

Кейс

Как создать обучение по охране труда

Клиент

- Компания с численностью сотрудников больше 2000 человек
- Есть производство
- Филиалы в нескольких городах России

Ситуация на момент запроса

2

- Среднее количество несчастных случаев за год остается постоянным или увеличивается
- На рабочих местах есть опасные условия труда
- Несоблюдение правил безопасности создает угрозы для жизни и здоровья сотрудников
- Компания несет финансовые и репутационные потери

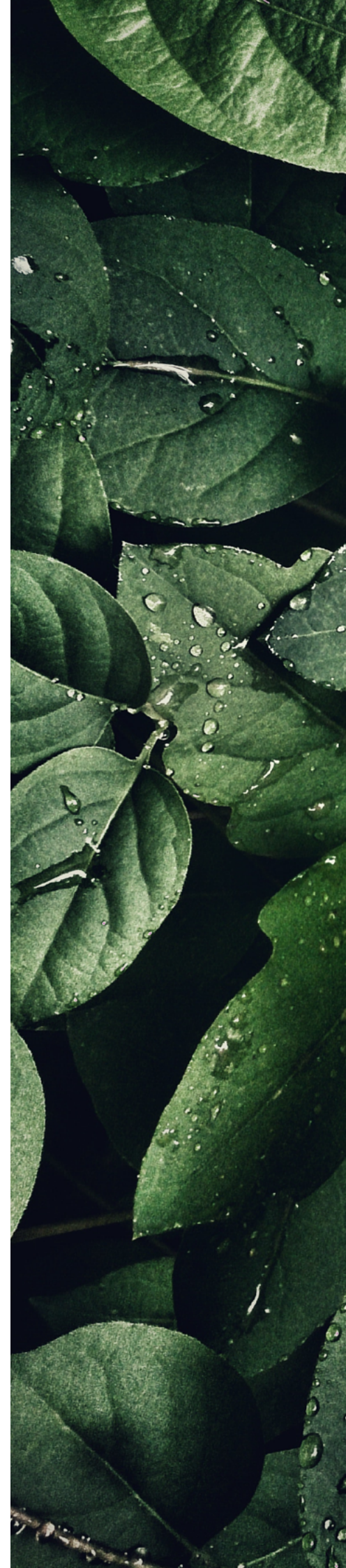
Задача

Создать обязательное обучение по охране труда для всех сотрудников, которое обеспечит минимизацию несчастных случаев из-за нарушений правил охраны труда и техники безопасности.

Синопсис решения

В обучении охране труда есть две главные задачи: сформировать привычку и поддерживать постоянную осведомленность.

Решение, которое для охраны труда подходит и будет работать — это программа, которая в течение длительного времени ведет человека до формирования определенных привычек.





Содержание

01 В чем суть обучения охране труда?

- 1.1. Как чаще всего происходит обучение охране труда?
- 1.2. Охрана труда как привычка

2020

02 Архитектура решения

- 2.1. Базовый курс
- 2.2. Последовательные модули
- 2.3. Как давать теорию?
- 2.4. Как делать практику?
- 2.5. Как тренировать наблюдательность?
- 2.6. Поддержка осведомленности

03 Разбор инструментов

3

- 3.1. Текстовые курсы с графикой
- 3.2. Видео
- 3.3. Сюжеты и метафоры

04 Дополнительный материал — рекомендации разработчику

01. В чем суть обучения охране труда?

2020

1.1. Как чаще всего происходит обучение охране труда?

У сотрудников обязательно есть вводный инструктаж. Людям говорят, как правильно и как неправильно себя вести. Есть инструкции, с которыми обязательно нужно познакомиться. Человек читает их и подписывается под тем, что он ознакомлен. Там, где все более рискованно и опасно, естественно, есть отдельно стоящие обучения — это могут быть тренинги или курсы в любом формате. Всегда есть контроль со стороны руководителя, есть повторные инструктажи — на самотек эту тему никто никогда не отпускает, людям напоминают, что это важно.

Давайте представим ситуацию, что мы приняли решение перевести привычное обучение в электронный формат. Такое решение сейчас принимает очень большое количество компаний по понятным причинам. При большой численности персонала электронное обучение имеет ряд преимуществ: оно гибкое, его можно назначать в любое время, нет необходимости ждать, когда наберется группа, не возникает проблемы снимать с работы инструкторов или руководителей, финансы — это тоже преимущество. Но у электронного обучения по такой теме много и проблемных мест. Если вы посмотрите типовой электронный курс, то он, как правило, будет состоять из текстов, инструкций — даже, вполне возможно, хорошо пересказанных, из интерактивных фрагментов, из кейсов, видео, проверочных заданий.

Тема важная, и компании обычно инвестируют в то, чтобы сделать все аккуратно и хорошо. Но есть один большой вопрос — такое обучение разовое.

