

Wzmocnij się!

**PODRĘCZNIK DLA TRENERÓW
I TRENEREK LOKALNYCH W RAMACH
PROJEKTU **E-MOCNI**: CYFROWE
UMIEJĘTNOŚCI, REALNE KORZYŚCI**

Mateusz Dyngosz, Tomasz Waleczko

Autorzy:

Mateusz Dyngosz
Tomasz Waleczko

Skład:

RZECZYOBRAZKOWE

Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, Warszawa 2017

Podręcznik powstał w ramach projektu „e-Mocni: cyfrowe umiejętności, realne korzyści realizowanego przez partnerstwo w składzie: Fundacja Aktywizacja (partner wiodący), Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki oraz Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego.



CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI,
REALNE KORZYŚCI

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



Publikacja dostępna na licencji Creative Commons: Uznanie autorstwa 3.0. Polska. Pewne prawa zastrzeżone na rzecz Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego i autorów. Zezwala się na dowolne wykorzystanie materiałów, w tym utworów, tworzenia i rozpowszechniania ich kopii w całości lub we fragmentach, wprowadzania zmian i rozpowszechniania utworów zależnych - pod warunkiem zachowania niniejszej informacji licencyjnej i wskazania autorów oraz FRŚI jako właścicieli praw do tekstu.

Tekst licencji dostępny na stronie: <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/pl/>

SPIIS TREŚCI

UCZENIE (SIĘ) DOROSŁYCH	5
Nauczanie dorosłych.....	5
Rola trenera/trenerki	7
Rola (zadania) uczestników.....	7
 PRZYGOTOWANIE (DO) SZKOLENIA	11
Cykl Kolba	11
Ogólne zasady projektowania szkoleń.....	12
Przegląd metod i technik.....	12
Badanie potrzeb szkoleniowych	15
Tworzenie i adaptacja scenariusza	15
Materiały i pomoce naukowe.....	16
Zadania domowe.....	16
 SPOTKANIE – POCZĄTKI	21
Przygotuj siebie – trema trenera/trenerki.....	21
Przygotuj przestrzeń	22
Rozpoznaj potrzeby uczestników	22
Pierwsze wrażenie.....	23
Przekaż informację o projekcie.....	24
Zbuduj zaufanie i otwartość grupy	24
Cele szkolenia	24
Kontrakt z grupą.....	25
 GDY PROWADZISZ SZKOLENIE.....	29
Jak odpowiadać na potrzeby uczestników	29
Jak pracować z grupą	29
Jakim językiem się posługiwać	32
Jak przekazywać wiedzę.....	33
Jak sobie radzić z trudnościami?.....	34
Jak motywować uczestników	36
 PODSUMOWANIE SZKOLENIA	39
Jak to zrobić?	39
O czym pamiętać?.....	40
 Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej.....	41



O projekcie

Podręcznik powstał w ramach projektu „e-Mocni: cyfrowe umiejętności, realne korzyści realizowanego przez partnerstwo w składzie: Fundacja Aktywizacja (partner wiodący), Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki oraz Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego. Projekt jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (działanie 3.1 „Działania szkoleniowe na rzecz rozwoju kompetencji cyfrowych”). Projekt jest realizowany do lipca 2019 roku.

Naszym celem jest zwiększenie umiejętności korzystania z Internetu (w tym z e-usług publicznych), u ponad 18 tysięcy dorosłych, którzy nie korzystali dotychczas z możliwości, jakie daje komputer z dostępem do Internetu (np. nie robią przelewów online, nie załatwiają spraw urzędowych przez Internet, nie sprawdzają długości oczekiwania na przyjęcie przez lekarza-specjalistę NFZ czy nie biorą udziału w konsultacjach online). Będziemy oferować tym osobom **szkolenia, kursy e-learningowe** oraz **webinaria**, a także wspierać współpracę lokalnych organizatorów szkoleń, trenerów i inne instytucje zainteresowane rozwojem edukacji cyfrowej w danej gminie. Łącznie w ramach projektu w szkoleniach i kursach e-learningowych będzie uczestniczyć blisko 23 tysiące osób.

Jeśli chcecie dowiedzieć się więcej o projekcie, zajrzyjcie na stronę www.e-mocni.org.pl.

WSTĘP

Z wielką przyjemnością oddajemy w Wasze ręce podręcznik „Wzmocnij się!”, który przygotowaliśmy w ramach projektu „e-Mocni: cyfrowe umiejętności, realne korzyści”. Publikacja przeznaczona jest dla Was – Trenerów i Trenerów Lokalnych, prowadzących szkolenia z zakresu umiejętności korzystania z Internetu (w tym z e-usług publicznych), dla grupy ponad 20 tysięcy osób dorosłych, którzy nie korzystali dotychczas z możliwości, jakie daje komputer z dostępem do Internetu.

Naszym celem było stworzenie publikacji, która będzie Wam towarzyszyć w przygotowaniach i prowadzeniu szkoleń – ma ułatwiać budowanie kontaktu, pracę z grupą i osiągnięcie założonych celów

szkoleń. W podręczniku przedstawiamy metodologię uczenia osób dorosłych metodami aktywnymi oraz zbiór praktycznych wskazówek i narzędzi przydatnych w pracy warsztatowej. Podręcznik jest pomyślany jako praktyczny przewodnik dla trenerów i trenerów nieposiadających dużego doświadczenia szkoleniowego. Jest także uporządkowanym kompendium wiedzy dla szkoleniowców z większym stażem. Ponieważ jesteśmy głęboko przekonani, że na efekt uczenia ma wpływ interakcja między osobą uczącą się a trenerem/ trenerką, dlatego duży nacisk położyliśmy na omówienie wartości takich jak: wzajemny szacunek, partnerskie relacje, wymiana doświadczeń i współpraca między osobą prowadzącą a uczestnikami szkoleń.

Struktura podręcznika

Podręcznik podzielony jest na 6 części, odpowiadających dynamice procesu pracy z grupą. Każdy rozdział rozpoczyna się dialogiem trenera i trenerki lokalnej – scenką zawierającą opis wydarzenia, dylematów i potrzeb szkoleniowych. W dalszej części rozdziału znajdziecie opisy możliwych zachowań i reakcji uczestników, propozycje konkretnych reakcji osoby prowadzącej i krótkie podsumowanie najważniejszych treści.

Podręcznik otwiera krótki rozdział dotyczący uczenia się dorosłych (sens, celowość, aktywny udział, możliwość wymiany doświadczeń etc.). Omówione są w nim także postawy, jakie trenerzy powinni przejawiać wobec swojej pracy i uczestników. Kolejny rozdział – „Projektowanie szkolenia” – zawiera wskazówki jak podejść do przygotowania scenariusza szkolenia, jak zadbać o uczestników i przestrzeń, w której się ono

będzie odbywać, aby uzyskać interesujące i skuteczne szkolenie, z możliwością przeprowadzenia ćwiczeń i praktyki. Z części zatytułowanej „Początek spotkania z grupą” dowiedziecie się jak zadbać o potrzeby uczestników szkolenia na początku spotkania oraz jak radzić sobie z treścią. W następnym rozdziale – „Prowadzenie szkolenia” – zebraliśmy praktyczne wskazówki przydatne w inicjowaniu i prowadzeniu dyskusji, przekazywaniu instrukcji czy sprawdzaniu postępów uczących się. Natomiast z dalszych części podręcznika dowiedziecie się jak sobie radzić z trudnościami czy nieprzewidywanymi sytuacjami, a także jak zakończyć szkolenie, utrwalić wiedzę uczestników, zachęcić ich do dalszej praktyki, dzielenia się doświadczeniem i wykorzystywania zdobytych umiejętności.

Życzymy dobrej lektury, udanych szkoleń i inspirujących spotkań z ludźmi!

Autorzy i zespół FRSI

Michał

TRENER LOKALNY



Cześć, mam na imię Michał.

Magda

TRENERKA LOKALNA



Cześć, jestem Magda.

– Będziesz prowadził zajęcia w projekcie „e-Mocni”?

– Tak, i szczerze mówiąc, mam trochę obaw. Dopiero od półtora roku prowadzę zajęcia komputerowe w bibliotece.

– O, to podobnie jak ja. Nigdy nie byłam też na żadnym kursie trenerskim

– Dostałaś podręcznik dla trenerek i trenerów prowadzących szkolenia w projekcie „e-Mocni”? Jest w nim wiele praktycznych wskazówek, z których możemy skorzystać prowadząc zajęcia

– Świetnie! Na której one są stronie?

– Tutaj, popatrz...

UCZENIE (SIĘ) DOROSŁYCH

Nauczanie dorosłych

Człowiek we współczesnym świecie musi dostosowywać się do ciągłej zmiany, zachodzącej zarówno w jego życiu, jak i otaczającej go rzeczywistości. Uczenie nie ustaje wraz z zakończeniem edukacji formalnej. Mają na to wpływ takie czynniki, jak rozwój technologii i wiedzy, związane z tym przemiany na rynku pracy i w sferze życia codziennego, zmiana tradycyjnych ról społecznych i relacji z innymi, czy po prostu chęć rozwoju osobistego. Niezbędne stają się zatem umiejętności uczenia się oraz rozwijania kompetencji przez całe życie, ale również dostosowanie form i metod edukacji dla osób dorosłych, które uwzględniają specyfikę uczenia się tej grupy.

Jednym z inicjatorów badań nad edukacją dorosłych jest Malcolm Knowles¹. W swoim modelu wskazał on na kilka elementów charakterystycznych w uczeniu się dorosłych. Takie osoby:

- » chcą być traktowane jako indywidualności; samodzielne, decydujące o sobie jednostki,
- » potrzebują uznania, odwoływania się i korzystania z ich doświadczenia zawodowego i życiowego,
- » chcą widzieć sens, przydatność i zastosowanie przekazywanych treści,
- » uczą się tego, co same uznają za potrzebne i stanowiące dla nich wartość, np. w życiu lub pracy.

Szkolenia, które będziesz prowadził lub prowadziła, są to szkolenia realizowane metodami aktywnymi, czyli angażującymi uczestników² w proces uczenia. Ich głównym celem jest nabycie nie tylko wiedzy, ale przede wszystkim umiejętności, które będą stosowane poza salą szkoleniową – łączenia teorii z praktyką oraz umiejętności zastosowania zdobytej wiedzy do rozwiązywania konkretnych problemów.

Istnieją czynniki wspierające efektywne uczenie się. Projektując i prowadząc szkolenia, weź je pod uwagę, aby pomóc uczestnikom i uczestniczkom Twoich szkoleń w rozwoju. Są to:

Motywacja do uczenia się

Jej najważniejszym źródłem są potrzeby oraz zainteresowania osób biorących udział w szkoleniu. Dlatego staraj się je poznać, a następnie, już w trakcie szkolenia, odwołuj się do nich i postaraj się umożliwić ich spełnienie. Twoja własna postawa ma również wpływ na motywację szkolonych osób. Okaż zatem zaangażowanie, entuzjazm oraz adekwatną energię podczas zajęć. Pamiętaj, aby doceniać wysiłek, postępy i sukcesy uczestników.

Przyjazne środowisko

Ważne jest zapewnienie odpowiedniej przestrzeni do uczenia się. Chodzi o taką jej aranżację, która zachęci do kontaktu i budowania relacji między osobami biorącymi udział w szkoleniu. Zadbaj o to, by mogli oni oswoić się z grupą. Możesz to zrobić stosując ćwiczenia integracyjne. Buduj poczucie bezpieczeństwa uczestników szkolenia poprzez wyjaśnienie, jaki przebieg będzie miało szkolenie, czego konkretnie od nich oczekujesz, a także dbaj o dobre relacje pomiędzy szkolonymi osobami. Kiedy planujesz ćwiczenia i zadania, zaczynaj od tych łatwych, stopniowo wprowadzając bardziej wymagające.

Style i sposoby uczenia się

Uczestnicy Twoich szkoleń różnią się między sobą ze względu na sposoby i style uczenia się. Ta różnica pogłębia się wraz z wiekiem i zdobytyim doświadczeniem ludzi. Wykorzystaj zatem zróżnicowane metody i techniki, odpowiadając tym samym na indywidualne potrzeby wszystkich osób na szkoleniu. Mów do słuchaczy (uczą się przez słuchanie i mówienie); wzrokowcom (uczą się przez patrzenie i czytanie); prezentuj informacje na plakatach lub ekranie; wykorzystaj gry, symulacje i zaangażuj do działania kinestetyków (uczą się przez działanie i dotyk). Edgar Dale w tzw. trójkącie efektywności zapamiętywania wskazał najbardziej i najmniej skuteczne metody nauczania. Przedstawione poniżej wartości procentowe orientacyjnie pokazują, jak wiele treści pamiętamy po dwóch tygodniach od ich przekazania w zależności od zastosowanej aktywności edukacyjnej.

¹ Zobacz więcej w: M.S. Knowles, E.F. Holton III, R.A. Swanson (red.), *Edukacja dorosłych*, PWN, Warszawa 2009

² Na potrzeby tekstu podręcznika przyjęliśmy, że grupy szkoleniowe są mieszane – pisząc o grupie używamy więc formy „uczestnicy”, „szkolący się”.

I tak, jeśli nie byliśmy zaangażowani (pasywne metody), zapamiętamy:

10% tego, co czytamy

20% tego, co słyszymy

30% tego, co widzimy

50% tego, co widzimy i słyszymy
– np. obserwując rzeczywiste działanie,
pokaz, patrząc na eksponaty i ekspozycje
czy oglądając film.

A jeśli byliśmy zaangażowani (aktywne metody), mamy szansę zapamiętać:

70% tego, co mówimy – biorąc udział
w dyskusji, wygłaszając prelekcję

90% tego, co mówimy i robimy – wykonując
lub symulując rzeczywiste działanie,
stosując coś w praktyce³

Pamiętaj, że nie ma osób, które uczą się w taki sam sposób. Dzięki zastosowaniu różnych metod podczas szkolenia, masz szansę dotarcia do wszystkich uczących się.

Doświadczenie i wiedza uczestników

Osoby dorosłe uczą się efektywniej, gdy mogą wykorzystać własną wiedzę i umiejętności. Dlatego ważne jest, aby je poznać i docenić. Ucząc się, ludzie najlepiej zapamiętują i przyswajają te informacje, które mają związek z posiadaną przez nich wiedzą. Odwołuj się jak najczęściej do tej wiedzy i traktuj ją jako zasób, który możesz wykorzystać, podobnie jak dotychczasowe doświadczenia i wydarzenia z życia uczestników. Pamiętaj jednak, by nie kwestionować wiedzy oraz umiejętności uczestników i uczestniczek Twoich szkoleń, ponieważ spotkasz się z oporem w stosunku do tych treści, których Ty pragniesz ich nauczyć. Zamiast tego, wskaż powody czy warunki, dla których lepiej zmienić dotychczasowe sposoby działania czy myślenia.

Kontrola nad procesem uczenia się

Pozwól uczestnikom /uczestniczkom wyrazić swoje potrzeby i oczekiwania w stosunku do szkolenia oraz pomóż im określić osobiste cele. Możesz to zrobić za pomocą różnych narzędzi, np. ankiety czy wywiadu. Dzięki temu będziesz wiedzieć, jakie mają informacje, umiejętności i postawy w stosunku do przedmiotu

szkolenia, co także pozwoli szkolonym osobom określić własny kierunek pracy, a następnie monitorowanie postępów i rozwoju w trakcie szkolenia. Weryfikuj oczekiwania w trakcie szkolenia, pytaj i odnoś się do nich. Na koniec danej sesji zapytaj uczestników o skuteczność stosowanych metod oraz przydatność treści. Jeżeli pojawiają się postulaty zmiany, staraj się je zrealizować, gdy to tylko możliwe.

Odnoszenie sukcesów

Efektywnej nauce sprzyja odnoszenie sukcesów. Dobierając ćwiczenia i treści do szkolenia – stopniuj skalę trudności. Zaczynaj od łatwiejszych. Dopiero później wprowadzaj te bardziej wymagające. Ćwiczenia dobierz tak, aby były wykonalne i sprzyjały odniesieniu pozytywnych rezultatów a ryzyko niepowodzenia było minimalne. Nie porównuj uczestników/ uczestniczek Twoich szkoleń, a także nie stwarzaj okazji do rywalizacji pomiędzy nimi. Traktuj ich jak odrębne jednostki, podkreślając znaczenie indywidualnej drogi rozwoju każdej osoby. Tym samym doceniaj i zwróć uwagę na czynione postępy, odniesione sukcesy oraz wskazuj dalsze perspektywy rozwoju.

Ćwiczenie umiejętności i przełożenie na praktykę

Istotna jest możliwość ćwiczenia i stosowania nabywanych umiejętności w praktyce. Pomóż osobom uczestniczącym w Twoim szkoleniu zobaczyć, w jaki sposób zdobywaną wiedzę i umiejętności mogą zastosować w praktyce. Widzenie sensu i celowości przyswajania wiedzy czy realizowanych ćwiczeń jest jednym z podstawowych wymogów w nauczaniu osób dorosłych. Przygotowując i prowadząc szkolenie należy stworzyć taką sytuację, w której szkolone osoby nie tylko zrozumieją przekazywane treści, ale także będą mogły zastosować to, o czym słyszą lub co widzą w trakcie szkolenia. W trakcie szkolenia Twoim zadaniem jest umożliwienie uczestnikom/uczestniczkom zastosowania i przećwiczenia zdobywanych umiejętności w bezpiecznym środowisku, przy wsparciu prowadzącego oraz powtórzenia ćwiczeń, jeżeli sytuacja tego wymaga.

Odnos się do doświadczenia oraz problemów, przed którymi stoją pokazując, w jaki sposób zdobyta wiedza pomaga je rozwiązać. Inspiruj do szukania kolejnych zastosowań nowej wiedzy i umiejętności w życiu codziennym szkolonych osób, a także pomóż im zaplanować ich wdrożenie.

Wszechstronne zaangażowanie

Ludzie uczą się chętniej i efektywniej, kiedy są zaangażowani na różne sposoby. Wykorzystaj przy realizacji

³ Przytoczonych metod nie należy traktować hierarchicznie, natomiast starać się korzystać z wszystkich dostępnych.

szkoleń różne techniki, które pozwolą zaangażować ich: intelektualnie (np. studia przypadku, rozwiązywanie problemów), emocjonalnie (np. gry, dyskusje), fizycznie (np. zadania konstrukcyjne, jak budowanie wieży z pudełek po zapałkach, ćwiczenia energetyzujące).

