



## Dos and Don'ts für Software-Schulungen

### Besser:

Bei der Art der Softwareschulung berücksichtigen, wann es zur ersten Anwendung kommt und wie oft die verschiedenen Abläufe gebraucht werden.

Warum Besser:

- Je später, d.h. je näher zum ersten Einsatz man schult, desto enger der Zusammenhang.
- Wenn die Schulungsteilnehmenden trotzdem einen längeren Zeitraum von der Schulung bis zum ersten Einsatz überbrücken müssen, kann man das mit ihnen thematisieren: «Wie könnt Ihr Euch so Notizen machen, und was kann ich für Euch beitragen, dass Ihr es dann noch könnt, wenn es losgeht?»
- Dasselbe gilt für Abläufe, die man nicht täglich oder wenigstens wöchentlich macht: «Wie könnt Ihr Euer Wissen (jetzt könnt Ihr's nämlich!) konservieren? Wie könnte ich mithelfen?»

«Jetzt können wir miteinander als nächstes das Modul XY anschauen. Ich habe es hier auf den Beamer aufgeschaltet. Wäre jemand von Euch bereit, es mal zu versuchen? Und wir anderen denken mit und helfen?»

Warum Besser:

- Eine Person kann es nachher sicher! 😊
- Die anderen denken voll mit, denn sie wollen ja helfen, wenn es irgendwo hakt.
- UX- und andere Software-Klippen zeigen sich von selbst. Die anderen können sich diesbezüglich Notizen machen; denn das sind die Punkte, die man sich merken muss.
- Schwierigkeiten zu haben wird normalisiert: «Das passiert uns allen.» Damit werden alle ermutigt und reagieren stabiler und kreativer, wenn es mal nicht gerade klappt.

### Besser nicht:

~~«Ich hab's geschult. Jetzt wissen sie's.»~~

Warum besser nicht?

- Abläufe, die wir einmal pro Monat brauchen, vergessen wir eventuell von Mal zu Mal – solche, die wir halbjährlich brauchen, sowieso.
- Wenn zwischen der Schulung und dem Beginn der regelmässigen Anwendung mehrere Wochen verstreichen, ist vieles verloren, bevor es zum Einsatz kommt.

~~Ich zeige am Beamer vor, wie es geht.~~

Warum besser nicht?

- Kein Wunder, dass ich als Schulungsleiter/in es kann! → Bei den Schulungsteilnehmenden entsteht ein Unterlegenheitsgefühl; demotiviert eher.
- Man kann sich komplexere Abläufe nicht merken vom blossen Zuschauen. Man kann sich auch schlecht Notizen machen, während man zuschaut.

Hinweise:

- Es ist unsere Verantwortung, die Person, die sich freiwillig gemeldet hat, zu verteidigen, wenn ihr ein Lapsus passiert. Diese Person steht unter unserem Schutz. – Vermutlich reagiert die Gruppe aber sowieso positiv, weil ein konstruktiver Umgang miteinander üblich ist.
- Wenn ich unsicher bin, ob sich jemand melden wird, kann ich auch im Voraus jemanden fragen: am Vortag anrufen oder auch eine der Personen, die vielleicht etwas früher schon vor Ort sind kurz fragen; o.ä.

- Es wirkt wie eine Show, ein Werbespot.

Wenn ich eine Klickanleitung bzw. ein Videotutorial habe, dann probieren die Schulungsteilnehmenden grad vor Ort selbst damit, von 0 auf 100.

~~Wir üben es miteinander, und nachher gebe ich zur Sicherheit noch eine Klickanleitung mit oder einen Link zu einem Videotutorial.~~

Warum besser?

- Wenn sie es auf Anhieb schaffen, haben sie ein Erfolgserlebnis und wissen, dass sie es wohl später auch wieder ohne Hilfe hinkriegen.
- Ich kann zirkulieren und wenn sie stolpern, kann ich helfen. Persönliche Hilfe motiviert besonders.
- Sie können dann das, was ich ihnen gesagt habe, in ihre Klickanleitung hineinschreiben und wissen dann: Zusammen mit meiner Notiz werde ich das auch in Zukunft hinkriegen.
- Ich selbst sehe, wo meine Klickanleitung gut funktioniert und wo nicht und kann sie gegebenenfalls verbessern.

Warum besser nicht?

- Es sind zwei verschiedene Dinge, etwas vor Ort erklärt zu kriegen und es darum im Moment zu können, oder etwas anhand einer Klickanleitung/eines Videotutorials selbst zu schaffen.
- Ich traue offenbar entweder meinem Erklären nicht oder der Klickanleitung/dem Videotutorial.
- Falls ich etwas nur schon ein bisschen anders zeige als es in der Klickanleitung/im Videotutorial steht, entsteht Verwirrung.

Die Schulungsteilnehmenden probieren zu zweit: zu zweit an einem PC, zu zweit an einem Smartphone.

~~Ich lasse die Schulungsteilnehmenden einzeln probieren/üben.~~

Warum besser?