Да, через какое-то время может быть назначен повторный инструктаж, и на рабочем месте могут быть столкновения с этой темой, но с точки зрения электронного обучения в таком варианте не все возможности задействованы. В таком варианте не все возможности задействованы.

1.2. Охрана труда как привычка

Давайте посмотрим внимательнее, что это такое — охрана труда и безопасность на рабочем месте. Задача не только в том, чтобы правильно себя вести в проблемных ситуациях. Задача в них не попасть и их предотвратить.

Охрана труда — это привычка:

1. Привычка действовать определенным образом в определенных ситуациях;
2. Привычка быть внимательным и наблюдательным.

Фактор наблюдательности очень важен. Человек должен не просто запомнить набор правил, он должен выработать привычку наблюдать за происходящим и научиться вовремя отслеживать, если что-то пошло не так.

Аналогия: как мы учим детей переходить дорогу? Мы их учим на самом деле внимательности — увидеть пешеходный переход — заметить его, наблюдать цвет сигнала светофора, движение машин по дороге, посмотреть в одну сторону, потом на середине дороги посмотреть в другую сторону. Все это — во-первых, привычка, а во-вторых, определенный



уровень наблюдательности. В обучении охране должно происходить то же самое. Человек должен быть достаточно наблюдательным, чтобы вовремя заметить какую-то опасную ситуацию и в нее не попасть. Должна вовремя выгрузиться из памяти нужная информация о том, как правильно и как неправильно делать.

Когда мы говорим про охрану труда, то все ситуации могут быть разделены на несколько групп — по частоте столкновения с ними:

1. Ситуации, которые могут происходить ежедневно;
2. Ситуации, которые происходят иногда;
3. Ситуации, которые происходят крайне редко — чрезвычайные ситуации.

Первая группа — самая простая, потому что мы привыкаем действовать определенным образом. Наибольшее внимание нужно уделять ситуациям, которые относятся ко второй и третьей группе. Если человек работает на складе и каждый день пользуется лестницей, то он знает, как ее поставить и правильно зафиксировать. У сотрудника в офисе такой привычки нет, и если он решит раз в год что-то достать с помощью лестницы, он может поставить ее так, чтобы просто быстрее решить небольшую задачу. Понятно, что последствия могут быть крайне серьезными.

В обучении охране труда есть две главные задачи: сформировать привычку и поддерживать постоянную осведомленность. И та, и другая задача — это задачи «длинные», это всегда долгосрочное решение. За один раз не формируется привычка, за один раз не поддерживается осведомленность, за один раз ничего не происходит.

Решение, которое для охраны труда подходит и будет работать — это программа, которая будет в течение длительного времени, например, минимум трех месяцев, вести человека до формирования определенных привычек.

Если мы говорим про осведомленность, то это должен быть вообще процесс постоянный. Конечно, нужно учитывать, что мы все работаем в условиях информационной перегрузки. Когда информации много, может произойти «замыливание» — человек перестает замечать. Обеспечение осведомленности должно идти постоянно, но с периодическими перерывами для информационного отдыха.



02. Архитектура решения

2020

2.1. Базовый курс

Нам надо провести обучение сразу после приема сотрудника на работу — это логично. Человеку нужно приступить к своим рабочим обязанностям, и наша задача — его максимально защитить.

Первый блок — это первичное обучение: полное и обширное, со всеми деталями и подробностями, со всеми требованиями и регламентами. После первичного обучения может быть подписание документов, тестирование.

Какой должна быть длительность обучения охране труда?

Наша рекомендация: совокупный период обучения по охране труда должен быть два-три месяца, в зависимости от объема информации. В течение этого времени человек должен постоянно находиться в этом процессе, постоянно с ним сталкиваться.

Интервал между модулями может быть от трех до семи дней. Его можно выставить по загрузке, по объему материала: чем больше материала в модуле, тем дольше дать интервал.

6

2.2. Последовательные модули

Мы понимаем, что большой объем информации не приживется мгновенно. Путь нашего сотрудника только начался, он в один момент получил не только обширное обучение по охране труда, но и весь большой пакет адаптации — десятки учебных элементов.

Что нам делать в такой ситуации?

Основное решение: берем полный курс, раскладываем его на набор отдельных модулей и предлагаем их пройти уже после первичного обучения.

