



Doskonalenie kompetencji trenerskich

wskazówki dla osób prowadzących zajęcia komputerowe w bibliotekach

Poradnik powstał w ramach projektu „**Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach**”, zainicjowanego przez polskich uczestników programu wymiany rządu amerykańskiego IVLP „Library & Information Science”, realizowanego przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego we współpracy z Ambasadą Stanów Zjednoczonych w Polsce. Publikacja stanowi część zestawu materiałów dydaktycznych dla uczestników szkoleń (bibliotekarzy i wolontariuszy).

FRSI FUNDACJA
ROZWOJU
SPOŁECZEŃSTWA
INFORMACYJNEGO

Opracowanie: Katarzyna Urbanowicz
Redakcja: Agnieszka Koszowska

Warszawa 2012



Publikacja została sfinansowana ze środków pochodzących z darowizny Departamentu Stanu USA. Zawarte w niej opinie, stwierdzenia i konkluzje wyrażają przekonania autora/autorów i niekoniecznie odzwierciedlają stanowisko Departamentu Stanu USA.

Doskonalenie kompetencji trenerskich

wskazówki dla osób prowadzących zajęcia komputerowe w bibliotekach

Cz. 1. Wiedza i umiejętności trenera

Co powinien wiedzieć trener?

Oprócz wiedzy dotyczącej tematyki prowadzonych szkoleń, kursów czy zajęć, trener powinien posiadać także inną niezbędną wiedzę. Powinien wiedzieć, **w jaki sposób uczą się osoby dorosłe** oraz **jakie procesy zachodzą w grupie** (w przypadku gdy pracuje z grupą, nie z jedną osobą).

O tym, jak uczą się osoby dorosłe, można przeczytać w poradnikach „Edukacja osób dorosłych” i „Uczenie się przez doświadczenie”.

Trener powinien również wiedzieć, jak przygotować szkolenie, a także rozumieć wpływ różnych czynników na skuteczność szkolenia.

Jakie umiejętności powinien posiadać trener?

Do ważnych umiejętności trenerskich zalicza się takie, które w istotny sposób wpływają na proces uczenia się. Należą do nich m.in.:

- umiejętność sprawnego porozumiewania się z innymi osobami,
- umiejętność wzbudzania i rozwijania zainteresowania prowadzonymi zajęciami,
- umiejętność motywowania do uczenia się i doskonalenia,
- łatwość nawiązywania kontaktów,
- budowanie dobrych relacji z grupą,
- radzenie sobie z uczestnikami sprawiającymi kłopoty,
- radzenie sobie ze stresem.

Umiejętność wypowiedzi, formułowania myśli i budowania przekazu dostosowanego do możliwości poznawczych uczestników w znaczący sposób wpływa na zaangażowanie uczestników oraz ich późniejszą ocenę efektywności i atrakcyjności szkolenia. Dlatego też warto zwrócić uwagę na sposób prezentowania materiału. **Używamy prostego i jasnego, lecz obrazowego języka. Wypowiadamy się krótkimi, niezbyt rozbudowanymi zdaniami. Unikamy skomplikowanej terminologii, zapożyczeń językowych i zwrotów żargonowych,** czyli dostosowujemy przekaz (słownictwo i tempo wypowiedzi) do możliwości odbioru i rozumienia słuchaczy. Nie jest to łatwe, zwłaszcza gdy szkolenie dotyczy nowoczesnych

technologii. Mówienie w sposób prosty o rzeczach trudnych jest wielką sztuką, lecz warto przyswoić sobie tę umiejętność.

Przykład:

Rozpoczynając zajęcia komputerowe dotyczące programu GIMP dla osób znających podstawy obsługi komputera lub posiadających elementarną wiedzę o grafice komputerowej, możemy powiedzieć, że tematem zajęć jest:

„...prezentacja programu GIMP - popularnego narzędzia przetwarzania grafiki cyfrowej. Za pomocą programu można tworzyć grafikę, zmieniać rozmiary i łączyć obrazy stosując warstwy, a także dokonywać konwersji różnych formatów plików graficznych.”

Lecz dla grupy uczestników nie znających podstaw obsługi komputera, a szczególnie dla osób w wieku powyżej 50 roku życia bardziej zrozumiałe będzie wprowadzenie:

„Interesują się państwo fotografią, dlatego spotykamy się na tym kursie. Podczas zajęć nauczą się Państwo nie tylko przenoszenia zdjęć z aparatu na komputer czy laptop, ale również pokażę Państwu, jak stworzyć sobie małe cyfrowe laboratorium obróbki zdjęć z wykorzystaniem bardzo popularnego, bezpłatnego programu, który nazywa się GIMP. Dzięki umiejętności obsługi tego programu, będą Państwo umieli zmienić rozmiar zdjęcia, połączyć fotografie i zrobić collage, wyciąć niechcianą część zdjęcia, czy zatuszować tak nie lubiany przez nas efekt czerwonych oczu na zdjęciach.”