- Wer gerade nicht an der Tastatur ist, sondern zuschaut, sieht oft Dinge, die er/sie selbst nicht sehen würde, würde er/sie an der Tastatur sitzen. So schaffen die Schulungsteilnehmenden Dinge zu zweit, die sich alleine nicht schaffen würden. Erfolgserlebnis!

Warum besser nicht?

- Viele Menschen haben mit dem Alleinsein schlechte Schulerfahrungen gemacht. Die Angst, es nicht zu schaffen, wird unbewusst geweckt.

- Ich als Schulungsleiter/in werde entlastet: Die Schulungsteilnehmenden helfen einander, nicht jede Schwierigkeit landet sofort bei mir.
- Die Schulungsteilnehmenden lernen einander kennen (→ evtl. sogar 2er-Gruppen mal wechseln!). Damit entsteht ein Netzwerk und sie können einander auch sonst kontaktieren, wenn etwas grad nicht mehr klappt.
- Die Kultur des «Miteinander» und der gegenseitigen Hilfe wird gefördert.

- Wir kommunizieren damit, dass es jede/r allein schaffen muss. Das ist aber – hoffentlich – nicht die Realität im Betrieb: Wir helfen einander!

Ich stelle am Beginn der Schulung einen Kontakt her in einer solchen Art, dass ich dabei erfahre, wo sie in dieser Sache stehen.

Ich mache ~~als Erstes~~ einen Input, nachher kann man (vielleicht) Fragen stellen.

Wie vorgehen?

- Z.B. direkt fragen: «Das ist jetzt ein neues Thema. Sagt Euch ‹XY› schon was?»
- Z.B. in die Vorstellungsrunde einbauen: «Bitte Name und Tätigkeit und vielleicht sonst noch das eine oder andere zur Person; und gerne auch kurz, wo Ihr in unserer Sache aktuell steht, was Euch dazu besonders durch den Kopf geht.»
- Z.B. «Bitte notiert Euch kurz, wo Ihr betreffend ‹XY› steht und was Euch besonders wichtig ist für die heutige Schulung. Nehmt Euch zwei, drei Minuten Zeit, das zu überlegen, wir sammeln nachher im Plenum reihum.» (Was dafür spricht, zuerst notieren zu lassen, in diesem Video: [vimeo.com/342475153](https://vimeo.com/342475153))

Warum besser nicht?

- Die ersten 5 Minuten definieren die Rolle. Bringe ich die Teilnehmenden in diesen ersten 5 Minuten in eine passive Rolle, bleiben sie auch darin.
- Ich habe keine Ahnung, was von dem, was ich sage, ihnen vielleicht schon bekannt ist, sie nicht interessiert, oder sie gar nicht verstehen können.
- Ich sage eventuell Dinge nicht, die wichtig wären, weil ich keine Gelegenheit geschaffen habe für mich zu erfahren, was für die Schulungsteilnehmenden wichtig ist.

Warum besser?

- Die Schulungsteilnehmenden vergegenwärtigen sich ihre eigene Aufgabe und Situation. So bleibt die Verantwortung dafür, dass sie nachher mit der Software klarkommen, stabil bei ihnen.
- Ich kann mich mit meinem Input spontan auf das beziehen, was gesagt wurde. Das verstärkt den Lernerfolg deutlich.
- Ich merke, worauf ich mehr Gewicht legen soll und was es weniger braucht und kann die Zeit optimal nutzen.
- Die Schulungsteilnehmenden erleben, dass sie ernst genommen werden. Sie sind umgekehrt bereit, die Aufgabe/das Thema ernst zu nehmen.

Ich nehme diese «Dos and Don'ts» und andere didaktische Hinweise sorgfältig zur Kenntnis, sehe sie als Inspiration und erwäge selbst, was ich wie mache.

Warum besser?

- Wenn die Schulungsteilnehmenden mich als echt erleben, bringen sie sich auch echt ein.
- Wenn ich selbst aus eigenen Gründen es so mache, wie ich es mache, kann ich es auch leichter aus eigenen Gründen spontan ändern (und wenn es mir sinnvoll erscheint auf das eingehen, was jetzt gerade wichtig wird, das Programm leicht anpassen o.ä.).
- Ich kenne mich selbst und die Schulungsteilnehmenden und dies hilft mir, vorauszuüberlegen, was Sinn macht.

Ich halte mich an diese «Dos and Don'ts» bzw. an andere didaktische Vorgaben. Job erfüllt.

Warum besser nicht?

- Die Schulungsteilnehmenden spüren, ob ich hinter dem stehe, was ich mache.
- Die Schulungsteilnehmenden merken, ob es um die «richtige Schulungsmethode» geht (und nicht darum, dass sie vorankommen).
- Ich habe mehr von den «Dos and Don'ts» und anderen didaktischen Hinweisen, wenn ich ihnen gegenüber frei bin.

10.1.2023

Christof Arn