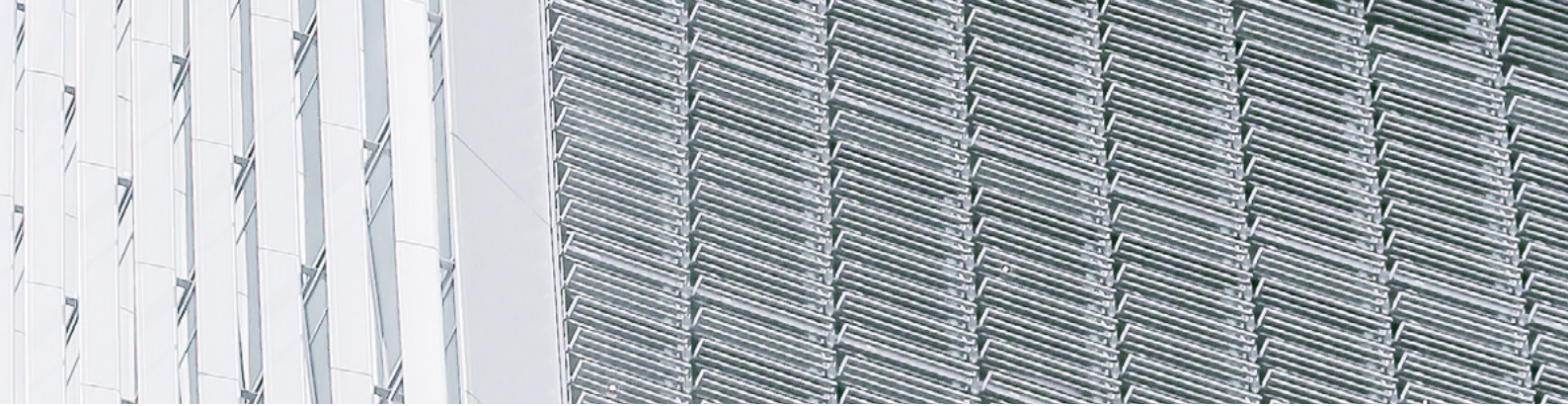
Логика прохождения модулей

Если и когда человек прошел один модуль, у него открывается следующий. Если он модуль провалил, то такой же модуль назначается снова, повторно, через три-семь дней.

Обязательно нужно дать те же кейсы, на которых он ошибся, но с интервалом. В этот перерыв происходит важная вещь — осознание риска.

1 ОБЩАЯ СХЕМА ПРОГРАММЫ





Охрана труда — это обязательное обучение. Если человек не может пройти один модуль за несколько попыток, то к организаторам обучения должна прийти эта информация, и они должны уже в личном порядке решать проблему.

2.3. Как давать теорию?

В модулях, которые мы даем после первичного обучения, мы не просто повторяем теоретический материал из базового курса. Главная задача — это дать информацию о том, как именно избегать неприятных ситуаций и рисков.

Вот пример: все подростки знают, что наркотики это плохо. В теории. Но почему тогда они начинают пробовать? Потому что они не знают механизма, как именно отказаться в момент, когда предложили.

Перед проектированием курса нам необходимо изучить природу нарушений: почему люди знают правила, но нарушают их?

В случае с охраной труда мы можем увидеть ситуации, когда старший коллега говорит: «Да ладно, зачем страховку надевать, работы-то на пять минут, никто ни разу еще не падал». В такие моменты важно не знание правила, важно, что мы можем сказать, что почувствовать, что может нас подтолкнуть сделать неверный шаг, за который можно и жизнью поплатиться.

Нам надо изучить природу нарушений, совместить инструкции с природой нарушений, показать людям, в какой момент могут произойти нарушения, и какие могут быть способы реакции.

Материал, исходя из этого, составляем следующим образом:

1. У нас есть набор правил, например, при работе на высоте.
2. У нас есть понимание природы нарушений — мы знаем, в каких ситуациях и почему люди эти правила нарушают.
3. У нас есть последовательность реакций, как нужно поступать в случае если проигралась какая-либо ситуация из второго пункта — «природы нарушений».
4. В каждом модуле мы тренируем не просто понимание правил и практику поведения, но еще и реакцию на обстоятельства, в которых возникает нарушение.



2.4. Как делать практику?

Задача наша не в том, чтобы дать больше детализации, задача — практика.

Соотношение теории к практике должно быть минимум 50/50, а лучше 30/70.

Кейсы

В практике мы даем не тесты на запоминание, мы даем кейсы. И кейсы строим строго на типовых реальных ситуациях. Нам нужно дать человеку пройти такое количество кейсов, после которого он не сможет больше ошибиться.