Adekwatna ilość czasu

Aby przyswoić wiedzę, potrzeba odpowiednio dużo czasu, dlatego projektując szkolenie uważaj, aby nie zawrzeć w nim zbyt wiele nowych treści. Musisz też zadbać o odpowiedni poziom energii uczestników i uczestniczek Twoich szkoleń: stosuj przerwy, daj czas na przyswojenie wiedzy, a także korzystaj z różnorodnych i atrakcyjnych metod nauczania.

Rola trenera/ trenerki

W szkoleniach organizowanych w ramach projektu będziesz pełnić wyjątkową rolę – trenera lub trenerki. Co to właściwie oznacza? Twoim zadaniem, mówiąc ogólnie, będzie koordynowanie, wspieranie i usprawnianie procesu uczenia się tak, aby odpowiadał potrzebom uczestników i uczestniczek szkolenia oraz wymaganiom organizatora. Z jednej strony chodzi o dzielenie się wiedzą i doświadczeniem związanymi z przedmiotem szkolenia, z drugiej – o tworzenie szczególnych relacji pomiędzy osobami uczącymi się. **Jako trener lub trenerka będziesz, m.in.:**

- » prowadzić grupę do osiągnięcia wyznaczonych celów edukacyjnych;
- » budować dobrą atmosferę i poczucie bezpieczeństwa w grupie;
- » motywować do uczenia się;
- » stymulować wymianę doświadczeń;
- » zarządzać czasem w trakcie szkolenia;
- » interweniować w sytuacji konfliktu lub kryzysu w grupie.

Trenerzy w szkoleniach dla dorosłych mają możliwość funkcjonowania w trzech skutecznych modelach uczenia⁴:

Trener/ trenerka jako towarzysz odkryć

Budując sytuację edukacyjną motywuje uczestników do odkrywania schematów, mechanizmów, procesów zachodzących w ćwiczeniach, grach, kontaktach podczas szkolenia. Zachęca do analizy dotychczasowych doświadczeń i wprowadzonych innowacji. Pomaga w przejściu całego procesu wnioskowania i odkrywania nowej wiedzy. Konieczne jest tu dostosowanie się trenera lub trenerki do poziomu zaawansowania uczestników/ uczestniczek oraz ich wsparcie merytoryczne,

tak by uczestnicy w ogóle coś odkryli oraz żeby doszli do prawidłowych wniosków.

Trener/trenerka jako współpracownik

Poddaje pod analizę sytuacje zbliżone do zawodowych lub życiowych. Szkolenie składa się z zadań, scenek, projektów opartych o realia środowiska pracy lub życia osobistego. Towarzyszy uczestnikom/ uczestniczkom, pokazując możliwe rozwiązania, dodaje wiedzę konieczną do zrozumienia problemu.

Trener/trenerka jako mistrz

Trener / trenerka jest ekspertem w danej dziedzinie, a jego umiejętności są na poziomie pozwalającym pokazanie na własnym przykładzie pożądanego w danym kontekście postaw, rozwiązań. Należy tu stale dbać o stopień rozumienia i akceptacji przekazywanych treści.

Podczas prowadzonych szkoleń będziesz zapewne mieć szansę wejścia w każdą z opisanych ról, w zależności od konkretnej grupy, tematyki lub szkolenia.

Rola (zadania) uczestników

Można założyć, że dorośli, dobrowolnie uczestniczący w szkoleniach będą zmotywowani, chętni do działania i propozycji ćwiczeń składanych im przez prowadzących. Dzieje się tak do momentu, kiedy i uczestnicy widzą sens działań, mają poczucie zbliżania się do wyznaczonego celu i dostrzegają możliwości przyszłego wykorzystania zdobywanej wiedzy i umiejętności w praktyce. Często dorosłe osoby, które podejmują decyzję o dalszym kształceniu, nie wiedzą, jak powinny funkcjonować, jak się zachować. Rolą trenera jest ułatwienie im odnalezienia się w nowej sytuacji, tak, by jako osoby dorosłe unikały (możliwych) stereotypowych sposobów funkcjonowania uczniów w szkole, typu: „trener/ trenerka wie wszystko, ja muszę słuchać i wykonywać polecenia, jeśli się nie dostosuję, to będę przeszkadzać”. Wśród zadań uczestników i uczestniczek szkoleń można wymienić:

- » **WSPÓŁTWORZENIE SYTUACJI EDUKACYJNEJ:** dbanie o cel szkolenia, mówienie o swoich potrzebach, wspieranie trenera i innych uczestniczących osób w realizacji celów edukacyjnych, negocjowanie potrzeb swoich i innych uczestniczących, realizacja ustaleń kontraktu;
- » **AKTYWNY UDZIAŁ:** wykonywanie zadań, ale również zadawanie pytań, dzielenie się doświadczeniem, informowanie o własnych postępach.

⁴ Na podstawie G. Sędek w „Psychologia. Podręcznik akademicki” red. Jan Strelau, Gdańsk 2003.

⁵ W tekście podręcznika stosujemy często, dla uproszczenia skróconą nazwę projektu „e-Mocni: cyfrowe umiejętności, realne korzyści”.

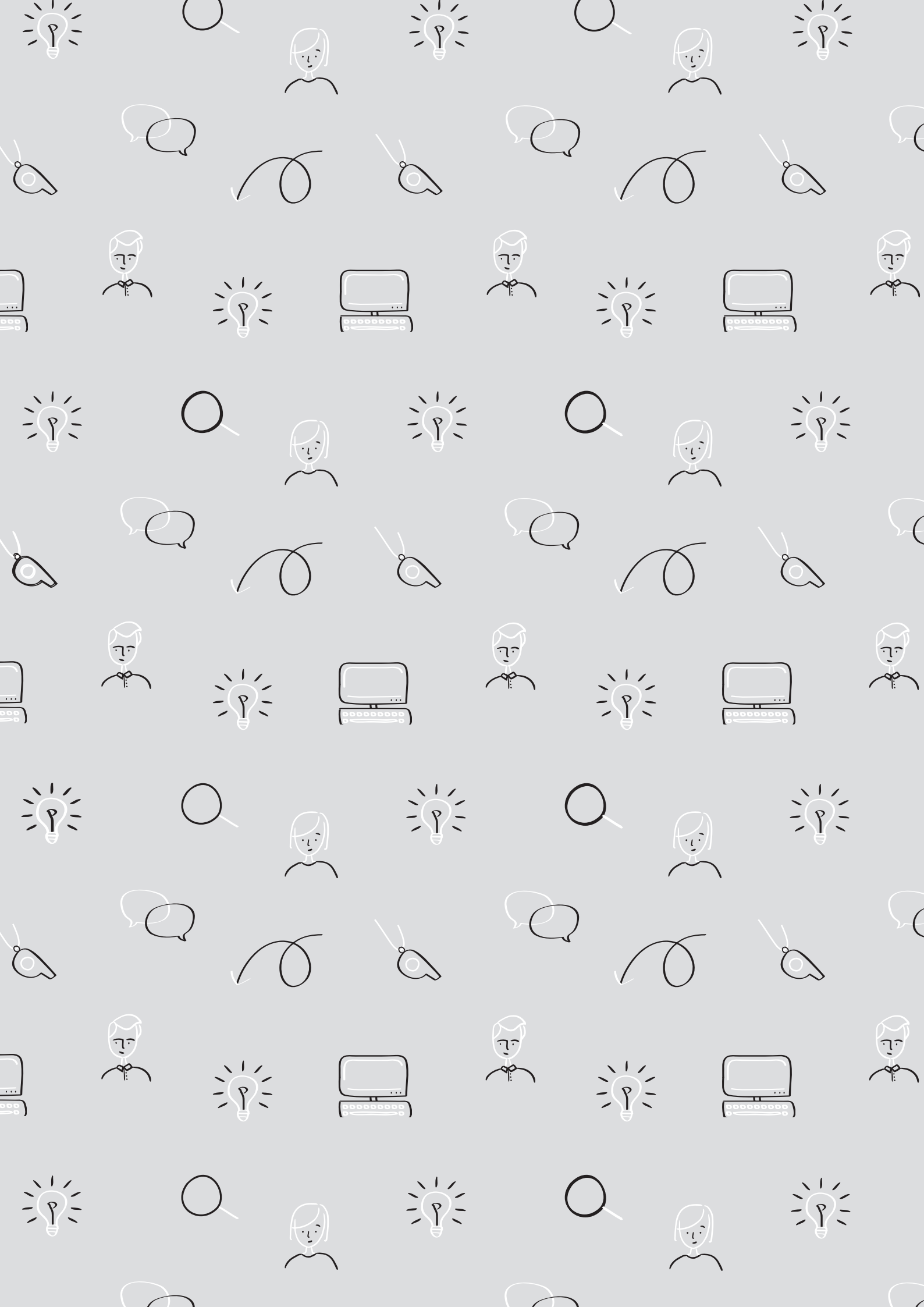
Pamiętaj!

**W SZKOLENIACH PROWADZONYCH METODAMI AKTYWNYMI
NAJWAŻNIEJSZE JEST PARTNERSKIE SPOTKANIE
TRENERKI/TRENERA Z UCZESTNIKAMI, WSPÓLNA WYMIANA
DOŚWIADCZEŃ I WSPÓŁTWORZENIE OKAZJI DO UCZENIA SIĘ.**

Notatnik

Zapisać trzy najważniejsze kwestie wynikające z niniejszego rozdziału, które zastosujesz w swojej pracy trenera / trenerki w projekcie „e-Mocni”⁵.

[illegible]



Michał



Magda



I co? Jest trochę
tych zasad...

Tak, ale wydają się logiczne.
W dodatku wiem, że nie
wszystko zależy ode mnie.
Uczestnicy też muszą dać coś
od siebie, żeby się udało.

Też zwróciłem na
to uwagę. I jeszcze
na korzystanie
z doświadczenia.

Właśnie! Tylko jak to
wszystko zaplanować
i poukładać w całość?

Napisali o tym w dalszej
części, zobaczmy?

PRZYGOTOWANIE (DO) SZKOLENIA

Cykl Kolba

Najczęściej stosowanym w szkoleniach modelem nauczania osób dorosłych jest cykl uczenia się Davida Kolba. Główną jego zasadą jest to, że osoba uczy się przez doświadczanie różnych procesów i zjawisk na sobie, a następnie je analizuje. Zgromadzone przeżycia prowadzą następnie do zmian. Cykl Kolba możesz stosować do projektowania poszczególnych modułów lub całej struktury szkolenia.

DOŚWIADCZENIE (konkretne doświadczenie)

Polega na przeżyciu sytuacji, zjawiska. Osoba ucząca się fizycznie uczestniczy w doświadczeniu. W szkoleniu są to, m.in.: ćwiczenie, symulacja, scenka, test, gra, pokaz modelowy – czyli prezentacja, jak coś ma zostać wykonane w poprawny sposób, fragment filmu.

REFLEKSJA (refleksyjna obserwacja)

Po doświadczeniu następuje zebranie wrażeń, danych, obserwacji i zachowań. Na tym etapie szkolenia zbierasz opinie uczestników, opisy obserwatorów, pytasz o emocje związane z przebiegiem metody, odtwarzasz zapis przebiegu zdarzenia. Pozwala to zobaczyć różne perspektywy, uchwycić różne opinie dotyczące sytuacji. Uczestnik może wziąć udział w obserwacji, np. prowadząc dziennik uczenia się lub poprzez dyskusję na sali.

ANALIZA I WYCIĄGANIE WNIOSKÓW (abstrakcyjna konceptualizacja)

W tej fazie cyklu Kolba uczestnicy uogólniają to, co się wydarzyło, starają się wyciągnąć naukę z tego, czego doświadczali, stworzyć spójną koncepcję. To jest etap, kiedy prowadzący wyjaśnia sens działań, pokazuje czego chciał nauczyć uczestników. Na tym etapie najczęściej ma miejsce dyskusja, usystematyzowanie wniosków, zapisanie ich w widocznym miejscu. Jako prowadzący możesz przekazać teorię wyjaśniającą zjawiska, które zaszły, pomóc wyciągnąć wnioski. Uczestnicy zastanawiają się, co zrobili dobrze, a co następnym razem mogą zrobić inaczej.

ZASTOSOWANIE (aktywne eksperymentowanie)

Aby uczenie się zaszło również na poziomie zachowania, osoby uczące się eksperymentują z nowymi umiejętnościami, wdrażają je – testują, na ile są w stanie wykorzystać to, czego się dowiedziały. Mają szansę zaplanować, jak wykorzystają wnioski, do których doszły, mogą przemyśleć i zapisać plan przyszłego działania. Podczas szkolenia funkcję tego etapu pełnią, m.in. ćwiczenie umiejętności, symulacja, scenka, wizualizacja, gra, harmonogram, mapa myśli itp.

Przykład wykorzystania cyklu Kolba w szkoleniu:

Prowadzisz szkolenie dotyczące wykorzystania serwisów internetowych do poszukiwania pracy.

Doświadczenie

Poproś uczestników o dobranie się w pary. Każda para losuje jedną z przygotowanych przez siebie kartek, na której zapisana jest nazwa stanowiska pracy. Każdej parze rozdajesz również gazetę, w której znajduje się rubryka z ofertami pracy. Poproś, aby pary w ciągu 10 minut znalazły jak najwięcej ofert pracy odpowiadających stanowisku, które wylosowały na kartce.

Refleksja

Zaproś poszczególne pary do podzielenia się na forum doświadczeniami z poszukiwania pracy w gazecie oraz do dyskusji na forum. Przykładowe pytania pomocnicze inspirujące do refleksji nad ćwiczeniem:

Jak się czuliście podczas tego ćwiczenia?

- » Co sprawiało wam największe trudności?
- » Czy udało wam się znaleźć ciekawe oferty?
- » Czy dużo było ofert?
- » Czy to łatwy/efektywny sposób poszukiwania pracy?

Analiza i wnioski

Podsumuj wnioski przy wsparciu uczestników. Możesz wypisać je na flipcharcie. Następnie przejdź do omówienia i prezentacji, jak funkcjonują internetowe serwisy pracy oraz jakie są różnice pomiędzy nimi, jakie są ich zalety, odnosząc się do poszczególnych elementów czy trudności, do których grupa doszła podczas ćwiczenia. Przedstaw podstawowe funkcje portali i sposoby wyszukiwania pracy.

Zastosowanie

Po zaprezentowaniu poproś uczestników, aby w tych samych parach (lub w sytuacji, gdy jest niewystarczająca ilość czasu, tylko chętne pary/osoby) wyszukali oferty pracy dla wylosowanego przez nich stanowiska za pomocą poznanego portalu. Wyszukiwanie odbywa się przy Twojej asyście/ pomocy, a postępy na ekranie projekcyjnym obserwuje cała grupa. Podsumuj ćwiczenie, np. zadając pytania:

Czy widzicie zastosowanie możliwości wyszukiwania pracy w Internecie dla siebie albo swoich bliskich?

Jak/kiedy wykorzystacie zdobytą wiedzę?

Jeżeli osoby nie mają komputera w domu zapytaj: Czy wiecie/macie gdzie nieodpłatnie skorzystać z komputera z dostępem do Internetu?

Ogólne zasady projektowania szkoleń

Niezależnie od tego, co jest przedmiotem szkolenia, projektuj je wykorzystując zasady, które ułatwią jego uczestnikom i uczestniczkom przyswajanie treści:

- 1) Ucz tego, co łatwe przed tym, co trudniejsze – unikniesz cofania się do łatwiejszych treści.
- 2) Przechodź od tego, co znane, do tego, co nowe dla szkolonych osób – by budować ciekawość i motywację do dalszego uczenia się.
- 3) Mniej ryzykowne ćwiczenia proponuj przed bardziej ryzykownymi – unikniesz wytknięcia niekompetencji.
- 4) Demonstrowaj przed ćwiczeniami praktycznymi – by pokazać, jak ma być, a nie jak miało być.
- 5) Stosuj cykl Kolba – przechodź od wiedzy do praktyki lub od praktyki do wiedzy, pozwól uczestnikom zarówno doświadczyć jak i zrozumieć.
- 6) Etapy szkolenia muszą się ze sobą łączyć – razem pozwalają zrealizować główny cel.

- 7) Kończ pozytywnymi, możliwymi do zrealizowania ćwiczeniami, przykładami – unikniesz zaprzeczania nauczanej wiedzy.
- 8) Angażuj ludzi intelektualnie, emocjonalnie i fizycznie poprzez używanie różnych środków przekazu, stosowanie różnorodnej intensywności doświadczeń, różnych form pracy.
- 9) Dostosuj tempo ćwiczeń i przekazu do uczestników.
- 10) Stwórz program, który ma wyraźny kierunek i jasne cele oraz jest zrozumiały dla trenera i uczestników.
- 11) Dostosuj program do realnych potrzeb uczestników.
- 12) Zadbaj o bezpieczeństwo, komfort i wolność decyzji uczestników.

Przygotowując i prowadząc szkolenie postaraj się przestrzegać powyższych zasad. Nawet jeżeli nie masz wpływu np. na sposób przygotowania programu szkolenia, pamiętaj – jego realizacja jest po Twojej stronie.

Przegląd metod i technik

Podczas szkolenia wykorzystuj różne metody i techniki pracy z grupą. Poniżej zostały przedstawione te najpopularniejsze. Znajdą się one w przygotowanych dla Ciebie scenariuszach, zapoznaj się zatem z ich specyfiką. Rolą trenera jest dobierać odpowiednie techniki, aby uczestnicy mogli efektywnie zdobywać wiedzę i ćwiczyć umiejętności. Będziesz posługiwać się scenariuszem przygotowanym przez trenerkę centralną/ trenera centralnego, ale musisz dostosować jego treści do lokalnych warunków, a techniki do potrzeb i możliwości grupy. Ważne jest, aby reagować na sytuacje pojawiające się podczas szkolenia.

