az ütemezés? Csak ajánlás vagy azok a résztvevők, akik nem teljesítenek időre, elveszítik a lehetőséget, hogy sikeresen zárják a kurzust?

Eltérő megközelítésekkel lehet találkozni az online kurzusoknál abban a kérdésben, hogy a kínált témák, tartalmak és tevékenységek bizonyos sorrendben férhetőek hozzá vagy bármelyik megtekinthető, elvégezhető már a kurzus legelején is. Technikailag is meg lehet akadályozni (pl. előfeltételek

beiktatásával), hogy a kurzus egymásra épülő tartalmai idő előtt láthatóvá váljanak, de ha nem indokolt az előfeltételek beépítése, akkor a résztvevő szabadon böngészheti a kurzustartalmat. Ilyen módon kiválaszthatja az érdeklődését felkeltő részeket, és ha ezekkel kezdi a felfedezést, a kurzus pedig beváltja a hozzá fűzött reményeket, az motivációt is jelenthet a kurzus jobb megismeréséhez.

## Tesztelés, visszajelzés, finomhangolás

A kurzus előkészítéséhez szerencsés esetben hozzátartozik, hogy a szakmai és a módszertani lektoron túlmenően egy vagy több, a célcsoport tagjaként releváns szempontokat behozó tesztszemély is áttekinti a kurzust. A tesztelés folyamán felfedezhetnek olyan hibákat, amiket még ebben a szakaszban orvosolni lehet, például az alábbiak közül:

- kurzustartalom felépítésében meglévő logikai következetlenségek (sorrendiség, egymásra épülés, belső koherencia);
- az instrukciók szövegezése hiányos vagy félrevezető, esetleg félreérthető, vagy nyelvi-stilisztikai szempontból nem egységes;
- a feladatok túlságosan nehezen kivitelezhetőek, az előre elgondolt időkeretben vagy módon nem megvalósíthatóak – vagy éppen ellenkezőleg: azok túl könnyűek és nem motiválják a résztvevőket.

A tesztalany akkor ideális, ha tipikus tagja a célcsoportnak, nem túlságosan képzett vagy alulképzett. Megfigyelt tevékenysége, teljesítménye és beszámolója alapján még lehet a terv részleteit módosítani, és elébe menni néhány esetlegesen jelentkező problémának. Megéri a tesztelésbe fektetni, ha nagy létszámú kurzust készít elő a facilitátor, hiszen egy-egy apróság (pl. egy félreérthetően megfogalmazott instrukció) is levéláradatot indíthat, és nehezebb utólag kezelni a helyzetet, mint előre gondolni rá és orvosolni azt. Jó azonosítani, felismerni és értékelni a kurzus módszertanilag kockázatosabb részeit, és kezelési ötleteket, különböző típusú kontrollokat beépíteni hozzájuk. Érdemes ezeket előre leírni és átgondolni a facilitátor számára, ugyanis ezen kockázatok jellemzőek lehetnek egy másik helyzetre (kurzus, tanulócsoport, tanulási-tanítási szituáció), így a facilitátor egyre inkább képessé válhat ezek előzetes felismerésére és egyre hatékonyabb kezelésére is.

*A résztvevőknek például az alábbi területeken lehet szükségük segítségre:*

- önszabályozó tanulás, időmenedzsment. Osszunk meg stratégiákat, tippet, hogyan olvasnak szöveget, hogyan nézzenek videót, mire figyeljenek, hogyan készítsenek jegyzetet, hogyan osszák be az idejüket stb.;
- elköteleződést elősegítő technikák. A kurzusba való bevonódást elősegíti például, ha tanulótársat keresnek, vagy mesélnek egy ismerősüknek arról, hogy ezt a kurzust végzik, és minden héten beszámolnak neki előrehaladásukról, vagy ütemtervet készíthetnek a heti teendőikről stb.;
- idegen nyelvű kifejezések, oldalak, környezetek értelmezése. Google beépített fordítót lehet javasolni, szókártya-gyűjteményt lehet segédanyagként adni pl. az oktatás-informatika szókincsével;
- előzetes tudás. Plusz tartalomoldalak belinkelésével lehet segíteni a hiányos előzetes tudással rendelkező kurzusrésztvevőket anélkül, hogy a haladókat elárasztanánk anyaggal. A lebegő feliratok, magyarázatok szintén diszkrét segítséget nyújtanak.

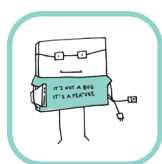




## Oktatás-informatika szókincs

Rengeteg tanulástámogató, közös munkához, alkotáshoz jól használható ingyenes internetes alkalmazás létezik, de alapvetően angol nyelvűek, és viszonylag kevés olyan, ahol a magyar nyelv beállítható. A jó hír azonban, hogy ahhoz, hogy ezekben tartalmat hozzunk létre, nem kell túlságosan nagy szókincs. Azok számára, akik angolul kevéssé tudnak, ajánljuk, hogy ismerkedjenek meg az oktatás-informatikai szókinccsel, ebben a gyűjteményben találkozhatnak a leggyakoribb kifejezésekkel, amiket érteni kell az alkalmazások használatához. Innen érhető el: [Oktatás-informatika szókincs](#) (Tóth-Mózer, 2016).

Tanuljon, majd tesztelje tudását a szókárttyákhoz tartozó játékokban!



## Lebegő feliratok a Canvasban

A Canvasban a szövegszerkesztőt HTML-be kapcsolva elhelyezhetők ún. lebegő feliratok, magyarázatok. Ha megkeressük a kódban a magyarázni kívánt fogalmat, akkor köré építjük a kódot, belefoglalva a magyarázatot is:

```
<span title="ide jön a rövid magyarázat">fogalom</span>
```

A szöveget mentve az látható, hogy a kurzort a fogalom fölé húzva megjelenik a lebegő felirat, ami másképp láthatatlan, de formázással, kiemeléssel ráirányítható a figyelem.

A megrendelő vagy a projektmenedzser szintén adhat meg mérföldkövet, és a kurzus publikálása előtt áttekintheti a facilitálási tervet. Ha a program szakmai céljaihoz képest hangsúlyeltolódást tapasztal, korrekciót is kérhet.

## A tervek véglegesítése

Gyakran nem külön szakasz az előkészítés lezárása, pedig megéri elkülöníteni. Kiegyensúlyozottabb a kurzus indítása, ha előtte sikerült nyugvópontra jutni a fontos módszertani kérdésekben. Nagy nyomás alá helyezi a facilitátorokat, ha a kurzust már meghirdették, tudni lehet, mikor kezdődik, de az utolsónak vélt simítások több időt vesznek igénybe a vártnál, és összecsúszik a finomhangolás a facilitálás kezdetével. Ilyenkor gyakran nem lehetséges minden változtatást átvezetni, és priorizálni kell a fejlesztési, előkészítési feladatokat, és kiválogatni a kritikus hibákat.

Miután összeállt a kurzus terve, érdemes a hirdetést, a célcsoport megszólítását is jól megtervezni. A szakmai vezetés jól meghatározott céljai jó esetben összhangban lesznek a célcsoport szükségleteivel is. Egy MOOC esetén azonban a résztvevők összetétele jóval heterogénebb lehet, így a célirányos hirdetés, a kihívásokat és körülményeket azonosító ajánlók segíthetnek abban, hogy azok a résztvevők regisztráljanak, akiknek a kurzust szánták. Kizárólag a tartalommal hirdetni nem tanácsos, mert a kurzusnak a résztvevők valamely képzési igényére kell reagálnia.



## Sessionlab

A Sessionlab.com oldalon összeállíthatjuk egy-egy webinárium vagy workshop tervét, különböző építőelemekből építkezve, amiket szakaszokba rendezhetünk. Az eszköz segít tudatosítani, hogy hogyan épül fel a foglalkozás, milyen céljaink vannak, milyen gyakran és milyen hosszan építünk be a hallgatóság aktivitását kiváltó gyakorlatot, milyen instrukciókat adunk. Egy helyen lehet kezelni a háttéranyagokat, csatolt fájlok vagy linkek formájában, és ha nem online tartanánk, akkor a beszerzendő anyagokat, eszközöket is fel lehet sorolni. A tervünk majd blokkokból áll, ahol az alapértelmezett kategóriák a következők:

- Hangalámondásos szöveg (pl. PPT)
- Előadói beszéd
- Szavazás/felmérés
- Gyakorlat
- Vitafórum
- Kérdések és válaszok
- Szünet

Minden blokk típusnak egyedi színe van. Az ingyenes változatban nem lehet változtatni a színek kódoláson, és a kategóriák nevein sem. A blokkoknak egyedi címet lehet adni.

A kezdési idő megadásával, és az egyes blokkokhoz beállított idő alapján látni fogjuk, hol tartunk a webinárium időtervében, és az meddig fog tartani. Rugalmasan változik a vége, ahogy több, hosszabb tevékenységet tervezünk, vagy éppen csökkentünk az egyes blokkokra tervezett időn.

Két oszlopunk van, az egyikben címszavakban rögzíthetjük a blokk tartalmát, a másikon rögzíthetjük minden blokkhoz a célokat, szükséges anyagokat, instrukciókat, csatolmányokat, vagy éppen a gyakorlat hátterét, forrását, alkalmazásának indoklását.

És amikor még az ötletelés fázisában vagyunk, van egy külön oszlopunk a besorolatlan ötleteinknek.

Ingyenes változatban is használhatjuk a Sessionlab előre elkészített sablonjait, vázait, és inspirálódás céljából böngészhetjük saját gyakorlatgyűjteményét, viszont elő kell fizetnünk, ha egy link segítségével szeretnénk megosztani az elkészült tervünket, vagy ha a terven közösen szeretnénk dolgozni valakivel. PDF-formátumban ingyenes a letöltés, de ezen kívül többféle nézet elérhető az online változatban is, amely részletesebb és vázlatosabb forma, és amit egy URL segítségével elküldhetünk a megrendelő részére is.

A Sessionlab blogja értékes tájékoztató forrás – nem csak – online facilitátoroknak.

## A facilitálás kezdete

Kiemelt jelentőségű a facilitálás kezdete. Ekkor még ismeretlenek lehetnek a résztvevők egymásnak és a facilitátornak is. Ekkor kerülhet sor a bemutatkozásra. Lényeges, hogy élő eseménynél, nagy létszámnál fontoljuk meg, hogy ez szükséges lépés-e. Ha igen, mert a későbbi munkaformák például indokolják, akkor találjunk olyan formát, ami a résztvevőknek érdekes és nem különösebben időrabló.

Nemcsak a résztvevők lehetnek ismeretlenek, hanem a keretek, szabályok is. Nagyon fontos a netikett, az elvárások rögzítése. Mik azok a közösségi irányelvek, amelyeket a résztvevők követni fognak? Azt gondolnánk, vannak íratlan szabályok, amelyekkel mindenki tisztában van, de a tapasztalat azt mutatja, hogy megéri világosan kifejtetni, és akár a résztvevőkkel együtt kiegészíteni a közösség irányelveket.



### A webinarium keretei – ajánlás házsabályokra

- A résztvevők mikrofonjai alapértelmezetten némák, hogy a visszhangzást, felesleges zajhatásokat kiküszöböljük.
- A résztvevők kézfeltartással/mikrofonjuk bekapcsolásával jelezhetik, ha szeretnének hozzászólni, ahol a webinarium folyamán kérdés-válasz, megbeszélés vagy ötletbörze típusú tevékenység van.
- A résztvevők kamerájuk bekapcsolásával láthatóvá tehetik magukat, ez a tapasztalat szerint segíti a bevonódást, egymásra figyelmet, az előadónak is ad némi visszajelzést, így kérjük, aki teheti, kapcsolja be a kameráját.
- A résztvevők a chatablakban tehetnek fel kérdéseket, jelezhetnek problémákat, írhatnak megjegyzéseket, ezeket a webinarium házigazdája, illetve a szervezők figyelemmel kísérik, és ha csak nem olyan kérdés, ami az előadótól azonnali reakciót igényel (nem hallatszik, nem látszik, amit kivetít), akkor ezeket erre kijelölt időszavokban összegzik a szervezők, és ezt követően válaszol, reflektál rá az előadó.

A kurzus elején akár többféle felmérés is elhelyezhető, hogy a kurzusrésztvevőket a facilitátorok jobban megismerhessék, és a kurzusrésztvevőknek is tükröt tartsunk bizonyos készségeik, előzetes tudásuk, tapasztalataik ismeretében. A résztvevők önértékelése persze nem teljesen elfogulatlan, ezért fontos, hogy megértessük velük, hogy mi célt szolgál. Nem kell a maximumra törekedni, nincsenek jó és rossz válaszok. Sokfélék vagyunk, sokféle előképzettséggel, tapasztalattal, különböző tanulási preferenciákkal, és ez így van jól.

Nem vagyunk egyformák abban, hogy hogyan szeretünk tanulni, szeretünk-e mások előtt megnyilvánulni, vagy inkább a témában elolvasunk egy háttér tanulmányt, vagy megnézünk egy videót.

Az, hogy hogyan tudunk és szeretünk tanulni, befolyással van arra, hogy hogyan érezzük magunkat egy online kurzusban. A jó facilitátor tudatosítja ezeket a különbségeket a résztvevők között, és olyan tevékenységeket igyekszik kínálni, amelyek minél több résztvevőt képesek megszólítani, bevonni a közös tanulásba, munkába, beszélgetésekbe. Míg egyes résztvevők szívesebben rejtőzködnek, mások túlságosan is előtérbe helyezik magukat. Minden résztvevő számára fenn kell tartani a tanulási lehetőséget.

Az „online tanulót” hosszú ideig a szakirodalom túlságosan is homogén csoportként kezelte, főképp felnőtt, dolgozó, családos, helyhez kötött, célorientált, belső motivációval rendelkező egyé-

nekként (Dabbagh, 2007). Aztán egyre több cikk kezdett foglalkozni azzal, hogy milyen tényezők és motivátorok járulnak hozzá, hogy sikeres online tanulóvá váljon valaki, és sikeresen elvégezzon egy kurzust. Ennek az egyéni tanulási stílushoz nem volt sok köze, viszont a tanulói sikeresség szempontjából a következők bizonyultak fontos előrejelzőnek (Dabbagh, 2007):

- **belső kontrollhely:** ez azt jelenti, hogy a tanuló egyén sikereinek és kudarainak is saját magában keresi az okát, sikereit erőfeszítéseinek, kudarcait annak hiányának könyveli el, nem másokat vagy a körülményeket okolja, nem bízta a dolgokat a szerencsére, hisz saját magában;
- **pozitív attitűd az oktató/facilitátor felé:** a kurzus teljesítése során az oktató/facilitátor szakmai munkáját elismeri, módszereit szimpatikusnak tartja, sikerül bizalommal lennie irányában, hogy az ő tanulását, fejlődését szolgálja;
- **tanulói identitás:** akár egyetemi, akár továbbképzésben tanuló egyénről is van szó, magát tanulóként definiálja, szem előtt tartja a kimeneti követelményeket, komolyan veszi az elvárásokat és értékelési szempontokat, törekszik a jó minősítés, érdemjegy vagy tanúsítvány megszerzésére;
- **jó interperszonális és kommunikációs készség a társas tanuláshoz:** ez magában foglalja azt, hogy képes bizalmi légkört kialakítani, másokkal együttműködni, konfliktusokat kezelni, akár vezetői szerepet is vállalni (ez csoportmunkában fontos lehet), nyitott más nézőpontokra, tud érvelni, jó kifejezőkészséggel rendelkezik, ugyanakkor az aktív hallgatásra is képes, az interakciókat becsüli, a kollaboratív tanulás elvét érti és ennek lehetőségét értéként fogja fel;
- **önszabályozó tanulási készségek:** felelősséget vállal saját tanulásaért, hatékonyan osztja be az idejét, metakogníciót alkalmaz, reflektál a saját tanulási folyamatára, azonosítja nehézségeit, meghatározza szükségleteit, ha nehézségekbe ütközik, keresi a segítséget és a megoldást;
- az online tanulást támogató technológiában való jártasság.

A fenti listából jól látható, hogy önmagában az, hogy valaki már jártas az online tanulást támogató technológiák használatában, még nem jelenti azt, hogy sikeres online tanuló lesz. Egy sor másik készség, attitűd, jellemző szükséges hozzá, amelyeket

- egyrészt érdemes segíteni, azáltal, hogy a feladatokat, tevékenységeket ezek fényében tervezük, tudatosítjuk a kihívásokat, segítséget nyújtunk a kivitelezésben (pl. társértékelési tippek nyújtása, időmenedzsment-technikák ajánlása),
- másrészt már a kurzus legelején szembesítjük a szükséges készségekkel a résztvevőket, hogy tudják, mire számíthatnak, milyen erőforrásaikra építünk, és esetleg milyen területen kell fejlődniük vagy nagyobb erőfeszítést tenniük.



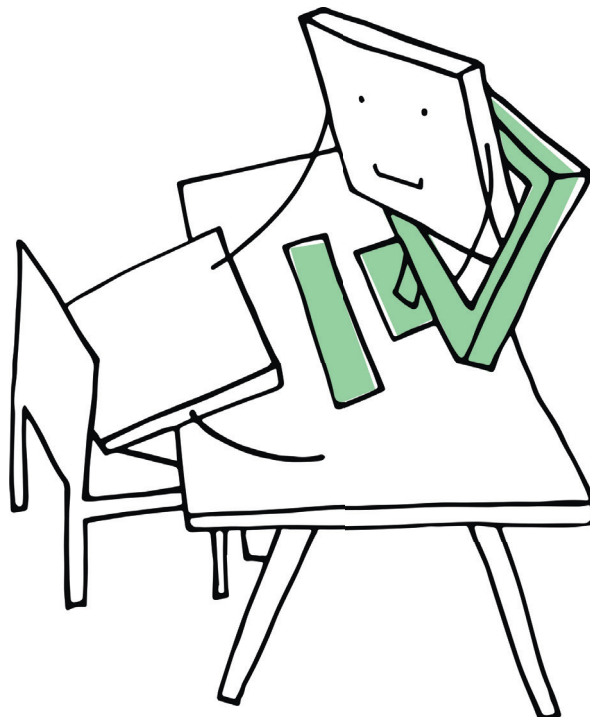
## Milyen online tanuló vagyok?

Értékelje magát az alábbi 1-10-ig terjedő skálán aszerint, hogy mennyire ért egyet! 1=egyáltalán nem értek egyet, 10=teljes mértékben egyetértek

- Értéknek tartom a másokkal közös beszélgetés, tapasztalatcsere lehetőségét.
- Mindig szeretem tudni, hogy hogyan teljesíthetek egy feladatot a leghatékonyabban.
- Szeretem felvázolni és megosztani ötleteimet másokkal.
- Szívesen vállalom vezetői szerepet is egy csoportban.
- Hatékonyan osztom be az időmet.
- Jól kezelem a konfliktusokat.
- Szeretem végiggondolni, hogy valami hogyan sikerült vagy éppen miért nem sikerült.
- Nyitott vagyok mások nézőpontjára is.
- Ha arra van szükségem, könnyen fordulok segítségért másokhoz.
- Magabiztosan mozgok az online térben.

A felmérés visszacsatolást jelent a résztvevő számára, hogy mik fogják őt segíteni a tanulásban, és miben kellene fejlődnie.

Lényeges az online kurzus kezdetén, hogy a résztvevőknek milyen **első benyomásai** vannak. Ez nemcsak a kurzus technikai környezetére (rendszeradottságok, ergonómia), a tananyag tartalmára, elrendezésére, médiumára (pl. modulokba szervezett, rövidebb egységek, videós tananyagok), a vizuális designra, megjelenésre vonatkozik, hanem a kurzusra, mint társas tanulási környezetre, amely a viselkedést meghatározza. A helyzetet nehezíti, hogy mindez nem valós időben zajlik, és a kurzusrésztvevők máshogy érzékelhetik a kurzus történéseit attól függően, mikor érkeznek, mit látnak, mit olvasnak el és mely tevékenységekbe kapcsolódnak be.