Архитектура прохождения кейсов

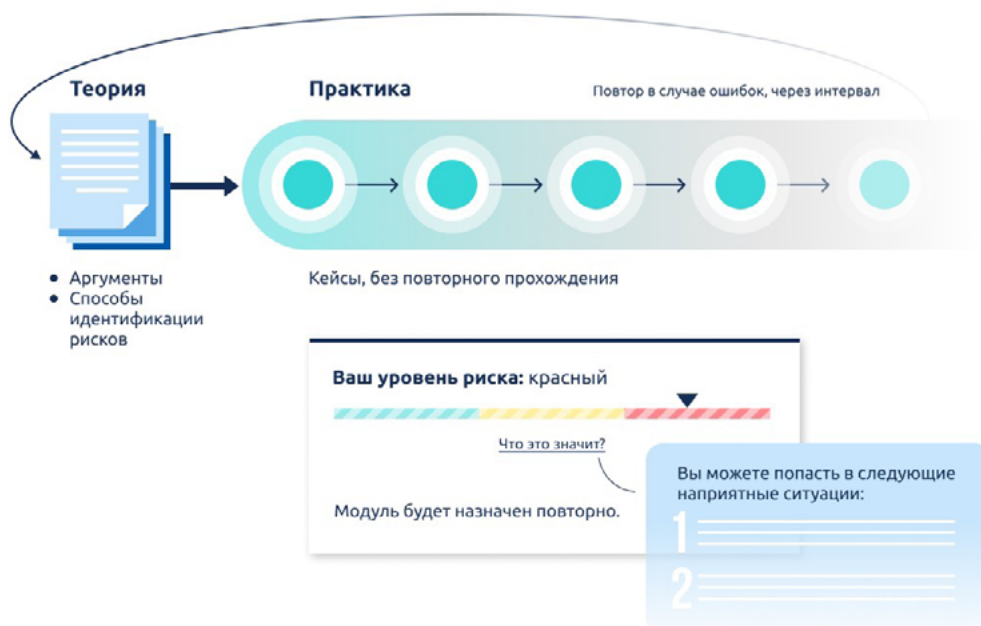
...будет отличаться от классической.

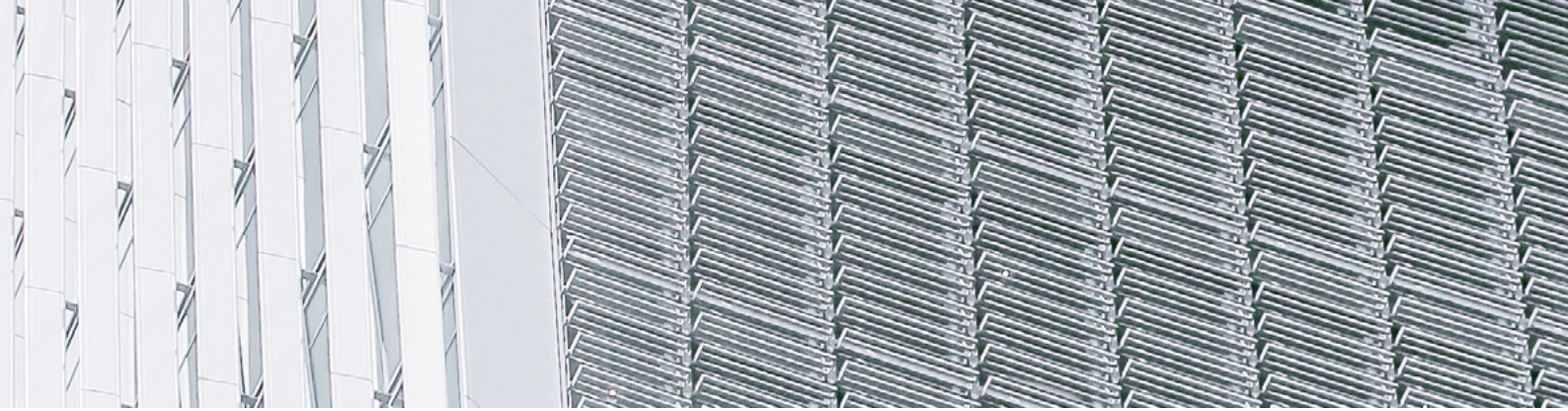
Обычно мы даем кейс и несколько вариантов решений. Человек может выбрать решение и, если выбор неправильный, вернуться и подумать еще раз. В случае с охраной труда нам нужно делать по-другому.

Мы должны дать определенное количество кейсов, допустим, 10-15, и мы не должны давать в каждом из них возможности вернуться и выбрать другое решение. В конце такой батареи кейсов мы даем статистику, которую связываем с рисками. Мы предлагаем несколько зон риска, например, зеленую, желтую и красную, и в каждой зоне показываем возможные ситуации с их последствиями.

Если человек решил один кейс из десяти, он попадает в красную зону и видит, что это означает: какие ситуации вероятны и что в результате может случиться.

2 МОДУЛЬ ВНУТРИ





В теме охраны труда нам не нужно опасаться пугать, это, наоборот, даже необходимо, чтобы человек понимал полноту ответственности за свои действия.

Мы можем сделать виджет на портале — по мере прохождения человеком показывать его уровень риска. Каждый кейс человек проходит только один раз, получает результат, видит свой уровень риска, и это открывает набор ситуаций — в какие неприятности он может попасть.

В каждом модуле кейсы должны идти от простого к сложному.