Praca indywidualna

Ma miejsce wtedy, gdy prosisz uczące się osoby o samodzielne wykonanie danego zadania. Jest to najbezpieczniejsza forma uczestnictwa, budząca najmniejsze uczucie dyskomfortu wśród uczestników. Wyniki pracy bądź prezentują na forum chętne osoby, bądź zbierasz je anonimowo. W pracy indywidualnej osoby uczestniczące wykonują zadania, takie jak samodzielne ćwiczenie nowych umiejętności (np. obsługa programu komputerowego), rozwiązanie zadania, wypełnienie testu, odwołanie się do własnych doświadczeń, refleksja nad jakimś zagadnieniem itp.

Praca w parach

Ta forma aktywności pozwala szkolonym osobom sprecyzować własny punkt widzenia, doprecyzować myśli. Prowadzi to do lepszego rozumienia poruszanego zagadnienia i ułatwia konstruowanie wniosków. Istotne jest też to, że angażuje wszystkie osoby i sprawia, że uczestnikom łatwiej wypowiedzieć się niż na forum całej grupy. Taka forma pracy pozwala na swobodną wymianę doświadczeń, poznawanie innych perspektyw widzenia lub sposobów działania, dzielenie się opiniami, motywuje też do poznawania czegoś nowego. Przykładowe formy pracy w parach:

- » **ćwiczenie umiejętności:** uczestnik lub uczestniczka wchodząc w interakcję z drugą osobą wspólnie wdrażają nabyte umiejętności, wspierają się, dzielą się opiniami na temat tego, co zaobserwowali u drugiej osoby podczas ćwiczenia (wskazują zarówno rzeczy, które poszły dobrze, jak i te, które można zrobić inaczej). W parze omawiają dokładnie ćwiczenie, a na forum dzielą się tylko wnioskami,
- » **odgrywanie ról:** podobne do ćwiczenia umiejętności, bo daje możliwość przećwiczenia zdobytej wiedzy w sztucznie stworzonych warunkach. Wykorzystywane często, by pokazać, co zachodzi w kontakcie z innym człowiekiem,
- » **wywiad:** wcielając się zarówno w osobę stawiającą pytania, jak i na nie odpowiadającą, osoby szkolone mają szansę podzielenia się własnymi pomysłami i doświadczeniami z innymi, a także uzyskać nowe informacje. Ważne, by każda osoba w parze pełniła obie role. Jako pomoc do prowadzenia wywiadu najczęściej przekazujesz uczestnikom przygotowany wcześniej formularz z pytaniami.
- » **debata „za” i „przeciw”:** osoby szczegółowo analizują argumenty przemawiające za jedną i drugą opcją, w ten sposób mogą dostrzec różne strony jednego zagadnienia i je przedyskutować. W parze zajmują różne stanowiska na dany temat i szukają argumentów na jego obronę. Technika pozwala zrozumieć, że rzadko jest tak, by czyjeś zdanie było całkowicie błędne lub całkiem prawdziwe.

Praca w podgrupach

Polega na realizacji różnych aktywności w małych grupach, nie większych niż 6 osób. Praca w podgrupach pozwala uczestnikom i uczestniczkom pokazać siebie, zaprezentować własne poglądy – daje dużo okazji, by zabrać głos. W takich sytuacjach mają szansę, by w bezpieczny sposób podzielić się swoimi doświadczeniami oraz zostać docenieni. Aby praca w podgrupach przebiegała sprawnie, pamiętaj:

- » określ limit czasu na wykonanie zadania,
- » kontroluj pracę podgrup i aktywnie pomagaj we wdrożeniu w ćwiczenie,
- » wyjaśniając zasady daj wskazówki, które pomagają skupić się uczestnikom na zadaniu,
- » pięć minut przed końcem czasu przypomnij uczestnikom o potrzebie wypracowania konkluzji.

Gdy minie wyznaczony czas, grupa przedstawia wyniki swojej pracy na forum grupy. Odnies się do najważniejszych zagadnień związanych z wynikami pracy grup i tej części materiału, której ćwiczenie dotyczyło.

Praca w dużej grupie

Jest to forma pracy angażująca wszystkich uczestników i w zależności od wybranej metody wymagająca często dużej otwartości uczestników szkolenia do podejmowania aktywności. Dlatego twoim zadaniem jest pilnowanie bezpieczeństwa uczestników podczas wypowiadania się i robienia ćwiczeń na forum całej grupy. Praca w dużej grupie pozwala oszczędzić czas w dotarciu do wszystkich szkolonych osób. Przykładowe formy pracy:

Wykład, prezentacja – pomimo często niechętnego stosunku uczestników do tej formy, może być skuteczną formą przekazu i warto stosować ją w szkoleniach, gdy:

- » musisz przekazać w krótkim czasie dużą ilość określonego materiału;
- » trudno uczestnikom odnieść przekazywane informacje do własnego doświadczenia;
- » potrzebujesz zainspirować, zmotywować do działania;
- » potrzebujesz zrobić wprowadzenie do danej tematyki.

Prowadząc wykład, trzymaj się kilku zasad:

- » wykład powinien być tak krótki, jak to możliwe (maksymalnie 15-20 minut);
- » nie czytaj z kartki lub wyświetlanej prezentacji;
- » jeśli używasz prezentacji, pamiętaj o tym, żeby na slajdach zamieszczać mało treści – wystarczą główne hasła;
- » podsumuj wypowiedź, umieść streszczenie w materiałach szkoleniowych lub rozdaj je na osobnych kartkach;

- » utrzymuj kontakt wzrokowy i mów bezpośrednio do uczestników,
- » wplataj w wykład pytania, zachęcaj ich do aktywności;
- » wizualizuj wykład za pomocą prezentacji, rysunków, zdjęć, przedmiotów itd.;
- » podawaj przykłady bliskie życiu, pracy, zainteresowaniom odbiorców;
- » przeznacz czas na zadawanie pytań.

Demonstracja i pokaz – zazwyczaj odbywają się w części poświęconej przekazywaniu wiedzy, pokazujesz i wyjaśniasz uczestnikom pewną czynność lub działanie sprzętu. Demonstracje często powiązane są z wykładem. Ważne, aby pokazać skuteczność prezentowanego działania.

Dyskusja moderowana – jest to dyskusja w grupie na zadany przez Ciebie temat. Może być stosowana niezależnie lub jako część np. prezentacji lub pokazu. Ty pełnisz rolę moderatora, czyli osoby, która usprawnia komunikację pomiędzy uczestnikami (m.in. zadaje pytania, pilnuje by wszyscy mogli się wypowiedzieć, dba o bezpieczeństwo uczestników), natomiast nie pełni funkcji eksperta z danego zagadnienia. Prowadzenie dyskusji pozwoli Ci poznać opinie, sposoby myślenia na dany temat Twoich uczestników. Jest to też dobra okazja, by dostosować do szkolonych osób dalszą część szkolenia (np. wyjaśnić niezrozumiałe zagadnienia). W trakcie tej aktywności często pojawiają się nieplanowane dyskusje inspirowane przez uczestników, które, jeżeli to możliwe, warto włączyć do programu szkolenia.

Ćwiczenia – są to różne aktywności podczas szkolenia, wspierające nabywanie i wzmacnianie nowych umiejętności i wiedzy przez uczestników; a także – integrowanie; rozwiązywanie problemów; wymianę doświadczeń. Ćwiczenia pozwalają również na sprawdzenie w przyjaznej atmosferze czego nauczyli się uczestnicy, zanim tę wiedzę czy umiejętności zastosują w życiu osobistym lub zawodowym. Czas trwania ćwiczeń jest bardzo różny, od 5 minut do kilku godzin i mogą być stosowane na każdym etapie szkolenia przy założeniu, że realizują jego cel.

Ćwiczenia integracyjne – tzw. lodołamacze, pomagają zaangażować uczestników od początku szkolenia, a także pokazać, że Tobie jako osobie prowadzącej zależy na potrzebach i oczekiwaniach osób szkolonych. Przez wprowadzenie zabawy i odwołanie się do poczucia humoru uczestników przekonasz ich, że szkolenie nie będzie nudne, jak i zaktywizujesz od razu do działania. Lodołamacze pomagają zbudować dobrą atmosferę, zostawić za drzwiami „bagaż”, z którym dorośli przychodzą na szkolenie. Ćwiczenia te są istotne z punktu współpracy uczestników, od której będzie

zależać powodzenie Twojego szkolenia. Dobrze, jeśli pozwalają poznać się nawzajem osobom szkolonym, dowiedzieć się, jakie są ich oczekiwania i potrzeby związane ze szkoleniem. Ważne, by ćwiczenia te nie były tylko zabawą, ale pozwalały lepiej poznać siebie nawzajem i zaprezentować z dobrej strony.

Ćwiczenia wstępne – najczęściej stosowane podczas krótkich szkoleń, pozwalają ograniczyć czas, w którym uczestnicy zabierają głos, np. gdy wskazujesz, jak mają się przedstawić, odnosząc się do trzech wymienionych przez Ciebie punktów.

Energetyzery – są to różne ćwiczenia, które w zależności od zastosowania bądź mają pobudzić energię wśród uczestników szkolenia, kiedy widoczne są oznaki ich zmęczenia, bądź wzmocnić koncentrację, pozwalając skupić się nad danym zagadnieniem czy częścią szkolenia. Jeżeli uczestnicy są rozkojarzeni, rozmawiają między sobą, może to oznaczać potrzebę wprowadzenia takich ćwiczeń. Energetyzery, dzięki temu, że nie zawierają głębszych treści (w środowisku trenerskim mówimy: „ćwiczenie bez głębszego sensu, ale dające dużo radości”), ale koncentrują się na pozytywnych emocjach, zabawie, na ciele i wspólnym działaniu, pozwalają odetchnąć od trudów nauki i odświeżyć umysł np.:

Tik/Tak – uczestnicy stają w kole, a prowadzący podaje przedmiot (np. flamaster) w prawo mówiąc *To jest Tik*. Pierwsza osoba pyta *Co to jest?*, osoba rozpoczynająca powtarza *To jest Tik*. Po uzyskaniu odpowiedzi pierwszy gracz podaje przedmiot do kolejnej osoby i mówi: *To jest Tik*. Drugi gracz pyta pierwszego: *Co to jest?*, następnie gracz pierwszy pyta osobę rozpoczynającą: *Co to jest?*, a ta odpowiada: *To jest Tik*. Gracz pierwszy odpowiada drugiemu: *To jest Tik* i dopiero w tym momencie gracz drugi podaje przedmiot trzeciemu, mówiąc: *To jest Tik*, a ta osoba pyta: *Co to jest?*. Pytanie każdorazowo musi wrócić do osoby rozpoczynającej, a odpowiedź do osoby trzymającej przedmiot. Dopiero wtedy można podać przedmiot kolejnej osobie. Gdy grupa przećwyczy podawanie przedmiotu w prawo, rozpoczynający wprowadza do gry drugi przedmiot, podaje go w lewo i mówi: *To jest Tak*. Grupa musi doprowadzić do sytuacji, w której oba przedmioty dotrą do osoby rozpoczynającej, bez pomyłki w trakcie podawania przez grupę.

Istnieje wiele innych form angażowania uczestników jak: odgrywanie ról, drama, symulacje, studia przypadku, sesje pytań i odpowiedzi. Wybór, z których form skorzystać związany jest, m.in. z przedmiotem szkolenia, czasem jego trwania, charakterem grupy, do której kierowane jest szkolenie, miejscem jego realizacji itd. Jeżeli grupa, z którą pracujesz, jest zmotywowana i chętna do pracy, wybieraj aktywne formy szkoleń, w których takie osoby mogą działać, eksperymentować, wchodzić w relacje. Dla grupy seniorów np. wskazane jest takie planowanie szkoleń, aby uczestnicy mieli możliwość wielokrotnego powtarzania danych czynności, dopytywania, uczenia się we własnym tempie.

Badanie potrzeb szkoleniowych

Rozpoznanie potrzeb szkoleniowych jest jednym z podstawowych działań, które musisz wykonać przy planowaniu szkolenia. Mówiąc najprościej, sprowadza się to do określenia różnicy między obecnym stanem wiedzy, umiejętności i postaw uczestników a stanem pożądanym, po przeprowadzeniu szkolenia. Gdy rozpoznasz potrzeby, łatwiej będzie ci dobrać efektywne metody pracy z grupą. W zależności tego, do kogo szkolenie jest kierowane, wykorzystuje się różne formy zbierania informacji.

Jeżeli szkolenie kierowane jest do zdefiniowanej grupy osób np. pracowników określonej instytucji lub organizacji, przeprowadza się pogłębioną analizę potrzeb w wymiarach: organizacyjnym, zarządzania, wiedzy, umiejętności i postaw pracowników itp. Dopiero po zebraniu tych danych i ich przeanalizowaniu możliwe staje się określenie realnych potrzeb i przygotowanie takiego szkolenia, które w sposób rzeczywisty odpowie na potrzeby i problemy instytucji / organizacji zamawiającej szkolenie. Jako źródło informacji wykorzystuje się różnego rodzaju narzędzia, m.in. ankiety, wywiady, analizę dokumentów, testy kompetencji. Takie szkolenia nazywa się szkoleniami zamkniętymi.

Innym rodzajem szkoleń są tzw. szkolenia otwarte, w których osoby uczestniczą po zgłoszeniu się i spełnieniu określonych wymagań np. poziom wiedzy (może to być umiejętność podstawowej obsługi komputera), motywacja do nauki, określony wiek, miejsce zamieszkania itp. Takie szkolenia mają na celu zdobycie przez uczestników założonych przez organizatora umiejętności, wiedzy i postaw. W przypadku szkoleń, które będziesz prowadzić, chodzi o nabycie przez uczestników kompetencji cyfrowych w dziewięciu zdefiniowanych obszarach. Kompetencje te zostały przedstawione w odniesieniu do dwóch poziomów: podstawowego i średniozaawansowanego, a ich szczegółowy opis możesz traktować jako przyszły stan wiedzy i umiejętności, jaki powinny nabyć osoby uczestniczące w Twoim szkoleniu. Pamiętaj, że osoby te mogą różnić się od siebie ze względu na różne cechy, a tym samym specyficzne potrzeby wynikające z grupy, do której można je przypisać np.: seniorzy, osoby słabo wykształcone, osoby rozpoczynające naukę obsługi komputera. Będzie to miało wpływ na to, w jaki sposób trzeba poprowadzić szkolenia, jakimi metodami będziesz się posługiwać i na co musisz zwrócić szczególną uwagę podczas prowadzenia szkoleń.

Umiejętność rozpoznania potrzeb będzie Ci potrzebna podczas przygotowywania scenariusza zajęć na temat e-usług lokalnych. W projekcie „e-Mocni” będą stosowane różne ankiety jako źródło pozyskiwania danych na temat uczestników szkoleń, dlatego lepiej, jeśli zastosujesz inne metody. Poniżej znajdziesz kilka z nich.

Obserwacja: podczas prowadzonych zajęć przyglądasz się, w jaki sposób uczestnicy wykorzystują zdobywaną wiedzę i umiejętności; o co pytają; co sprawia im trudności; jakie elementy, zagadnienia szczególnie ich ciekawią; co ich aktywizuje; jakie potrzeby wyrażają wprost itp. Zapisuj swoje spostrzeżenia, by je wykorzystać później – ułatwi Ci to skonstruowanie programu szkolenia.

Wywiad: w kolejnym kroku możesz przeprowadzić wywiad z uczestnikami Twoich szkoleń. Jest to forma badania zakładająca poprowadzenie rozmowy, podczas której zbierasz interesujące Cię informacje. Możesz zastosować tzw. wywiad swobodny ukierunkowany, kiedy pytania, które zadajesz, zależą od przebiegu rozmowy, gdy Twoim celem jest zdobycie informacji w zdefiniowanych przez Ciebie obszarach (np. temat, zakres, czas, metody). W trakcie takiego spotkania możesz przedstawić propozycje tematów szkoleń na temat dostępnych w gminie lokalnych e-usług i poprosić o wyrażenie opinii na ich temat; dopytać, czego potrzebują w tym zakresie; dowiedzieć się, w jaki sposób uczestnicy chcą korzystać z tych usług; co koniecznie zawrzeć w szkoleniu itd. Badanie przeprowadź w grupie osób zainteresowanych uczestnictwem w tego typu szkoleniach.

Scenariusz przygotowany na podstawie Twoich obserwacji, wywiadów i doświadczeń z pracy ze szkolonymi grupami pozwoli wybrać odpowiednie obszary wiedzy i umiejętności, dobrać skuteczne metody i formy pracy grupowej, a także dodatkowo zmotywuje do uczenia się uczestników: poczują, że mają wpływ na przebieg szkolenia!

Tworzenie i adaptacja scenariusza

Do poprowadzenia swoich szkoleń otrzymasz przygotowane wcześniej scenariusze – zapis tego, co i w jaki sposób będzie realizowane podczas szkolenia, w jakiej kolejności, przy użyciu jakich materiałów, pomocy. Scenariusz szkolenia powstaje w oparciu o wiedzę na temat:

- 1) Celu szkolenia – jaką wiedzę, umiejętności i postawy mają nabyć uczestnicy, co osiągną;
- 2) Kim są uczestnicy – jaką mają wiedzę, doświadczenie, w jakim są wieku, ile osób weźmie udział w szkoleniu, jaka jest najlepsza forma przekazu itp.;
- 3) Miejsca szkolenia – kiedy i w jakich warunkach będzie się odbywało, co będzie potrzebne, z czego można skorzystać (sprzęt, przestrzeń itp.);
- 4) Wymagań organizacyjnych – dotyczących materiałów, logistyki, potrzebnego i dostępnego czasu itp.

Scenariusz jest konstruowany w oparciu o poszczególne części szkolenia (początek, przebieg, zakończenie) i wynika z opisanych zasad uczenia się osób dorosłych, zasad projektowania szkoleń oraz wymagań związanych z pracą metodami aktywnymi. Tworzy się go według następującego schematu:

Początek szkolenia – pozwala na zbudowanie atmosfery zaufania i otwartości, zaciekawienie tematyką szkolenia, dostarczenie informacji na temat przebiegu szkolenia. Zawiera elementy takie jak: przedstawienie się trenera i osób uczestniczących, integrację, zaprezentowanie celu szkolenia i programu, zebranie oczekiwań dotyczących szkolenia, ustalenie zasad współpracy, ćwiczenie wprowadzające w tematykę szkolenia.

