

**Новые инструменты создания внутрикорпоративных учебных материалов:
метод заметок Zettelkasten**

Научный руководитель – Иншакова Наталия Григорьевна

Шулакова Светлана Михайловна

Выпускник (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет журналистики, Кафедра рекламы и связей с общественностью, Москва, Россия

E-mail: sveta.shulakova@yandex.ru

Пандемия 2020 года вынудила большинство компаний принять новую онлайн-реальность. Это привело к полному пересмотру ведения всех бизнес-процессов, в том числе обучения и повышения квалификации персонала [1]. Образовательную деятельность также пришлось перевести в онлайн. Общеизвестный факт: дистанционный формат сужает контакт тренера с аудиторией, что серьезно обостряет стандартные проблемы обучения: снижается мотивация к восприятию информации, концентрация внимания, создается иллюзия знания (подмена понимания узнаванием). В результате неизбежно сокращается объем запоминаемого материала и затрудняется адаптация его к практике [4].

Устранение этих проблем предполагает среди прочего вовлечение обучаемых в процесс основательной проработки учебных материалов. Одним из эффективных решений в этой ситуации оказалось использование метода/системы Zettelkasten (от нем. - «ящик для заметок»), предложенной социологом и автором более 70 книг и 400 статей Никласом Луманом [5].

На протяжении трех лет работы в сфере обслуживания автор доклада проводил изучение системы Zettelkasten методом включенного наблюдения. Измерялись результаты обучения без вовлечения слушателя в качестве автора и редактора, проводилось их сравнение с данными, полученными после внедрения метода. Этап изучения участниками тренинга теории был фиксирован по времени и зависел от утвержденного расписания. Далее под контролем наставника проводилась «полевая» практика с клиентами, не имеющая жестких временных рамок. Продолжительность этого этапа варьировалась от двух до трех недель. После погружения стажеров в теорию по системе Zettelkasten их практика занимала одну неделю, а ее эффективность повысилась.

В упрощенном виде процедуру «связанных заметок» можно описать так. Во время онлайн-обучения слушателю предлагают учебный материал по теме курса (общего или специализированного). При этом уже во время занятия с помощью метода заметок он может и должен комментировать текст: устанавливать связь с другими темами или объектами курса, фиксировать мысли по поводу тех или иных положений теории и пр. Лектор в ходе вебинара помогает устанавливать неочевидные на первый взгляд связи между положениями из разных разделов курса. Например, рассказывая о стандартах устранения конфликтов с клиентами, тренер указывает на обязательное правило «поставить в известность руководителя». И тут же возвращается к таким аспектам, как график работы управленца и уместность звонков и сообщений в нерабочее время. Об этом говорилось ранее, на лекции по стандартам внутренней коммуникации в компании. Слушатели понимают, что заметки, сделанные по ходу текущего занятия, нужно связать с заметками к материалам по этой теме.

Система Zettelkasten является, в сущности, хранилищем заметок, где каждая должна быть связана как минимум с одной или двумя. Метод не предполагает организованного начала или завершения, а также четкой последовательности расположения заметок.

Система помогает накапливать все поступающие данные и выстраивать между ними взаимосвязи. В результате по мере необходимости можно обращаться к любой из заметок по какой-либо теме и быстро найти другие зафиксированные факты и идеи по этой и родственным рубрикам [3]. Система Zettelkasten - оцифрованный “мозг”, где каждая идея - нейрон, который имеет четкие взаимосвязи с другими. Названные действия практически сводят на нет возможность фасеточного чтения или чтения наискосок и формируют у обучаемых навыки внимательного чтения, анализа информации.

Важно, что зафиксированные слушателями в формате кратких заметок идеи, цифры, факты и установленная ими взаимосвязь данных, а также собственные мысли, на которые вдохновляет их входящий информационный поток, позволяют делать конкретные предложения для практической деятельности. В итоге автором учебного материала выступает не только тренер, но и слушатель. Привычная онлайн-лекция превращается в совместную «редакторскую» работу учителя и ученика, при этом последний фиксирует, систематизирует, а значит, и запоминает информацию. Дополнительный плюс - сотрудник создает свой вариант взаимосвязанных «шпаргалок», которые помогут ему быстро ориентироваться в разных ситуациях и находить нужные сведения. Преподаватель в свою очередь на основе собственных заметок и заметок учащихся корректирует курс, актуализирует содержание в соответствии с запросами аудитории.

Использование метода предполагает соблюдение следующих условий:

1. Учебные материалы (курс лекций, набор раздаточных материалов для самостоятельного изучения) должны быть структурированы, дидактичны, строиться от общего к частному и четко разграничиваться по темам, то есть рубрицироваться [2].

2. Преподаватель должен контролировать созданные сотрудниками заметки, отслеживать по ним правильность интерпретации лекций [3]. Это важно также для последующего редактирования учебного материала.

3. Нужно сравнивать на занятиях системы заметок слушателей, подключать соревновательную мотивацию, что добавляет вовлеченности, а значит, повышает эффективность этих упражнений.

4. У слушателя должен быть компьютер, скоростной интернет для воспроизведения вебинара, а также специальная программа, позволяющая одновременно с ним создавать и редактировать бесструктурную систему заметок. Удобна, например, для этой цели программа Miro, которая отлично зарекомендовала себя благодаря широким возможностям графики и стильному интерфейсу.

Применение метода Zettelkasten имеет, с нашей точки зрения, хорошие перспективы не только в учебных целях и, конечно, не только в бизнес-среде. Аналитический подход к информации и умение ее систематизировать актуальны и в исследовательской деятельности, и при создании объемных текстов в современных медиа.

Источники и литература

- 1) Кризис заставил бизнес уходить в интернет. [Электронный ресурс] URL: <http://meduza.io/feature/2020/04/30/krizis-zastavil-biznes-uhodit-v-internet> (дата обращения: 03.05.2020).
- 2) Мильчин А.Э., Чельцова Л.К. Справочник издателя и автора. М., 2003.
- 3) Смыгин К. Как вести умные заметки. [Электронный ресурс] URL: <https://vc.ru/books/169130-kak-vesti-umnye-zametki> (дата обращения: 27.02.2021).
- 4) Соколова Е.Е. Введение в психологию: хрестоматия. М., 1999.
- 5) Ahrens S. How to Take Smart Notes. New York, 2017.