Например, сначала будет кейс с задачей выбрать нужное оборудование. А затем дадим кейс чуть более сложный, с новыми вводными, которые вступают в конфликт между собой:

«К вам подошел коллега и говорит, что надо выполнить задачу быстрее, потому что вот-вот придет начальство с проверкой, дополнительное страховочное оборудование — это лишнее время». Да, нам нужно сделать нагнетающий, эмоциональный кейс. К нему мы дадим варианты ответа, которые максимально точно отображают реакции той самой природы нарушений. Ответы могут быть такими: «От одного раза ничего не будет» или «Да, я понимаю, что все сейчас будут сильно недовольны, но еще больше они будут недовольны, если я свалюсь».

ПОРТАЛ



Способ подачи контента

Сам способ подачи контента внутри модуля должен быть очень простой: минималистичный дизайн, простая технически реализация, минимум любых отвлечений.

Кейсы лучше делать от первого лица. Формулировка заданий с переменной фокуса — «помогите коллеге», хорошо работает в темах, где нужно посмотреть на ситуацию со стороны, например, в курсах про этику или антикоррупцию. В охране труда, напротив, мы должны сфокусировать ответы на слушателе, везде обращаться лично к нему и спрашивать о его личных решениях. Это формирует ответственность.

Хорошо начать обучение с какой-нибудь статистики про людей, которые нарушили правила. Во многих производственных компаниях такая статистика есть, и ее можно и нужно использовать. Можно обновлять данные каждый год, а можно взять средние значения за несколько лет.

2.5. Как тренировать наблюдательность?

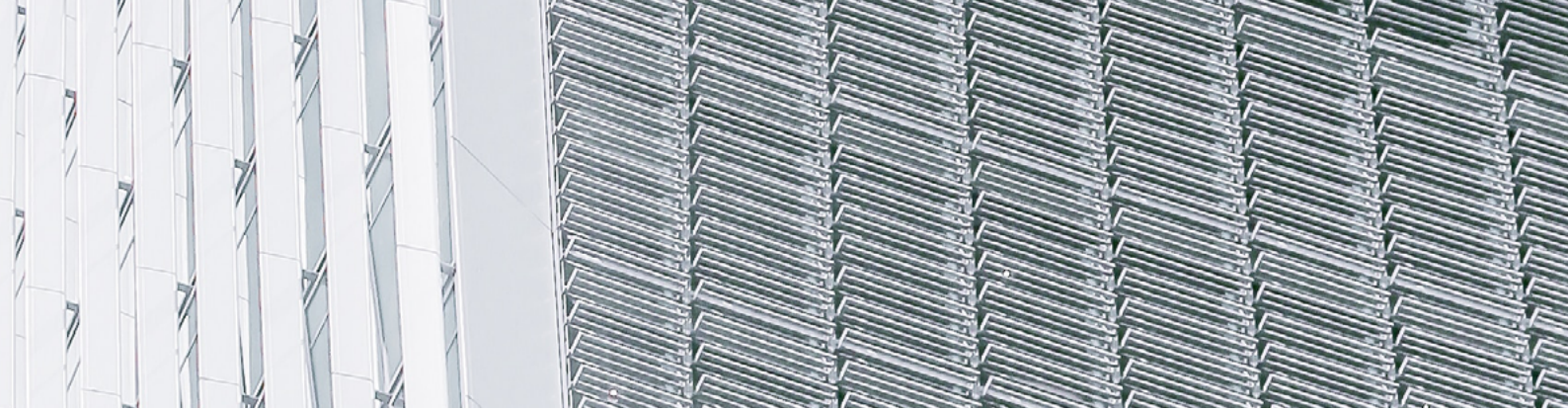
Одна из задач обучения по охране труда — это тренировка наблюдательности. Поэтому каждый модуль должен заканчиваться заданием — понаблюдать. Здесь могут быть разные архитектурные решения.

1. Первое — базовое. После окончания модуля сотрудник получает задание: «В течение недели, пожалуйста, понаблюдайте за тем, о чем мы говорили в модуле». Мы можем дать формуляр и попросить записать, например, три потенциально опасных случая и три случая правильного поведения. Нам необязательно проверять, нам нужно акцентировать внимание на конкретных вещах. Это может быть наблюдение и бытовых сюжетов — дома, на дороге, в общественном пространстве.

2. Второе решение — чуть более сложное, вытекает из первого. Мы в начале выдаем печатную рабочую тетрадь — журнал наблюдений. Этот вариант еще можно усложнить — дать финальный тест для его прохождения потребовать заполненный журнал. Можно пойти еще дальше: ответственный за охрану труда смотрит журнал наблюдений и проводит развивающую беседу — вот повод для живой обратной связи.

2.6. Поддержка осведомленности

Обучение по охране труда не должно заканчиваться после прохождения обязательных модулей. Нам необходимо выстроить линию поддержки осведомленности. Это должен быть постоянный процесс, мы можем использовать рассылки, смс, мессенджеры, плакаты. Наша задача — «выдернуть» человека из потока, сделать так, чтобы он не работал «на автомате».