Przebieg szkolenia – w tej części przekazywana jest wiedza, ćwiczone są umiejętności, uruchamia się proces uczenia, ważne jest zachowanie właściwej dynamiki zajęć i energii grupy. Wybrane metody pracy oraz treści są przekazywane zgodnie z cyklem Kolba, który poznałeś/ poznałaś wcześniej. Powinny być zróżnicowane w formie i treści, mieć różną intensywność i czas trwania. Ważne, by wszystkie realizowały cele szkolenia i dotyczyły jego głównego tematu.

Zakończenie szkolenia – to część, w której dochodzi do podsumowania, refleksji, ewaluacji i pożegnania z uczestnikami. Realizuje się ćwiczenia końcowe, które pozwalają uczestnikom wypowiedzieć się, czego się nauczyli, doświadczili, jakie widzą korzyści ze szkolenia. To również czas, w którym trener zbiera informacje zwrotne dotyczące szkolenia i swojej pracy. Jeżeli szkolenie tego wymaga, dopełniane są formalności w postaci rozdania certyfikatów, przeprowadzenia ankiet, testów itp.

Wskazane wcześniej zasady mówią m.in. o tym, że treść programu musi być dostosowywana do bieżących potrzeb uczestników, podobnie jak tempo ćwiczeń i przekazywanych treści. Może się zdarzyć tak, że będziesz musiał/ musiała dokonać zmian, np. gdy pewne treści, ćwiczenia okażą się zbyt trudne dla uczestników, by mogli przećwiczyć lub przyswoić je w założonym przez Ciebie czasie. Ważne, żeby reagować na potrzeby grupy i jeżeli to konieczne poświęcić więcej czasu na dane zagadnienie, zakładając, że nabywana wiedza lub umiejętności są niezbędne do dalszej pracy. W takiej sytuacji nieomówione treści możesz wprowadzić w późniejszym czasie np. na kolejnym szkoleniu. Pamiętaj jednak, by zachować ogólną strukturę szkolenia z zaplanowanymi elementami zakończenia. Sytuacje te omów z trenerem centralnym centralnym/ trenerką centralną lub specjalistką ds. szkolenia dorosłych, którzy pomogą Ci rozwiązać pojawiające się w czasie szkolenia problemy i w poprawny sposób dostosować treści kolejnych szkoleń.

Typowy scenariusz przedstawia się w tabeli, określając godziny poszczególnych modułów szkolenia,

podejmowanych aktywności (np. z krótkim opisem), czas trwania tej aktywności oraz niezbędne materiały. Możesz wpisać do scenariusza wszelkie pomocne rzeczy: swoje notatki, przykładowe pytania, na co zwrócić uwagę itp. Scenariusz jest dla Ciebie i ma pomóc w pracy na sali szkoleniowej.

Przykładowy scenariusz dwugodzinnego szkolenia na temat e-usługi lokalnej dotyczącej jakości powietrza w gminie:

Materiały i pomoce naukowe

Materiały szkoleniowe mają za zadanie pomóc osobom uczącym się w przyswajaniu przekazywanej podczas szkolenia wiedzy. W materiałach powinny znaleźć się treści, które odnoszą się do tej wiedzy a nawet ją poszerzają. Dobrą praktyką jest przekazanie materiałów już na początku spotkania – w trakcie szkolenia, zamiast notować, osoby uczące się będą mogły skupić się na uczestnictwie w poszczególnych aktywnościach. Pomoce naukowe, tj. instrukcje do ćwiczeń, testy, dodatkowe informacje, wykorzystywane przedmioty wręczaj osobno wtedy, kiedy mają zostać użyte. Pozwoli to bardziej skupić się na zadaniu do wykonania. Materiały powinny być trwałe i mieć jasną strukturę ułatwiającą wyszukiwanie treści. Powinny też być dostosowane do specyfiki grupy, np. odpowiednio duża i wyraźna czcionka dla osób starszych, unikanie specjalistycznego, niezrozumiałego żargonu czy określić w materiałach dla grup uczących się podstaw danego zagadnienia.

Jako trener lokalny / trenerka lokalna otrzymasz zestaw materiałów do prowadzenia szkoleń od organizatora. Warto sprawdzić odpowiednio wcześniej czy liczba egzemplarzy materiałów jest wystarczająca i czy są kompletne. Dobrze mieć ze sobą kilka kopii więcej w razie różnych nieprzewidzianych sytuacji.

Niezależnie od tego, w jakiej formie będziesz przekazywać wiedzę, pamiętaj, aby pomóc przyswajać uczestnikom treść tego, czego się uczą. W tym celu opowiedz lub podsumuj, co zobaczyli, czego się dowiedzieli. Jeżeli będziesz korzystać z prezentacji, wykorzystaj ją tylko jako tło do tego, co mówisz.

Zadania domowe

Mogą być pomocną formą wdrażania i ćwiczenia nowych umiejętności. Pomagają też utrwalić dotychczasowy zakres szkolenia. Jeżeli taka forma jest realizowana podczas szkolenia ważne abyś jako trener/ trenerka pełnił/ pełniła funkcję wspierającą. Podczas spotkania warto omówić to, co się udało zrealizować i nie wskazywać porażek.

Zadania powinny być możliwie krótkie i nie obciążające, tak aby zachęcały do ich podejmowania i spełniały swoją

GODZINY	MODUŁ	CZAS TRWANIA	POTRZEBNE MATERIAŁY
9.00– 9.25	Początek szkolenia:		Flipchart, flamastry, pytania do losowania
	» Przedstawienie się trenera / trenerki.	5 minut	
	» Informacja trenera / trenerki o tym, że szkolenie jest realizowane w ramach projektu „e-Mocni” i współfinansowane ze środków UE.	10 minut	
	» Przedstawienie się uczestników.		
	» Ćwiczenie: uczestnicy losują po dwa niedokończone zdania. Po wylosowaniu, każda z osób w grupie rozwija wypowiedź w oparciu o te zdania).	5 minut	
	» Przedstawienie celów szkolenia.	5 minut	
	» Zebranie na tablicy oczekiwań wobec szkolenia.		
9.25–10.50	» Kontrakt – ustalenie zasad współpracy na podstawie wcześniej przygotowanych punktów.	5 minut	
	Przebieg szkolenia:		Flipchart, flamastry, rzutnik, ekran, komputery z dostępem do Internetu
	» Prezentacja podstawowych funkcjonalności portalu oraz zagadnień związanych z wpływem zanieczyszczenia powietrza na zdrowie i jakość życia mieszkańców: informowanie o jakości powietrza i prognozach, możliwość zgłaszania źródeł zanieczyszczeń, informacje na temat dopłat do wymiany pieców i procedura zgłaszania wniosku przez Internet, dodatkowe funkcjonalności – trener/ trenerka omawia poszczególne funkcje portalu przy pomocy prezentacji wyświetlanej na ekranie (z rzutnika), natomiast uczestnicy szkolenia powtarzają czynności we własnym zakresie – na swoich komputerach.	30 minut	
	» Dyskusja na temat możliwych sposobów wykorzystania portalu w codziennym życiu i zebranie pomysłów na flipcharcie, np. planowanie aktywności fizycznej na zewnątrz, wymiana pieca, oznaczanie na mapie budynków do kontroli spalania itd.	10 minut	
	» W 4 podgrupach uczestnicy wdrażają wypracowane pomysły ćwicząc każdy element – trener/ trenerka aktywnie pomaga w trudnościach poszczególnym grupom i wyjaśnia wątpliwości, odpowiada na pytania.	30 minut	
10.50–11.00	» Każda grupa prezentuje na komputerze pozostałym osobom wyniki swojej pracy, dzieląc się zdobytym doświadczeniem i pomysłami na nowe funkcjonalności.	15 minut	
	Zakończenie szkolenia		Kartki z walizką i koszem, zaświadczenia
	Kosz i walizka – uczestnicy wpisują na wcześniej przygotowanych kartkach w walizce – to, co zapamiętali ze szkolenia, było przydatne i wezmą ze sobą do domu; w koszu – to, co uważają za nieprzydatne.	5 minut	
	Rundka informacji zwrotnej do trenera. Wypełnienie przez uczestników ankiet po szkoleniu. Rozdanie zaświadczeń i pożegnanie.	5 minut	

się w naukę poza salą szkoleniową. Może zdarzyć się też tak, że szkolenie nie przewiduje zadań domowych a niektórzy uczestnicy będą pytali o możliwość wykonania we własnym zakresie dodatkowych aktywności. Postaraj się wtedy pomóc, wskazując takie, które będą adekwatne do aktualnego stanu posiadanych kompetencji.

W PRZYGOTOWANIU SZKOLENIA PRZED WSZYSTKIM DBAJ O JEDEN GŁÓWNY CEL, DO KTÓREGO POPROWADZĄ KONKRETNE KROKI (KTÓRYCH CEL I SENS BĘDZIE ZBIEŻNY Z GŁÓWNYM). ZADBAJ, BY KAŻDY MODUŁ OPIERAŁ SIĘ NA CYKLU: ĆWICZENIE – WIEDZA – WNIOSKI. ZADBAJ RÓWNIEŻ O MOŻLIWOŚCI POWTÓRNEGO PRZĘĆWICZENIA UMIEJĘTNOŚCI LUB PRZYNAJMNIEJ PODSUMOWANIA CAŁOŚCI. UWZGLĘDNIJ CZAS NA DYSKUSJE I NIEPRZEWIDZIANE SYTUACJE.

Zapisz trzy najważniejsze kwestie wynikające z niniejszego rozdziału, które zastosujesz w swojej pracy trenera / trenerki w projekcie „e-Mocni”.

[illegible]

[illegible]

Michał



Magda



OK, teraz już wiem, jak
przygotować szkolenie.
Tylko w dalszym ciągu trochę
obawiam się, że pojawi się
coś, no wiesz, jakieś pytanie,
na które nie będę znała
odpowiedzi. Albo sytuacja, na
którą nie będę wiedziała jak
zareagować....?

Ja też miewam tremę przed
szkoleniami. Zwłaszcza,
gdy pracuję z nowymi osobami.
Ale to chyba normalne w tej
pracy...

Wiem, tylko chciałabym
to zrobić jak najlepiej...
No dobrze, biorę się za
lekturę dalszej części
podręcznika – piszą w niej
o tremie właśnie😊.

SPOTKANIE – POCZĄTKI

Przygotuj siebie – trema trenera/ trenerki

Trema przed szkoleniem, gdzie jako trener/ trenerka występujesz publicznie – jest czymś zupełnie normalnym. Wiele osób, które w pracy zawodowej występują przed ludźmi doświadczają tego uczucia. Nawet Luciano Pavarotti, który traktował zdenerwowanie przed występem jako jego integralną część. Jeżeli doświadczasz tremy, potraktuj ją jako coś, co możesz opanować, co w niektórych sytuacjach może być nawet pomocne, np. w lepszym przygotowaniu się do szkolenia.

W walce z trema pomocne jest przestrzeganie kilku zasad oraz sposobów radzenia sobie ze zdenerwowaniem¹:

- » dobrze przygotuj się do szkolenia – możesz wypisać sobie to, co chcesz powiedzieć, zrobić notatki na scenariuszu szkolenia, który będziesz mieć ze sobą. Jeżeli to możliwe przećwicz wcześniej fragment szkolenia, powitanie, prezentację lub ćwiczenie przed bliskimi Ci osobami. Poproś o informację zwrotną, co możesz poprawić, zmienić i zastosuj się do nich;
- » zastanów się, kim będą uczestnicy Twojego szkolenia – jakie mogą zadać pytania, co może ich zainteresować, jaką mają wiedzę w zakresie tego, czego będziesz ich uczyć;
- » spróbuj nabrać trochę dystansu – nikt nie jest doskonały i Twoje wystąpienie też nie musi takie być; nawet jeżeli popełnisz błąd, masz do tego prawo;
- » przygotuj aspekty techniczne – przygotuj przed szkoleniem materiały, sprawdź sprzęt i salę, w której będziesz je prowadzić;
- » zadbaj o komfort psychiczny i fizyczny – wyśpij się, ubierz się wygodnie i stosownie do sytuacji, nie pij alkoholu i napojów gazowanych, poruszaj się przed szkoleniem;
- » pamiętaj, że uczestnicy szkolenia Ci sprzyjają – oni też chcą, by się udało, by mogli się nauczyć, to Ty jesteś ekspertem/ ekspertką,

nawet jeżeli zapomnisz o czymś powiedzieć, będziesz najprawdopodobniej jedyną osobą, która będzie to wiedzieć.

W literaturze i Internecie znajdziesz opis wielu technik relaksacyjnych: pozytywnych wizualizacji, technik autogennych (np. Schultza), masaży, technik oddechowych. Każda osoba stosuje techniki, które odpowiadają jej indywidualnie. Najważniejsze zasady dotyczą tego, aby zadbać by oddech był spokojny i głęboki, a na spięte, doskwierające części ciała zastosować ćwiczenie o przeciwnym działaniu (ruch, rozluźnienie).

Warto szczególnie zająć się swoimi myślami i pracą nad postrzeganiem sytuacji. To, co może pomóc to zadawanie sobie pytań i stawianie na nie odpowiedzi:

- » Co świadczy o tym, że te trudności, których się boisz, rzeczywiście Cię spotkają; a co świadczy o tym, że spotka Cię coś dobrego?
- » Jeżeli spotkają Cię te trudne rzeczy, to na co masz wpływ (na ludzi, ich zachowania, na siebie, swoje emocje, myśli i zachowania)? Przekonanie o posiadaniu kontroli jest najlepszą bronią, jaką możesz sobie zapewnić.
- » Wraz z doświadczeniem trema będzie coraz mniejsza (choć dobrze, gdy w ogóle jest - służy mobilizacji i staraniu się). Żeby nieco przyspieszyć proces zmniejszenia tremy spróbuj stosować taką analizę:

Zadaj sobie pytanie, co było główną przyczyną stresu?

1. CIAŁO - co się działo z Twoim ciałem (serce, oddech, mięśnie, układ trawienny, głowa). Co zrobisz w przyszłości, aby to zmienić, skontrolować?

2. EMOCJE - jakie uczucia towarzyszyły tej sytuacji? Jak je w przyszłości oswoisz, skontrolujesz?

3. MYŚLI - jakie powstawały myśli o sobie samej/ samym; o osobach na sali, sytuacji; jak nimi kierować/ kierowałeś. Jak to zrobisz w przyszłości?

4. WARTOŚCI - jaka jest ważna dla Ciebie wartość, która w tej sytuacji została poruszona? Może właśnie dlatego zareagowałaś/ zareagowałeś emocjonalnie?

¹ Na podstawie: J. Dunckel, E. Parnham, *Jak skutecznie mówić i przemawiać w biznesie*, Wydawnictwo M.&A Communications Polska sp. z o.o., Lublin 1995.

² Więcej informacji oraz przekonania, o których mowa możesz znaleźć pod adresem https://pl.wikipedia.org/wiki/Terapia_racjonalno-emocyjna

Warto zapoznać się np. z nieracjonalnymi przekonaniami o sobie autorstwa Alberta Ellisa² oraz ich racjonalnymi odpowiednikami, żeby to przemyśleć. Pamiętaj, że jedna sytuacja nie świadczy o Tobie jako osobie.

5. DECYZJA - jak ostatecznie się zachowałeś/ zachowałaś. Jak warto zrobić to kolejnym razem?

Taka analiza siebie po przejściu przez trudną sytuację przywraca kontrolę i sprawia, że szybciej możemy poznać siebie. Jej efekty pozwolą Ci w przyszłości mieć większy wpływ na swoje zachowanie.

Przygotuj przestrzeń

Niezależnie od tego, czy za przygotowanie sali odpowiadaś Ty czy inna osoba, ważne by pamiętać o kilku czynnikach, które mogą mieć wpływ na przebieg szkolenia:

- » zadбай o odpowiednie ustawienie stołów, krzeseł dostosowanych do charakteru zajęć i ćwiczeń, które będziesz prowadzić. Ponieważ szkolenie odbywa się przy komputerach, upewnij się, że uczestnicy będą mieli możliwość wspólnego wykonywania ćwiczeń, swobodnej rozmowy i czy z każdego miejsca widać ekran projekcyjny. Jeżeli w scenariuszu szkolenia zaplanowano aktywności wymagające większej przestrzeni, to sprawdź, czy istnieje możliwość przeprowadzenia ich w danej sali, np. po niewielkim przearanżowaniu ustawienia stołów, a jeżeli nie, czy jest inne pomieszczenie, które można wykorzystać na czas danego ćwiczenia;
- » sprawdź działanie komputerów, rzutnika; upewnij się, że posiadasz akcesoria, z których będziesz korzystać (flamastry, flipchart, dodatkowe kartki itp.);
- » sprawdź, czy masz odpowiednią liczbę egzemplarzy materiałów szkoleniowych, ankiet i innych niezbędnych pomocy. Przed przybyciem uczestników rozłóż materiały na krzesłach lub stołach, a dodatkowe materiały, z których będziesz korzystać w trakcie różnych ćwiczeń, przygotuj: posortuj i odłóż na bok, by nie tracić czasu w trakcie szkolenia. Jeżeli wypracowałeś już z grupą kontrakt, przyklej jego treść w widocznym miejscu na sali tak, by każdy mógł go widzieć;
- » sprawdź, czy na drzwiach lub w okolicach wejścia do sali, w której odbywa się szkolenie, wisi kartka z informacją, iż szkolenie odbywa się w ramach projektu „e-Mocni: cyfrowe umiejętności, realne korzyści” i jest współfinansowane ze środków Unii Europejskiej

w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (środki Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego);

- » zadбай o to, by w sali była odpowiednia ilość światła, dostosowana do charakteru metod i ćwiczeń, z których korzystasz w danej chwili. Upewnij się, czy nikomu nie będzie przeszkadzała jego nadmierna lub zbyt mała ilość. Jeżeli to możliwe, przewietrz pomieszczenie, by wpuścić świeże powietrze;
- » upewnij się, że posiadasz numer telefonu do osoby odpowiedzialnej za salę lub, że ta osoba jest na miejscu i pomoże rozwiązać nieprzewidziane problemy, np. w sytuacji braku dostępu do Internetu.

Przyjdź na miejsce szkolenie z odpowiednim wyprzedzeniem, aby zająć się powyższymi sprawami. Pamiętaj, że uczestnicy przychodzą często wcześniej niż tuż przed rozpoczęciem szkolenia.