## Első benyomások egy online kurzusban: a résztvevőkben felmerülő kérdések

- Milyen gyakran jelentkeznek be?
- Mennyire mutathatom meg magam? Mennyire tartom személyesnek a kurzust? Töltök-e fel fényképet?
- Mire számítsak az interakciók terén?
- Kapok-e visszajelzést? Milyen sűrűn?
- Mennyire érzékelem a kurzust étellel telinek?
- Mennyire követhető vagy épp követhetetlen a kommunikáció?
- Izgalmasnak vagy érdektelennek tartom a fórumokat?
- Kik a beszélgetések motorjai, véleményvezérei?
- Biztonságosnak találom a közeget? Elő merek hozakodni a saját meglátásaimmal, ötleteimmel? Merek segítséget kérni?
- Érzek motivációt a kurzus elvégzésére?
- Érzek közösséget a többi kurzusrésztvevővel?
- El tudom képzelni, hogy a jövőben szükségem lehet az itt szerzett tudásra?
- Ha valami csak szorgalmi és nem kötelező, nekilátok-e? Mi kellene ahhoz, hogy nekilássak?
- Adok-e visszajelzést másoknak?

## A facilitálás

A már zajló kurzusban fontos érzékeltetni a kurzusrésztvevőkkel az oktatói vagy facilitátori jelenlétet. Ehhez szükséges, hogy figyelemmel kísérjük munkájukat, olvassuk bejegyzéseiket, és ezeket nem csak egyesével, de összességében is értékeljük, beszélgetéseiket óvatosan irányítsuk. Sok facilitátor munkája itt kimerül abban, hogy megköszöni a résztvevők hozzájárulásait, esetleg általánosságban dicséri ötleteiket, azonban a facilitátor ennél jóval többet is tehet. A jó facilitátor tudja, hogy mi a fórum vagy feladat célja, ennek elérése érdekében támogatja a csoportot. Nem csak az egyes bejegyzésekhez szól hozzá – bár azonosíthatja egyes résztvevők tévedéseit, vagy segítheti őket technikai problémáik megoldásában –, de összességében is figyel arra, hogy a résztvevők egymásra is reagáljanak, megtartsák a fókuszt, időnként pedig összegzi a korábbi bejegyzéseket, segít kiutat találni a gondolkodás zsákutcáiból, új tudáselemeket kínálhat. Fontos a jelenlét, a tipikusan rövid válaszidő, egy rövid, dinamikus kurzus esetén a 24 órán belüli válaszadás (napi egyszeri bejelentkezés) sem számít túl sűrűnek.

### A facilitátor

- segíthet abban, hogy a résztvevők szorongása csökkenjen, a sürgettség érzését oldja,
- ne hagyja elveszni a résztvevőket az információk tengerében,
- visszacsatoljon a résztvevőknek az aktivitásukról, teljesítményükről,
- magyarázza el a kurzusvezetői döntéseket, azok várható előnyeit és következményeit.



Oktatói/facilitátori jelenlét	
Tartalom/kérdés bemutatása	Ildikó azt mondja... Mit gondolnak?
A beszélgetések fókuszálása	Azt gondolom, hogy ezzel eltértünk a tárgytól. Fontolja meg, hogy...
A beszélgetés összegzése	Az eredeti kérdés az volt...
A megértés megerősítése értékelésen keresztül, magyarázó visszajelzés	Vilmos azt mondja...
Tévedések azonosítása	Dóra azt mondja...
Új tudáselemek ajánlása (cikkek, könyvek, személyes tapasztalatok)	Arra a következtetésre jutottunk... Érdemes fontolóra venni...
Technikai problémák megoldására javaslat	Azt a kérdést még nem érintettük...

*Az oktatói jelenlét megnyilvánulásai és példái Garrison (2017: 76) alapján*

Tudatában kell lenni, hogy a csoportméret befolyással van a munkára, beszélgetésre, részvételre. Az **aszinkron kommunikációban** a fórumok hivatottak a beszélgetés helyszíneit lenni, azonban szembe kell nézni néhány kihívással, ami ebben a környezetben jelentkezhet (Khine és mtsai, 2003):

- Követni kell a beszélgetést akkor is, amikor újabb és újabb emberek szólnak hozzá. Egyes résztvevők a beszélgetésben motiváltabbak lehetnek, mások viszont – miután kötelességszerűen megtették hozzászólásukat – nem figyelik tovább az újabb eseményeket, válaszokat.
- Nehezítő tényező a kommunikációban, hogy az üzenetek nem feltétlenül logikus sorrendben következnek egymás után. Korábbi felvetésekre is érkezhet kérdés, válasz, új felvetés. A résztvevőknek mégis fenn kell tartani egy folyamatosságot és összeszedettséget az üzenetekben.
- Az üzenetek közötti időbeli eltolódás nehezíti a reagálást, adott esetben a mondanivalót is gyengítheti.
- Ebben a környezetben az alapvető beszélgetési konvenciók elvesztése következhet be, ez gátolhatja a kommunikációt, fokozhatja a redundanciát. Például ilyen, ha egy tematikus fórumban, minden újonnan érkező résztvevő köszönti a tagokat, érdemben viszont információt nem tartalmaz az üzenetük. Offline térben valóban illik mindenkinek köszöntenie a többieknek, de online fórumban ez másképp működik.

A webinarium nagyon jó kiegészítője az alapvetően aszinkron kommunikációra épülő online kurzusoknak. Egy webinariumon van lehetőség valós időben kérdezni az oktatótól, előadótól. Ugyanakkor, ami az előnye, az lesz a hátránya is: a webinariumok időpontjában nem biztos, hogy minden résztvevő tud időt fordítani a részvételre, ezért néhányan lemaradhatnak erről az alkalomról – így az ő tanulásuk ebben a tekintetben újfent aszinkronná válik. Az ő számukra a webinariumról készült felvételt a későbbiekben rögzített videó formájában elérhetővé lehet tenni. A rögzített videót lehetőség szerint szerkesztett formában tegyük elérhetővé, hogy takarékosan bánjunk a kurzusrésztvevők idejével, az előre nem látható technikai nehézségek, szünetek nem tartoznak szorosan a webinarium tartalmi részéhez.

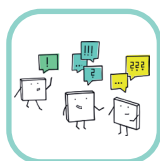
A webinarium sem egységes műfaj. Az előadáshoz kapcsolódhat interaktív foglalkozás is, de az előadás közben is van lehetőség aktivizálni a hallgatóságot a platformtól függően kézfeltartással, szavazással, kérdezz-felelek blokkal vagy akár külső alkalmazással, online faliújsággal, online úrlapos felméréssel. Bár a technikai lehetőségek az egyes webinarium-szoftverek, webkonferencia szolgáltatók eszköztárából függően különböznek, módszertanban ezt a tanulási formát is érdemes bizonyos szempontokat szem előtt tartva tervezni-szervezni.

Lényeges, hogy a webinarium tartásához nem csak előadó és hallgatóság szükségeltetik, jó, ha van olyan munkatárs, aki figyelemmel kíséri a résztvevők aktivitását a chatablakban és azon kívül is, például, ha segítséget kérnek e-mailben, mert nem találják, hogyan csatlakozhatnak a webinariumhoz, vagy éppen technikai nehézségekbe ütköztek, például a hangszóró beállításával kapcsolatban. Erről a segítőről, a hostról a 2. fejezetben írtunk már.

A technikai vonalon túlmenően a beszélgetést is jó, ha egy erre a feladatra kijelölt személy irányítja, házigazdaként, moderátorként.

*Az ő feladata lehet, hogy*

- üdvözli a résztvevőket,
- felvezeti a „hárszabályokat” (amiket korábban az előadóval is egyeztetett),
- bemutatja az előadót, a webinarium szervezőit,
- elmondja a webinarium apropóját, fő témáját, kérdéseit,
- ő csatornázza a résztvevők kérdéseit, megjegyzéseit,
- összefoglalja a webinarium témáit, eseményeit a végén,
- elköszön a résztvevőktől.



## TeachMeet

A webinariumok nem csak a facilitátorok újabb színterei lehetnek szakértői előadások szervezésére, hanem a kurzusrésztvevők bevonására is használható eszközök. A szinkron kommunikáció lehetővé teszi, hogy a résztvevők azonnal reflektálhassanak egymásra, kérdéseket tegyenek fel egymásnak. A kurzuson tanultak gyakorlatba ültetése, a megismert gyakorlatok, eszközök, alkalmazások kipróbálása, a saját élmény megszerzése után érdemes TeachMeetet szervezni, ahol a kurzusrésztvevők megoszthatják saját tapasztalataikat. A közösségben ez az alkalom elmélyíti a tudásmegosztással, a közös tanulással együtt járó pozitív érzéseket.

A TeachMeet-en mindössze pár perc áll rendelkezésére egy-egy résztvevőnek, jellemzően egy pörgős esemény, ahol rövid idő alatt sok információt, benyomást, élményt közvetítenek az előadók. Összességében sem érdemes túltervezni az alkalmat, 45 perc (5 perc felvezetés, 6\*5 perc előadás, 10 perc kérdések és zárás) is bőven megteszi.

A TeachMeet javasolt ideje a kurzus második felében jön el, amikor már valamennyire sikerült a résztvevőknek megismerni egymást, elsajátítani a kurzus normáit, kialakítani azt a bizalmi, támogató légkört, amiben szívesen megnyilvánulnak és tanulnak a tagok egymástól.

A TeachMeet-et tartó tagok nevezhetnek egyenként, vagy párban, attól is függően, hogy a jógyakorlatot melyik korábbi kurzusfeladathoz kapcsolódóan próbálták, illetve fejlesztették ki. A facilitátor a már korábban megismert beadandók alapján is kérhet fel előadásra résztvevőket.



A kurzusrésztvevőkre csoportként és közösségként is tekinthetünk. A kurzus méretétől és céljaitól függően azonban a csoportszerűség lehet erősebb vagy gyengébb, a tagoknak pedig más-más mértékű az azonosulása vele.

### *Hogyan alakul a csoportdinamika?*

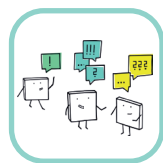
A csoportfejlődés aránylag hasonló módon történik minden egyes kurzusban (Garrison, 2017):

- Az első fázisban formálódik a közösség: itt szükség van arra, hogy teret biztosítsunk résztvevők bemutatkozására, elősegítsük, hogy megismerhessék egymást.
- A második fázisban következik egy produktív szakasz, amiben konfliktusok is megjelenhetnek: ezt a szakirodalom viharzásnak is nevezi. Sokszor a felszín alatt bújnak meg olyan ellentétek, amelyek gátolják a nyílt kommunikációt. Fontos, hogy a facilitátor tudatosítsa ezeket, és megtalálja az eszközöket arra, hogy semlegesítse a negatív érzelmeket.
- A harmadik fázisban elő kell készíteni az érzelmi elengedést, és összegezni a kurzus személyes és szakmai eredményeit.

A határidők rugalmasságával kapcsolatban azt gondolnánk, hogy hozzájárul ahhoz, hogy nagyobb arányban végezzék el a kurzust, de éppen a rugalmas határidők miatt össze is csúszhatnak a feladatok, és ez lehetetlenné teszi a csoportmunkát és a valódi fórumbeszélgetéseket is.

Ha a csoport túlságosan nagy, célszerű lehet véletlenszerű csoportokba osztani a résztvevőket, aminek lényege, hogy valamely feladat kapcsán kisebb körben ismerkedjenek, és működjenek együtt.

Szintén az egymáshoz kapcsolódást segítheti elő, ha a bemutatkozó feladatokhoz kapcsolódóan tanulótársakat keresnek, akiket magukhoz hasonlónak érzelenek, szimpatikusnak tartanak. Ha több facilitátor is van, „osztályfőnökként”, „csoportvezetőként” szolgálhatnak az egyes csoportok számára, így csökkenthető az elveszettség érzése, növelhető annak érzete, hogy ebben a nagylétszámú kurzusban tartoznak valahová. Az együttműködés mellett behozható egy játékos versengés is, aminek lényege, hogy a kurzusrésztvevők egyénileg gyűjtött pontszámaikkal csoportjukat is gazdagíthatják. A tabella jól látható helyen, a kurzus nyitóoldalán szerepelhet, hogy motiválja a kurzusrésztvevőket a feladatvégzésre, az aktivitásra.



### **Kapcsolódj másokhoz!**

A motiváció szempontjából kulcstényező lehet a többi kurzusrésztvevővel való kapcsolat kialakítása. Ezt a kurzusrésztvevőinkben is tudatosíthatjuk, és feladatul adhatjuk, hogy a bemutatkozó feladatok alapján keressenek két olyan kurzusrésztvevőt, akit magukhoz hasonlónak gondolnak, és a fórumokban való aktivitásukat kövessék fokozott figyelemmel, és reagáljanak is rájuk.

*Hertz (2018) alapján*



## Hálózatosodj!

Az online térben a közösségi média és a webkettes alkalmazások nem csak arra nyújtanak lehetőséget, hogy a felhasználók egyéni profilokat alakítsanak ki, de arra is, hogy figyelemmel kövessék egymás tevékenységét, és hálózatosodjanak. Követhetnek felhasználókat, csatornákat, témákat, híreket, értesülhetnek a legújabb tartalmakról, ahogy nekik is lehetnek feliratkozói. Az informális tanulást segíti elő ez a hálózatosodás. A tanulók különböző platformokon követhetik egymást, megoszthatnak tartalmakat egymással és a nagyközönséggel, forrásokat vehetnek át egymástól, és ünnepelhetik egymás sikereit.

### *Előnyök a facilitátorok számára:*

- A résztvevők közötti kapcsolatok erősítése, a hozzáférhető források és munkák megsokszorozódása.
- Az interneten nyilvános munkák esetében a résztvevők nagyobb erőfeszítéseket hajlandóak tenni.

### *Előnyök a résztvevők számára:*

- A résztvevők munkáját jótékonyan befolyásolja az, ha látja azt a kontextust, amely a társai munkájából folyamatosan épül.
- A hálózatosodás létrehoz egyfajta normát, amelyhez a hálózatban résztvevők igazodnak. A hálózatosodás normatív jellegéből fakadóan szükséges, hogy a facilitátor figyelemmel kíséresse a munka színvonalát, ezzel elősegítve, hogy a norma minél magasabb szintre kerüljön.

A hálózatosodás előfeltétele, hogy a résztvevők könnyen megtalálják egymást, így érdemes a felhasználóneveket, profiloldalak összegyűjtését egy közösen szerkeszthető dokumentum segítségével támogatni.

Érdemes abból kiindulni, hogy a résztvevők az adott platformokon a tanulási folyamat által megkívánt mértékben lesznek aktívak.

A hozzászólások, kedvelések és megosztások tanúskodnak arról, hogy a résztvevők figyelemmel követik egymás tevékenységét.

### *Ötletek a technológia használatára:*

**Képgyűjtemények:** Pinterest, Instagram, Flickr

**Prezentációk, videók:** Prezi, YouTube, Canva

**Online tematikus közösségek:** Moly.hu

*Tóth-Mózer Szilvia, Kerek Roland (2019) alapján*

Fontos, hogy a csoportnak legyen csoportidentitása, demokratikusan működjön, érezzék a résztvevők, hogy hatással lehetnek a folyamatokra, megkérdézzük őket bizonyos döntések előtt, értékeljük ötleteik sokszínűségét, éreztessük velük, hogy a kurzus kínált tevékenységek által együtt tanulnak, egymástól tanulhatnak és fejlődhetnek.

## A facilitálás lezárása

A facilitálás lezárása magával hozza a fórumok nyugvópontra juttatását, bizonyos esetekben a hozzászólások lehetőségének megvonását, az értékelés és visszajelzés utolsó megnyilvánulásait, a kurzusrésztvevők teljesítésének minősítését, a tanúsítványok/igazolások kiállítását. A facilitátornak ügyelnie kell rá, hogy a résztvevőknek világos legyen, hogy a kurzus véget ért, és ha szükséges, mikor és hol jelentkezhetnek újabb kurzusra, akár ugyanebben a témában, akár kapcsolódó, ráépülő kurzusokra. Érdemes tájékoztatni őket arról, hogy a továbbiakban mihez és meddig férnek hozzá, mi történik a hozzájárásaikkal, eredményeikkel vagy a későbbi felhasználás érdekében mit kellene elmenteni a maguk számára.

## Utánkövetés

Utánkövetésre is szükség lehet, amennyiben a kurzus szakmai céljaival ez összecseng, ha fontos például a tanultak gyakorlatba ültetésének, az implementációnak a felmérése, vagy más esetben a létrehozott produktumok disszeminációjának menedzselése, segítése.

Felmérések segítségével a kurzus után is rá lehet kérdezni arra, hogy mik a tartós tanulási eredmények, miben változott a résztvevők viselkedése.

## Egy kurzus tartós és elavuló tartalmai – Mivel van dolga a facilitátornak?

A facilitátor a kurzus anyagának tartós részeit nem kell, hogy minden alkalommal átszerkessze, frissítse, ha azok már letisztultak, nyelvilag és tartalmilag is ellenőrzöttek.

Elavuló vagy időről időre ellenőrizendő, frissítendő részek lehetnek a következők (Smith, 2014 alapján):

- a beágyazott felületek (videók elérhetősége, Padlet, Linoit, Mindmeister, Zeemap, Piktochart stb. beágyazott források és feladatok elérhetősége, megjelenítése);
- a linkek, URL címek (a linken megnyíló tartalmak elérhetősége, naprakészsége);
- prezentációkon, videókon szereplő dátumok, konkrétumok;
- hirdetésekben megfogalmazott információk;
- a feladatok határideje, ütemezése;
- csoportok, csoportbeosztás;
- az elrejtett, zárolt, időzített tartalmak.

De mi van, ha a facilitátor egyben kurzustervező is? Az oktatók, tanárok munkája sokszor magányos tevékenység, ami a tervezést és készülést illeti. Egy online kurzus fejlesztése azonban megkívánja, hogy az oktatók működjenek együtt a tananyag összeállításában, a feladatok kijelölésében és az értékelési rendszer kialakításában. A jó kurzusfejlesztő gondol arra is, hogy várhatóan hogyan fognak működni a kurzusban kiadott feladatok, hogyan viselkednek majd a résztvevők és a tanulási folyamat hogyan segíthető.

A facilitálás során azonban spontán döntéseket is szükséges lehet meghozni: olvasni kell a jelekből, hogy milyen energiaszinten van a csoport, és ha szükséges, akkor közbeavatkozni és változtatni rajta!

## Kurzusvezetői rutin kialakítása

A facilitátor mint kurzusvezető, hétről hétre jelen van, teendői vannak azzal, hogy a kurzus tartalmi és tevékenységei a résztvevők számára hozzáférhetőek legyenek. Nagyon fontos lehet egy kurzusvezetői rutin kialakítása a facilitátorok részéről. Mindegy, hogy minden héten újabb modul nyílik meg, vagy egy az egyben látható, hozzáférhető a kurzus összes anyaga a meghirdetéstől fogva, egy kurzus során mindig van ajánlott menetrend a kurzus feladatainak elvégzésére, a tananyag feldolgozására, amit a facilitátori munka során szem előtt kell tartania. Ahogyan azt a kurzusszervezők meghatározták, általában heti tervezés valósul meg, hétfőtől hétfőig vagy keddtől keddig, egy-egy modul, egy-egy egység van a fókuszban. Így pedig hétforduló előtt (is) érdemes ellenőrizni, hogy a kurzusfelületen minden rendben várja-e a résztvevőket.