Итак, архитектура решения получается следующей:

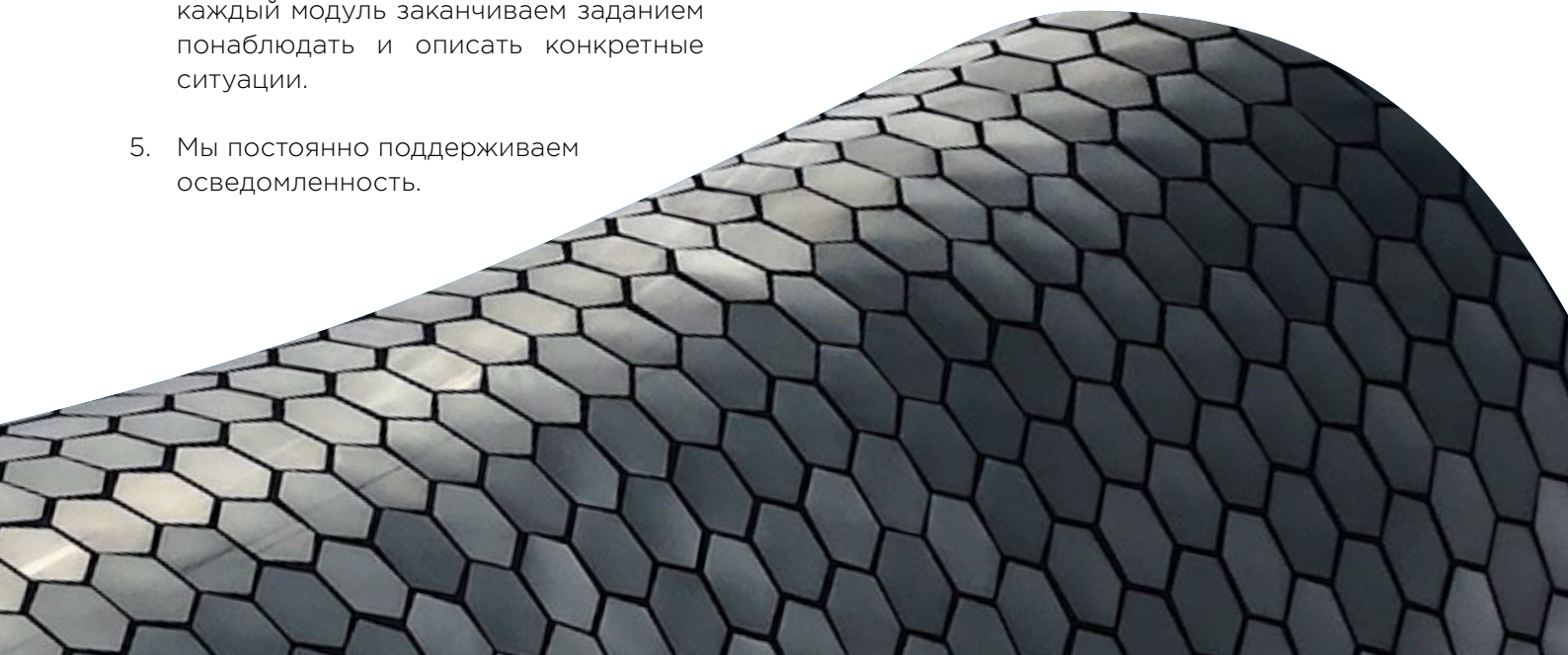
2020

1. Есть большой базовый курс, есть последовательность модулей. Сотрудник изучает каждый модуль и идет дальше, если не получается — возвращается, повторяет.
2. Последовательное прохождение модулей обеспечивает многократное столкновение с темой. Это повторение, которое нужно для усвоения. При этом нам не обязательно повторять, напоминать материал из предыдущего модуля. Будет достаточно нарисовать дорожную карту — показать, на каком этапе мы сейчас находимся. Если человек что-то забыл, у него возникнет естественная потребность вспомнить, потому что он увидит, что он тему проходил, но в реальности у него информации в голове не осталось.
3. Мы можем либо не делать специального итогового мероприятия после модулей, либо собрать хорошие кейсы из каждого модуля и сделать один итоговый блок.
4. Мы тренируем наблюдательность — каждый модуль заканчиваем заданием понаблюдать и описать конкретные ситуации.
5. Мы постоянно поддерживаем осведомленность.

Как проектировать обучение?

Проектирование должно начинаться с длинной траектории — с последовательности модулей.

Затем мы решаем, какой материал поместить в базовый курс, а какой в линию сопровождения.