Rozpoznaj potrzeby uczestników

Początek szkolenia jest ważnym momentem – osoby znajdujące się w sali szkoleniowej zwykle spotykają się po raz pierwszy. U części osób taka sytuacja budzi zaciekawienie, u innych obawę: o to, co się wydarzy; w jaki sposób będą musiały się zaangażować; czy warto było przyjść; jak widzą ją inne osoby; czy ma z nimi coś wspólnego. **Do czasu, kiedy te obawy i związany z nimi niepokój nie zostaną zredukowane, nie rozpocznie się proces uczenia, ponieważ uczestnikom trudno będzie się skupić na tym, czego mają się uczyć.**

Na tym etapie szkolenia Twoim zadaniem jako trenera/ trenerki jest z jednej strony wyjaśnienie i ustalenie wszystkich kwestii związanych z organizacją szkolenia, natomiast z drugiej – zadbanie o wymiar relacji pomiędzy uczestnikami. W tej części szkolenia należy zwrócić uwagę na to, aby:

- » uczestnicy mieli możliwość poznania Ciebie, imion pozostałych osób i by ustalić formę, w jakiej będziecie się do siebie zwracać podczas szkolenia (po imieniu lub per „Pan/i”);
- » przedstawić ramy szkolenia: jaka będzie twoja rola, jaki jest cel i plan szkolenia, odpowiedzieć na pytania organizacyjne; wyjaśnić planowaną strukturę zajęć i zebrać indywidualne potrzeby uczestników;
- » ustalić i zapisać normy obowiązujące wszystkich uczestników – tzw. kontrakt;

- » zbudować atmosferę zaufania i otwartości grupy poprzez ćwiczenia wprowadzające.

Pierwsze wrażenie

Gdy ktoś widzi nas po raz pierwszy, doznaje tzw. efektu „pierwszego wrażenia”. Jest to efekt towarzyszący pierwszym chwilom kontaktu z nowo poznanym człowiekiem, kiedy w sposób automatyczny oceniamy drugą osobę pozytywnie lub negatywnie. Przypisujemy jej różne cechy, pomimo tego, że jej nie znamy. Ocena dokonywana jest na podstawie cech, takich jak ubiór, sylwetka, wygląd twarzy, tembr głosu. Moment ten trwa krótko i wpływa na przebieg dalszego kontaktu. Oczywiście w dłuższej perspektywie ocena może ulec zmianie, jednak nie przychodzi to tak łatwo – niechętnie przyznajemy, że się myliliśmy, nawet przed samym sobą.

W pracy trenera/ trenerki sposób autoprezentacji jest szczególnie ważny w kontekście budowania własnej wiarygodności oraz zaufania ze strony uczestników i uczestniczek. Zwróć uwagę na takie kwestie, jak:

wygląd zewnętrzny – zadbaj o dostosowany do sytuacji ubiór oraz schludny wygląd;

wiedza – przygotuj się merytorycznie do szkolenia (również do odpowiedzi na trudne pytania);

entuzjizm – okaż go w rozmowie z uczestnikami jak również podczas prezentowania treści;

uśmiech – informuje o Twojej otwartości, poczuciu humoru;

pewność siebie – wyrażana przez tembr głosu, prostą sylwetkę, poparta wiedzą;

organizacja – miej przygotowane wszystkie potrzebne pomoce i materiały, bądź przed wyznaczoną godziną szkolenia, by móc „zaopiekować się” osobami, które przyjdą wcześniej;

otwartość – rozmawiaj z uczestnikami na przerwach, interesuj się ich zdaniem, potrzebami związanymi ze szkoleniem.

Na przebieg szkolenia wpłynie zarówno Twoje przygotowanie merytoryczne, jak i organizacja pracy grupy od samego początku. Zaczynaj więc szkolenie punktualnie lub zaczekaj kilka minut na osoby, które jeszcze nie dotarły. Jeżeli zdecydujesz się zaczekać, doceni punktualność tych, którzy przybyli na czas – okażesz szacunek oraz docenisz zachowanie uczestników. Możesz użyć sformułowania:

„Dziękuję za punktualne przybycie, jest ono dla mnie bardzo ważne. Jeżeli Państwo pozwolą, zanim zaczniemy, chciałbym/ chciałabym, abyśmy zaczekali jeszcze kilka minut na brakujące osoby. Poruszymy tematy ważne dla naszej wspólnej pracy, dlatego istotne jest, aby wszyscy byli obecni.”

Po upływie ustalonego czasu, np. 5 minut, rozpocznij szkolenie. Pierwszą ważną kwestią jest przedstawienie siebie w kilku słowach. Powiedz uczestnikom, jak się nazywasz i dlaczego to właśnie Ty poprowadzisz to szkolenie, np.:

„Dzień dobry. Nazywam się Anna Abacka i będę prowadzić dla Państwa szkolenie z zakresu wykorzystania komputera i sieci Internet do samodzielnego rozwoju i nauki. Moje zainteresowania skupiają się wokół możliwości, jaki daje rozwój technologii do tego, aby móc się samodzielnie uczyć i rozwijać, niezależnie od miejsca, w którym mieszkamy i tego, jak wiele mamy środków finansowych do wykorzystania. Uważam, że wiedzę trzeba się dzielić i dlatego zdecydowałam się poprowadzić to szkolenie.”

W zależności od wcześniejszego doświadczenia odnieś się do swojego przygotowania do poprowadzenia szkolenia. Jeżeli prowadziłeś/ prowadziłaś szkolenia z tego zakresu tematycznego, zademonstruj swoją wiedzę na temat procesu nauki, doświadczeń innych uczestników szkoleń i powiedz, jak to wykorzystasz. Jeżeli nie masz doświadczenia szkoleniowego, odwołaj się doświadczeń z własnej nauki, poszukiwań, np.:

„Na co dzień pracuję z grupami takimi jak Państwa, dlatego wiem w jaki sposób wytłumaczyć kwestie związane z tematem szkolenia, które w tej chwili dla wielu z Was mogą wydawać się tajemnicze lub nawet trudne.”

Lub:

„Na co dzień sam / sama wykorzystuję możliwości, jakie daje nam Internet do rozwoju i nauki. Dzięki temu, w sposób efektywny i praktyczny będę mógł / mogła podzielić się z Państwem aktualną wiedzą i sprawdzonymi sposobami na łatwą pracę z tym narzędziem.”

Okaż, że zależy Ci na uczestnikach i rozumiesz ich ewentualne obawy, np.:

„Zapewne niektórzy z Państwa zastanawiają się, czy to szkolenie jest dla nich i czym się będziemy zajmować w czasie zajęć. Za chwilę opiszę, w jaki sposób będziemy pracować. Przedstawię program szkolenia, a także wyjaśnię Państwa wątpliwości i odpowiem na pojawiające się pytania. Zanim to nastąpi, proponuję abyśmy się poznali, co pozwoli nam na dalszą pracę.”

Przedstawienie się w taki sposób będzie dobrym wstępem do dalszej pracy.

Przekaż informację o projekcie

Po przedstawieniu się, wyświetlając odpowiedni slajd z prezentacji, powiedz:

Szkolenie jest realizowane w ramach projektu „e-Mocni: cyfrowe umiejętności, realne korzyści” i jest współfinansowane ze środków Unii Europejskiej (Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego) w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa. Projekt realizuje partnerstwo czterech organizacji: Fundacja Aktywizacja (partner wiodący), Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, Polski Związek Głuchych (Oddział Łódzki) i Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego”.

Jest to bardzo ważna informacja, gdyż w trakcie kontroli projektów dofinansowanych ze środków unijnych często okazuje się, że uczestnicy nie wiedzą, że biorą udział w projekcie finansowanym ze środków unijnych. Informację tę możesz powtórzyć też pod koniec szkolenia.

Zbuduj zaufanie i otwartość grupy

Istnieje wiele metod i ćwiczeń ułatwiających poznanie się. Jest ono niezbędne do budowania atmosfery zaufania i otwartości, potrzebnej do efektywnego uczenia się. W sytuacji niedługich sesji szkoleniowych wykorzystaj krótkie i sprawdzone ćwiczenia integrujące.

Możesz poprosić uczestników o przedstawienie się imieniem a następnie zaprosić ich do ćwiczenia lub poznanie imion wpleść w treść ćwiczeń. Zapisz je w swoich notatkach lub poproś uczestników o zapisanie imion na kartce i postawienie kartek w miejscu, w którym siedzą, w ten sposób będzie ci łatwiej się komunikować. Możesz też poprosić o zrobienie identyfikatorów (np. przygotuj i rozdaj kawałki taśmy malarskiej, na której uczestnicy napiszą swoje imię i będą mogli je przykleić w widocznym miejscu). Poniżej znajdują się przykładowe ćwiczenia, które możesz wykorzystać:

Szybki wywiad – poproś uczestników o stworzenie tabeli z pięcioma pytaniami. Pytania mają dotyczyć uczestników, np.: skąd jesteś, o czym marzysz, gdzie byłeś/byłaś na wakacjach, gdzie pracujesz itd. Poproś uczestników by jak najszybciej zebrali odpowiedzi na te pytania od innych osób w grupie. Każda osoba może udzielić odpowiedzi tylko na jedno pytanie. Po zakończeniu uczestnicy prezentują, czego się dowiedzieli o innych osobach.

Obraz siebie – rozdaj uczestnikom czyste kartki papieru i poproś o wpisanie drukowanymi literami swojego imienia, a następnie o narysowanie przedmiotu, który je charakteryzuje (uprzedź, że nie ma znaczenia jakość wykonania obrazka). Następnie poproś osoby, by

opowiedziały, co narysowały oraz w jaki sposób ten przedmiot je charakteryzuje. Po ćwiczeniu kartki można przykleić w widocznym miejscu w sali. Ćwiczenie to możesz również wykonać bez rysowania, prosząc o wybranie jakiegoś przedmiotu, który uczestnicy mają przy sobie lub znajduje się w sali.

Kuferek – ćwiczenie ma ten sam cel, co przedstawiony powyżej obraz siebie. Wymaga większego przygotowania, ale i bardziej zaciekawia uczestników. Przygotuj różne przedmioty w małym kuferku (więcej niż uczestników na sali, by mogli swobodnie wybierać) i postaw go na środku sali przed rozpoczęciem zajęć. W momencie rozpoczęcia otwórz kuferek, poproś o wybranie przedmiotu, a następnie przedstawienie się w kontekście dokonanego wyboru.

Jestem – przed szkoleniem przygotuj około 25 niedokończonych zdań, i zapisz je na małych kartkach: „marzę o...”, „pochodzę z...”, „moja mocna strona to...”, „lubię...”, „jestem dumny/ dumna z...”, itd. Kartki umieść w pudełku lub worku. Poproś uczestników o wylosowanie dwóch kartek, a następnie o rozwinięcie wylosowanych zdań.

Korzystając z różnych ćwiczeń integracyjnych, zapewnij takie warunki, które gwarantują bezpieczeństwo oraz poszanowanie granic wszystkich uczestniczących osób. Pozwól im mówić o sobie tyle, na ile są gotowi – ludzie otwierają się w różnym tempie. Wybierając ćwiczenia, weź pod uwagę, by wszyscy mogli w nich uczestniczyć (np. nie stosuj ćwiczeń polegających na aktywności ruchowej, gdy wśród uczestników są osoby z niepełnosprawnością fizyczną, która to wyklucza). Ważne jest również dostosowanie ćwiczenia do przestrzeni, jaką dysponujesz, jej wielkością, ustawieniem mebli itd. W grupie, która dopiero się poznaje nie stosuj ćwiczeń wymagających kontaktu fizycznego, np. trzymania się za ręce – dla wielu osób taka intymność wymaga dużego zaufania do drugiej osoby.

Cele szkolenia

Wiesz już o tym, że szkolenie powinno być poprzedzone diagnozą potrzeb, na podstawie której został opracowany jego program i dobrane metody pracy. Mimo to, kiedy uczestnicy przychodzą na szkolenie mają już pewne wyobrażenia o tym, jak będzie ono wyglądać, a także potrzeby i oczekiwania, dla których zdecydowali się w nim uczestniczyć. Po etapie poznania się uczestniczących w szkoleniu osób jest dobry moment, aby zająć się tymi kwestiami.

Zacznij od przedstawienia celu i planu spotkania szkoleniowego, aby wskazać zakres wiedzy i umiejętności, jakich uczestnicy będą się uczyć. Przygotuj plan wcześniej na wydrukowanych kartkach albo wypisz główne punkty na flipcharcie lub tablicy. Opisz krótko, zrozumiałym językiem, co kryje się pod poszczególnymi punktami, najlepiej wskazując na korzyści ważne dla grupy szkoleniowej np.:

„Szkolenie rozpoczniemy od poznania, czym różnią się zakupy przez Internet od zakupów tradycyjnych, dzięki czemu będą Państwo wiedzieć, jaką formę wybrać w konkretnej sytuacji. Następnie nauczą się Państwo, w jaki sposób takie zakupy robić, a także, na co zwracać uwagę – coś typu BHP, co pozwoli na bezpieczne zamawianie produktów. W trakcie szkolenia będziemy dyskutować, dzielić się doświadczeniem i pomysłami oraz wykonywać prace indywidualne przy komputerze. W ostatniej części poproszę Państwa o wypełnienie krótkiej ankiety, a następnie rozdram certyfikaty. Umiejętności, które zdobędziecie podczas tego szkolenia, pozwolą Wam robić zakupy często w sposób tańszy, szybszy i wymagający mniej wysiłku niż dotychczas”.

Następnie powiedz o organizacyjnej stronie szkolenia,

np. o planowanych przerwach, gdzie jest toaleta, o wymaganiach związanych z otrzymaniem certyfikatu, formalnościach itp. Jeżeli pojawią się dodatkowe pytania, odpowiedz na nie. Jeżeli nie, przejdź do zebrania potrzeb grupy. W zależności od potrzeb i dostępnego czasu możesz wykorzystać różne metody, np.:

Zapytać wprost o oczekiwania dotyczące szkolenia

– pozwoli Ci to szybko dowiedzieć się, jaki zakres wiedzy lub umiejętności jest ważny dla uczestników, na co zwrócić uwagę. Często na tym etapie szkolenia część osób ma trudność z wyrażeniem swoich potrzeb wprost, więc uzyskany obraz może być niepełny.

Poprosić, aby napisali swoje oczekiwania na kartkach samoprzylepnych – rozdaj uczestnikom kartki i poproś o wpisanie swoich oczekiwań, jedno na każdej kartce. Następnie zbierz je i przyklej na dużej kartce papieru, grupując w kategorie. Pozwoli Ci to zobaczyć, jakie potrzeby i zagadnienia są najważniejsze.

Balon – narysuj na dużej kartce lub tablicy balon lotniczy składający się z czaszy, kosza oraz worków z piaskiem. Rozdaj uczestnikom kartki samoprzylepne w trzech różnych kolorach i poproś, aby na osobnych kartkach wypisali: w jakim celu uczestniczą w szkoleniu; czego inni mogą się od nich nauczyć (jaki mają potencjał); czego się obawiają (czego nie chcą). Ustal wcześniej, jaki kolor odpowiada danemu pytaniu, co napisz w widocznym miejscu. Następnie zbierz kartki i przyklej je na narysowanym balonie w odpowiednich miejscach: cele w koszu; potencjał na czaszy – to, co może ponieść grupę do realizacji celu; obawy w workach z piaskiem – to co może hamować proces uczenia się. Taki balon możesz przykleić w widocznym miejscu i poprosić, aby autorzy kartek odklejali z niego obawy, jeżeli okażą się nieuzasadnione oraz cele, gdy zostaną spełnione. To dobry sposób na ewaluację Twojego szkolenia.

Na uzyskane odpowiedzi trzeba i warto zareagować. W odniesieniu do celów i programu wyjaśnij, co będzie zrealizowane. Jeżeli jakieś cele i potrzeby, które się pojawiły możesz włączyć do szkolenia, zrób to. Jeżeli te kwestie są zawarte w szczegółowej treści Twojego

szkolenia wskaż, kiedy się tym zajmiecie. Natomiast jeżeli pojawiają się potrzeby, których nie możesz włączyć, albo np. nie dotyczą szkolenia, powiedz o tym wprost i wyjaśnij dlaczego. Jeżeli chodzi o zagadnienia poruszane na innym szkoleniu w ramach projektu, wtedy udziel takiej wskazówki i zachęć do udziału.

W ramach metod pracy takich jak te z kartkami samoprzylepnymi otrzymasz też cenne informacje dotyczące emocji uczestników. Do nich też warto się odnieść. Jeżeli np. ktoś obawia się tego, że sobie nie poradzi, wskaż, że jesteś tutaj, aby pomóc. Jeżeli kwestie dotyczą zasad w relacjach międzyludzkich, powiedz, że ważna jest atmosfera bezpieczeństwa oraz zaufania i za chwilę zajmiecie się jej stworzeniem.

Kontrakt z grupą

Dla zbudowania atmosfery bezpieczeństwa i zaufania w grupie w szkoleniach wykorzystywana jest metoda kontraktu. Jest to **dobrowolna zgoda wszystkich uczestników szkolenia**, dotycząca przestrzegania zasad umożliwiających przeprowadzenie efektywnego szkolenia. Zasady mogą zostać wypracowane z uczestnikami na forum, w pracy w podgrupach lub możesz zaproponować własne zasady. **Najważniejsze jest, aby kontrakt został zaakceptowany przez wszystkie osoby biorące udział w szkoleniu.** Zasady powinny być sformułowane pozytywnie (tzn. nie opierają się o zakazy), w pierwszej osobie liczby pojedynczej lub mnogiej i muszą być realne do spełnienia.

NAJCZĘŚCIEJ USTALANE ZASADY KONTRAKTU:

- » **mówimy do siebie po imieniu, zwracamy się bezpośrednio do osób uczestniczących;**
- » **mówimy w swoim imieniu (komunikacja z poziomu „ja”);**
- » **zgłaszamy zakłócenia, niedogodności;**
 - » **wyciszamy telefony;**
 - » **jesteśmy punktualni;**
- » **zachowujemy tajemnicę grupy;**
- » **nie oceniamy – udzielamy konstruktywnej informacji zwrotnej.**

naukę innym osobom. Jeżeli z tą samą grupą będziesz spotykać się więcej niż raz, zachowaj kontrakt do kolejnego spotkania, na którym wystarczy go wywiesić i przypomnieć wypracowane wcześniej zasady pracy grupy.