### Kurzusvezetői rutin – facilitátori ellenőrzőlista

- A soron következő modul minden anyaga rendben fel van töltve, látható a kurzusrésztvevők számára (vagy időzítés, zárolás esetén az lesz). Nincs olyan oldal/videó/feladat, amely nem került publikálásra.
- Az oldalak/feladatok/instrukciók/videók teljesen kidolgozottak, nem maradtak benne bizonytalanságok, hiányok.
- A hivatkozások rendben vannak, kattinthatók (a rejtett, belső oldalak is elérhetőek!), a hivatkozott oldalakon az a tartalom jelenik meg, amit szeretnénk.
- A beágyazott tartalmakat (pl. videó, infografika, térkép) az oldalak esztétikusan jelenítik meg.
- Az időzítést követően is minden látszik, elérhető.
- Az újabb modul elérhetőségéről (vagy arról, hogy az következik) a résztvevők motiváló értesítést kaptak hirdetmény formájában.
- Lépést tartok a fórumbejegyzésekkel.

## 4. A FACILITÁTORI MUNKA ÉRTÉKELÉSE

A facilitátor munkájának megítélése nem egyszerű feladat, mert számos körülmény befolyásolja, és a folyamat egyes szereplői is eltérően ítélik meg ugyanazokat a szempontokat is. Az értékelés célja többértékű, és annak megfelelően, hogy melyik kerül előtérbe, más-más mérő- vagy értékelőeszköz, kérdés- vagy szempontsor használata javasolt:

- a megbízás teljesítésének igazolása;
- a résztvevők elégedettségének mérése a facilitátori munkával kapcsolatban;
- kurzusban kifejtett aktivitás mértékének vizsgálata;
- a tanulási eredmények megítélése;
- az előre kitűzött tanulási célok teljesülésének ellenőrzése;
- szubjektív élmények feldolgozása;
- a kurzustartalom fejlesztése;
- a kurzusfejlesztés folyamatának fejlesztése;
- a facilitátor szakmai (személyes) fejlődése.

Az értékelés mindig viszonyítás is. Ha már volt hasonló kurzus, akkor a korábbi eredményekkel, mutatókkal is össze lehet vetni a jelenlegi kurzus eredményeit. A kontextus felvázolása azonban mindenképpen hozzátartozik az értékeléshez. Ha az egyik kurzus nyári szünetben futott, míg a másik félévzárás idején, várhatóan más esélyekkel vonzzák a pedagógusokat, akiknek idejük is lesz teljesíteni a kurzus követelményeit. Ha az egyik kurzus követelményrendszere nagyobb kihívások elé állítja a résztvevőket, más számokat fog hozni a kiadható igazolások terén is. Ha a jelentkezési folyamat és a kurzusadminisztráció bonyolódik, ugyancsak kevesebb érdeklődő várható, hiszen eleve nagyobb elkötelezettséggel lehetne bekapcsolódni. A sor folytatható, és amikor a kurzusértékelés történik, mindenképp érdemes problématerképet rajzolni, ábrázolva minden jelentős körülményt.



### A kurzus és a facilitátor munkájának értékelése: a kontextus felrajzolása

- A kurzus célkitűzései.
- A kurzus időtartama, időzítése.
- A kurzustartalom mennyisége, a modulok száma, a feldolgozáshoz szükséges idő.
- A feladatok, tevékenységek száma, a teljesítéshez szükséges idő.
- A kurzustartalom hozzáférhetősége, a határidők kezelése, ajánlott ütemezés.
- A kurzus hirdetése, népszerűsítése, marketing.
- A jelentkezés, a meghívás, csatlakozás adminisztratív és technikai körülményei.
- A téma aktualitása, a célközönség motiváltsága a tanulásra.
- A kurzuskészítők, -szervezők, a brand ismertsége és az ezzel kapcsolatos elégedettség a célközönség körében.

Az értékelés tervezése összetett feladat. A terv azért szükséges, mert utólag nehezebb megválaszolni a felmerülő kérdéseket, vagy igazolni a feltevéseket. A kurzusrésztvevőket utánkövetés címén még akár később is el lehet érni, de nem feltétlenül lesz motivációjuk válaszolni, és nem is lesznek már

frissek az emlékeik, így a kurzus után bizonyos idő elteltével már csak valóban olyan megkereséssel érdemes élni, ami már nem közvetlenül a kurzus történéseire, hanem az utóéletére fókuszál. A jó terv segít tisztázni is a folyamat lépéseit, és szembesít azzal, hogy mik az elvárások, mik a felelőségek. Az értékelés tervezés elsősorban a menedzsment feladata, de célszerű egyeztetnie a kurzus fejlesztőivel és a facilitátoraival is.

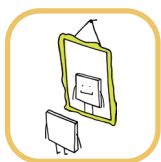


### Az értékelés értékelése

- Mi az értékelés célja? Mi lesz a következménye és ki számára lesz hozzáférhető?
- Mik az értékelés szempontjai, mérőszámai?
- Mikor és hányszor történik az értékelés? Mennyire észrevehető, direkt megkérdezés, milyen mértékben megfigyelés vagy analitika?
- Hogyan válhat az értékelés a facilitátor hasznára? Tud belőle tanulni? Esetleg már menetközben is hozzáférhető számára, lehetővé teszi a korrekciót, az igazodást?
- Milyen szerepe van a facilitátornak a saját munkájának értékelésében? Mely részei hárulnak rá? Milyen kérdéseket tartanak kézben a minőségirányítás során a projektmenedzsmentben?
- Milyen mértékben érvényes, objektív és megbízható a facilitátor értékelése?
- Milyen formában vannak a kérdések feltéve? Nem túl sugalmazóak?
- A kurzus résztvevőinek lehetősége van az erősségek és a fejlesztendő területek egyidőben történő számbavételére? Ad konkrét fejlődési irányokat, azonosít teendőket?
- Vannak-e az értékelőeszköznek alternatívái? A kérdések elég változatosak-e? Például van, aki gyorsabban boldogul egy ötfokú skálán történő értékeléssel megadott szempontok mentén, és van, aki nehezen mérlegeli ezeket az értékeket, és szívesebben fejt ki véleményét írásban.
- Hogyan vethető össze az értékelés eredménye az eredeti célkitűzésekkel?
- Hogyan segít az értékelés a facilitátorok szakmai fejlődésében?

## A megbízás teljesítésének igazolása

A megbízás – ideális esetben – specifikálja a facilitátorral kapcsolatos elvárásokat, tartalmazza azokat a feladatokat, tevékenységeket, amiket el kell látnia, és időben is meghatározott. A megbízás akkor teljesül, ha a facilitátor eleget tett az előzetesen megbeszélteknek és az írásban rögzítetteknek. Gyakran munkanapló formájában is rögzíti a főbb tevékenységeit, heti, ritkábban napi szinten is.



## Facilitátori munkanapló/beszámoló sablon és példa

Időszak	Elvégzett feladatok
2021. május 26. – június 2.	A kurzus megnyitása, hirdetés készítése, a résztvevők értesítése, köszöntése. A kreatív feladatokra való visszajelzés. A kvízkérdésekkel kapcsolatos kérdések megválaszolása. Szakmai fórumokban való részvétel. Privát üzenetek, segítségkérések megválaszolása a kurzusrésztvevők felé. Felmérésstatisztikák előkészítése a résztvevők felé való visszacsatolásra. Galériák készítése. Hétzáró hirdetés készítése.
2021. június 3. – június 9.	Szakmai fórumokban való részvétel. Privát üzenetek, segítségkérések megválaszolása a kurzusrésztvevők felé. A kreatív feladatokra való visszajelzés. Előrehaladás követése. Felmérések eredményeinek visszacsatolása.

## Kurzusértékelés a résztvevők szemszögéből

A kurzuszáró felmérés(ek)ből sok adatot nyerhetünk a kurzusértékeléshez. A résztvevők reflektálhatnak saját teljesítményükre, tanulási folyamatukra, érzéseikre, de rákérdezhetünk a kurzustartalommal, az alkalmazott módszerekkel kapcsolatos véleményükre is. Ha a kurzus elején az elvárásaikról kérdeztük őket, akkor itt visszatérhetünk arra, hogy ezek az elvárásaik teljesültek-e, hogyan értékelik a kurzus készítőinek, szervezőinek, facilitátorainak munkáját (Benigno, Trentin, 2000).

A kurzusrésztvevők elégedettségének az egyik legfontosabb komponense a facilitátorral való kapcsolat minősége (Moore, 2002).

A kurzus tapasztalatainak összegzésére jó eszköz egy felmérés, de a tapasztalatok kötetlenebb feldolgozására érdemes lehet egy online faliújságot megosztani vagy egy webináriumot tartani.



## Kurzuszárás, kurzusértékelés

Kérjük, jelezze, milyen mértékben ért egyet az alábbi állításokkal!

- 1=Teljes mértékben egyetértek.
- 2=Inkább egyetértek.
- 3=Nem tudom megítélni.
- 4=Inkább nem értek egyet.
- 5=Egyáltalán nem értek egyet.

- A kurzus tananyaga összhangban állt a kurzus céljaival.
- A kurzusban alkalmazott feladatok, tevékenységek támogatták a résztvevőket a tanulási célok elérésében.
- A résztvevőktől elvárt munka mennyisége megfelelő mértékű volt.
- A kurzus lehetőséget teremtett rá, hogy a résztvevők beszélgessenek egymással és tanuljanak egymástól.
- Az értékelőtáblák, alkalmazott értékelési szempontok érthetőek voltak, és segítettek a feladatok megoldásában.

Melyik tanulási tevékenységről érezte, hogy a leghasznosabb a résztvevők számára?  
Miért?  
(szabadszavas szöveg)

## Kurzusértékelés a kurzusaktivitások szemszögéből

Az online kurzusok értékelésénél lényeges szempont a résztvevők aktivitásának megítélése. Erre különböző megközelítések vannak, mennyiségi és minőségi elemzői modellek, amelyek különböző szempontokból fókuszálnak az üzenetküldésekre, a fórumbeszélgetésekre, a feladatmegoldásokra.

Dimenzió	Elemzői modell
résztevői	Alapvetően két mennyiségi mutatót vesznek figyelembe: a kurzuson belül küldött és az egy főre jutó üzenetek számát.
szociális	Ez a megközelítés a csoportkohézió mérésére koncentrálnak, lényegében akár függetlenül a kurzustartalomtól.
interaktív	Az egyedi üzeneteket, bejegyzéseket vizsgálja abból a szempontból, hogy ehhez mások hogyan kapcsolódnak, reagálnak.
kognitív	A tanulási folyamat során a kognitív készségek fejlesztésének módjait állítja középpontba.
metakognitív	Ez a megközelítés a metakognitív tudás és metakognitív készségek részekre bontható: a tudáselemek, feladatok és alkalmazott stratégiák közötti kapcsolatok elemzése épp olyan fontos, mint a tervezési, értékelési, reflektálási készségek.

*Benigno, Trentin (2000)*

A kurzus sikerességének megítéléséhez azt az adatot is szívesen mutatják be a kurzusfejlesztők, hogy a résztvevők közül hányan szereztek jegyet/tanúsítványt, hányan feleltek meg a követelményeknek. Tömeges kurzusoknál, nem akadémiai közegben számolni kell egy nagyobb arányú lemorzsoló



dással, mindamelllett azok is sokat profitálhatnak a kurzusból, akik csak egy-egy modult teljesítettek, vagy passzív szemlélőként voltak jelen. Őket is érdemes bevonni a kurzusértékelésbe. Növelhető a kurzus eredményességének mutatója, ha elismerjük a modulok elvégzését külön-külön is, ezekért badge (jelvény, elismerés) vagy igazolás jár, így aki csak egy-egy modulra szán időt vagy egy-egy modul érdekli, sem lesz sikertelen.

## A kurzus/folyamat fejlesztése

A facilitátori munka értékelése során nem hagyhatók figyelmen kívül a tanulástervezés során kialakított feladatok, tevékenységek, így ezek felülvizsgálata is javasolt.



### A kurzus tevékenységeinek, feladatainak értékelése

A feladat címe	A feladat jellege (pl. gyakoroltató/alkotó; kötelező/választható)	A feladat modulja	A résztvevők aktivitása, teljesítménye	Pozitív visszajelzések	Negatív visszajelzések
----------------	---	-------------------	--	------------------------	------------------------

## 5. ÉN MINT FACILITÁTOR

Ha idáig eljutott a könyvben, és nem itt kezdte az olvasást, az járhat a fejében, hogy ez az egész bonyolultabb, mint gondolta. De arra a következtetésre is juthat, hogy a kézikönyv túlbonyolítja a facilitátori munka leírását: „*már csináltam ilyet, és nem tudtam ennyi mindent, mégis egész jól ment*”.

Azt reméljük, hogy ha már gyakorlott facilitátornak tartja magát, akkor kapott és kap is még új szempontokat, módszereket. Ha viszont még nem vágott bele, akkor nem ijedt meg attól, amit eddig olvasott.

Nem túl gyakori, hogy valaki főállású facilitátor legyen, jellemzőbb az alkalmi facilitátor alkalmazása, amikor a helyzet úgy hozza, hogy fel kell vállalni egy tanulóközösség vezetését. A facilitátorok háttere is különböző, más képzésben részesültek, ha egyáltalán volt valamilyen formális képzésük. Sokan viszont úgy kezdenek bele, hogy majd menetközben kialakul.

Hogyan váljunk online facilitátorokká? Online képzések hangsúlyozzák az eszközök magabiztos használatát. A technológia használata hatással van az esemény lefolyására. A gördülékenység, hatékony időbeosztás kárát látja, ha a facilitátor nem kezeli gyakorlottan például a breakout roomok kialakítását. De a kommunikáció is veszélybe kerül, ha nem ismeri fel, hogy hogyan vonja be azokat a résztvevőket, akik nem tudnak mikrofont használni.

Egy online facilitátornak fontosabb a végzettségnél az, hogy milyen készségekre kell szert tenni, milyen készségeknek kell a birtokában lenni. A facilitátor a részvételt ösztönzi, a tisztázást segíti. Ő a beszélgetés menetének a szakértője, így a módszertani gyakorlottságon felül kommunikációs ismereteknek van a birtokában, különös figyelemmel van a résztvevők közötti kapcsolatra is. Aki facilitátori szerepbe kerül, annak a személyisége a munkaeszköze, amire tudatosan ügyelnie kell, meg kell figyelnie magát és csiszolnia rajta.

### Facilitátori szerepek és készségek

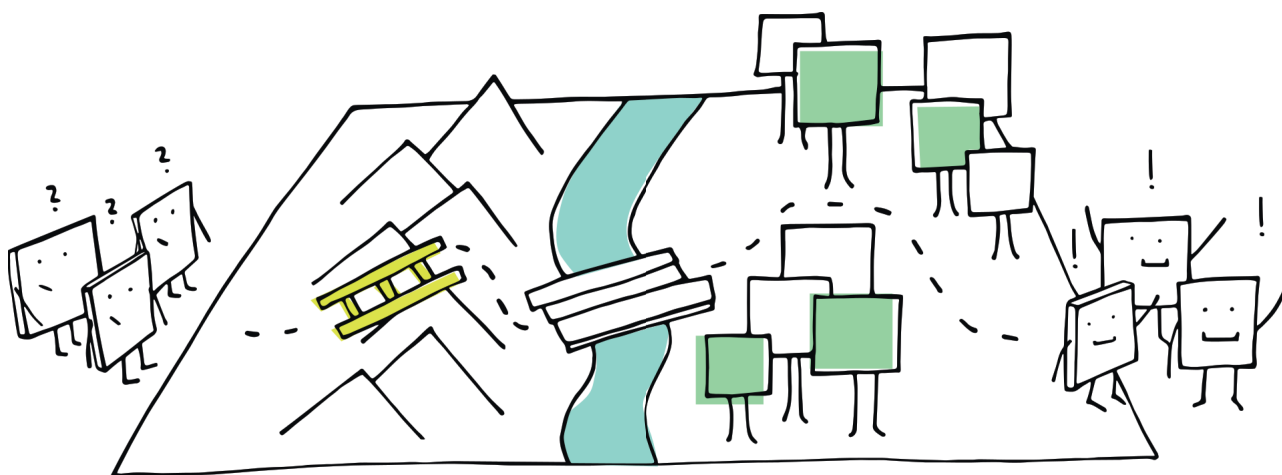
Az, hogy egy facilitátornak milyen kompetenciákkal kell rendelkeznie, milyen feladatkörei vannak, metaforákon keresztül is megközelíthető – több írásban így kezdik magyarázni. Robert Cserti (2019) szerint a facilitátor

1. **katalizátor**, aki lehetővé teszi, hogy a felmerülő ötleteket, véleményeket egy óhajtott kimenetű alakítsa át a csoport (kidolgozottabb ötletek, stratégiák, döntések).
2. **karmester**, aki – mint egy zenekarban a zenészeket – összehangolja a kurzusrésztvevőket, hogy megfelelően használják eszközeiket, hangszereiket a kívánt cél elérése érdekében. A zenekar minden egyes tagja együttesen valami nagyszerűbbet hoz létre, mint amire külön-külön képesek volnának. A karmester vezeti a résztvevőket, közösen lefektetett szabályok és normák mentén.
3. **coach**, aki segíti a csoportot, hogy jól tudjanak tagjai közösen dolgozni, szükségleteket és kívánságokat azonosít, és hogy milyen kimenetet szeretnének elérni.

Az MG Rush Facilitation Best Practices szakmai blog (2019) szerint a facilitátornak 4 fő szerepköre van, ugyanakkor arra is rámutat, hogy ebből van három olyan feladatkör, ami más munkatársakra is átruházható, akik így a facilitátor munkáját lényegében előkészítik, támogatni tudják, hogy ő az erőforrásait hatékonyabban használhassa fel. Ezen feladatkörök viszont szorosan összefüggnek a facilitátor munkájával, éppen ezért a munkaszervezés során szót kell róluk ejteni. Bár elsősorban offline

workshopokra, tréningekre, megbeszélésekre dolgozták ki modelljüket, itt a leírásban már az online környezetekre szabottan kerülnek bemutatásra.

1. **Koordinátor:** az online tanulási környezet kialakítása során gondoskodik a résztvevők meghívásáról, regisztrációs folyamatának segítéséről, az alapvető technikai információk célba juttatásáról, webinárium esetén a webinárium-szoba létrehozásáról, megnyitásáról, a hangpróbáról stb.
2. **Adminisztrátor:** felelős azért, hogy a közös tanulási folyamat során létrejött beszélgetések, dokumentumok, beadandók számára legyen biztonságos dokumentumtár, szerkesztőfelület, a végső output-ok mentéséről, rendszerezéséről, archiválásáról gondoskodik. Megbeszélés-émlekeztetőket ír, jegyzeteket készít, ezeket megosztja azokkal, akikkel szükséges.
3. **Módszertanos:** feladata a megfelelő agenda, tematika összeállítása lépésről lépésre, amely tartalmaz minden fontos kérdést, ezeket megfelelő sorrendben és ütemezésben tárgyalja, előre gondolkodik, és megtervezi a hatékony munkaformák kereteit. Nem ritkán azonos a facilitátorral, de ha nem, akkor is érdemes bevonni, hogy a facilitálási folyamat során lássa a tervezőmunkája nyomán megvalósuló munkát, a résztvevők reagálásait a kitűzött célokkal, tevékenységekkel kapcsolatban, és elősegítse a minél jobb megvalósulását az eltervezetteknek.
4. **Facilitátor:** az online kurzus résztvevőire, mint tanulócsoportha fókuszál, technikákat alkalmaz a kommunikáció elősegítésére. Minden résztvevőt megerősít abban, hogy lehetősége van bekapcsolódni, és hatással tud lenni a folyamatra. A csoportot a munka, beszélgetések közben mederben tartja, elmondja és betartatja a szabályokat. Megfigyeli a csoport interakcióit, beavatkozik, ahol és amikor szükséges, tisztázó kérdéseket vet fel. Felismeri a csoport szempontjából káros viselkedést, korrigálja, valamint kezeli a konfliktusokat.