03. Разбор инструментов

2020

3.1. Текстовые курсы с графикой

Важно, что учебные материалы должны быть определенным образом построены - подогнаны под целевую аудиторию, под ее особенности. Например, в большинстве случаев видео с лектором работать не будет, потому что это не наглядно, потому что тяжело одновременно слушать и осознать.

Текстовый курс с графикой для широкой целевой аудитории будет работать лучше. Курсы должны быть немногословными. Все, что можно перевести в короткие, понятные, не сложносочиненные и не сложноподчиненные формулировки, нужно перевести.

Чем сложнее текст, тем тяжелее мозгу его обрабатывать, тем большую когнитивную нагрузку испытывает человек. Создание текстов для курса по охране труда — это как раз подходящий момент, чтобы узнать подробнее и использовать [теорию когнитивной нагрузки](#).



Очень много учебного материала, который делается по охране труда, написан сложно, очень сложным языком. Инструкции такие запутанные, с такой неочевидной структурой, что их практически невозможно перевести в реализуемые, исполнимые действия. А здесь это очень важно — для охраны труда механизм исполнения должен быть очень простой и понятный для всех.

Основная задача — сделать материал таким, чтобы его можно было воспринять именно в контексте применения. Нужно, чтобы было понятно, как пользоваться правилами.

Дополнительным инструментом к текстовому курсу может быть карманная печатная памятка, причем под формат именно кармана, чтобы ее можно было с собой носить.

3.2. Видео

Демонстрация действий.

Можно и даже нужно использовать видео там, где речь идет о демонстрации действий в определенном месте, в определенной ситуации. Это видео должно быть не постановочным, по возможности оно должно быть снято с теми людьми, которые выполняют определенную задачу, которые сами и объясняют, как правильно. Да, конечно, оно должно быть качественным технически, но при этом очень простым.

У каждого такого видео должны быть выводы. Любой человек после просмотра должен ясно ответить себе на вопрос: «и что мне с этого?».

Анимированные ролики.

Анимированные ролики могут быть полезны, но с ними есть сложность: увеселение и упрощение информации может привести к ее дискредитации.

Упрощение в текстовых конструкциях, упрощение способа подачи, короткие предложения — это хорошо работает, но упрощение в содержании, дискредитация важности — нет. Например, в сети есть рекламный ролик [о безопасности в автомобиле](#). Он создает абсолютно реалистичный образ. И этот образ зритель





очень легко переносит на себя, даже если у него нет машины. Если оставить содержание, но нарисовать такой ролик картинками и мультиками, он так работать уже не будет.

Если и инвестировать в создание видео, то необходимо делать такой продукт, который будет передавать реальность, это почти кино, пусть и небольшое. Необходимо сделать так, чтобы человек что-то почувствовал.

Если мы используем видео, то оно должно быть либо реалистичное, эмоциональное, либо технического свойства — может быть, даже снятое на телефон. Кстати, это прекрасный повод для UGC — снимать и посмотреть какие-то ситуации.

3.3. Сюжеты и метафоры

Ни в коем случае нельзя делать обучение охране труда и безопасности в каких-либо фабулах и метафорах. Это уводит от реальности. Единственный допустимый способ геймификации — это оценка и визуализация уровня риска.

Такая геймификация должна быть жестко привязана к реальности, к тому, что человек делает и что с ним может произойти. Эти курсы должны делаться «в лоб», любые отвлечения и развлечения — опасны.

Охрана труда — это, прежде всего, осознанность.

Что значит осознанность? Это значит быть в моменте. Наблюдать то,

что происходит здесь и сейчас. Видеть момент и проживать его не на автомате. Мы это применяем к нашей личной жизни, к нашей гармонии внутренней, к нашему развитию.

А охрана труда, точно так же, как и информационная безопасность, и безопасность на производстве, — это ведь тоже про осознанность, про то, чтобы быть наблюдательным и чувствовать момент. Людей надо подталкивать к тому, чтобы они в моменте были максимально не на автопилоте, чтобы они видели, что происходит вокруг них. Это история не про знание правил. Знание не означает правильного поведения.