TWOIM ZADANIEM JEST ZBUDOWANIE BEZPIECZNEJ ATMOSFERY, W KTÓREJ UCZESTNICY TWOJEGO SZKOLENIA NIE BĘDĄ OBAWIAĆ SIĘ DZIELIĆ SWOIM DOŚWIADCZENIEM, UJAWNIAĆ BRAKU WIEDZY ORAZ BĘDĄ CHĘTNI DO EKSPERYMENTOWANIA W WYKORZYSTANIU NOWYCH UMIEJĘTNOŚCI POMIMO MOŻLIWOŚCI NIEPOWODZENIA. DLATEGO ZADBAJ O POZNANIE GRUPY I OSWOJENIE SIĘ Z NOWĄ SYTUACJĄ, A TAKŻE USTAL ZASADY WSPÓŁPRACY I ICH PRZESTRZEGAJ.

Zapisać trzy najważniejsze kwestie wynikające z niniejszego rozdziału, które zastosujesz w swojej pracy trenera / trenerki w projekcie „e-Mocni”.

[illegible]

[illegible]

Michał



Magda



Skończyłaś?

Tak. To początek mamy za sobą. Teraz już tylko wejść na salę i poprowadzić...

Yhy. Właśnie zastanawiałem się, co zrobić, gdy uczestnicy nie będą chcieli być aktywni. Albo ktoś będzie cały czas gadał.

Słyszałam o różnych technikach. Pewnie zaraz się dowiemy. Mnie interesuje, jak dobrze przekazać informację na temat ćwiczeń, które mam w scenariuszu.

To co, czytamy?

GDY PROWADZISZ SZKOLENIE

Jak odpowiadać na potrzeby uczestników

Kiedy uczestnicy przełamali początkową nieufność, lęki i zaangażowali się w działania, zadaniem trenera / trenerki jest dbałość o efektywne przekazanie im wiedzy, ćwiczenie ich umiejętności, a także dbałość o dynamikę i zaangażowanie w grupie. Możesz spokojnie pozwolić sobie na żarty, ciekawe rozwiązania i dygresje (z umiarem). Zadbaj, aby uczestnicy czuli się swobodnie, zadawali pytania, doceniaj ich aktywność. Dobrym pomysłem jest, by na zakończenie modułu kilka osób powiedziało gdzie lub jak wykorzysta w przyszłości nowe umiejętności. Możesz odwołać się do rundy początkowej i powiedzieć: „Panie Krzysztofie, i teraz już pan umie zamówić wymarzoną wycieczkę!”. Pilnuj oczywiście, by każda aktywność zbliżała grupę do ostatecznego celu, ale obserwuj, czy Twoje zajęcia nie są monotonne i żmudne. Dokładny przebieg szkolenia jest opisany w scenariuszu (w którym zadbano o różnorodność form, o czas trwania i intensywność poszczególnych aktywności). Ale może akurat w tej grupie to nie zadziała? Może zamiast kolejnego przykładu i szperania w Internecie, zrobisz jakiś konkurs w podgrupach, aby zdynamizować zajęcia?

Na tym etapie szkolenia uczestnicy bardzo potrzebują:

- » stałego kontaktu z prowadzącym/ prowadzącą;
- » możliwość dyskusji i zadawania pytań,
- » a przede wszystkim wyraźnego przechodzenia przez poszczególne etapy zbliżające do celu głównego szkolenia.

Równie istotna jest potrzeba otrzymania informacji zwrotnej (nie oceny!) o postępach, możliwościach zmiany, rozwiązaniach, motywacji.

Bezpieczną formą udzielania informacji zwrotnej jest zwrócenie uwagi na:

1. Dotychczasowy postęp – jaki widzisz potencjał u danej osoby, co konkretnie zrobiła dobrze.

2. Zachowanie lub sytuację do zmiany i uzasadnienie – co hamuje rozwój, dlaczego warto zmieniać, co się stanie, jeśli tego się nie zrobi. W niektórych sytuacjach możesz zapytać, co do tej pory uczestnik/ uczestniczka próbował/ próbowała, by zmienić sytuację. Bardzo zwracaj uwagę na to, by nie oceniać osoby, ale mówić o technicznym aspekcie sprawy.

3. Rozwiązanie – zaproponuj, w jaki sposób dana osoba może zmienić sytuację, rozwiązać kłopot. Pokaż rozwiązanie krok po kroku.

4. Wzmocnienie – podziękuj za pytanie, pociesz, że teraz powinno być w porządku.

Przed, w trakcie i po udzieleniu informacji zwrotnej zadawaj pytania – powinieneś/ powinnaś upewnić się, że uczestnik/uczestniczka potrzebuje Twojej pomocy, że zrozumieli co mówisz i że możesz iść dalej z programem.

– Pani Stanisławo, widzę, że ma Pani kłopot?

– Aaaa... Bo tu mi się nie otwiera...

– Proszę pokazać, jak Pani to robi. Ooo, dobrze, właśnie tu trzeba kliknąć. Teraz, nie ten wykrzyknik, bo on prowadzi do podstrony opisującej problemy, tylko trzeba kliknąć gwiazdkę, bo wejdzie Pani w podstronę z promocjami. Ooo, właśnie, bardzo dobrze, zapamięta Pani?

– Tak, dziękuję bardzo.

Jak pracować z grupą

To, co będzie sprzyjać porozumieniu i dobrej komunikacji z uczestnikami/ uczestniczkami Twoich szkoleń – to aktywne słuchanie. Najprościej mówiąc, jest to taki rodzaj komunikacji, w której możesz dać odczuć drugiej osobie lub grupie, że jej słuchasz, okazać szacunek, ale także ustrzec się przed problemami,

Pamiętaj!

**ZWRACAJĄC UWAGĘ NA POSTĘPY UCZESTNIKÓW/
UCZESTNICZEK WKRAČASZ W OBSZAR ICH OSOBISTYCH
WARTOŚCI! DBAJ O ODPOWIEDNIĄ FORMĘ SVOJEJ
WYPOWIEDZI – MA ONA SŁUŻYĆ ICH ROZWOJOWI!**

jakie często pojawiają się w komunikacji – przed błędnym zrozumieniem tego, co ktoś powiedział. Podstawowe techniki, które możesz wykorzystać to:

Parafrazowanie – polega na powtórzeniu własnymi słowami, tego co zrozumiałeś/ zrozumiałaś z wypowiedzi uczestnika/ uczestniczki. Stosując ją, odnoś się do myśli i faktów z wypowiedzi rozmówcy, a nie własnych interpretacji. Parafraza jest podstawową techniką komunikacyjną i pozwala Ci na:

- » skupienie uwagi na temacie rozmowy,
- » weryfikację, czy dobrze zrozumiałeś/ zrozumiałaś to, co uczestnik/ uczestniczka powiedział/ powiedziała,
- » okazanie uwagi, utrzymanie kontaktu i tworzenie atmosfery bezpieczeństwa,
- » uczynienie wypowiedzi zrozumiałej dla innych członków grupy.

Przykłady:

„Z tego, co Pani powiedziała, rozumiem, że chciałaby Pani jeszcze raz przećwiczyć logowanie się na tej stronie”
„Czy dobrze rozumiem, że uważa Pan, iż płatności internetowe są niebezpieczne?”
„Rozumiem, że pyta Pani o możliwość rozmowy po zajęciach”.

Klaryfikowanie – polega na dopytaniu uczestnika/ uczestniczki o szczegóły tego, co mówi, zachęceniu do rozwinięcia i uszczegółowienia wypowiedzi. W tym celu stosuje się głównie pytania otwarte, czyli takie, na które nie można odpowiedzieć „tak”, „nie” lub „nie wiem”. Możesz też wcześniej sparafrazować wypowiedź uczestnika/ uczestniczki. Klaryfikacja pozwala na:

- » lepsze zrozumienie wypowiedzi,
- » zdobycie większej ilości informacji,
- » ułatwienie uczestnikom/ uczestniczkom spojrzenie na to, co mówią w szerszy sposób.

Przykłady:

„W jaki sposób korzysta Pan z komputera?”
„Proszę mi powiedzieć, co sprawia Pani największą trudność w tym ćwiczeniu?”
„Co Pan ma myśli mówiąc, że nigdy się Pan tego nie nauczył?”

Odzwierciedlanie – polega na opisanu słowami emocji i uczuć uczestników/ uczestniczek w neutralny sposób. Czasami również na dostosowaniu tonu głosu czy pozycji do osoby, z którą rozmawiasz. Dzięki temu:

- » możesz okazać, że rozumiesz co uczestnicy odczuwają,

- » sprawdzić, czy Twoja interpretacja tych uczuć jest słuszna,
- » ułatwić uczestnikom/ uczestniczkom zrozumienie, co przeżywają wewnątrz siebie.

Przykład:

„Widzę, że Pani jest zestresowana, gdy wykonuje ćwiczenia sama, czy tak?”
„Wydaje się Pan smutny, co się stało?”
„Słyszę żal w Pani głosie, czy tak?”

Dowartościowanie – polega na wyrażeniu uznania dla wysiłków i działań uczestników/-czek, okazaniu wprost, że ich/je dostrzegasz. Pozwoli Ci to na:

- » okazaniu uczestnikom/ uczestniczkom, że są dla Ciebie ważni,
- » docenieniu ich pracy, działań i aktywności.

Przykład:

„Doceniam, że jesteście Państwo punktualnie. To dla mnie bardzo ważne”
„Dziękuję za Wasze duże zaangażowanie podczas tego ćwiczenia”
„Widzę, że to zagadnienie jest dla Państwa bardzo ważne. Postaram się poświęcić mu więcej czasu”

Podsumowanie – polega na przedstawieniu i uporządkowaniu głównych wątków, myśli i odczuć, które pojawiły się w rozmowie. Dobrze byś stosował/ stosowała je po zakończeniu jakiegoś etapu w szkoleniu np. ćwiczenia lub dyskusji oraz na koniec spotkania. Dzięki temu możesz:

- » zebrać i potwierdzić pojawiające się fakty i myśli,
- » powiązać i uporządkować najważniejsze wątki,
- » pokazać postępy w procesie uczenia się,
- » upewnić się czy wszystko zostało omówione i zrobić przestrzeń do dalszej rozmowy lub ćwiczeń.

Przykład:

„To, co dotąd Pan powiedział na temat pojawiających się trudności, można podsumować w następujących punktach”
„Najważniejsze informacje, które chciałem przekazać podczas tej krótkiej prezentacji to...”
„Proszę zobaczyć. Pracujemy tutaj dopiero 2 godziny, a Państwo już potrafili samodzielnie wykonać następujące rzeczy...”

Niezależnie od szkolenia oraz metod jakimi będziesz pracować w danym momencie ważne jest, abyś zadbał/ zadbała o zaangażowanie uczestników/ uczestniczek, przestrzeń do wypowiadania się, a to, co mówią było zrozumiałe dla Ciebie i innych. **Zdarza się, że wielu uczestników chce wyrazić swoją opinie na jakiś temat i zaczyna mówić jednocześnie, w wyniku czego trudno śledzić i zrozumieć poszczególne wątki, wtedy:**

- » przejmij inicjatywę i poproś grupę o „zatrzymanie się” na chwilę;
- » jeżeli ustaliliście w kontrakcie zasadę, aby wypowiadać się pojedynczo – przypomnij ją;
- » zapytaj, kto chciałby zabrać głos na poruszany temat;
- » udzielaj po kolei głosu osobom chętnym;
- » na końcu podsumuj główne zagadnienia i zapytaj, czy ktoś jeszcze chciałby coś dodać.

Z różnych powodów, aktywność niektórych uczestników/ uczestniczek może być niska i nie zabierają

„Pani Maria powiedziała o tym, do czego wykorzystuje smartfona na co dzień. Ciekawe, jak mają inne osoby. Kto z Państwa mógłby się podzielić swoim doświadczeniem?”

Czasami też warto po prostu poprosić o to, by wypowiedzieli się wszyscy po kolei. W sytuacji gdy wypowiedzi uczestników/ uczestniczek są zbyt ogólne albo to, co powiedzieli/powiedziały może zostać zrozumiane na więcej niż jeden sposób, postaraj się pomóc skonkretyzować wypowiedź:

„Co Pan ma na myśli mówiąc, że takie rozwiązanie nie jest dla Pana?”

„Proszę rozwinąć to, co Pani powiedziała”;

„Proszę podać przykład tego, o czym Pan mówi”.

Dyskusja, czy też zwykła rozmowa z uczestnikiem/ uczestniczką jest formą aktywizowania i stanowi ważną kwestię w procesie uczenia się osób dorosłych. Ponieważ doświadczenie stanowi jeden z kluczowych elementów tego procesu, staraj się, aby jak najczęściej się do niego odnosić. Możesz wykorzystać przykłady z życia uczestników/uczestniczek lub swoje własne (ważne by były one zrozumiałe i bliskie uczestnikom/ uczestniczkom). Na końcu podsumuj wnioski.

Pamiętaj!

- 1. PYTAJ O DOŚWIADCZENIA.**
- 2. NIE MA ZŁYCH I DOBRYCH ODPOWIEDZI.**
- 3. ZADBAJ O WZAJEMNY SZACUNEK.**
- 4. DAJ RÓWNĄ SZANSĘ WYPOWIEDZI I AKTYWNOŚCI WSZYSTKIM UCZESTNIKOM/ UCZESTNICZKOM.**

głosu lub unikają udziału w ćwiczeniach, bo np. są nieśmiali/nieśmiałe, nie lubią się wypowiadać, nie wierzą w siebie, rozmowa została zdominowana przez kilka osób. **Postaraj się ich włączyć, uznając jednak prawo do odmowy**, mówiąc np.:

„Panie Antoni, pan jeszcze nie wypowiedział się na ten temat, jaka jest Pana opinia na temat nauki przez Internet?”;

„Pani Anno, widziałam, że potrafi Pani samodzielnie włączyć przeglądarkę internetową. Czy może Pani przypomnieć grupie, w jaki sposób to zrobić?”.

Takie interwencje pozwolą Ci na równoważenie aktywności poszczególnych uczestników/ uczestniczek, różnicowanie zdań i opinii, a także danie szansy na wypowiedzenie się wszystkim osobom. Kierując pytanie do całej grupy, możesz zapytać np.:

„Usłyszeliśmy kilka argumentów za tym, by nie korzystać z karty bankowej do płatności w Internecie, kto z Państwa ma inną opinię na ten temat?”;

Jak wynika z przytoczonych przykładów, w prowadzeniu grupy ważną część aktywności trenera/ trenerki zajmuje zadawanie pytań. To, na co warto zwrócić uwagę, to **niezadawanie** pytań sugerujących. Są to takie pytania, które zawierają oczekiwaną odpowiedź zgodną z założoną hipotezą, np.:

~~„Wszyscy się Państwo zgodzicie, że wykorzystanie komputera do załatwienia spraw w urzędzie to dobry pomysł, prawda?”;~~

~~„Pewnie Pani wie, że w Internecie można znaleźć lepszą ofertę wycieczki wakacyjnej niż w zwykłym biurze, tak?”.~~

Twoim zadaniem jest dowiedzenie się, co uczestnicy myślą i wiedzą oraz w jaki sposób łączą ze sobą te informacje, co z tego wynika w kontekście pracy nad konkretnym zagadnieniem szkoleniowym. Mając bazę

w postaci faktów, możesz dobrać argumentację do przedstawienia innego punktu widzenia lub szerszego obrazu sprawy, albo też uzupełnić brakującą wiedzę poprzez użycie adekwatnych metod. Stosuj pytania:

Zamknięte – gdy chcesz uzyskać precyzyjne informacje. To takie pytania, na które może paść odpowiedź „tak”, „nie”, „nie wiem” lub jedna ze wskazanych w pytaniu.

„Czy wie Pan, jak włączyć przeglądarkę stron internetowych?”

„Woli Pani to zadanie wykonać samodzielnie, czy Pani pomóc?”

Otwarte – gdy chcesz uzyskać rozbudowaną wypowiedź na jakiś temat, stworzyć możliwość do uzyskania nowych informacji lub pobudzić kreatywność.

Pytania o fakty – Kto? Jak? Co? Gdzie? Kiedy? I co było dalej? itp.

„Proszę mi powiedzieć, jakie kroki po kolei Pan wykonał, by zrealizować to ćwiczenie?”

„Który przycisk Pani nacisnęła na tej stronie?”

Pytania o przyczyny – Dlaczego? W jakim celu? Czemu nie? itp.

„W jakim celu potrzebna jest Pani wiedza na ten temat?”

„Dlaczego nie chce Pan spróbować zrobić tego samodzielnie?”

Jeżeli odpowiedź będzie nieprecyzyjna np.:

„A, bo znowu coś pomieszam...”, dopytaj o fakty np.:

„Z którą czynnością ma Pan problem?”

Do **pobudzenia kreatywności uczestników/uczestniczek** możesz wykorzystać np.:

Pytania o cud (miracle question) – umożliwiają uwolnienie się od uwarunkowań aktualnej sytuacji i przynoszą często ciekawe wnioski.

„Proszę sobie wyobrazić, że obudzili się Państwo dziś rano i okazało się, że jesteście odpowiedzialni za stworzenie e-usługi lokalnej w Waszej gminie, czyli takiej, z której można skorzystać za pomocą komputera lub telefonu. Proszę powiedzieć, jaka to by była usługa?”

Pytania kartezyjskie – pozwalają pogłębić rozumienie podejmowanych decyzji i zobaczyć szerszy obraz sytuacji lub rozumienia danego zagadnienia przez uczestnika/uczestniczkę. Możesz korzystać z nich osobno lub wykorzystać wszystkie na raz jako formę ćwiczenia.

a) Co się **stanie**, jeżeli **będzie** Pani korzystać z bankowości internetowej?

b) Co się **stanie**, jeżeli **nie będzie** Pani korzystać z bankowości internetowej?

c) Co się **nie stanie**, jeżeli **będzie** Pani korzystać z bankowości internetowej?

d) Co się **nie stanie**, jeżeli **nie będzie** Pani korzystać z bankowości internetowej?