Wymienione umiejętności można (i warto) zdobyć, a następnie systematycznie doskonalić i pogłębiać.

Doskonalenie kompetencji trenerskich

wskazówki dla osób prowadzących zajęcia komputerowe w bibliotekach

Cz. 2. Wykorzystanie głosu

Jednym z atutów skutecznego trenera jest umiejętność wykorzystania potencjału głosu. Głos jest podstawowym narzędziem pracy trenera. **Wyraźne, głośnie mówienie** i umiejętność **akcentowanie właściwych zwrotów w zdaniu** sprawia, że słuchacze stają się bardziej skoncentrowani. Zbyt cichy głos, odczuwalna niepewność i wahanie powodują, że trener nie jest odbierany jako osoba kompetentna, co może znacząco wpłynąć na aktywność i poziom skupienia publiczności.

Zapamiętanie ważnych zasad operowania głosem może pomóc technika pamięciowa. **Zestawienie pierwszych liter sposobów wykorzystania głosu w pracy trenera tworzy wyraz PAMPERS:**

P jak **PROJEKCJA** = emisja głosu. Natężenie głosu będzie inne podczas rozmowy indywidualnej; na sali szkoleniowej głos musi być emitowany w taki sposób (w takim natężeniu), aby był bez trudu **słyszalny nawet dla osób zajmujących odległe miejsca**. Istotne jest także to, że z chwilą, gdy sala zapełni się uczestnikami, będziemy zmuszeni do głośniejszego mówienia, ponieważ znajdujące się na sali osoby „wchłoną część dźwięków”.

A oznacza **ARTYKULACJĘ**, czyli wyraźne wymawianie słów.

M oznacza **MODULACJĘ** głosu. Słowa wypowiedane tym samym tonem, z tym samym natężeniem oraz w takim samym tempie skutecznie utrudniają uczenie się i skupienie uwagi na osobie prowadzącej. Modulacja głosu – zwiększenie i zmniejszenie jego natężenia, zmiana tonu nie tylko urozmaica sposób mówienia, ale również daje możliwość **podkreślenia tych części wypowiedzi, które mają najistotniejsze znaczenie**, a ich zapamiętanie ma znaczący wpływ na dalszy proces edukacji.

Przykład:

*„ ...o ile podczas pisania dużych liter **nie ma znaczenia**, czy użyjemy kombinacji klawiszy z **prawym czy lewym shiftem**, to w przypadku znaków diakrytycznych używamy **wyłącznie prawego altu**.”*

Ważne jest umiejętność wyszczególnienia elementów w zdaniu, gdyż może to mieć wpływ na sens wypowiedzi. Dlatego w mowie tak **ważna jest intonacja, zmiany tonu głosu**, które różnicują wypowiedź i wskazują na jej kluczowe elementy. W zdaniu oznajmującym początkowo intonacja jest podniesiona, a później opada, w zdaniu pytającym jest odwrotnie. Wymawiając zatem ważne słowa zmieniamy ton głosu. Efekt ten możemy także uzyskać

zmieniając tempo wypowiedzi. Ważne jest, by trener świadomie operował zmianą tempa, kontrolując i stosując ją w odpowiednim miejscu i celu.

P jak **PAUZA**. Moment ciszy przed kolejnym zdaniem wypowiedzi nie powinien deprymować prowadzącego. Wręcz przeciwnie - częste przerwy pozwalają zastanowić się nad treścią wypowiedzi i jej dalszym ciągiem, dają też czas słuchaczom, by mogli nadążyć za tokiem wypowiedzi. Pauzy pozwalają na uzyskanie określonego efektu: **moment ciszy przed ważnym stwierdzeniem czy podsumowaniem daje słuchaczom znak, że treści są istotne i warte zapamiętania.**

Przykład:

„Na klawiaturze komputera stacjonarnego mamy powtórzone klawisze [pauza], jednym z nich jest klawisz ‘Enter’...”

P to także **PRAWIDŁOWA WYMOWA** słów, tak aby nie było nieporozumień między trenerem a uczestnikami, związanych z ich znaczeniem.

Przykład:

„...Nazwę ‘Gmail’ wymawiamy ‘dżimejl’, choć często można się spotkać ze spolszczoną wymową tej nazwy: ‘mam pocztę na Gmajlu’...”

E oznacza **EFEKTOWNĄ DYKCJĘ**, czyli dokładne i wyraźne, niekiedy dość przerysowane wymawianie poszczególnych sylab po to, by dobitnie zaakcentować określony wyraz.