## Facilitátori készségek

Facilitátorokra sokféle ágazatban szükség van, úgy az üzleti életben, mint a kormányzásban, az oktatásban vagy a szociális szférában. Az alábbi lista olyan készségeket vesz sorra, amelyek a különböző területeken különböző mértékben, de szükségesek egy facilitátor részéről.

*Értékelje magát az alábbi területek, készségek, tulajdonságok mentén!*

1= egyáltalán nem jellemző rám, 4= teljes mértékben jellemző rám

- aktív hallgatás
- képzésfejlesztés
- megfelelő hangnem
- kihívások kedvelése
- konfliktuskezelés
- folyamatos önfejlesztés
- dokumentáció
- semlegesség
- rugalmasság
- barátságosság
- logisztika
- módszertan
- nonverbális készségek
- felkészültség
- előadói készségek
- kérdezéstechnika
- szónoki készségek
- kockázatelemzés
- magabiztos kiállítás
- széles eszköztár
- energikus kisugárzás
- jó virtuális és online megjelenés
- vizuális támogatás

*Mely területeket emelné ki mint személyes erősségeit?*

*(szabadszavas válasz)*

*Mely területen érzi, hogy szükséges volna fejlődnie?*

*(szabadszavas válasz)*

*MG Rush, 2019 alapján*

A fentiek értelmében a facilitátor elsősorban egy folyamat szakértője, de persze elvárás felé az is, hogy a tartalommal kapcsolatban is tájékozott legyen, specializálódjon. Bibok Ágnes és Kaszper Blanka (2017) szerkesztésében a Tréneri kézikönyv bevezetőjében már olvasni lehet erről a dilemmáról: „Az oktatási tréner mindenhez ért, de semminek sem mestere.”.

## A tanulásról való gondolkodás

Az, hogy mit gondol egy facilitátor a tanulásról, hatással lesz arra, hogy hogyan tervez, milyen eszközök bevetését fontolja meg, hogyan értékeli, miképpen kommunikál. Bár maga a facilitátor kifejezés, szerepértelmezés a résztvevő- és folyamatközpontúságra teszi a fókuszot, mégis érdemes önvizsgálatot tartani a tanulási folyamat tervezése közben, hiszen a facilitátor itt közel áll az oktatói/tanári szerephez is, amely mögött sokszor mély meggyőződések húzódnak meg.



## A tanulásról való gondolkodás vizsgálata – szempontok

- Minek hívjuk a résztvevőket? Hogyan szólítjuk meg őket? Hallgatóknak/tanulóknak/(kurzus)résztvevőknek?
- Csoportnak, csapatnak vagy közösségnek tekintjük a résztvevőket?
- Minek tekintjük a tanulást: fáradságos munkának vagy hiszünk benne, hogy végbemehet könnyedén, akár szórakoztató módon is?
- Hogyan prezentáljuk a tananyagot? Hogyan segítjük a feldolgozást?
- Magányos tevékenységnek gondoljuk a tanulást vagy nagyobb jelentőséget tulajdonítunk a társas környezetnek?
- Hiszünk-e benne, hogy egy online kurzus is jelentős hatással lehet a résztvevők viselkedésére?
- Mit gondolunk a korábbi tapasztalatok szerepéről?
- Az értékelés szükséges rossz? Vagy a tanulás elmaradhatatlan része?
- Mikor és hogyan vetjük be az értékelést? Mely funkcióit helyezzük előtérbe? Hogyan tartjuk célravezetőnek alkalmazni a jutalmazást, megerősítést, esetleg a büntetést?
- Milyen mértékben tartjuk szükségszerűnek szabályozni, előre eltervezni a tanulási folyamatot?
- Milyen tanulási motivációkban hiszünk? Inkább a külsőre építünk? Vagy a belső motivációra?

Garrison (2017) szerint a konstruktivista tanuláselmélet a kollaboratív tanulás támogatására hét irányelvet fogalmaz meg, amely az online térben bármely oktatónak/facilitátornak fontos a munkája szempontjából:

1. a nyílt kommunikáció és a bizalom megteremtése,
2. a kritikai gondolkodás és diskurzus tervezése,
3. összetartó közösség létrehozása,
4. érdeklődési dinamika létrehozása,
5. az egymással szembeni tisztelet és felelősség,
6. az érdeklődés fenntartása,
7. annak biztosítása, hogy az értékelés összhangban van a tervezett folyamattal és a tanulási eredményekkel.

Az egyes facilitátorok bizonyosan más előzetes tapasztalatokkal rendelkeznek, de az fontos, hogy a tanulásról való gondolkodásuk során olyan értékeket tűzzenek a zászlajukra, amely pozitív, előrevivő, így kulcsfontosságú a munkája szempontjából.

## Facilitátori önreflexió

A facilitátorok folyamatos önreflexiója a kurzus sikere szempontjából is fontos. A facilitátor saját habitusa, online szokásai, viselkedésmintái tudatosíthatók, és összevethetők a konkrét kurzusban megkívánt szerepelvárásokkal.

A facilitátor önértékelése nem eső után köpönyeg? – Előfordulhat, hogy lesznek olyan tanulságok, amelyeket már csak egy másik csoportban lesz alkalom megfogadni. Egy hasonló témájú és

felépítésű foglalkozásunkon vagy akár egy egészen más alkalmon, de nem szabad elmulasztani a szembenézést, hiszen mindig tanulhatunk belőle.

A reflexió fontos, hogy jobban lássa a facilitátor, mi történt, szisztematikusan értékeljen, nézze meg, hogy hogyan valósult meg, mik voltak az összetevői egy-egy helyzetnek, mitől működött jól, mitől nem működött. Ezáltal a tapasztalatai alapján van lehetősége a folyamatos fejlődésre.

A kurzus végén visszatekintésképpen a kurzusszervezők és a facilitátorok strukturált beszélgetéseket folytathatnak, amelyhez érdemes egy szempontsort alkalmazni. A facilitátorok egyszerre dolgoznak egy szaktudás birtokában, sok-sok szükséges készséggel is felvértezve, de a személyiségükkel is, ezért jó, ha feldolgozhatják tapasztalataikat.

### Facilitátori feladatok, személyes kérdések



Az alábbiakban összegyűjtöttünk néhány állítást a facilitátor munkájára, szerepére, feladataira vonatkozóan. Kérjük, hogy jelölje, milyen mértékben ért egyet az alábbi kijelentésekkel magára nézve!

*1=egyáltalán nem jellemző rám 4=teljes mértékben jellemző rám*

- Felkészültnek éreztem magam a kurzus alatt.
- Jól tudtam együttműködni a kurzus többi facilitátorával.
- Tudatosan reagáltam a kurzusrésztvevők megnyilvánulásaira.
- Volt olyan élményem a kurzus során, amit úgy éreztem, másokkal is meg kell beszélnem.
- Azt gondolom, hogy a kurzusrésztvevők interakcióiból sokat lehetett tanulni.
- Sokféle módszert alkalmaztam a kurzusrésztvevők tevékenykedtetésének támogatására.
- Ha kihívást jelentő helyzettel találkoztam, alaposan végiggondoltam, hogy milyen alternatívái vannak a megoldásnak.
- Tudatában vagyok, hogy a kurzusrésztvevők milyenek láttak, és hogy milyen hatással lehettem rájuk.
- Általában derűs voltam, képes voltam jókedvet, humort csempészni a kurzusrésztvevőkkel való közös munkába.
- Úgy érzem, képes voltam a kurzusrésztvevők megnyilatkozásaiból következtetni érzelmeikre.
- Elfogadónak tartom magam a kurzusrésztvevők gondolataival, nehézségeivel, negatív véleményével és érzéseivel szemben is.
- Érzékeny voltam a kurzus és a csoport dinamikájának változásaira, és voltak eszközeim, hogy befolyásoljam ezeket.
- Rendszeresen kértem visszajelzést a kurzusrésztvevőktől a facilitátori munkám és az ő tanulási folyamatuk hatékonyabb támogatása érdekében.
- Jól emlékszem az aktívabb kurzusrésztvevőkre.
- Jó voltam abban, hogy egy beszélgetés főbb elemeit összegezzem.
- Türelmes és bátorító voltam a kevésbé kompetens vagy próbára tevő kurzusrésztvevőkkel szemben is.

*Milyen facilitátori feladat volt számomra a legkedvesebb és miért?*

*Milyen facilitátori feladatban éreztem magam sikeresnek?*

*Milyen facilitátori feladat bizonyult számomra a legnehezebbnek és miért?*

*Milyen facilitátori feladatban voltak kétségeim, kérdéseim?*

*Volt-e olyan kurzusrésztvevő, aki nagy hatással volt rám?*



## Kurzusértékelés a facilitátor szemszögéből – módszertan és disszemináció

- Ön szerint elérte a célját a kurzus? Indokolja válaszát!
- Hogyan működtek a feladatok, fórumok? Mit tanult a kurzusban tervezett feladatokról, fórumokról? Milyen változtatásokra van szükség Ön szerint?
- Van olyan terület, ahol további kiegészítő anyagokra volna/lenne (?) szükség?
- Hogyan haladtak a kurzusrésztvevők a kurzus tartalmainak feldolgozásával, a feladatokkal? Volt elég idejük teljesíteni őket?
- Mik voltak a reakciók a kurzusrésztvevők részéről az egyes feladatokkal kapcsolatban?
- Mit tanult a kurzusrésztvevőktől? Volt-e olyan, amit a kurzus során tudott meg saját magáról?
- Keletkezett olyan produktuma, eredménye a kurzusrésztvevőknek, amit szélesebb körben is érdemes volna publikálni, bemutatni?
- Keletkeztek olyan fotók, idézetek, visszajelzések, amiket érdemes elmenteni vagy másokkal is megosztani?
- Jelenlegi tapasztalatai alapján min változtatna, ha most kezdené a facilitálást?
- Tervezi, hogy a kurzusrésztvevők a későbbiekben valamilyen formában újra találkozzanak, illetve gondolt-e arra, hogy hogyan tarthatnák a kapcsolatot?

*Stanchfield (2016) alapján*

## Énmegjelenítés az online térben

Bár sokszor személytelennek tartják az online munkaformát, igenis fokozható a személyesség, és a facilitátor döntései nyomán kialakul a kurzusnak egy kommunikációs stílusa, hangulata, amihez a résztvevők kapcsolódni tudnak – vagy éppenséggel pont ezért nem tudnak kapcsolódni. Kérdés, hogy a tegeződés vagy a magázódás mellett döntünk, milyen bonyolultságú és formalizáltságú mondatokat alkalmazunk, megengedünk-e magunknak humoros megjegyzéseket vagy szleng használatát.

Az online környezetben, sokan azt gondolják, jobban el lehet bújni. Valóban, a kurzus résztvevői passzivitásukkal könnyen háttérbe húzódnak, láthatatlanná válhatnak, de a facilitátor tehet azért, hogy a résztvevők jobban bevonódjanak, és erre lehetőséget is teremtsen és példát is mutathat saját aktivitásával.

Az írásos kommunikációban a tartalom túl olvashatunk a stílusból, például, hogy az mennyire közvetlen, támogató, barátságos. Ezen felül viszont további támpontokat nyújthatunk az énmegjelenítéshez és szempontokat a saját online metakommunikáció megtervezéséhez.

## Profilképválasztás: Milyen képet válasszunk profilképnek?



Mi a célunk vele? Legyünk tisztában azzal, hogy a profilkép kiválasztása nem olyan egyszerű, hogy mely képet találok meg most éppen elsőként a gépemen.

*Az alábbiakra érdemes figyelni:*

- Kit ábrázol? Talán triviális, de mégis gyakran nem fordítanak rá kellő figyelmet. Az olyan képek, amely nem minket ábrázol (hanem például egy hírességet), vagy nem minket egyedül (párunkkal, gyermekünkkel készült), nem megfelelő választás.
- Milyen a képen az öltözék? Formális vagy informális? Pl. Egy blézerben feszítő műtermi vagy sálas-kabátos kép ősszel?
- Közeleli vagy távoli? Ha a fórumbejegyzések mellett egy kisebb bélyegkép, vagy egy távoli, esetleg teljesalakos kép jelenik meg, akkor ezek egyike sem érvényesül igazán profilképként.
- Megfelelő felbontású? Bár inkább a túl nagyméretű képek ellen alkalmaznak a programok szűrőt, és időnként kisebbre kell állítani a választott kép felbontását, ügyeljünk rá, hogy ne legyen homályos vagy pixeles a profilképünk. Ami feltöltve túl nagyra hat, a felületen valójában nem lesz hivalkodó méret.
- A levágás nem csonkol? Sok platform egy négyzet alakú, 1:1 képarányú képet is automatikusan átalakít, és kör alakban körbevág. Nem is beszélve más képarányról, ahol fontos lehet, hogy a kép megfelelő része (hangsúlyosan az arc) látsszon. Ellenőrizzük, hogy a feltöltött kép középpontjában az arc van, és körülötte megfelelő margó (szintén zavarba ejtő profilkép, ahol a kép széle az arc széle).
- Mosolygósat vagy komolyat válasszunk? A csoporttagok bizalmának és a szimpátia elnyeréséhez javasolt egy barátságosabb, mosolygósabb képet választani, azonban arra is ügyelni kell, hogy a feltöltött kép önazonos legyen.
- Kamerába nézős képet válasszunk vagy elmerengőt? Vannak, akik rejtőzködő képet választanak, de valódi profilképként az működik, amin kivehető egy arc. Döntés kérdése, hogy hogyan szeretnénk láttatni magunkat. Általában a kamerába néző személyről inkább gondolják, hogy érdeklődő és egyenes, pedig mindez apró különbségnek tűnik.
- Homogén háttérű képet vagy kontextust ábrázolót válasszunk? A homogén háttér, például egy világos fal semlegesebb, de megnyerő lehet egy olyan kép is, ahol látszik kis mértékben a környezet, ha az rendezett és nem túlságosan figyelemelterelő/zavaró (például lehet homályosított).
- Használjunk-e művészi szűrőt, rajzos avatárt? A csoportnormáktól függően lehetséges. A profilkép hiányánál mindenképpen jobb megoldásnak tűnik. Lehet művészi vagy játékos hangulatú, de sugallhatja azt is, hogy a profilkép tulajdonosa nem igazán szeretné megmutatni magát.

Ha a profilképválasztásról kiderül, hogy nehéz választás, az oktatóvideókban aszinkron módon, vagy a webináriumokon, „élő” felvételeken történő megjelenés még több kérdést vethet fel. A kép dinamikus, és bár az előre rögzített felvételen sokat lehet dolgozni, a spontán reakciókat megmutató valós idejű közvetítés során nem lehet utólag szerkeszteni.



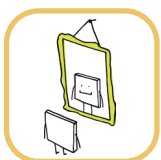
A webkonferencia-szoftverek általában lehetővé teszik, hogy a képernyő kisebb részén követjük nyomon a megjelenésünket, de ha prezentációt vetítünk, ezt az inputot szem elől veszíthetjük, ahogy a résztvevők reakcióit is, amit pedig jó volna látni, hogy a mondanivalót ezekhez lehessen igazítani. Éppen ezért javasolt két képernyő használata, hogy lehessen követni azt is, hogy miközben az esemény zajlik, mi történik a hallgatósággal.



### Megjelenés a képernyőn

Oktatóvideóban előre rögzített módon, de élő adásban webináriumon vagy workshopon is megjelenhetünk. Az alábbiakra érdemes figyelni:

- Meddig látszódunk? Túlságosan bensőséges viszonyt feltételez a kamerához való túl közel hajolás, ugyanakkor a székében hátradőlő, derékig látszó személy bizonyos távolságtartást közvetít.
- Mit engedünk látni a környezetünkből? A webkonferencia-szoftverek lehetővé teszik a háttér elhomályosítását, vagy virtuális háttérkép bekapcsolását, mégis érdemes arra gondolni, hogy ezek alkalmazása nélkül is vállalható legyen a háttérünk, és hogy túl közel ne kerüljön olyan személy, akinek nem kellene látszania.
- Mit üzen a háttérképünk? A virtuális háttérkép lehet egy szépen berendezett szoba, egy kültéri helyszín, de lehet nonfiguratív is. Egy ppt dián megszerkesztett idézet lehet az esemény mottója, motivációs idézete is. Érdemes belegondolni, hogy a háttérkép milyen hatással van a közönségre: illeszkedik-e az alkalomhoz, vagy például elvágyódást jelez.
- Merre irányul a tekintetünk? Ha két monitorunk van, érdemes ezt előre tisztázni, és lehetőség szerint oda helyezni a webkamerát, amerre többet fogunk nézni.



### Bemutkozás és a tanulási motiváció felkeltése

A facilitátor bemutatkozása a profiloldalán vagy a kurzus nyitóoldalán, a tematikában is helyet kaphat. Online kurzusban írásban rögzített módon vagy videófelvételen is közzé lehet tenni.

Smith (2014) egy gyakorlatát javasoljuk a bemutatkozás elkészítéséhez. Gondolkodjon el arról, hogy milyen egyedi értékekkel tud hozzájárulni a kurzusban tanulók támogatásához?

KÉRDÉSEK	VÁLASZOK
Mi az az egyedi jellegzetesség, ami miatt a résztvevőknek jó az, hogy Ön lesz a kurzus facilitátora?	
Mit tanulhatnak a résztvevők Öntől, amit más forrásból (könyvből, újságcikkből, internetről, más oktatótól) nem tanulhatnak meg?	
Mit kedvelnek a résztvevők a tanításában?	
Milyen egyedi tapasztalatai vannak?	

## A facilitátor motivációi

*Mi az, ami leginkább motiválja abban, hogy elvállalja a facilitátori munkát?*

Facilitátori munkát vállalni nem éppen olyan, mint általában egy munkahelyen elhelyezkedni. Tanárnak, tanítónak, andragógusnak, trénernek ki lehet képződni, viszont amikor váratlanul abba a helyzetbe kerül valaki, hogy egy online csoport tanulásánál kell facilitálni, érdemes elgondolkodni, hogy a saját motivációnak milyen mértékben van szerepe abban, hogy elvállalta ezt a munkát.



### Facilitátori motivációk

- Szeretem az új kihívásokat?
- Szeretek vezető szerepben lenni, másokat irányítani?
- Szeretném tudásomat átadni, másokat gazdagítani?
- Szeretnék segíteni másoknak (csoportos formában)?
- Szeretnék hírnevet szerezni a szakmában?
- Szeretnék elismeréshez jutni?
- Szeretnék értéket előállítani?
- Szeretnék problémákat megoldani?
- Szeretném magam új szerepben kipróbálni?

*Gondolkodjon el arról, melyek azok a tényezők, amik segítik, hogy a motivációja erőt adjon!*

*Gondolkodjon el arról, melyek azok a tényezők, amelyek megóvják a csalódástól!*

## Honnan tudom, hogy jól dolgoztam? Információforrások megerősítéshez

A facilitátor számára a visszajelzés és a megerősítés fontos. Mégsem szabad ennek az igénynek elhatalmasodnia és a csoportnak úgy érezni, hogy a facilitátor koldulja az elismerést.

Az, hogy osztályozzák le egytől ötig, hogy érezték magukat a mai alkalommal, az csak egy a számtalan kérdés közül, ami meghatározza, hogy ez a mai alkalom jól sikerült-e vagy sem. Ki lehet kerülni a facilitátor saját személyére vonatkozó visszajelzéseket akkor is, ha a résztvevők fókuszát az értékelési folyamatban saját maguk felé irányítjuk vissza, azaz:

- ők hogyan voltak benne a folyamatban,
- ők hogyan érkeztek,
- ők mit vittek magukkal,
- ők hogyan működtek együtt másokkal.