Jakim językiem się posługiwać

Prowadząc szkolenia w ramach projektu „e-Mocni”, będziesz rozwijać kompetencje cyfrowe u osób, które są wykluczone cyfrowo lub takim wykluczeniem zagrożone. Wiąże się to z potrzebą dostosowania języka, jakim będziesz się posługiwał/posługiwała w trakcie prowadzonych zajęć. Aby to, co mówisz było zrozumiałe i pozwalało w sposób efektywny wprowadzić uczestników Twoich szkoleń w świat cyfrowych technologii:

Unikaj specjalistycznego języka – dostosuj język do wiedzy i umiejętności szkolonych osób. Wprowadzaj tylko podstawowe pojęcia, niezbędne do zrozumienia tego, czego nauczysz (np. dla podstawowej obsługi komputera: kursor, kliknięcie, plik, folder, ikona, okno, pulpit, logowanie, adres e-mail, adres internetowy). Pamiętaj, że uczysz nie tylko nowych umiejętności związanych z korzystaniem z nowych technologii, ale także języka, który o nich opowiada, pozwala zrozumieć oraz komunikować się z innymi. Dlatego nowe pojęcia wprowadzaj stopniowo i sprawdzaj co jakiś czas ich rozumienie przez uczestników.

Stosuj metafory i porównania – pomogą Ci one w tłumaczeniu tego co chcesz nauczyć, na rzeczy już znane i bliskie uczestnikom, a tym samym dla nich zrozumiałe. Jako punkty odniesienia możesz wykorzystać ich życiowe doświadczenia, to co robili lub z czego korzystali już wcześniej, np. „korzystanie z klawiatury to jak używanie maszyny do pisania”, „komputer włącza się przyciskiem oznaczonym symbolem, jaki znacie Państwo z pilota do telewizora lub radia”, „foldery są jak pudełka, a pliki, jak kartki lub zeszyty, które można w nich umieścić” itd.

Prezentuj interdyscyplinarność – pokaż, jak zacierają się granice pomiędzy byciem online a offline, a także między urządzeniami mobilnymi i stacjonarnymi. Do pisania i edycji tekstu lub do korzystania ze słownika i tłumaczenia można wykorzystać darmowe programy online – zaprezentuj to. Zwróć uwagę na możliwości wykorzystania urządzeń mobilnych np. smartfonów w codziennym życiu, a także ich podobieństwo do komputerów stacjonarnych. Możesz np. pokazać jak przegrać zdjęcia z telefonu na komputer, przypomnieć lub wprowadzić wiedzę na temat folderów i plików, albo zaprezentować jak szybko sprawdzić rozkład jazdy autobusów w telefonie.

Grupy, w których będziesz prowadził/ prowadziła zajęcia nie będą jednorodne ze względu na wiek czy grupę

społeczno-zawodową. Dlatego korzystaj z różnych przykładów, metafor, wskazuj możliwe zastosowanie tego, co uczysz – dostosowując to do potrzeb uczestników szkolenia. Zwróć uwagę na to, aby sposób mówienia oraz język, jakiego używasz nie były wykluczające dla nikogo z osób biorących udział w szkoleniu. Pamiętaj:

- » zwracaj się zarówno do uczestniczek, jak i uczestników;
- » używaj form żeńskich oraz męskich;
- » nie używaj stereotypów związanych płcią, wiekiem, wykształceniem, niepełnosprawnością, wyznaniem, statusem materialnym czy miejscem pochodzenia;
- » używaj słownictwa zrozumiałego dla wszystkich uczestników i uczestniczek;
- » zadbaj o to, by powyższych zasad przestrzegały również wszystkie osoby biorące udział w szkoleniu.

Jak przekazywać wiedzę

To, co będziesz robić podczas swoich szkoleń można nazwać „zarządzaniem procesem uczenia się”. Składają się na niego sekwencje różnych aktywności, które będą wykonywały osoby uczestniczące w szkoleniu (np. ćwiczenia, uczestnictwo w dyskusji itp.), ale i Ty sam/sama (np. prezentacje, moderowanie itp.). Do sprawnego „zarządzania” potrzebne są dwie ważne umiejętności: podawanie instrukcji, jak dana aktywność szkoleniowa ma być wykonana i monitorowanie efektów uczenia się.

Pierwsza z nich – podawania instrukcji; jest kilka zasad, które pomogą Ci w sprawny sposób pokierować pracą grupy, a samym uczestnikom/ uczestniczkom ułatwią uczenie się.

Powiedz, **jaki jest cel ćwiczenia** – przedstaw dokładnie, jaki ma być efekt danego ćwiczenia np.:

Wykonacie Państwo teraz ćwiczenie, w którym każdy z Was założy skrzynkę pocztową i po jego zakończeniu będzie miał własny adres e-mail.

Powiedz, **jaki jest sens ćwiczenia** – przedstaw jak dane ćwiczenie ma się do tematu szkolenia. Może być tak, że niektórym uczestnikom trudno będzie go dostrzec samemu. Zwłaszcza gdy na pierwszy rzut oka, niewiele ma wspólnego z tematem szkolenia (np. grupowe wyszukiwanie informacji w gazecie, kiedy szkolenie dotyczy poszukiwania ofert pracy w Internecie).

Adresy e-mail potrzebne nam są między innymi do tego, żeby móc dokonywać zakupów w Internecie Bez aktywnego adresu mailowego albo nam się nie uda nic

kupić, albo będziemy mieli bardzo ograniczone możliwości korzystania ze sklepów internetowych.

Powiedz, **jak będzie zorganizowana praca** – gdzie będzie się odbywać, jakie materiały będą potrzebne, czy praca będzie wykonywana samodzielnie czy np. w podgrupach. Jeżeli praca wymaga doboru w pary lub grupy, jest to moment, w którym należy to zrobić. Poproś uczestników o dobranie się samodzielnie lub np. poproś o odliczenie do takiej liczby osób, ile ma być podgrup (możesz też przygotować np. cukierki o określonych kolorach albo karteczki w tylu kolorach, ile osób ma być w grupie, wrzucić do worka i pozwolić wylosować uczestnikom – unikniesz wtedy pracy grup lub par złożonych z tych samych osób).

Za chwilę poproszę Państwa o włączenie komputerów i otworzenie przeglądarki internetowej. Każdy z Was będzie wykonywał czynności, o których powiem – samodzielnie. Zanim powiem dokładnie co trzeba zrobić, proszę zająć swoje miejsca.

Lub

Będziemy pracować w czterech grupach. Proszę odliczyć kolejno do czterech. Teraz dobieramy się w grupy. Jedynek z jedynekami, dwójki z dwójkami... itd.

Podaj instrukcję, jak ćwiczenie ma być wykonane – to czas na wskazanie, co uczestnicy mają zrobić. To, co powiesz musi być zrozumiałe dla wszystkich osób uczestniczących. Zadbaj o to, by nie było żadnych wątpliwości:

Teraz będę prezentować poszczególne kroki, które chciałbym, żeby Państwo wykonywali razem ze mną. Wszystko będzie widać na ekranie projekcyjnym. Jeżeli ktoś z Państwa nie będzie wiedział, jak coś wykonać albo „zgubi się”, proszę od razu sygnalizować. W takiej sytuacji podejść i pomóc.

Lub

Każda grupa otrzyma za chwilę kartkę, na której znajdują się wypisane różne zagrożenia związane z poruszaniem się po stronach internetowych. Waszym zadaniem jest przedyskutowanie każdego z nich oraz wymyślenie sposobów, jak się przed nimi ustrzec. Następnie jedna osoba z każdej grupy przedstawi wyniki na forum. Efekty pracy proszę zapisać na kartce, będzie wam potrzebna do zaprezentowania Waszych pomysłów pozostałym grupom.

Podaj czas na realizację – uczestnicy muszą wiedzieć, w jakim czasie mają wykonać dane zadanie. Jeżeli przebieg ćwiczenia zależy od Ciebie, jak w wypadku zakładania konta e-mail, powiedz orientacyjnie.

Taka praca zajmie nam ok. 30 minut.

lub

„Na dyskusję oraz wypracowanie wniosków macie 15 minut. Pamiętajcie, że to niewiele i kontrolujcie czas. 5 minut przed końcem przypomnę Wam o tym. Następnie przejdziemy do prezentacji.”

Zapytaj również, czy są jakieś dodatkowe pytania – upewnij się, że wszyscy wiedzą, co i jak mają zrobić. Jeżeli jest jakaś niepewność, od razu ją wyjaśnij.

Druga umiejętność – monitorowanie postępów uczenia się; jest ważna, byś wiedział/ wiedziała czy zbliżasz się do realizacji celu szkolenia i czy nie trzeba podjąć jakichś interwencji, czegoś zmienić lub wesprzeć poszczególnych uczestników. Często wykorzystywane są do tego testy wiedzy, które znane są Ci zapewne np. ze szkoły. Ta forma jednak jest trudna do stosowania w tak krótkich formach szkoleniowych, jest też niezbyt lubiana przez uczestników, a także pozwala zobaczyć wyniki dopiero dłuższych etapów uczenia się. Do swojej pracy możesz wykorzystać **następujące sposoby**:

Ćwiczenia grupowe lub indywidualne – podaj jakiś problem (np. założmy, że chcą Państwo złożyć wniosek

Możesz też wykorzystać elementy zabawy np. poprosić, żeby na zadane pytanie podnosili flamastry oznaczające: niebieskie – nie potrafię, czerwone – trochę umiem, zielone – świetnie sobie z tym radzę. Innym sposobem jest narysowanie np. skali na flipcharcie i poproszenie, aby każdy zaznaczył, jak ocenia swoją wiedzę albo radzi sobie z danym tematem.

Istotna jest też Twoja uważność i nieustająca obserwacja tego, jak radzą sobie uczestnicy podczas szkolenia. Z czym mają problemy, o co pytają, jak wykonują poszczególne zadania. Również w czasie przerw, po lub przed szkoleniem często rozmawiają, dopytują o coś. To wszystko są cenne informacje, które mogą Ci pomóc w odpowiedzeniu sobie na pytanie, czy wszystko idzie zgodnie z planem, czy uczestnicy rozwijają się w założonym kierunku, jakie mają podejście do tematu. Połączenie uważnej obserwacji z opisanymi wyżej metodami pozwoli Ci na skuteczne monitorowanie postępów uczenia się oraz wprowadzania ewentualnych zmian na podstawie realnych potrzeb uczestników.

Pamiętaj!

PRZYJMIJ POSTAWĘ WSPIERAJĄCĄ W STOSUNKU DO UCZESTNIKÓW SZKOLENIA, ZADBAJ O INTERAKCJE ORAZ ROZWÓJ WSZYSTKICH OSÓB. OCENIAJ NIE ICH, ALE TO W JAKIM MIEJSCU SIĘ ZNAJDUJĄ NA DRODZE ZMIANY. ODPOWIEDZ NA PYTANIE: CZY COŚ UTRUDNIA OSIĄGNIĘCIE EDUKACYJNEGO CELU SZKOLENIA? JEŻELI TAK, ZASTANÓW SIĘ CO TRZEBA ZMIEŃCĆ, POWTÓRZYĆ, DODAĆ, WYTŁUMACZYĆ, BY DOJŚĆ DO ZAŁOŻONEGO POZIOMU WIEDZY, POSTAW I UMIEJĘTNOŚCI. NASTĘPNIE WYKONAJ TO W RAMACH PROWADZONEGO SZKOLENIA.

o dowód osobisty przez Internet) albo przykład z życia uczestników związany z tematyką szkolenia i poproś o jego rozwiązanie. Możesz określić limit czasu, jako dodatkowe wyzwanie. Ćwiczenia mogą być rozwiązywane przez grupę albo indywidualnie. Może to być realna praca lub tylko opowieść, co zrobić w poszczególnych krokach.

Zabawa w pytania – pytaj uczestników o kwestie dotyczące przedmiotu szkolenia, zobaczysz ile wiedzą w danym momencie, jak rozumieją to, czego się uczą. Możesz przygotować pytania na kartkach, pozwolić wylosować każdemu po jednej i poprosić, by szybko odpowiedzieli albo zadawać pytania bezpośrednio.

Samooceń – to nie tylko ważna informacja o tym, ile uczestnicy się nauczyli, ale też jak postrzegają swój rozwój. Mogą np. nie dostrzegać postępów, tego, jak wiele potrafią, ale też, w drugą stronę, przeceniać swoje możliwości. Zadaj pytania wprost, kto coś potrafi zrobić i poproś o podniesienie ręki – to najszybsza metoda.

Jak sobie radzić z trudnościami?

W trakcie szkolenia, ludzie poznają nową wiedzę, znajdują się wśród nowych osób, muszą odstąpić swoją niewiedzę, mają też różne doświadczenia. Interakcje między ludźmi, konfrontacja z samym sobą często mogą prowadzić do zachowań, które mogą Ci utrudniać realizację celu edukacyjnego szkolenia. Warto wtedy przyjąć założenie, że ludzie nie robią tego celowo, by „rozwalić szkolenie”. W czasie procesu zmiany, jakim jest uczenie się, część osób musi porzucić swoje przekonania i czasem chce obronić swoje stanowisko, ochronić się przed oceną innych. Niekiedy fragment treści szkolenia jest niezrozumiały, ćwiczenie wydaje się nieadekwatne albo wypowiedź którejś z osób wzbudza niezgodę. W takich sytuacjach uczestnicy tracą poczucie sensu i celowości szkolenia. W większości przypadków to, a nie intencja, by zakłócić szkolenie czy stworzyć konflikt, jest źródłem trudnych zachowań.

Gdy doświadczysz takich zachowań ze strony osób uczestniczących, to spróbuj oddzielić człowieka od problemu, emocje od meritum sprawy, koncentruj się na zachowaniach i rozwiązaniach. Reagowanie zacznij od delikatnego zwrócenia uwagi – bo może to Tobie przeszkadza coś w zachowaniu danej osoby, jest to trudność dla Ciebie, nie musi zaszkodzić ogólnemu celowi szkolenia.

Przedstawione poniżej rozwiązanie pozwoli Ci nabrać wprawy i siły w radzeniu sobie z trudnościami w czasie szkolenia. Pamiętaj, aby stopniować swoją interwencję. Wykonaj opisany poniżej krok i poczekaj na reakcję. Dopiero jeżeli nie przyniesie pożądanego skutku, przechodź do następnego:

1. Spróbuj zrozumieć, dlaczego coś Ci przeszkadza (spóźnienie, komentarz, zachowanie) – jakie odczuwasz emocje z tym związane, jak to według Ciebie wpływa na proces uczenia? Jeśli uznasz, że to jednak nie zakłóca Twojego szkolenia, możesz zażartować, wypowiedzieć „edukacyjny” komentarz do całej grupy. Np. „Uff, myślałam, że Pani ucieka z zajęć. Cieszę się, że Pani wróciła”.
2. Po pierwsze, zdiagnozuj sytuację: **Opisz co widzisz i dopytaj o znaczenie**, np. „Widzę, że jest Pan na innej stronie niż ta, którą analizujemy” (możesz tu zawiesić głos, czekając na odpowiedź lub dopytać) „Co się stało?”, „Czy to jest dla Pana teraz ważne?”, „Proszę mi opowiedzieć, o co chodzi”. Drugi rodzaj interwencji polega na parafrazie wypowiedzi uczestnika i prośbie o doprecyzowanie. Np. „Rozumiem, że sprawdzenie godziny odjazdu autobusu jest dla Pana ważne, mogę jakoś pomóc?”, „Teraz jest dla mnie jasne, że spieszy się Pani do domu, porozmawiajmy o rozwiązaniach”.
3. Drugim krokiem jest **udzielenie informacji zwrotnej**. Stosuj ją, kiedy pierwszy krok nie działa lub sytuacja wymaga tego, byś określił/ określiła swoje stanowisko. „Panie Krzysztofie, kiedy Pan przegląda stronę z rozkładem jazdy autobusów, nie ćwiczy Pan tego, co my i będzie Panu trudno nadążyć. Prosiłabym o powrót na naszą stronę”; „Pani Hanno, dzisiaj po raz trzeci spóźniła się Pani na zajęcia. Jest mi trudno potem tłumaczyć raz jeszcze coś, co reszta grupy już wie. Proszę o punktualne przybycie następnym razem. Może spróbuje Pani się teraz przyjrzeć, jak pracuje Andrzej, w razie potrzeby wyjaśnię niezrozumiałe kwestie”. Na tym etapie ludzie przeważnie chętnie współpracują.
4. W trzecim kroku przechodzisz do wyrażenia **swojego stanowiska i poczucia odpowiedzialności**/ odwołujesz się do kontraktu. Taki sposób interwencji jest potrzebny, kiedy sama umowa między osobami szkolonymi nie wystarcza, gdy interesy uczestnika i Twoje okazują się rozbieżne.

Przykładowo mówisz: „Zgodziliśmy się w kontrakcie, w punkcie 3. na aktywny udział, w tej chwili Pan się do tego nie stosuje. Proszę wrócić na naszą stronę”. „Na moich zajęciach nie zgadzam się na ataki wymierzone w innych uczestników, proszę o szacunek dla innych pani Mario”. Innym rodzajem interwencji na tym poziomie jest zwrócenie się do grupy (przy czym, nie chodzi o szukanie sprzymierzeńców) i sprawdzenie, czy sytuacja również im przeszkadza i jeśli tak, to co w związku z tym postanawiają.

5. W czwartym kroku (tylko, jeżeli nic innego nie skutkuje) odwołujesz się do zapisów formalnych i ustaleń z organizatorem. Nie rekomenduje się usuwania z sali uczestnika/ uczestniczki – w końcu to też jego/ jej odpowiedzialność, w jaki sposób się uczy. To, co Ty możesz zrobić, to zadbać o innych i kontynuować szkolenie.

Istnieje jeszcze tzw. „master level” – tzn. nic nie robisz i nie reagujesz, robisz swoje – realizujesz scenariusz szkolenia. Korzystaj z tego rozwiązania tylko wtedy, gdy żadne inne nie działa. Musisz zaufać, że sytuacja mimo wszystko jakoś się ułoży. Poprzednie rozwiązania mają tę zaletę, że pozwalają też ludziom się uczyć, rozwijać, rozumieć sytuację (łącznie z Tobą).