04. Дополнительный материал

2020

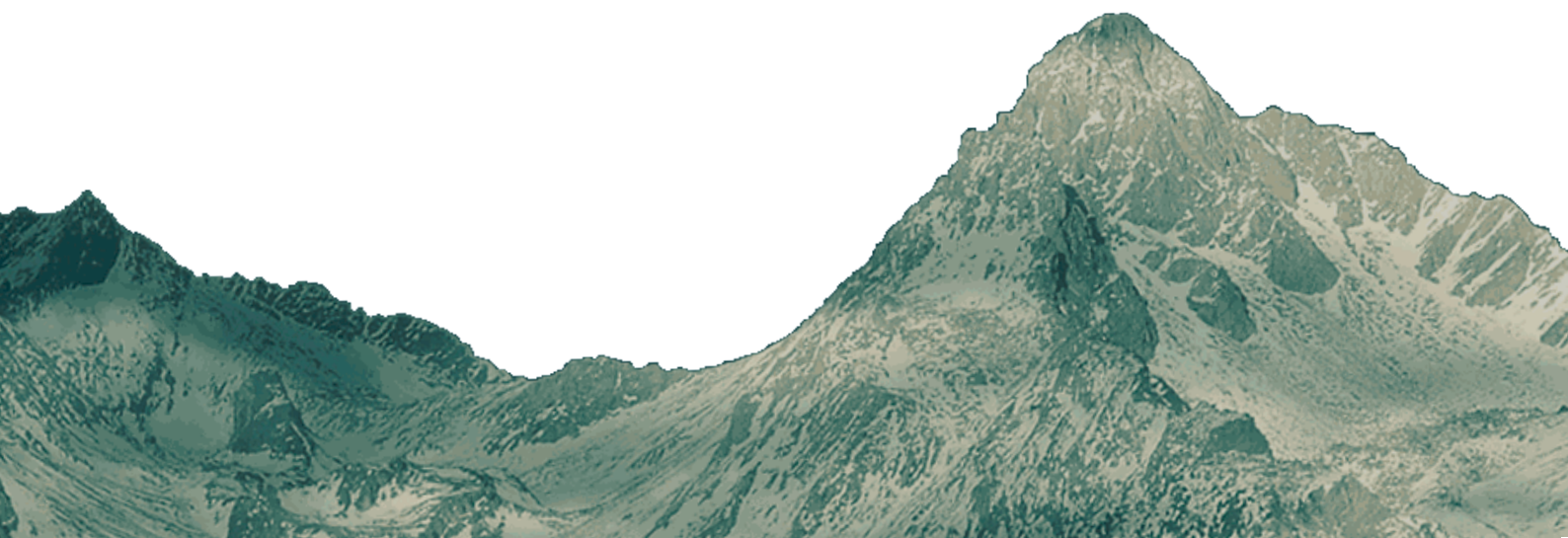
Рекомендации разработчику

14

- Мы проектируем длинное обучение — последовательность модулей после базового первичного обучения.
- Совокупный период обучения по охране труда должен быть два-три месяца, в зависимости от объема информации. В течение этого времени человек должен постоянно находиться в этом процессе, постоянно с ним сталкиваться.
- Интервал между модулями может быть от трех до семи дней. Его можно выставлять по загрузке, по объему материала: чем больше материала в модуле, тем дольше дать интервал.
- В практике мы даем не тесты на запоминание, мы даем кейсы.
- Кейсы строим строго на типовых реальных ситуациях.
- Мы должны дать определенное количество кейсов, допустим, 10-15, и мы не должны давать в каждом их них возможности вернуться и выбрать другое решение.
- В конце батареи кейсов мы даем статистику, которую связываем с рисками.
- Мы предлагаем несколько зон риска, например, зеленую, желтую и красную, и в каждой зоне показываем возможные ситуации с их последствиями.
- В каждом модуле мы тренируем не просто понимание правил и практику поведения, но еще и реакцию на обстоятельства, в которых возникает нарушение.
- Сам способ подачи контента внутри модуля должен быть очень простой: минималистичный дизайн, простая технически реализация, минимум любых отвлечений.
- Кейсы лучше делать от первого лица.
- Для тренировки наблюдательности каждый модуль нужно заканчивать заданием понаблюдать и описать конкретные ситуации.
- Проектирование должно начинаться с длинной траектории — с последовательности модулей. Затем мы решаем, какой материал поместить в базовый курс, а какой в линию сопровождения.



- Лучше всего для широкой целевой аудитории будет работать текстовый курс с графикой.
- Курсы должны быть немногословными.
- Нужно, чтобы было понятно, как пользоваться правилами.
- Дополнительным инструментом может быть карманная печатная памятка, причем под формат именно кармана, чтобы ее можно было носить с собой.
- Видео должно быть либо реалистичное, эмоциональное, либо технического свойства — может быть, даже снятое на телефон.
- Можно и даже нужно использовать видео там, где речь идет о демонстрации действий в определенном месте, в определенной ситуации. Это видео должно быть не постановочным, по возможности оно должно быть снято с теми людьми, которые выполняют определенную задачу, которые сами и объясняют, как правильно.
- Нельзя делать обучение охране труда и про безопасность в каких-либо фабулах и метафорах.





eLearning center

Обучение, которому можно доверять

+7 (495) 276 08 71

info@e-learningcenter.ru

www.e-learningcenter.ru

facebook-страница Живое обучение

Telegram-канал Живое обучение,
ведет Елена Тихомирова

Telegram-канал конференции eLearning
elements

Живое обучение на **Яндекс.Дзен**

Живое обучение на **Youtube**

Живое обучение в **Twitter**

Живое обучение в **Instagram**