Erre már csak azért is szükség lehet, mert a tanulási folyamatnak több szereplője is van, a résztvevőkben tudatosítani kell a saját felelősségüket, saját eredményeiket, saját erősségeiket.

Érdemes egyensúlyt találni abban, hogy a résztvevők a saját erősségüket is tudatosíthassák, de a facilitátor maga is jusson olyan visszajelzésekhez, amelyek megerősítik abban, amiben jó, illetve eláruljanak esetleges fejlesztési pontokat is a számára. Persze nem szabad a résztvevőket elárasztani olyan mennyiségű kérdéssel, amire már nem szívesen válaszolnak. Variálni is lehet, hogy mikor, melyik tanulási alkalom után mire válaszoljanak – igaz, ekkor az összehasonlítás lehetősége csorbul.

Vonatkozhat a kérdés egy gyakorlat működésére: például lehetett-e volna másképp adni ezt a feladatot, módosult volna-e a hatása, ha több időt kapnak vagy más feltételek állnak fenn. Amennyiben a különböző didaktikai lépésekhez eltérő formulákat használunk, figyelni kell ezek összhangjára, egymásra épülésére, illetve arra, hogy végül egy komplex képet adjanak a facilitátor számára. A visszajelzések gyűjtése során a kilépőkártyák nagyon hasznosak lehetnek. Ezek kérdéseit is akár alkalomról alkalomra lehet változtatni, hogy a kérdések és a válaszok ne egy kaptafára menjenek. A zárt végű kérdésekre általában szívesen válaszolnak a résztvevők. Ugyanakkor egy zártvégű kérdésre adott válasz esetén annak indoka, nehezebben magyarázható meg, mint amikor nyitott végű kérdésre adhatnak választ. A nyitott végű kérdéseknek köszönhetően jobban meg lehet hallani, hogy mit is üzennek valójában, ugyanakkor ezek kitöltési hajlandósága is kisebb, így számolni kell azzal, hogy inkább kevesebb, de jó, éles és valódi visszajelzésre lehetőséget adó nyíltvégű kérdést tegyünk fel.

Visszajelzéseket a facilitátor azonban nemcsak a résztvevőktől kaphat, hanem a megrendelőtől, a munkatársaitól és a stábtól is.



### **Sebezhetőség, hibák és tanulás**

Gondoljon vissza egy olyan helyzetre, amelyben sebezhetőnek érezte magát! Gondoljon vissza egy olyan helyzetre, amikor csalódott saját teljesítményében vagy az arra adott visszajelzésben! Mit tanult igazán ebben a helyzetből? Hogyan fordította saját javára az értékelést?

## **Hogyan lehet a facilitátori készségeket fejleszteni?**

*Részt vettem egy online tanulási alkalmon, ahol az online tanítóknak az online tanulók nézőpontjába kellett belehelyezkedni. A csoportmunkában feldolgozandó kérdés valahogy úgy szólt, hogy milyen egy pokoli online kurzus a hallgató számára. Több szempontot is kaptunk ahhoz, hogy erről csoportmunkában szinkrón módon, egy pár percben gondolkodjunk, és ötleteinkkel gazdagítsuk majd a webináriumon jelenlévőket. A különös az volt, hogy beszélgetőtársaim – mind oktatók, trénerek, facilitátorok – közül többen is azon kezdtek el tanakodni, hogy volt-e olyan alkalom, amikor ők tanultak online.*

A gyakorlat, bár nem feltétlenül állt szándékában, remekül rávilágított arra, hogy miért nehéz felvenni a hallgatók/kurzusrésztvevők szemüvegét a saját gyakorlat fejlesztése, megítélése kapcsán. Egész egyszerűen, ha egy facilitátor nem vállalkozik arra, amire másokat rá szeretne venni, akkor egyrészt számos értékes tapasztalattól fosztja meg magát, másrészt könnyűszerrel eltávolodhat a tanulók problémáitól. A saját bőrén is meg kell tapasztalnia bizonyos dolgokat, hogy jobban megértse azokat. Egy online facilitátor esetében az elengedhetetlen a hitelessége és naprakészsége szempontjából, hogy időről időre ő is részt vegyen tanulási alkalmakon, legyen szó webináriumról, workshopról, online kurzusról, konzultációról.



## Egy online kurzus elemző bemutatása – szempontok

Tanulásszervezési eljárások bemutatása és elemzése.

Kurzus felépítése, modulok, egymásra épülés.

Követelmények bemutatása és elemzése, várható időbeli ráfordítás.

Célközönség, hallgatók, tapasztalt aktivitás.

Oktatóvideók és segédanyagok, használt alkalmazások és a szükséges digitális kompetencia szintje.

*Cserti (2019) szerint a gyakorlat teszi a mestert, tanácsai emellett a következők:*

- Dolgozzunk tapasztalt facilitátor mellett, a velük való közös facilitálásból sokat tanulhatunk.
- Tanuljunk új eszközökről, technikákról, sok forrás áll rendelkezésünkre: könyvek, blogok, videók, komplett eszköztárak, jógyakorlatok és gyakorlatgyűjtemények.

Vegyünk részt képzéseken, akár olyanokon, amelyek témája a facilitálás, de olyanokon is, ahol megfigyelő szerepben is tanulunk a facilitátoroktól, kurzusvezetőktől.

*Az Inner Strenght (2018) szakmai blog ajánlásai a facilitátoroknak a következők:*

- Specializálódj! Nem kell mindenhez értened és nem kell, hogy minden érdekeljen!
- Képezd magad, szerezz okleveleket, tanúsítványokat!
- Alakítsd ki a saját módszertani repertoárod!
- Tartsd tiszteletben a szellemi tulajdonjogokat! Hivatkozz! Ne állítsd be úgy, hogy a Te szellemi terméked, ha valahonnan máshonnan merítesz! Ha nem hivatkozol, akkor ezt teszed.
- Találd meg a saját hangod! A facilitátori munka során saját tapasztalatainkból is merítünk, az is a mi termékünk!

## 6. FACILITÁTORI MUNKA A CANVAS TANULÁSMENEDZSMENT RENDSZERBEN

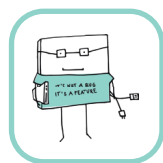
A továbbiakban a facilitátor tevékenységét a Canvas LMS (Learning Management System) eszközszerével hozzuk szorosabb összefüggésbe, technikai tudnivalókat vegyítve módszertani ajánlásokkal.

### Követelmények

A tanítási-tanulási folyamatok, beleértve az online kurzusokat is, a célok és követelmények (tanulási eredmények, képzési és kimeneti követelmények stb.) meghatározásával kezdődik. A tervezés során – a kézenfekvő pedagógiai-didaktikai tervezésen túl – beleütközünk majd olyan kérdésekbe is, amelyek a követelmények teljesítésének mérését feszegetik. A követelmények teljesítésének mérése és értékelése, végső soron a kurzus eredményességének, sikerkritériumainak meghatározása az egyik legnehezebb kurzustervezői feladat – amely gyakran a facilitátorra hárul részben vagy egészben.

Fontos úgy kialakítani a követelményeket, hogy azok ellenőrzése kevesebb időráfordítást igényeljen a facilitátor részéről, és a résztvevők részéről is könnyebben követhető legyen az előrehaladás.

A követelmények lehetnek „puhábbak”, például az előrehaladáshoz elég, ha megnyitnak a kurzusrésztvevők egy-egy oldalt vagy videót. A rendszer ez esetben az aktivitásukat méri, de nem a teljesítményüket: hogy a megnyitott oldalakat végigolvasták-e, megértették-e, nem lehet tudni. Önbevalláson alapuló követelmény, hogy a résztvevők készre is állíthatnak egy oldalt, amin valamit fel kellett dolgozni, feladatot kellett végrehajtani, de a facilitátoroknak benyújtani munkát nem feltétlenül kellett. Szintén az aktivitást méri, hogy egy közös szerkesztésű oldalhoz vagy fórumhoz hozzájárultak-e, hozzászóltak-e a kurzusrésztvevők, ugyanakkor a bejegyzés minőségét ebben az esetben sem méri – igaz, a fórumok esetén is lehet értékelést bevezetni, és minden résztvevőnek pontokat adni a *Gyorsértékelő* segítségével. A beadandó és a kvíz feladatok kapcsán lehet a beadás ténye egy könnyített követelmény, nehezebb, ha a beadandóra/kvízre kapott pontoknak a facilitátorok vagy kurzusdesignerek által meghatározott minimum pontszámot meg kell haladnia.



#### Canvas-követelmények

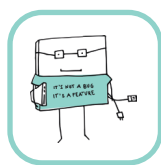
A követelmények beállításával a résztvevők előrehaladása követhetővé válik, hiszen látható belőle, hogy a résztvevők egy-egy modulon belül:

- mely tartalomoldalakat nyitottak meg,
- milyen feladatokat állítottak készre,
- milyen közös szerkesztésű oldalhoz vagy fórumhoz járultak hozzá szerkesztéssel, bejegyzéssel,
- milyen beadandó feladatokat készítettek el,
- elérték-e a minimumként megjelölt pontszámot egy kvíz vagy feladat esetén.

A kurzus tervezésénél megkerülhetetlen gyakorlati szempontok az alábbiak:

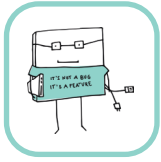
- Hogyan fognak a kurzusrésztvevők teljesíteni? „Keményebb” vagy „puhább” követelményeknek kell eleget tenniük?
- Mik lesznek a kötelező feladatok? Mik lesznek az opcionális feladatok? Lesznek esetleg kötelezően választható feladatok?
- Melyik feladat hogyan lesz értékelve? Pontokkal? Hány pontot érjenek? És egymáshoz képest?
- Lehet a feladatokat valahogy csoportosítani? Szükség van-e a feladatcsoportok értékét a teljesítés szempontjából súlyozni?
- Hány pontot ér majd a kurzus feladatainak teljesítése összesen? Ez nem túl sok? Nem túl kevés? Mik legyenek a ponthatárok?

Ha a pontgyűjtős kurzus mellett döntünk, akkor az online kurzusfelületen egyfajta kereskedelmet folytatunk: facilitátorként pontokat oszthatunk ki a résztvevők idejéért és az erőfeszítéseikért is. Így, ha egy feladat sok időt és energiát vesz igénybe, több pontot kell „fizetni” érte, és igaz ennek az ellenkezője is. A kurzusfelületen megszerezhető összes pontszám nagyságrendjét is érdemes átgondolni, nem csak a feladatok egymáshoz viszonyított értékét, hiszen matematikailag ugyanazt jelenti, ha egy kurzusban 1000 pontot lehet szerezni, és van egy 100 pontos feladat, mintha összesen 10 pontot lehet elérni, és egy feladatra 1 pontot adunk. A különbség abban rejlik, hogy differenciáltabb eredményt adhatunk az egyes feladatokra, ha szélesebb a skálánk, és a résztvevők is könnyebben követik nyomon a saját értékelésüket, ha más kurzus pontrendszeréhez hasonló arányokkal dolgozunk, és nem extrém kevés/sok pontot adunk. A harmadik kérdéskör a ponthatárok kérdése, vagyis mennyi pontot kell megszerezni a megfeleltért vagy kiválóan megfeleltért. Nem szabad elfeledkezni róla, hogy ha a felkínált, elvégezhető feladatok töredékével teljesíthető a kurzus, akkor a résztvevők nem feltétlenül érznek motivációt arra, hogy tovább dolgozzanak. Hogy mindenképp elkészítsék azokat a feladatokat, amiket a facilitátor úgy gondol, el kell, hogy készítsenek, ezeket vagy kötelezővé kell tenni vagy több pontot kell kínálnunk értük, hogy vonzóbb legyen a teljesítésük. Ez a kitétel persze csak azokra a kurzusokra vonatkozik, ahol a résztvevők svédasztalszerűen azon feladatok teljesítésével gyűjtik össze a szükséges pontokat, amelyeket ők maguk választanak ki.



### Canvas-osztályzási rendszer

A Canvasban be lehet állítani egy összpontszámhoz igazodó ponthatárt, amihez osztályzatok kapcsolódnak. A ponthatárokat osztályzási sémáknak nevezzük, és az osztályzási rendszer beállításakor ezek közül választhatunk (különböző kurzusainkhoz különbözőeket alakíthatunk ki). Az alapértelmezett angol nyelvű értékelési rendszer helyett beállíthatjuk az ötfokozatú értékelést, de kialakítható a szintén szokásosnak mondható megfelelt/nem felelt meg/kiválóan megfelelt (3 fokozat) is. A ponthatárokat, osztályzási sémát több kurzusunkhoz is felhasználhatjuk. A *Beállítások* menüpont alatt érhető el a *Kurzusosztályzási rendszer engedélyezése*.



## Canvas-feladatcsoportok

Ha a facilitátor feladatcsoportokat hoz létre, akkor a különböző feladatokat úgy csoportosítja, hogy az értékelés során azokat végül különböző (vagy éppen azonos) súlyllyal vegye figyelembe.

*Milyen feladatcsoportokat lehet elképzelni? Lehet feladatcsoportot képezni:*

- egy-egy modul feladataiból (amik egy témakörhöz kapcsolódnak),
- egy-egy típusú feladatból (1-1 feladatcsoportot képez minden beadandó, külön másikat minden kvíz és harmadik feladatcsoportot minden fórum),
- egyéni munkákból és csoportmunkákból,
- egy-egy részből, ami másik facilitátorhoz tartozik.

Csak egyféle feladatcsoport-kialakítás lehetséges, ezek kombinálására már nincs lehetőség. Beállítható, hogy például – attól függetlenül, hogy hány pontot ér egy fórumbejegyzés – a fórumbejegyzésekkel lehessen elérni az összesen megszerezhető pontszámok 20%-át, a beadandókkal 60%-át, ismét 20%-át pedig kvízekkel. Beállítható, hogy az egyik facilitátor által összeállított kvíz, amin például 100 pontot lehet elérni, ugyanolyan mértékben számítson a jegybe/minősítésbe, mint a másik facilitátor által összeállított kvíz (vizsgarész), annak ellenére, hogy nála csak maximum 25 pontot érhetnek el a résztvevők.

## Hirdetmények

A hirdetmények a résztvevők közvetlen és rendszeres megszólítására szolgálnak. Motiválhatják a résztvevőket a bekapcsolódásra, kíváncsiságot ébreszthetnek, segítséget, fogódzót nyújthatnak. Fontos, hogy a hirdetmény pozitív és aktuális üzenet legyen, a tanulás kívánatos lehetőségként, nem pedig nyomasztó kötelességként jelenjen meg benne. A hirdetmények kapcsolódhatnak fontos technikai kérdésekhez, tartalmazhatnak aktuális feladatokra vonatkozó felhívásokat, de összegezhetnek tartalmi kérdéseket is. Részét képezheti:

- a fórumbeszélgetések szintetizálása;
- értékes résztvevői munkák kiemelése;
- kérdésfelvetés;
- metakogníciót elősegítő vagy tanulásmódszertani ajánlás;
- források, további tájékozási pontok ajánlása.

A résztvevők örömmel olvassák, ha kiemelik őket, és sokkal személyesebbnek hat a név szerinti megemlékezésük. Ezenkívül figyelmet kell fordítani arra is, hogy az egész csoport motiválva legyen.



## Példa hirdetémszövegre

Kedves Résztevők!

Köszönjük az eddig beadott feladatokat, nagyon értékes bejegyzések születtek a [...] fórumban. Ezek közül is kiemelném [...] ötletét, ami azért figyelemreméltó, mert [...]

24 óra múlva itt a második határidőnk: a [...] c. feladat elkészítése. A második modulban többeknél láttam, hogy előbb a kvízt csinálták meg, és aztán írják meg a feladatot. Ezt jó stratégiának gondolom. Már kaptunk összesen [...] feladatot, ami ennyivel a beadási határidő előtt nagyon lelkes csapatra vall!

A nemrég csatlakozók ne aggódjanak, később is be lehet adni a feladatokat, csak arra buzdítunk mindenkit, hogy ha lehet, haladjunk egy ütemben, sokkal izgalmasabb úgy a kurzus.

Jelenleg [...] aktív résztvevő van a kurzuson. Ezen kívül vannak, akik még talán csak szemlélődnek, megfigyelnek. Ők [adott dátum]-ig még a kurzus aktív résztvevőivé válhatnak. Érdemes a feladatokban is elmélyülni, mert egész más élményt nyújt a kurzus, mint csak az oldalakat böngészve.

*További jó közös tanulást, inspirálódást kívánok mindenkinek:*

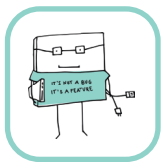
*XY*

## Csoportmunka

Nagy létszámú kurzusokban nehézséget jelent a személyesség érzetének kialakítása, miközben ez a tanulás szempontjából nagyon is lényeges. Kisebb csoportokban könnyebb elköteleződni a kurzus és a közösség irányában. Ha fontos a csoportkohézió, az egymás megismerése, akkor javasolt valamilyen **jégtörő gyakorlat** alkalmazása, ami túlmutat a név, munkahely megadásán, és szükségessé teszi, hogy a résztvevők egymásra is reagáljanak, egymásnak írjanak, kommenteljenek, csoportokat alakítsanak.

Csoportmunkához lehet alkalmazni random csoportbeosztást, de lehetővé lehet tenni azt is, hogy témára/feladatra jelentkezzenek a résztvevők. Fordítsunk kellő figyelmet a csoportmunka előkészítésére, a csoporttagok ráhangolására, a **csoportmegállapodások** ösztönzésére, végül pedig az eredmények bemutatására, emellett pedig nemcsak a csoportban készült produktumokra, hanem a csoportfolyamatok értékelésére is.



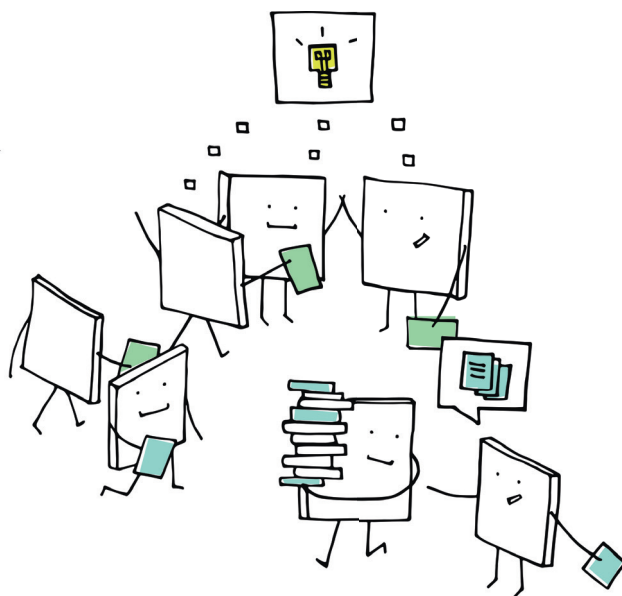


## Canvas-csoportmunka

Ha a feladatot egy csoportnak szeretné adni a facilitátor, akkor ezt már a feladatleírásban is jelölnie kell. A feladatkiírásban meg kell adni, hogy a feladat milyen csoportbeosztást (*Csoportthalmaz*) vegyen alapul.