Pamiętaj, że podane przykłady są niedoskonałe i nie stanowią „procedury postępowania z trudnymi zachowaniami”. Każdy ma określone nawyki, zachowania, język. Przed szkoleniem przemyśl, jaki styl reagowania jest Tobie najbliższy oraz jak możesz zadbać o realizację celów edukacyjnych. Poniżej kilka przykładów zachowań, które mogą sprawić Ci trudność oraz propozycje interwencji, które możesz zastosować:

- » „Po to przyszłam na szkolenie, żeby mnie Pani tu wszystkiego nauczyła!” – to tzw. mit nauczania się perfekcyjnego, uczestnik/ uczestniczka oczekuje, że bez własnej pracy wszystkiego się nauczy. Przykładowa ingerencja: „Rozumiem, że chciałaby Pani wszystko umieć. Zrobię wszystko, żeby Pani nauczyła się otwierać konto bankowe online i wykonywać podstawowe operacje. Więcej w dwie godziny niestety nie zrobię. Po zajęciach mogę Pani zaproponować dodatkowe ćwiczenia”.
- » „Pan jest niekompetentny i w dodatku chamski!” – krytyka prowadzącego. „Przykro mi, że Pan tak uważa, staram się Państwa kształcić i szanować. W którym obszarze mogę Panu pomóc?”.
- » Komputery nie działają, jak powinny, jakaś strona się nie otwiera, nie działa Internet itd. – kłopoty ze sprzętem. Po pierwsze, najpierw spróbuj naprawić usterkę. Daj innym uczestnikom/ zadanie i spróbuj coś zmienić lub poproś uczestnika/ uczestniczkę mającego/ mającą kłopoty

ze sprzętem o dołączenie do innego stanowiska, następnie postaraj się zapobiec problemom na przyszłość. Jeśli coś się wydarzyło przez Twoje niedopatrzenie – nie krępuj się i przeproś, znajdź rozwiązanie lub zadośćuczynienie w postaci dodatkowych materiałów lub zajęć. Warto przygotować ćwiczenia „awaryjne” w razie zaistnienia takich sytuacji.

- » „Powinna Pani to wiedzieć! Jak zamówić wymianę dowodu rejestracyjnego przez Internet?” – trener/ trenerka nie zna odpowiedzi na pytanie. Pamiętaj: nie musisz wszystkiego wiedzieć. Zajęcia mają pokazać, jak znaleźć odpowiedzi. Przykładowa interwencja: „W tym momencie nie znam odpowiedzi. Może ktoś z Państwa zna? Jeśli nie, to spróbujmy znaleźć odpowiedź razem po zajęciach” (lub w trakcie zajęć, jeśli jest to adekwatne zagadnienie do tematyki szkolenia).
- » „No ja już nie mogę tego wytrzymać! Marcin, głupi jesteś?” – uczestnik/ uczestniczka krytykuje innych. Silne emocje często uniemożliwiają innym dojście do zrozumienia

- » Uczestnik/ uczestniczka podejmuje tematy niezwiązane ze szkoleniem lub mówi za dużo. „Dziękuję, że chce się Pan podzielić z nami opowieścią o historii żeglarstwa, pozwoli Pan, że przejdziemy dalej, bo została nam godzina”; „Słyszę pani Katarzyno, że wypowiada się Pani już po raz trzeci i opowiada o swoim doświadczeniu, jednak jako trener/ trenerka chciałbym /chciałabym, żeby wszyscy mieli szansę. Dziękuję Pani.”

Jak motywować uczestników

Mało jest osób, które z góry odrzucają docenienie przez prowadzących lub przez inną osobę z grupy, którym jest to niepotrzebne. Stosuj zasadę „złapię uczestnika na czymś dobrym”. Nie koncentruj się na trudnościach, kłopotach – wiadomo, że podczas uczenia się nowych rzeczy nie wszystko od razu potrafimy zrobić. Łapanie uczestnika na czymś „dobrym” to nastawienie, że rzeczywiście dostrzegasz postępy uczestników i to okazujesz. Często to, co wydaje nam się oczywiste, dla innych jest trudne; warto to zauważyć. Pochwały budują dobrą atmosferę, wzajemną życzliwość. Pokazują

Pamiętaj!

ZAKŁÓCENIA MAJĄ PIERWSZEŃSTWO. JEŻELI W GRUPIE, KTÓRĄ PROWADZISZ POJAWIĄ SIĘ TRUDNOŚCI W KOMUNIKACJI LUB TRUDNE SYTUACJE, WYNIKAJĄCE Z ZACHOWANIA UCZESTNIKÓW, ZAJMIJ SIĘ TYM. W PRZECIWNYM RAZIE PROCES UCZENIA SIĘ MOŻE ZOSTAĆ ZABLOKOWANY. POMOGĄ CI W TYM OPISANE TECHNIKI I METODY.

danego zagadnienia lub rozwiązanie podejmowanego ćwiczenia i mogą być przyczyną niechęci do uczestnictwa, podjęcia rozmów z innymi szkolonymi osobami. Przykładowa interwencja: „STOP. Panie Mateuszu, Pan krzyczy. Nie chcę, żeby na moich zajęciach ktoś z uczestników był atakowany. Proszę powiedzieć, co się dzieje?”.

- » Uczestnik/ uczestniczka odmawia udziału w aktywności. „Szanuję Pani decyzję. To zadanie jest po to, żeby jeszcze raz utrwalić to, co robiliśmy. Jeśli taka jest Pani decyzja, to w porządku. Czy inni też tak uważają?”.
- » Uczestnik/ uczestniczka radzi sobie lepiej lub gorzej niż inni. „Proszę pracować w swoim tempie, będę do Pani podchodził. Każdy ma prawo do swojego tempa”; „Jesteśmy w grupie i spróbujmy to wykorzystać. Może Pani pomóc innym? Mogę również dać Pani osobne zadanie...”.

też, że szkolenie nie jest po to, by wytykać innym błędy i za coś ganić. Część osób odrzuci pochwały (bo tak wypada), zdecydowanie więcej osób będzie zadowolonych, że zwracasz na nich uwagę. Osoby, które nie wierzą w swoje możliwości, poczuć się szczególnie uskrzydłone. Na co zwrócić uwagę w motywowaniu innych?

- » **Bądź konkretny/ konkretna.** Opisz konkretne zachowanie. Jeśli takiego nie znajdujesz, to docień wysiłek, poświęcony czas, motywację.
- » **Bądź pozytywnie nastawiony/ nastawiona podczas całego szkolenia.** Nie traktuj tego jako „techniki”; docień, że ludzie, którzy przyszli na szkolenie, chcą się rozwijać, zmieniać, podejmować wyzwania.
- » **Pokazuj proces.** Zwróć uwagę, o ile dalej grupa jest w procesie; zapytaj: „Pamiętacie nasz początek?”. Możesz przywołać konkretną osobę jako przykład.

- # Notatnik

[illegible]

Michał



Magda



Ciekawe, co więcej na koniec
szkolenia można zrobić niż
powiedzieć: „Koniec. Miło było.
Do widzenia”.



Może sprawdzić efekty,
dowiedzieć się, jak szkolenie
podało się w grupie.



Tylko, czy ktoś szczerze powie,
że któregoś tematu brakowało
albo czegoś było za dużo.



Myślę, że da się to zrobić.
Przecież wiesz już, jak rozmawiać.

To sprawdzimy
jeszcze ten
punkt...



PODSUMOWANIE SZKOLENIA

Jak to zrobić?

Koniec szkolenia to etap na podsumowanie, czas na refleksję Twoją oraz uczestników szkolenia, ewaluację oraz pożegnanie się. Niezależnie od tego czy szkolenie trwało tylko kilka godzin czy kilka dni, jest to ważny moment dla Ciebie oraz osób uczących się. Na tym etapie:

Nie wprowadzaj nowych tematów, wątków – wszystkie tematy i zaplanowane aktywności edukacyjne zostały już zakończone. Twoim zadaniem jest dowiedzenie się, jaki jest ich efekt, a także pomoc w dostrzeżeniu zmiany wśród uczestników. Jeśli nie udało się zrealizować wszystkich zaplanowanych ćwiczeń, to przełóż to na kolejne spotkanie. Jeżeli nie ma w planie kolejnego spotkania, sprawdź, czy masz możliwość je zorganizować. Jeżeli nie, skoncentruj się na tym, by wzmocnić osiągnięte efekty i to co, rzeczywiście zostało wykonane;

Zaproponuj ćwiczenia końcowe – pozwalające ludziom na wypowiedzenie się, czego doświadczyli, co „wynieśli” ze szkolenia i jak na tym skorzystali, aby w logiczny sposób podsumować szkolenie. Pomoże to uczestnikom poukładać sobie to, czego doświadczyli i czego się nauczyli. Będzie to też szansa na kolejne pozytywne doświadczenie i zapamiętanie szkolenia jako przyjemnego przeżycia. Dla Ciebie będzie to też informacja na temat tego, co udało się zrealizować, jakie są wyniki pracy, jakich ewentualnych zmian dokonać w przyszłości. Możesz skorzystać z takich ćwiczeń jak:

Rundka – po zakończeniu wszystkich aktywności poproś osoby uczestniczące o podzielenie się wnioskami, refleksją na temat szkolenia, czasu spędzonego na nauce. Przykładowe pytania, które możesz wykorzystać, aby ukierunkować podsumowanie: „Z czym kończę szkolenie/ dzień?”, „Co doceniam, a czego mi brakowało”, „Co ze sobą zabiorę, a co chętnie bym zostawił/ zostawił”, „Co już potrafię, a czego jeszcze muszę/chcę się nauczyć” itp.

Kostka – przygotuj kostkę do gry planszowej i sześć pytań, na które chcesz poznać odpowiedź. Mogą być to te, co we wcześniejszym ćwiczeniu lub wymyśl nowe. Wypisz pytania na tablicy lub flipcharcie i przypisz im numery od 1 do 6. Następnie poproś, aby każda osoba wyrzuciła kostką daną cyfrę (lub kilka, jeżeli masz więcej czasu) i odpowiedziała na przypisane jej pytanie.

Kosz i walizka – narysuj na kartkach z jednej strony kosz na śmieci, z drugiej walizkę. Możesz też poprosić uczestników o zrobienie tego samodzielnie lub wykorzystać prawdziwy kosz i walizkę. Następnie poproś

o umieszczenie w koszu tego, co uważają, że im się nie przyda, było niepotrzebne, natomiast w walizce wszystko to, co zabiorą ze sobą do domu, czego się nauczyli.

Obraz drogi – daj uczestnikom dużą kartkę papieru oraz flamastry. Poproś o narysowanie drogi, jaką przebyli w trakcie szkolenia. Niech narysują poszczególne etapy, zaznaczą czego się nauczyli, czego doświadczyli, co zapamiętają, jak się czuli w poszczególnych momentach itp. Następnie poproś o przedstawienie efektów pracy.

Ocena poszczególnych aspektów szkolenia – w zależności od tego, jak wiele chcesz się dowiedzieć, wypisz w tabeli lub narysuj na osobnych rysunkach poszczególne zagadnienia/pytania, które Cię interesują. Zrób na nich skalę, na której uczestnicy zaznaczają, jak oceniają dany aspekt np. „słabo”, „może być”, „bardzo dobrze”. Następnie poproś, aby na tej tabeli każda z osób zaznaczyła kropką lub gwiazdką swoją ocenę. Zobaczysz wtedy całościowy obraz grupy w wybranych aspektach.

Opisane ćwiczenia możesz stosować oddzielnie lub łącznie w zależności od tego, ile masz czasu i jak wiele chcesz się dowiedzieć. Zadbaj o to, by pytania/ zagadnienia nie pokrywały się tematycznie.

Poproś o informacje zwrotne – zapytaj uczestników o ocenę Twojej pracy. Co było w niej pomocne, co powinieneś/ powinnaś zmienić, dostosować tak, aby łatwiej im było się uczyć? Uzyskasz ważne informacje pozwalające na rozwój w Twojej pracy. Weź również pod uwagę subiektywizm ocen i to, że nie każda z nich będzie odpowiadała faktycznym potrzebom zmiany. Po zakończonym szkoleniu rozważ to, co usłyszałeś/ usłyszałaś i zastanów się, które z tych rzeczy możesz lub powinieneś/ powinnaś wprowadzić do swojej pracy.

Przeprowadź ewaluację i domknij sprawy organizacyjne – w ramach projektu „e-Mocni” istnieje potrzeba po każdym szkoleniu a wypełnienia ankiety przez uczestników. Zajmij się tym zanim pożegnasz uczestników i rozdasz zaświadczenia. Czasami osoby są niechętnie do wypełniania dodatkowych dokumentów, spieszą się, żeby wyjść. Postaraj się pokazać cel zbierania tych informacji przez organizatorów – posiadanie danych o tym, jak projekt jest realizowany, na ile skuteczny i użyteczny dla uczestników/uczestniczek. Dzięki uzyskanym informacjom będzie można zweryfikować, czy wszystko przebiega zgodnie z planem, czy coś nie wymaga zmiany lub poprawy, by jak najlepiej dopasować szkolenia i cały projekt do potrzeb uczestników.

Rozdaj zaświadczenia – dobrą praktyką jest wręczenie ich osobiście każdej osobie, pogratulowanie postępów w nauce, podziękowanie za włożoną pracę.

Pożegnanie – podziękuj za poświęcony czas i pożegnaj wszystkich. Zachęć do polecania danego szkolenia innym osobom.

Taka forma zakończenia szkolenia pozwoli Ci zdobyć niezbędną wiedzę, na której będziesz mógł/ mogła oprzeć swoją dalszą pracę i rozwój, a uczestnikom pomoże osadzić się w efektach uczenia się.

O czym pamiętać?

Uczestnicy

W gminach, które uczestniczą w projekcie dostępne będą szkolenia stacjonarne i on-line, tworzone partnerstwa na rzecz edukacji cyfrowej, pojawi się sprzęt komputerowy. Wykorzystaj to! Prowadząc szkolenia, zaangażuj uczestników i przekonaj, że pełnią aktywną rolę w procesie nabywania nowych kompetencji – nie tylko otrzymują informacje, ale też dzielą się wiedzą z innymi. Nie dotyczy to tylko sali szkoleniowej. Zachęć ich do dzielenia się wiedzą – wśród znajomych, sąsiadów, rodziny. Przekazywanie wiedzy dalej pozwoli uczestnikom/ szybciej przyswoić informacje zdobyte podczas szkolenia, sprawdzić ich własne rozumienie oraz zebrać opinie, czy są przydatne innym, o co ewentualnie można lub trzeba je uzupełnić. Pokaż, jak dzięki ich zaangażowaniu zmiana ma szansę dokonać się również poza grupą szkoleniową, budując w ten sposób pewnego rodzaju kulturę uczenia się i wzajemnego wsparcia w nabywaniu kompetencji cyfrowych.

Ty

Jako osoba prowadząca szkolenia w projekcie „e-Mocni cyfrowe umiejętności, realne korzyści” będziesz jednym/ jedną z ponad 190 trenerów/ trenerek lokalnych w Polsce. Jest to ogromna sieć ludzi, wiedzy, doświadczeń oraz możliwości, które można wykorzystać w rozwoju edukacji cyfrowej, zarówno w Twojej gminie, jak i innych, biorących udział w projekcie. To też zasoby, które możesz wykorzystać do rozwoju siebie i otrzymania wsparcia wtedy, gdy będzie ono potrzebne:

- » Zadbaj o kontakty z innymi trenerami/ trenerkami lokalnymi – wymieńcie się numerami telefonów, albo adresami e-mail, opowiedzcie o swoich doświadczeniach, o tym, jak poradziliście sobie z jakimś zagadnieniem lub rozwiązaliście dany problem. Dobrym pomysłem jest wypróbowanie superwizji koleżeńskiej – uczestnictwo w wybranym szkoleniu drugiego trenera/ trenerki jako obserwatora i uzyskanie w ten sposób obiektywnej informacji na temat tego, jak Ci poszło, co można zmieniać;
- » Korzystaj ze wsparcia trenerów centralnych – przez cały okres szkoleń dostępne będzie doradztwo, w ramach którego możesz rozwiązać nurtujące Cię problemy, uzyskać informację na temat zagadnień związanych z daną tematyką szkolenia;
- » Korzystaj z zasobów projektu – na platformie online projektu dostępne będzie forum dla trenerów/ trenerek lokalnych oraz repozytorium wiedzy. Zapewne znajdziesz tam odpowiedzi na nurtujące Cię pytania i pomocne materiały.

Powodzenia, na pewno sobie poradzisz!

Pamiętaj!

ETAP KOŃCZENIA SZKOLENIA MA POZWOLIĆ CI ZEBRAĆ INFORMACJĘ NA TEMAT EFEKTÓW UCZENIA SIĘ I POTRZEB UCZESTNIKÓW, KTÓRE UWZGLĘDNISZ W PRZYSZŁOŚCI. JEST TO RÓWNIEŻ CZAS DLA CIEBIE, W KTÓRYM WARTO DOWIEDZIEĆ SIĘ JAK WIDZI CIĘ GRUPA I CZY SĄ TAKIE ELEMENTY TWOJEJ PRACY, KTÓRE MOŻESZ LUB POWINIENIEŚ/ POWINNAŚ W PRZYSZŁOŚCI WYKONAĆ INACZEJ. ZEBRANE INFORMACJE POZWOLĄ CI NA ROZWÓJ OSOBISTY I ZAWODOWY, A TAKŻE W POZYTYWNY SPOSÓB WPŁYNĄ NA EFEKTY TWOJEJ PRACY.

[illegible]

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej

- » Belbin M. R., Twoja rola w zespole, GWP, Gdańsk 2003
- » Łaguna M., Szkolenia. Jak je prowadzić by..., GWP, Gdańsk 2004
- » Rae L., Planowanie i projektowanie szkoleń, Dom Wydawniczy ABC, 1999
- » Silberman, M., Auerbach, C., Metody aktywizujące w szkoleniach, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2004
- » Urban, M., Niekonwencjonalne metody szkoleniowe - czyli jak uatrakcyjnić zajęcia, GWP Gdańsk 2009
- » Vopel K., Poradnik dla prowadzących grupy, Wydawnictwo Jedność, Kielce 1999

Partnerzy



Współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.



CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI,
REALNE KORZYŚCI

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



www.e-mocni.org.pl