A csoportmunkához a csoportok kialakításához szabályokat lehet meghatározni, például, hogy hány fős csoportokat kell képezni, maguk jelentkezhetnek-e (*Önálló feliratkozás*) vagy automatikusan sorolódnak csoportokba, és hogy a csoporttagok csak azonos szekcióból kerülhetnek-e ki. A csoportban mindenképpen lesz egy vezető, aki vagy egy véletlenszerűen kiválasztott tag, vagy az első feljelentkezett csoporttag. Ezen szabályok összességét, illetve a csoportalakítás révén létrejövő csoportokat *csoportthalmaznak* nevezzük. Minden csoportmunkához akár új csoportthalmazt is létrehozhatunk, hogy a résztvevők más csoportokban is kipróbálhassák magukat. A csoportthalmaz csoportjait el is lehet nevezni, a téma/feladat megjelölésével vagy valamilyen fantáziánévvel. Előbbire példa, ha a feladat azonos, például prezentációt kell készíteni a facilitátor által megjelölt témákban, ebben az esetben minden csoportnak más témára kell jelentkeznie. A csoportok kapni fognak saját felületet, ahol saját kezdőlappal, hirdetésekkel, oldalakkal, fórumokkal, fájlokkal és együttműködésekkel tudnak dolgozni. Ezeket összesített módon *csoport weboldalának* nevezi a rendszer, amihez az oktatói jogosultsággal a facilitátor hozzáférhet, de a csoporton kívüli kurzusrésztvevők nem.

A közös tudáskonstruálás során egy-egy fórumban igencsak értékes párbeszéd alakulhat ki, azonban néha ezek már nehezen áttekinthetők, pedig az így létrejött tudást jó volna összegezni, és mások számára is könnyen hozzáférhetővé tenni. Egy-egy eredmény betöltheti ezt a szerepet, de tudni kell, hogy az igazán igényes produktumok nem egyszemélyes vállalkozások keretében jönnek létre, egy jól működő csoportmunka segítheti az eredményességet. Csoportmunkát eleve olyan feladathoz érdemes rendelni, ami meghaladja a csoport tagjainak a jelenlegi tudását, az önálló elkészítése pedig az erejét, ezért mindenképpen együtt kell működniük.





## ... és most beszéljünk kicsit a módszertanról!

Webkettes alkalmazások ajánlása esetén sokszor ott fejeződnek be a pedagógus szakmai közösségekben a beszélgetések, ahol valóban el kellene kezdődniük: tud valaki ajánlani ilyen vagy olyan alkalmazást? És ajánlanak. De hogy milyen sokrétű felhasználása képzelhető el egy-egy alkalmazás(család)nak, arról már nem esik szó. Ismernek egy képernyővideó-készítő szoftvert, de hányféleképpen is lehetne használni?

Készítsenek csoportmunkában egy-egy Google-prezentációt, amelyben bemutatnak egy-egy internetes műfajt, összegyűjtenek 10 ötletet az iskolai alkalmazásra. Ajánljanak ingyenes internetes alkalmazásokat vagy szoftvereket hozzá (legalább 2-t), ezeket hasonlítsák össze funkcióik, illetve lehetőségeik és korlátaik szerint. Illusztrálják bemutatójukat képernyőképekkel, az alkalmazások bemutatásához pedig készítsenek egy-egy narrált, lényegretörő, maximum 3 perces képernyővideót, amelyet a prezentáció részévé tesznek. Egy csoport maximum 6 főből állhat.

*Az alábbi témákra lehet jelentkezni:*

- prezentáció
- képernyővideó
- gondolatterkép
- idővonal
- képgyűjtemény
- linkgyűjtemény
- szófelhő
- kvíz
- plakát
- online magazin
- podcast
- honlap
- kérdőív
- wiki
- képregény
- infografika
- QR kód
- online játék
- animációs film
- kincskereső játék

## Fórumok

Az egyének puszta összekapcsoltsága, az online interakció lehetősége még nem jelenti azt, hogy a kollaboratív gondolkodás magától elindul, és értékes párbeszéd kezdődik. Garrison (2017:64-67) szerint mindig szükség van egy ún. **kiváltó eseményre**, és ezt követően különböző fázisokra osztja a fórum életét.

A fórumokkal kapcsolatosan egy visszatérő probléma, hogy a bejegyzés készítése teljes mértékben feladat- és kötelességszerű, aki írt, az távozik, örül, hogy teljesítette. Mit lehet tenni annak érdekében, hogy a kurzusrésztvevők a fórumbeszélgetést később is felkeressék? Érdemes:

- olyan témákat találni, amik felkeltik a résztvevők kíváncsiságát,
- olyan problémákat hozni, amik foglalkoztatják őket, és mások tapasztalatait is szívesen olvasnák,
- a fórumbeszélgetés eredményeképpen egy produktumot létrehozni, amit a kurzusrésztvevők mindannyian tudnak hasznosítani,
- olyan kérdéseket megfogalmazni, amiknél a mások válaszaira is kíváncsiak a résztvevők.

Ilyen egy jó kiváltó esemény, de mindemellett nem árt figyelembe venni, hogy a facilitátornak még így is marad feladata: segítenie kell, hogy mind a négy fázison át életben maradjon a fórum.

### *De mi is a négy fázis?*

1. fázis: a kiváltó esemény, a problémafelvetés, az instrukció.
2. fázis: információkeresés, információcsere, ötletbörze a résztvevők részéről.
3. fázis: integráció, összefoglalás.
4. fázis: döntés, a megoldás kiválasztása, gyakorlati hasznosíthatóságra való rámutatás.

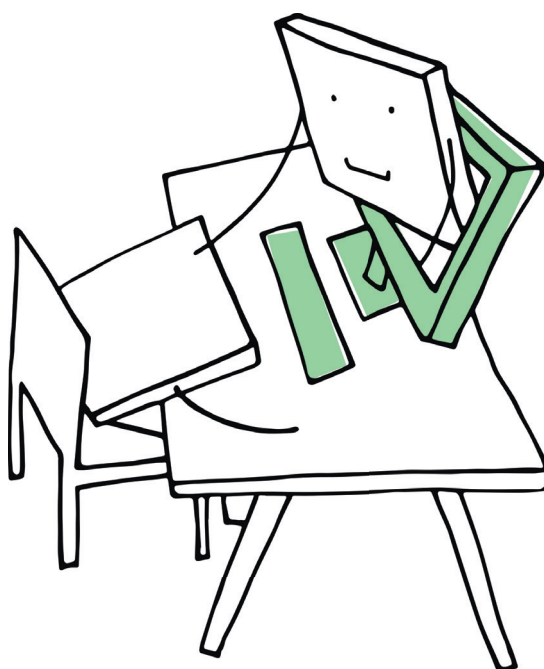
A facilitátor a második fázisban, ha elakadt a fórum, vagy ha ennek igényét érzi, bátoríthatja a megosztást, ajánlhat információforrásokat, tájékozódási pontokat. Fontos elv a fórumbeszélgetésekben a kölcsönösség, tehát hogy a saját bejegyzésükkel nem csak néhányan, hanem minél többen járuljanak hozzá a fórum működéséhez.

Az írásbeli kommunikációnak nyilvánvaló előnye, hogy szóbeli megnyilvánulásokhoz képest lehetőség van jobban átgondolni azt, rendszerezni a gondolatokat, utánanézni bizonyos kérdéseknek, és jobban figyelembe lehet venni mások nézőpontját, hiszen mások bejegyzéseit akár többször is elolvashatja, és értelmezheti azt. De ezt nem érdemes a véletlenre bízni, egy jó facilitátor jól irányítja a beszélgetéseket.

A harmadik fázisban a facilitátor átfogó képet alkot már a bejegyzésekről, összefoglalja őket, kiemelve a főbb irányokat, megközelítéseket, csoportosítva az ötleteket.

A negyedik fázisban a résztvevők is levonhatják a következtetéseket, és döntéseket hozhatnak a fórumban talált új megoldások alkalmazásáról, gyakorlatba ültetéséről.

Ha az online tanulási forma még új a résztvevők jelentős része számára, az első fórumbejegyzés létrehozására lehet konkrétabb instrukciót adni, jégtörő, tét nélküli gyakorlat gyanánt, ami kötetlenebb feladat és egy kis személyességet tud csempészni a kurzusba. Kérdés, hogy a fórumozáson kívül a továbbiakban is szükség lesz-e a résztvevők közötti kapcsolatra, együttműködésre (feladatok szintjén, közös produktumok készítésében, társértékelésben), mert ha igen, akkor már a kurzus kezdetétől a közösségépítés még sürgetőbb és megkerülhetetlen feladat.



## A mi közös gyűjteményünk



Adott egy minden kurzusrésztevő számára értelmezhető probléma, amire különböző megoldásmódokat (webes alkalmazásokat, játékötleleteket, könyvcímeket stb.) szeretnénk gyűjteni. Mivel feltehetően más-más tapasztalattal rendelkeznek a résztvevők, ezért fontos, hogy a fórum fejlett keresője alapján, mindenki ki tudja venni azt, ami érdekli őt.

*Instrukció:* Ebben a fórumban olyan bemelegítő technikákat, gyakorlatokat, játékokat szeretnénk összegyűjteni, amelyek az online órák elején megszólítják, aktivizálják a diákjainkat, amik segítenek megismerni egymást, és képesek erősíteni a közösségi érzést.

Kérjük használni a bejegyzés elején a címkéket (#valami). Az alábbi kategóriákból lehet választani, és ezek alapján lehet majd a bejegyzésekre keresni (több címkét is alkalmazunk!):

### ajánlott életkor szerint pl.:

- # elsősök
- # alsósok
- # felsősök
- # középiskolások
- # érettségizők

### a gyakorlat/játék jellege szerint:

- # személyes
- # tantárgyi

### ha tantárgyhoz kötött, akkor a tárgyat is adjuk meg, pl.:

- # angol
- # földrajz

### a gyakorlat/játék hossza szerint:

- # csak5perc
- # max10perc
- # negyedóra
- # vigyázathosszúrányúlhat :)

## Ajánlások kidolgozása

Adott egy minden kurzusrésztevő számára értelmezhető probléma, amire közös megoldást keresünk. A fórumbeszélgetés egy közös kimenet felé halad: ajánlásokat kell megfogalmazni, amivel mindenki egyet tud érteni.

*Instrukció:* Ebben a fórumban általános, mindenki számára hasznos ajánlásokat szeretnénk kidolgozni a *Bring Your Own Device – Hozd a saját eszközöd!* trendhez kapcsolódóan! Kérjük, hogy mielőtt hozzászólna, olvassa el a többiek ajánlásait, lájkkal jelezze, ha egy ajánlással egyetért, vagy fűzzön hozzá megjegyzést, ha kérdései, aggályai vagy hasznosítható tapasztalatai vannak vele kapcsolatban, hogy finomítani lehessen az ajánlason. Kérjük, hogy az új ötleteket új beszélgetésszálakba írják (Válasz gomb megnyomásával közvetlenül a fórumindító instrukció alatt), az egyes ajánlásoknál viszont az adott szálban folytassák a gondolatmenetet (a bejegyzés alatti Válasz gombra kattintva). A hét első felében, szerdáig kérjük a saját ajánlásokat leírni, a hét második felében, csütörtöktől vasárnapig pedig várjuk az ajánlásokhoz fűzött megjegyzéseket, értékeléseket. Kérjük, térjenek majd vissza és tekintsek meg a többiek hozzászólásait is. A jövő hét során a közösség gondolatai alapján alkotjuk meg a közös ajánlást, amit mindenki magával vihet majd a saját intézményébe.

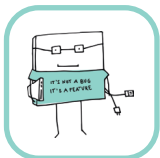
Lényeges, hogy a facilitátorok tisztán kommunikálják a résztvevők felé az elvárt hozzájárulások mértékét, sűrűségét és a minőségét.



## A fórumbejegyzésekkel kapcsolatos elvárások

A fórumbejegyzések esetén az alábbi értékelési szempontokat érdemes figyelembe venni:

- a bejegyzés extra információt ad a beszélgetéshez (amely korábban még nem szerepelt a fórumban);
- a bejegyzés feldolgozza a korábbi hozzászólásokat, reflektál azokra;
- a bejegyzés magyarázatokat fűz a beszélgetés egyes részeihez, tisztázó jellegű kérdéseket vet fel;
- a bejegyzés érveket és ellenérveket is felsorakoztat egy megvitatott téma kapcsán;
- a bejegyzésben a kurzusrésztvevő megosztja a témával kapcsolatos saját tapasztalatait, élményeit;
- a bejegyzésben a kurzusrésztvevő a témában való önálló kutatómunkája nyomán további forrásokat, magyarázatokat fűz a beszélgetéshez.



## Canvas-fórumok

A Canvasban a fórumok jó terepei annak, hogy a résztvevők lássák egymás aktivitását, bejegyzéseit. A Canvas-fórumok előnye, hogy

- szükség esetén ponttal, értékelőtáblával is értékelhetőek a bejegyzések;
- a Gyorsértékelővel és a Naplóval (Értékelések) ellenőrizhető, hogy kik teljesítették, és kik nem teljesítették még a feladatot;
- szálakba rendezhetőek a beszélgetések, így több beszélgetés is indulhat egy bejegyzés alatt;
- lájkolhatóak a bejegyzések, ez alapján is meg lehet jeleníteni, így előre sorolódhatnak a közösség által fontosabbnak tartott gondolatok, ötletek;
- fel lehet iratkozni a fórumokra, így mindig lehet értesülni az újabb bejegyzésekről a minket érdeklő témákban;
- beállítható, hogy a kurzusrésztvevőknek először bejegyzést kell írniuk ahhoz, hogy láthassák a válaszokat – így nem befolyásolja őket az, hogy a kérdésre korábban a társak mit válaszoltak, jól lehet keresni a bejegyzésekben írt fogalmakra és a szerzőkre is.

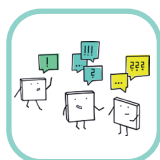
## Társértékelés

A társértékelés remek eszköz arra, hogy a kurzusrésztvevők megnézhessék (és valóban alaposan meg is nézzék) egymás munkáját, és ha már megnézték, értékeljék is azt. A társértékelést is tudatosan kell a tanulási folyamatba építeni, mert abban fontos szerepe van. Ez az értékelés nem az, aminek elsőre látszik: egy az egyben nem helyettesíti a facilitátorok munkáját, nem kerül be pontszám a naplóba, és nem is tanácsos úgy használni, hogy ettől tegyük függővé a tanulótársak, résztvevők teljesítését – ez egyszerűen túl nagy terhet ró rájuk, erre nem vállalkoztak a kurzusra történő jelentkezéskor, emiatt ez a felelősség nem is tehető rájuk. Tekintsünk erre lehetőségként, amely során az építő kritika felhasználható lesz a beadott produktumok fejlesztésében, továbbgondolásában. Ha a társértékelés után például még rendelkezésre áll legalább pár nap a munka csiszolására, akkor a

kurzusrésztvevők második feladatmegoldása jobb lehet, mint az első, ezzel több pontot gyűjthetnek, és nem melléleg tényleg jobb minőség születhet. Megfontolható, hogy a társértékelés még hangsúlyosabb legyen azért, hogy arra reagálni szükséges. A második verzióban tényleg figyelembe kell venni a társértékelő felvetéseit, hibajelzéseit, és/vagy a társértékelés maga is pontot érő feladat lehet így, ha valaki nem végezte el, azzal pontot is veszíthet. Az is alkalmazható a társértékelés minőségének javítása érdekében, hogy a facilitátorok azt nézik, mennyire esik egybe a társértékelés az ő értékelésükkel, azaz mennyire tudják az értékelők megítélni a munka minőségi kritériumait, alkalmazni egy értékelőeszközt (feltéve, hogy az értékelőeszköz könnyen használható).

A társértékelés technikailag lehet névtelen, de inkább arra törekedjünk, hogy az értékelési kultúrát fejlesszük, és ne pedig a névtelenségbe burkolózást – ami kényelmesebb lehet egyeseknek, de ugyanakkor hátulütője, hogy jobban teret engedhet a személyeskedésnek is.

Corgan és munkatársai (idézi Ertmer és mtsai, 2007) azt találták, hogy a társértékelés számos előnnyel bír az online tanulási környezetben, ezek közül az egyik legfontosabb pedig az, hogy **humanizálja az online teret**. Ez alapján érdemes úgy használni, hogy valóban kihasználjuk ezt az előnyét.



### Társértékelési tanácsok

**Hogyan adj visszajelzést a társaidnak?**

#### ***Legyél pozitív!***

Persze a kritika nagyon fontos, de ha nem értékeljük az elkészült munka érdemeit, az elkeserítő lesz a társunk részére.

#### ***Legyél konkrét!***

Akkor tudunk tanulni a hibákból, ha pontosan tudjuk, hogy hol követtük el őket. Adj támpontokat erre vonatkozóan is, kerüld az általánosítást és a személyeskedést. A munkáról beszélj, ne a személyről.

#### ***Adj javaslatot!***

Akkor lesz igazán hasznos az értékelésünk, ha arra vonatkozóan is segítünk, hogy hogyan lehet fejleszteni a munkán. Lehet adni konkrét javaslatokat vagy forrásokat, amelyek inspirálják a továbbfejlesztést.

**Hogyan fogadd a visszajelzést a társaidtól?**

#### ***Fontold meg a kritikát!***

Szívesebben halljuk azt, ha dicsérik a munkánkat, azt viszont elengednénk a fülünk mellett, hogy mi sikerült kevésbé jól. A társértékelés lehetőség arra, hogy más szemével, elfogulatlanul lássuk a munkánkat. Ne szalasszuk el a lehetőséget!

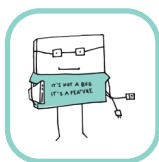
#### ***Kérdezz!***

Ha kritikát hallunk, gyakran védekezünk, magyarázkodunk. Ha nem világos, hogy a társad miért mond ilyen vagy olyan kritikát a munkádról, inkább kérj részletesebb visszajelzést, kérd, hogy mondjon konkrétumokat.

#### ***Mondj köszönetet!***

A társértékelés célja, hogy a munkád minél jobban sikerüljön. Ezt tartsd szem előtt, és ne felejts el köszönetet mondani érte.

Tóth-Mózer Szilvia, Kerek Roland (2019)



## Társértékelés

A Canvasban a társértékelést egy-egy feladathoz lehet kiírni, ha a jelölőnégyzetben jelezzük, hogy a feladat társértékelést igényel. A feladatnak érdemes beállítani egy határidőt, és ehhez képest a társértékelők kijelölésének egy másik időpontot megadni. Figyelembe kell venni itt, hogy ha csak pár percet csúszik a beadandóval valaki, és ugyanarra a percre volt kiírva a társértékelők kijelölése, akkor kimarad a társértékelésből az illető, és manuálisan kell majd hozzárendelni valaki más munkájához – ha még van pár hozzá hasonló, akkor a legegyszerűbb, ha ebben a körben az automatikus hozzárendeléseket majd utánaigazítják. Ugyanis a társértékelők hozzárendelése történhet manuálisan is, azaz a facilitátor az, aki kijelöli, hogy ki kit értékeljen. Ez egy nehéz és időigényes munka, pláne, ha több társértékelőt szeretne egy munkához rendelni, ezért, főként nagy létszámú kurzusnál ajánlott a társértékelők automatikus hozzárendelése. Ekkor kérdés, hogy hány ilyen társértékelő legyen kijelölve. Két társértékelő például már két különböző értékelést, visszajelzést tud nyújtani.

Beállítható az is, hogy a társértékelések névtelenül jelenjenek meg. Akkor tekinthető teljesítettnek a társértékelés, ha pipa kerül elé, ez a *Társértékelések* felíratra kattintva az oktató számára is áttekinthető, és a résztvevőknek is feladatként feltűnik a *Teendők* között. Ha értékelőtábla is tartozik a feladathoz, akkor a társértékelőknek az értékelése során alkalmaznia kell azt, nem elég pontszámot adnia vagy megjegyzést fűznie hozzá. Egyéb instrukciókkal a facilitátornak kell ellátnia a társértékelőket (pl. Társértékelési tanácsok).

### Mi történik, ha csoportmunkához szeretnénk társértékelést csatolni?

Ez is lehetséges és a társértékelés itt is személyekhez kötött: „A” személy értékeli „B” személy munkáját (aki melleleg egy csoport tagja volt). Ekkor bejelölhető, hogy csoporton belül ne sorsoljon társértékelőket, tehát a közös munkát ne kelljen megítélni (hiszen az – legalábbis részben – önértékelés volna). Így is előfordulhat viszont, hogy valaki több olyan személyt kap társértékelésben, akivel azonos csoportba tartozott, és ezért ugyanazt a munkát adták be. Ha ezt 100%-osan ki szeretnénk küszöbölni, akkor érdemes átböngészni a csoportbeosztást és a kijelölt értékelendőket. A felsorolásban a megjelenítés alapja, hogy a társértékelők (kurzusrésztvevők) listája látható, és hogy hozzájuk ki(k)nek a munkája van rendelve. Utólag is lehet manuálisan igazítani azon, hogy ki kinek a munkáját értékeli majd.

## Wiki oldalak

A wiki közösen szerkesztett oldalakat jelent, a **közös tudásépítés** fontos eszközei lehetnek. Ennek során arra szükséges ügyelni, hogy az oldalak kidolgozásához legyen ajánlott struktúra, és rendelkezésre álljanak értékelési szempontok az önértékeléshez, esetleg minta is. Az oldalszerkesztés a tanulóközösség által is elfogadott szabályait érdemes lefektetni, és jó, ha az instrukció is világos: mi számít hozzájárulásnak, hány oldal szerkesztésében kell részt venni, szabad-e egymáséiba beleszerkeszteni, vagy csak kiegészíteni? Minden oldalnak lesz egy gazdája, aki nyomon követi a szerkesztéseket? Sok szempontot érdemes megfontolni, amikor közös tartalomfejlesztésre hívjuk a résztvevőket, hogy egy sikeres feladatot hozzunk létre, amiből a résztvevők tanulhatnak: és nem csak a tartalmat ismerik meg jobban, hanem az együttműködést, a kollaborációt is megélik.



## A wiki oldalak sokféle felhasználási lehetősége

### 1. Te is úgy érted, ahogy én értem? – Online fogalomtár

Azt gondolnánk, hogy a fogalommeghatározás iskolás dolog, egy szakmában dolgozóknak, pl. gyakorló pedagógusoknak nincs rá szüksége. Ahhoz viszont, hogy egy nyelvet beszéljünk, szükséges lehet egyes fogalmaknak fogalomoldalakat szentelni. Jó, ha egy megbízható helyen gyorsan utána lehet nézni a fogalmaknak, a résztvevők felfrissíthetik elméleti tudásukat - vagy közösen építhetik azt.

### 2. Dolgozzuk ki együtt... – Tételgyűjtemény

Könnyebb a felkészülés egy-egy vizsgára, kurzuskvízre, ha vannak olyan összefoglalások, amelyek a témával kapcsolatos lényegi információkat tartalmazzák, megfelelően szemléletesen kidolgozva. Fontos, hogy a tesztkérdések olyan ismereteket kérjenek vissza, amelyek nem teljesíthetetlenek, amikre fel lehetett készülni a kijelölt forrásokból.

### 3. Aiktől mi tanulunk... – Arcképcsarnok

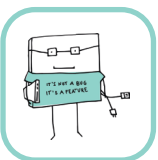
Wiki-oldalokon lehet összegezni egy-egy szakmai példakép vagy szakmai közösség munkásságát. A hálózatosodásnál fontos szempont, hogy ismerjünk olyan személyeket, közösségeket, akikre érdemes feliratkozni - és azt is tudjuk, hogy miért.

### 4. Gyűjtsük össze... – Tematikus gyűjtemények

Azonos struktúrában felépített, azonos szempontok mentén kellőképpen kidolgozott elemek gyűjteménye (pl. gyakorlatok).

### 5. Te melyiket választanád és miért? – Katalógus

Olyan termékadatlapok készíthetők, amelyek részletesen ismertetnek például egy-egy webes alkalmazást.



## Canvas-oldalak

A Canvasban a tartalomoldalak szerkesztésére nem csak oktató (tananyagszerkesztő, facilitátor) lehet jogosult, hanem bizonyos (ha nem is az összes) oldalnál beállítható, hogy a résztvevők is szerkeszthessék. Ugyan párhuzamosan nem dolgozhatnak rajta a kurzusrésztvevők, de egymás után gond nélkül szerkeszthetik az oldalakat. Az oldal története az oldal előzményeiben látszik, ki mikor és milyen tartalommal mentette. Sajnos annyira nem könnyű a változáskövetés, a különböző változatok összevetése nem túl szemléletes, de lehetséges.

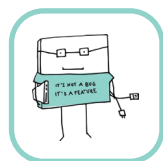
## Kvízek

A kvízek nagyon hasznos, azonnali visszajelzéseket nyújtanak a kurzusrésztvevőknek arról, hogy sikerült-e megtanulni vagy megérteni a tananyag lényegét. A zárt végű kérdéseknél a facilitátornak nem szükséges javítania azt, így nagy létszámú kurzusoknál hamar megtérül a kvíz készítésbe fektetett idő.

A kvízek kérdésekből állnak, de kérdéscsoportokból is építhetjük, ha vannak kérdésbankjaink. Kinek érdemes kérdésbankokat létrehozni? – Azoknak, akik azt szeretnék, hogy a kurzusrésztvevők



előtt különböző kérdéssorok jelenjenek meg, változatos kérdésekkel ellenőrizhessék tudásukat, gyakorolhassák a tananyagot. A kérdésbankok építése segít a facilitátoroknak abban, hogy szisztematikusan átgondolhassák, hogy **reális képet a résztvevők tudásáról** milyen jellegű kérdésekkel lehet leginkább kapni, illetve nekik erről **visszajelzést** is tud adni.



### Canvas-kvízek és kérdésbankok

A Canvasban egy-egy kérdés lehet egy hosszabb szöveges feladat, egy összetettebb instrukció. A szövegszerkesztőben elhelyezhető, beágyazható médiatartalom (például videó, kép), táblázat, külső hivatkozás. A kérdések ezeket is feldolgozhatják. A kérdések típus szerint az alábbiak lehetnek:

- feleletválasztós
- igaz-hamis
- behelyettesítő
- többszörös behelyettesítő
- többszörös választás
- legördülő menü
- párosító
- numerikus válasz
- képletkérdés
- esszékérdés
- fájlfeltöltés.

A Szöveg (nem kérdés) lehetőséggel szöveges részek helyezhetők el a kvízben, amelyek segítséget nyújthatnak a kérdések megválaszolásában, irányítják a gondolatmenetet vagy befolyásolhatják a munkavégzés módját, de egyszerű motivátorok is lehetnek.

A kvíz szerkesztésénél az általános visszajelzések tetszőlegesen hozzáadhatóak, de rövid szöveg formájában a helyes vagy helytelen válaszokra is kaphatnak visszajelzést. Ez minden válaszlehetőségnél egyedileg beállítható.

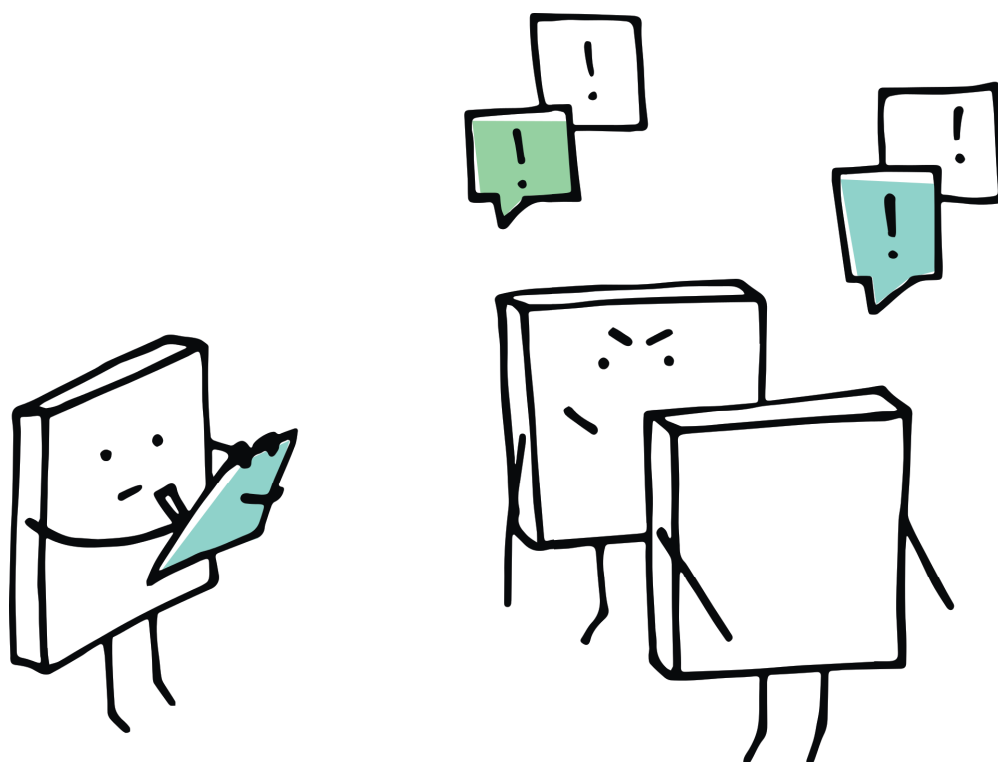
A kérdésbankokban a hasonló kérdések gyűjthetők össze, amikből a rendszer sorol be néhányat egy-egy kvízbe. Például az első kérdésbankban lehet 30 kérdés, de a kvízben ebből a kitöltőknek csak kettő jelenik meg, a második kérdésbankban lehet 20 kérdés, ebből a kvízbe szintén csak kettőt szerepel majd, és így tovább. Fontos, hogy minden kérdéscsoport (kérdésbankból válogatott pár kérdés) azonos pontértéket ér majd, tehát hasonló nehézségű kérdéseket érdemes egy kérdésbankba felvenni. Fontos átgondolni azt is, hogy sorrendben hogyan követik egymást a kérdések, kérdéscsoportok. Ha az van beállítva, hogy egyszerre csak egy kérdés legyen látható, és az, hogy nem lehet visszatérni a korábbi kérdésekhez, akkor lehet, hogy a teszt második felében olyan bonyolultabb kérdések kerülnek elő, amelyek segítenének az első kérdések megválaszolásában.

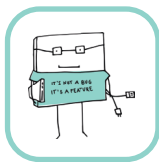
## Tanulási eredmények

Mi lehet tanulási eredmény egy online kurzusban? A tanulási eredmények a kurzus által kínált tartalmak és tevékenységek nyomán tervezhetők, azoktól elválaszthatatlanok. Tanulási eredmény, ha a résztvevők gazdagodnak bizonyos ismeretekkel. Legalább ilyen fontos, hogy készségeik fejlődjenek, azaz a tanultakat gyakorlatba is át tudják ültetni, hogy ellássanak valamilyen feladatot, kivitelezni tudjanak valamit, amit korábban nem, vagy nem olyan minőségben tudtak. A tanulási eredmények közé sorolhatók az attitűdök, az autonómia és felelősségi kérdések is. Az attitűdök és a felhatalmazások alakítása nem könnyű, de nem is lehetetlen feladat. A kurzus résztvevőit meg kell győzni valaminek a hasznosságáról, elkötelezetté kell tenni őket valamilyen értékek, irányelvek irányában vagy fel kell őket hatalmazni bizonyos szintű döntések meghozására vagy eltérő minőségű együttműködésekben való részvételre.

*Ismeret-készség-attitűd hármását az alábbi példával illusztrálhatjuk:*

Ismeret az, amikor például elsajátítunk egy helyesírási szabályt, amit bármilyen körülmények között tudunk reprodukálni, felidézni, felmondani, de az viszont már egy képesség, hogy amikor szöveget írunk ezt a szabályt alkalmazni is tudjuk. Itt az a kérdés, hogy felismerjük-e azokat a helyzeteket, amikor a szabályt alkalmazni kell. Ha a szabályt felismerjük, az még nem garancia arra, hogy egy szituációban megfelelően alkalmazzuk. Az is lehetséges, hogy valaminek az elméletét nehezen tudnánk felmondani, viszont rendelkezünk ilyen vagy olyan szinten a készséggel, csak tudatosítani nem tudjuk a szabályt. Ez lenne az ismeret és a készség közötti kapcsolat, de ehhez az egészhez még hozzájön az attitűd kérdésköre, ami az ismereteket és a készségeket is maga mögé utasíthatja. Például, ha valaki nagyon is tisztában van a helyesírás szabályaival, meg is lenne a készsége ahhoz, hogy jó helyesíró legyen, de ezt nem látja szükségesnek, nem foglalkozik azzal, hogy szövegei kifogástalannak legyenek, mert kommunikációs szándékának bőven megfelelő egy ránézésre hibáktól hemzseggő, sietve chatablakba gépelt szöveg.





## Canvas-tanulási eredmények

A kurzushoz kapcsolódóan meghatározható egy kompetenciaháló, valamint szintek, amelyek szerint megállapítható, hogy a kurzusrésztevő nem teljesíti az elvárásokat, megfelel az elvárásoknak vagy túl is teljesíti azokat. A jártassági szintet nem feltétlenül a legmagasabb szinthez kell hozzárendelni.

A Canvasban minden egyes kurzus felületén megtalálható egy, az oktatók által szerkeszthető *Tanulási eredmények* menüpont, ami mindaddig nem látható a hallgatói szerepkörben lévők számára, amíg nincs hozzáadva egy tanulási eredmény. A tanulási eredmények csoportokba rendezhetők, nevet és leírást is kaphatnak, valamint az értékelés szempontjából mindegyiknél külön beállítások érvényesíthetők. A rendszer közvetlen kapcsolatot alakít ki a kurzus (elvárt) tanulási eredményei, valamint a feladatok értékelése között: az egyes tanulási eredmények a feladatokhoz tartozó értékelőtáblákon keresztül pontozhatók.

Ha tanulási eredményként jelöljük meg, hogy a kurzusrésztevő képes legyen a saját tapasztalatainak rendszerezésére, akkor ezt legalább egy, de még inkább több feladat és szempontként kell hozzárendelnünk a fórum értékeléséhez is.

A feladatokhoz rendelhető értékelőtáblák kritériumai közé könnyedén beépíthetők és áttemelhetők a tanulási eredmények. A tanulási eredményeknél a szintekhez pontok rendelhetők, ezeknek az értékeknek célszerű összhangban állni a kurzus általános pontrendszerével, tehát ha egy 100 pontos feladatnál egy-egy szempontra 20-30 pontot lehet kapni, akkor a tanulási eredmény 0/3/5 pontja eltölpül a feladat pontjainak összesítésénél. A pontok tetszőlegesen átírhatók és beszúrással további szintek iktathatók be, 3-ról akár a megszokott 5 fokozatú skálává is bővíthető a kritériumok értékelése, átírva a szintekhez tartozó címkéket is (Elégtelen, Elégséges, Közepes, Jó, Jeles).

A kurzushoz több tanulási eredmény is tartozhat, mindegyikhez egyéni beállítást lehet tenni, de megfontolandó, hogy az értékelés itt is következetes legyen.

A tanulási eredmények szempontjából az összesítés többféle módon is történhet, attól függően, hogy miként gondolkodunk a tanulási folyamatról, az engedélyezett próbálkozások számáról, feladatok újbóli beadásának lehetőségéről, a javításról, a korrekcióról.

A tanulási eredményen alapuló értékelés a kurzus céljainak, tevékenységeinek és értékelési rendszerének teljes összehangolását igényli. Részletgazdagabb és hasznosabb visszajelzést nyújthat azonban a kurzusrésztevőknek, és a „tanulói képességprofilok” felrajzolására is alkalmas.

## Külső eszközök használata a kurzusfelületen

A tanulásmenedzsment rendszerekben elhelyezhetők olyan feladatok is, amelyeknek a begyűjtése valójában nem a rendszerben történik meg. Az alábbiakban néhány példát mutatunk be erre, illetve kitérünk arra is, hogy mikor érdemes megmaradni a Canvas saját feladattípusainál, és kényelmetlenségek nélkül mikor használhatunk külső alkalmazásokat.

A facilitátori munka megkönnyítésére több kényelmi beállítás is elérhető a Gyorsértékelőn keresztül, de persze a módszertani repertoár bővítése érdekében érdemes kísérletezni is más külső alkalmazások tanulásmenedzsment rendszerbe történő integrálásával.

Külső alkalmazások segíthetik a facilitátort, ha

- szókereső játékot/keresztrejtvényt/párosítós feladatot hozna létre például a [LearningApps.org](https://www.learningapps.org/) oldal segítségével,
- online faliújságot ágyazna be például a [Padlet.com](https://www.padlet.com/) oldal segítségével,
- olyan kvízt készítené, amely bonyolultabb műveleteket, a kitöltők típusokba sorolását is el tudja végezni, és azonnali visszacsatolást nyújt például a [Quizmaker.com](https://www.quizmaker.com/) oldal segítségével,
- olyan interaktív prezentációt illesztene a Canvas-kurzusfelület egy oldalára, amely a résztvevőtől válaszokat tud begyűjteni és megjeleníteni a [Mentimeter.com](https://www.mentimeter.com/) oldal segítségével,
- egy interaktív térképet tenne a felület részévé például a [Zeemap.com](https://www.zeemap.com/) segítségével, ahol a résztvevőink térképjelölőkkel jelölhetnek be bizonyos helyszíneket.

Ha külső oldalakról származó feladatok lesznek egy Canvas-oldalra beágyazva, az oldal követelményeinél beállítható, hogy a kurzusrésztvevő készként megjelölhesse a feladatot, azonban arról már nem gyűjthető adat, hogy a résztvevő mennyi ideig foglalkozott a feladattal, vagy azt, hogy milyen eredményt ért el. Az előrehaladás ellenőrzésénél résztvevőnként meg lehet nézni, hogy ha követelmény volt a feladat befejezettként való megjelölése, hogy melyik résztvevő készült már el vele és melyikük még nincs, de azt nem lehet listázni, hogy kik jelölték készre a feladatot, és kik nem. Ilyen szűrést oktatóként lehet látni az *Értékelések* menüpont alatt, de csak olyan feladatoknál, ahol beadott munka van, ebben az esetben a beadás állapotára (nincs beadott munka még, van, de nem értékelt, illetve már értékelt) vonatkozóan lehet információt kapni. Így például szűrni lehet azokra a résztvevőkre, akik nem adták még be a megoldást, és ilyenkor a rendszeren belül egy üzenet küldhető nekik.

## Mikor megfontolandó a külső alkalmazás használata?

Jó megoldás a külső alkalmazások használata, ha a cél mindössze annyi, hogy a kurzusrésztvevő foglalkoztatva legyen, és lehetőséget kapjon a gyakorlásra, önellenőrzésre, visszajelzésre, ötletelésre, de ezt nyomon követni, esetlegesen moderálni nem feltétlenül tudja vagy akarja egy facilitátor. Jó, ha erről a kezdettől fogva transzparensen kommunikál a facilitátor, azaz a résztvevők tudomására hozza az adott tevékenység konkrét célját és azt is, hogy ezt a tevékenységet facilitátorként nem fogja nyomon követni – de természetesen adott esetben a konkrét kérdésre válaszol.

A külső alkalmazások használhatók, ha

- a kurzus résztvevőinek nem okoz problémát, hogy más szolgáltatásban is regisztráljanak (pl. létrehozzanak egy [Padlet](https://www.padlet.com/)-fiókot) vagy ha regisztráció nem szükséges, és nem gond, hogy a hozzászólások, kitöltések, hozzájárulások nem lesznek beazonosíthatók, névtelenek maradnak, tehát ez nem lehet egy értékelhető feladat,
- a külső alkalmazás olyan funkciókat nyújt, amire nincs elégséges alternatíva a Canvas-rendszerben, és ezek a funkciók olyan célt szolgálnak, amely van olyan fontos, hogy a plusz oktatói energiáfordítás is megtérül, és ha mégis értékelni kellene a feladatot, az esetleges buktatók is vállalhatók.

Érdemes mérlegelni azt, hogy milyen feladattípus esetén hagyatkozzon a facilitátor külső alkalmazásra, hiszen egy kvíz vagy felmérés esetén a Canvas saját kvízkészítője hasznosabb lehet számára. Ezeknek is megvannak azonban a korlátai, például előfordulhat, hogy a felmérésnél azonnali visszajelzésre lenne szükség a hallgatók felé, ami válaszaikkal összhangban van, és ami nem csak egy pontszámban nyilvánul meg. Ha például kitöltenek egy kérdőívet, és a különböző állításokra adott válaszaikat skálánként összesíteni kell, jó megoldás lehet a [quizmaker.com](https://www.quizmaker.com/), ami típusokba is képes

sorolni a hallgatókat, egyéni visszajelzést adva számukra. A Canvasban bekérhető a külső alkalmazásban készített kérdőív végén megjelenő összesítés eredménye, visszajelzése, esetleg rövid reflexió, hogy a hallgató mit gondol, mennyire jellemző rá az adott típus vagy a kapott tanácsok, visszajelzések mennyire hasznosak a számára.

Ügyelni kell arra is, hogy ha a kérdőívben gyűjtött válaszoknál személy szerint fontos, hogy ki töltötte ki, akkor nem lehet névtelen, így a kérdések közé be kell iktatni egy olyat, amiből kiderül a résztvevő neve. Fontos megjegyezni, hogy arra viszont nincsen garancia, hogy a résztvevők ezt ki is töltsék, vagy ugyanolyan formában adják meg, mint ahogy a kurzus résztvevői között a névsorban szerepelnek, így az adatbázis építése nem csak hogy nehezebb, hanem egyes esetekben az adatok nem is illeszthetők. A névtelen kitöltés ellen szól az is, ha a konkrét név szerinti adatokra szükségünk van (pl. egy későbbi elemzéshez), de fontos szempont az is, hogy elkerüljük a többszöri kitöltést: némi kurzusrésztvevő a tesztet tévedésből akár többször is kitöltheti, így torzítva a csoport átlagát.

A csoport számára egy azonnali visszajelzést nyújthat, ha a kitöltött kérdőívek eredményei egy összesítésben egy infografikán jelennek meg, nagyon látványos megoldás tehát a Google-űrlappal összekötött dinamikus infografika, ami például Piktocharttal készíthető el. Arra figyelni kell, hogy ha beérkeztek az eredmények, akkor a biztonság kedvéért le kell állítani a válaszok fogadását, ezért amikor már nem követi figyelemmel senki a kitöltést és az infografikát, akkor így már nem fog módosulni a tartalma.

Az online faliújságok helyett létrehozhatók fórumok is, ahol színes cetlik helyett:

- az ötletekre, hozzászólásokra lájkokkal lehet szavazni,
- könnyen visszakereshető a Gyorsértékelőből, hogy melyik résztvevő szolt már hozzá, melyikük nem,
- szabályozható, hogy a kurzusrésztvevők ne olvashassák a többiek válaszait, amíg maguk nem írtak saját választ,
- a fórumbejegyzésekhez értékelőtábla kapcsolódhat, illetve pontozható is, de lehet ún. értékelésbe nem számító tevékenység is.

Érdemes tudatosan bánni a külső eszközökkel, figyelembe venni, hogy a tanulási folyamatban hol lehet támogató szerepük, és milyen más tevékenységekkel, eszközökkel, feladattípusokkal szolgálják leginkább a résztvevők tanulását.

## LTI Alkalmazások

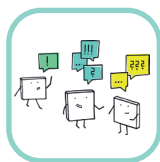
Az LTI alkalmazások olyan külső alkalmazások, amelyek szervesen kapcsolódnak a tanulásmenedzsment rendszerekhez, akár úgy, hogy a kurzusrésztvevőknek nem szükséges külön regisztráció, belépés egy másik, külső alkalmazásba, vagy akár úgy, hogy a beadott munka az értékelésekkel, naplóval szinkronizálódik, de az is lehet, hogy megjelenítésbeli-oldalszerkesztési kérdésben (beágyazás) jelent valamilyen könnyebbséget. A Canvasnak a beállítások menüpontjában kurzusonként ilyenek felvehetőek, azonban, hogy melyik milyen formában jelenik meg a Canvasban, és mire jó, az igen szerteágazó. Az <https://www.eduappcenter.com/> oldal segítségével a keresés könnyebbé válik, igaz, nem az összes LTI alkalmazást gyűjti össze (a könyv írásának idején 442-t tartalmaz), de segít az összetett kereséssel szűrni, rendezni a találatokat anélkül, hogy mélyebben meg kellene ismernünk az egyes lehetőségeket.

Szűrhetünk:

- **kategóriákra:**
  - értékelés

- közösség
- tartalom
- matematika
- média
- nyílt hozzáférésű tartalom
- tudomány
- tanulástámogatás
- munkafüzetek, e-könyvek
- web 2.0
- kollaboráció
- plágium
- **ajánlott korosztályra, évfolyamokra,**
- **platformokra, köztük a Canvasra,**
- **a bővítmény típusára, azaz, hogy miképpen épül be majd az LTI alkalmazás a platformunkra:**
  - szerkesztőgomb
  - forrásválasztás
  - kurzusnavigáció
  - felhasználói navigáció
  - beadandótípus
- **a hozzáférhetőségre:**
  - ingyenes
  - előfizetéses

Az alábbiakban néhány eszközt mutatunk be, amelyek kapcsolódhatnak a Canvas rendszeréhez.

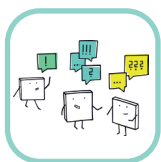


### PlayPosit – Videóleckék

A videóleckék jó szolgálatot tesznek, ha a témában már vannak vagy magunk készítettünk olyan anyagot, amit jó összefoglalónak gondolunk szemléletessége, tömörsége, struktúrája miatt. Ha egy különösen nehéz vagy több ismétlést igénylő anyagrészsel van dolgunk, jó lehet videóleckékben feldolgozni azt, de jó eszköz arra is, hogy nyomon kövessük a videók megtekintését. Ehhez azonban a megtekintőknek regisztrálniuk kell, és a facilitátornak egy osztályba kell gyűjteni őket. Nagy létszámú kurzusnál korlát, hogy csak 100 próbálkozás ingyenes.

A Playposit előfizetésekénél a Canvassal (vagy más LMS rendszerrel) való összekötés nem érhető el egyéni szinten, csak intézményeknek kínált csomagban, amire árajánlatot kell kérni.

A Canvas-szal való összekötés előnye, hogy sem a facilitátoroknak/oktatóknak, se a kurzusrészvevőknek/hallgatói szerepben lévőknek nem kell külön bejelentkezni felhasználónévvel és jelszóval, rendszeren belül lehet kiadni a feladatot, nyomon követni a kitöltést, szinkronizálni a naplóval.



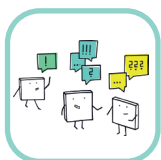
### FeedbackFruits – Interaktív dokumentumok

A Canvas gyorsértékelőjének az ingyenes változatban egy nagy hiányossága, hogy a gyorsértékelőben nem lehet egy feltöltött szöveges dokumentum típusú beadandóhoz megjegyzéseket fűzni a szövegben, ez csak értékelőtáblában szabad szöveges megjegyzéseknél egy adott szemponthoz kapcsolódóan vagy általános visszajelzésként, megjegyzésként készíthető el.

Társértékelés során is jól működik, hogy a hallgatók a dokumentum egyes részeihez megjegyzéseket, kérdéseket is feltehetnek és megjelölhetik, hova kapcsolódik a hozzászólásuk.

Ha az oktató tölt fel tananyagként szöveges dokumentumot, és ellátja egy ún. réteggel, tehát ezzel az alkalmazással dolgozza fel, akkor a kurzusrésztvevők nem csak elolvashatják, hanem az alkalmazás segítségével kérdésekre is válaszolhatnak, megjegyzéseket, kérdéseket fűzhetnek hozzá, párbeszédet folytathatnak.

Mindegyik fejlesztésük teljesen integrálható a Canvasba (azonosítás, értékelések stb.).

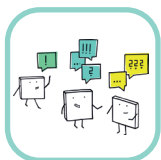


### Flipgrid – Elmondom egy videóban

A Canvas-kurzusfelületekhez tartozó tárhely egy a rendszergazdák által beállított alapértelmezett, de nem túl nagy tárhely, ahová a képekkel illusztrált kurzustartalmakat kényelmesen feltölthetjük, de a videós tartalmakat inkább beágyazással jeleníthetjük meg, ilyen esetben például tárhelyül a YouTube szolgál. A kurzusrésztvevők videós feladatainál is alternatívát kell keresnünk.

Elképzeltető, hogy a kurzusrésztvevőktől rövid, frappáns válaszokat szeretnénk gyűjteni videós formában, ehhez a Flipgrid rövid kis videók felvételét és beküldését teszi lehetővé témákhoz rendelt módon.

Az oktatónak/facilitátornak regisztrálnia kell a Flipgrid oldalán, de a kurzus hallgatóinak elég a Canvasba integrált eszközt használniuk. Jelenleg ez ingyenes, a regisztráció után vevőazonosítóhoz és titkos kulcshoz is hozzájuthatunk, ami a telepítéshez szükséges. A Flipgrid nem lesz menüpont, hanem a feladatkiírásnál, a beadás típusánál külső eszközként vehető fel. A felvétel során keretekkel, szövegekkel, matricákkal, effektekkel tehetjük videónkat színesebbé.



### Snippets – Kódrészletek egyszerű beillesztése

A Canvas-oldalak formázásában segít a Snippets. Előre elkészíthető és kínált sablonjaival egységesen jeleníthető meg az oldal szövegébe illesztett idézet, figyelemfelhívó szöveg, kiegészítő jegyzet, rejtett megoldás lenyíló szövegdobozban. Magyar nyelven bővebben Abonyi-Tóth Andor (2021) cikkéből ismerhető meg a telepítése és működése.

## A SZERZŐRŐL

### Dr. Tóth-Mózer Szilvia



2009-ben szerezte meg okleveles pszichológus és pszichológia szakos tanári diplomáját az ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Karán. Ezután az egyetem tanársegédeként főként tanárszakos hallgatókat tanított. Az Educatio Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft. IKT módszertani munkatársaként számos, a digitális írástudás fejlesztését elősegítő programban, kutatásban, képzésben és kiadványkészítésben működött közre kutatóként, trénerként és mentorként. Doktori értekezését a digitális nemzedékről és a digitális kompetencia méréséről írta. 2016-tól az ELTE Oktatási Igazgatóság Oktatásfejlesztési és Tehetséggondozási Osztályának e-learning szakértőjeként az egyetem digitális pedagógiával összefüggő fejlesztéseiben dolgozik. Az elmúlt években az online képzések módszertanával foglalkozik mélyebben. Pszichológusként, pedagógusként, digitális pedagógiai szakértőként és édesanyaként fontosnak tartja, hogy a pedagógusok, egyetemi oktatók és felnőttképzők kellő eszköztárral és módszertani tudással rendelkezzenek a tanulók, hallgatók fejlesztéséhez, és hatékonyan facilitálhassák a tanulást online tanulási környezetekben is.





## FELHASZNÁLT IRODALOM

- Abonyi-Tóth A. (2021):* Kódrészletek egyszerű beillesztése a Canvas LMS oldalába. ELTE E-learning módszertani cikkek. URL: <https://www.elte.hu/content/kodreszletek-egyszeru-beillesztese-a-canvas-lms-oldalaiba.t.24057>  
Hozzáférés ideje: 2022. 03. 01.
- Benigno V., Trentin G. (2000):* The Evaluation of Online Courses, *International Journal of Computer Assisted Learning*, 16(3), 259-270.  
URL: [https://www.researchgate.net/publication/227937593\\_The\\_evaluation\\_of\\_online\\_courses](https://www.researchgate.net/publication/227937593_The_evaluation_of_online_courses)  
Hozzáférés ideje: 2020. 11. 22.
- Bens, Ingrid (2017):* *Facilitating with Ease!: Core Skills for Facilitators, Team Leaders and Members, Managers, Consultants, and Trainers.* Wiley
- Berge, Z. L. (1995):* Facilitating Computer Conferencing: Recommendations From the Field. *Educational Technology*. 35(1) 22-30.
- Bibok Á.; Kaszper B. (2017, szerk.):* Tréneri kézikönyv. Érzékenyítő tréningek elmélete és gyakorlata. Katház Közhasznú Non-profit Kft., Szeged.
- Caring Dads (é. n.):* Caring Dads Group Facilitator Self Reflection. URL: <https://static1.squarespace.com/static/5979881e03596e118c9cadcb/t/5b2aba1c1ae6cfa5b0d11409/1529526813296/Group+Facilitator+Self+Reflection+Session+1.pdf>  
Hozzáférés ideje: 2020. 11. 22.
- Ceccarelli, M. (2020):* How To Become A Better Online Facilitator.  
URL: <https://www.youtube.com/watch?v=zu651-Y5mwY>
- Clacey, K.; Morris, J-A. (2021):* Virtuális megbeszélések vezetése. *Online meetingek útmutatója facilitátoroknak és vezetőknek.* Z-Press, Miskolc.
- Coombs, P. H.; Prosser, R.C.; Ahmed, M. (1973):* *New Paths to Learning: For Rural Children and Youth.* Essex, Connecticut. International Council for Educational Development.
- Conrad, R-M., Donaldson, J. A. (2011):* *Engaging the Online Learner, Updated: Activities and Resources for Creative Instruction.* Jossey-Bass.
- Cserti, R. (2019):* Essential Facilitation Skills for an Effective Facilitator. *Sessionlab Blog.*  
URL: <https://www.sessionlab.com/blog/facilitation-skills/>  
Hozzáférés ideje: 2020. 11. 22.
- Dabbagh, N. (2007):* *The online learner: Characteristics and pedagogical implications.* *Contemporary Issues in Technology and Teacher Education*, 7(3), 217–226.
- Dabbagh, N.; Kitsantas, A. (2012):* Personal Learning Environment, social media, and self-regulated learning: A natural formula for connecting formal and informal learning. In: *The Internet and Higher Education*, Volume 15, Issue 1, January 2012, Pages 3-8  
URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1096751611000467>
- Duffy, G. L.; Montgomery, C.; Moran J.W. (2011):* *Facilitating and Coaching Teams: Tips and Techniques In: Applications and Tools for Creating and Sustaining Healthy Teams.*
- Dweck, C S. (2015):* *Szemléletváltás - A siker új pszichológiája.* HVG Könyvek kiadó, Budapest.
- Ehlers, U. (2011):* *Qualität im E-Learning aus Lernersicht.* Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss.
- Ertmer, P. A.; Richardson, J. C.; Belland, B.; Camin, D.; Connolly, P.; Coulthard, G. (2007):* Using peer feedback to enhance the quality of student online postings: An exploratory study. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(2) (article 4). Fordítás Pontosan. URL: <https://forditaspontosan.hu/szakforditas/korrektura/>
- Garrison, D. R. (2017):* *E-learning in the 21st century: A Community of Inquiry Framework for Research and Practice.* Routledge, Taylor & Francis Group, London.
- Giarla, A. (é. n.):* What Are The Benefits Of Blended Learning?

URL: <https://www.teachthought.com/technology/benefits-of-blended-learning/>

Gütl, C., Rizzardini, R. H., Chang, V.; Morales, M. (2014). Attrition in MOOC: Lessons Learned from Drop-Out Students. In: Uden, L., Sinclair, J., Tao, Y.-H., Liberona, D. (szerk., 2014): Learning Technology for Education in Cloud - MOOC and Big Data. Third International Workshop, LTEC 2014, Santiago, Chile, September 2-5, 2014. Proceedings

Harju, M.; Leppänen, T.; Virtanen, I. (2018): Interaction and Student Dropout in Massive Open Online Courses  
URL: <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1810/1810.08043.pdf>

Hertz, B. (2018): Tutor Handbook. TeachUp Project, European Schoolnet Teacher Academy

Hmelo-Silver, C. E.; Barrows, H. S. (2006): Goals and Strategies of a Problem-based Learning Facilitator. *Interdisciplinary Journal of Problem-Based Learning*, 1(1).

*Inner Strength* (2018): What's the difference between a Trainer, Coach and Facilitator?

URL: <https://innerstrengthcommunication.com/blog/whats-difference-between-trainer-coach-and-facilitator>

Khine, M.; Yeap, L.; Lok, A. (2003): The quality of message ideas. *Thinking and interaction in an asynchronous CMC environment*. *Educational Media International*, 40(1-2), 115-125

Mackay, B. (2017): 5 Big Differences Between Training and Facilitation

URL: <https://northstarfacilitators.com/2017/02/5-big-differences-between-training-and-facilitation/>

Hozzáférés ideje: 2020. 11. 22.

*MG Rush Facilitation Best Practice Blog* (2019): Facilitator Training 101: Four Required Roles Supporting Effective Facilitation

URL: <https://mgrush.com/blog/facilitator-training/> Hozzáférés ideje: 2020. 11. 22.

Moore, M. G. (2002): What does research say about learners using computer-mediated communication in distance learning. *The American Journal of Distance Education*, 16(2), 61-64.

Pappas, C. (2014): The Ultimate eLearning Course Design Checklist. In: *E-learning Industry*.

URL: <https://elearningindustry.com/the-ultimate-elearning-course-design-checklist>

Perjés I., Héjja-Nagy K. (2015): Tanulástámogatás a felsőoktatásban. Online mentorálási kézikönyv. Képzőktől képzőknek. Eszterházy Károly Egyetem.

Schilling, G. (szerk., 2021): 80 játékos tréninggyakorlat élő online képzésekhez. Az aktivizálástól a mélyreható interakcióig: dinamikus, azonnal alkalmazható tréningjátékok a virtuális tanuláshoz. Z-Press, Miskolc.

Smith, R. M. (2014): *Conquering the Content*. Wiley, Hoboken.

Stanchfield, J. (2016): The reflective educator/facilitator part two: Meaningful self-reflection and record-keeping to improve your practice. In: *Experiential tools Blog*.

URL: <https://blog.experientialtools.com/2016/01/05/the-reflective-educator-part-two-meaningful-self-reflection-and-record-keeping-to-improve-your-practice/>

Hozzáférés ideje: 2020. 11. 22.

Szesztay, M. (é. n.): Group Facilitation – Self-Reflection Checklist. *Developing as a facilitator*. In: Newby, D., Penz, H.

(szerk., 2009): *Languages for Social Cohesion: Language Education in a Multilingual and Multicultural Europe*. Council of Europe, European Centre for Modern Languages.

URL: <http://archive.ecml.at/mtp2/grouplead/results/Lucru/8/02.pdf>

Hozzáférés ideje: 2020. 11. 22.

Tóth-Mózer, Sz. (2016): Oktatás-informatikai szókincs.

URL: <https://quizlet.com/135662420/oktatas-informatika-szokincs-flash-cards/>

Tóth-Mózer Sz., Kerek R. (2019): A hatékony önálló tanulás gyakorlata és az internet használata a tanulásban. Oktatási Hivatal, Budapest.

URL: [http://dl-sulinet.educatio.hu/download/fcl/kiadvany/2/A\\_hatekony\\_onallo\\_tanulas\\_gyakorlata.pdf](http://dl-sulinet.educatio.hu/download/fcl/kiadvany/2/A_hatekony_onallo_tanulas_gyakorlata.pdf)

Hozzáférés ideje: 2020. 11. 22.

A Canvas technikai ismertetői az ELTE Canvas Kézikönyv, valamint az <https://www.elte.hu/elearning> oldal módszertani cikkei és segédanyagai alapján készültek.

Grafika: **Manfred Steger**

<https://pixabay.com/hu/users/manfredsteger-1848497/>