Przykład:

*„ ... proszę zwrócić uwagę, że na poprzednich zajęciach mówiliśmy o **PRZE-GLĄ-DAR-CE**, a teraz mówimy o **WY-SZU-KI-WAR-CE**. Czy jesteście w stanie wskazać różnice?”*

R jak **REGULARNE POWTARZANIE**, czyli powtarzanie jako jeden z najskuteczniejszych sposobów podkreślenia kluczowych słów czy zdań, które zdaniem trenera uczestnik szkolenia powinien zapamiętać.

Przykład:

*„Na dzisiejszych zajęciach mówiliśmy już, że z **paska adresu przeglądarki internetowej korzystamy wówczas, gdy znamy dokładny adres witryny internetowej**. Co w przypadku, gdy adresu strony internetowej nie znamy?”*

S to **SZYBKOŚĆ**, z jaką przekazujemy nowe treści. Zdenerwowanie powoduje, że mówimy szybciej niż zwykle i na wyższym tonie. Zdecydowanie wyraźniej słychać wówczas drżący głos. **Złota zasada: im większe audytorium, tym mówimy wolniej¹.**

„Tempo mówienia jest jednym z głównych czynników decydujących o skupieniu uwagi odbiorcy. Szybkie sprawi, że nasza wypowiedź może być niezrozumiała, wolne może

stuchacza znudzić. Zaleca się, aby szybkość wypowiedzi wynosiła od 120 do 150 słów na minutę. W swobodnej konwersacji mówimy szybciej, gdyż słowa pokonują niewielkie odległości. **Mówiąc do większego audytorium, powinno się zwolnić tempo o jedną trzecią²**.

Doskonalenie kompetencji trenerskich

wskazówki dla osób prowadzących zajęcia komputerowe w bibliotekach

Cz. 3. Aktywne słuchanie, zadawanie pytań

Ważną umiejętnością trenera, ułatwiającą porozumiewanie się i sprzyjającą budowaniu dobrego kontaktu z otoczeniem, jest umiejętność słuchania.

Aktywne słuchanie wyraża zainteresowania, akceptację, życzliwość i sympatię dla rozmówcy, a znajomość technik aktywnego słuchania pomaga w tworzeniu relacji.

Gdy chcemy wyrazić zainteresowanie tym, co mówi rozmówca, pomocne są następujące zachowania:

- » utrzymywanie kontaktu wzrokowego z rozmówcą (zaleca się **utrzymywanie kontaktu przez 40-60% czasu trwania rozmowy**, krótsze oznacza brak zainteresowania, dłuższe może deprimować z powodu nadmiernego zainteresowania),
- » potakiwanie, używanie wyrazów stanowiących potwierdzenie wypowiedzi („tak”, „aha”), świadczące o zainteresowaniu wypowiedzią rozmówcy;
- » odwrócenie się do rozmówcy (pozycja ciała skierowana rozmówcy), ale **nigdy tyłem do reszty uczestników**,
- » gesty i mimika odzwierciedlająca stan skupienia rozmówcy,

Trener stosujący metodę aktywnego słuchania powinien³:

- » „mieć motywację do słuchania; zakładać, że wszystko, co powiedzą, jest istotne, i wierzyć, że to, co chcą powiedzieć, jest dla nich ważne,
- » być otwartym w stosunkach z uczestnikami zajęć; przekonywać ich do swoich racji, ale też pozwolić im przedstawiać własne argumenty i poglądy,
- » udzielać im wsparcia, to znaczy zachęcać do wypowiadania się, dbać o przyjazną i otwartą atmosferę,
- » dążyć do obiektywizmu, czyli szanować poglądy wypowiadających się, nawet się z nimi nie zgadzając,
- » być cierpliwym i wnikliwym, starać się wysłuchać spokojnie wypowiedzi każdego mówcy, nawet takiego, który nie radzi sobie z precyzyjnym przekazaniem myśli; w takim wypadku powinien zrobić wszystko, by upewnić się, czy ta osoba powiedziała dokładnie to, co chciała”.

Prowadzenie rozmowy oraz zadawanie pytań ma kluczowe znaczenie dla skutecznej komunikacji w trakcie zajęć.

Zadając pytania trener:

- » zachęca uczestników do aktywnego uczestnictwa, działania, myślenia,
- » uświadamia doniosłość przekazywanych treści,
- » umożliwia lepsze zrozumienie materiału.

Odpowiedzi uczestników pozwalają trenerowi na:

- » kontrolowanie procesu uczenia się,
- » dają możliwość szybkiego zareagowania, jeśli dany temat jest trudny i niezrozumiały,
- » uniknięcie nieporozumień wynikających z niezrozumienia intencji,
- » poznanie opinii uczestników,
- » koncentrację na uczestnikach szkolenia, a nie tylko na przekazywanej treści.

Zadając pytania trener sugeruje uczestnikom, że jest zainteresowany ich postępami w procesie uczenia się, że jego celem nie jest wyłącznie przekazanie treści szkoleniowych.

Pytania otwarte:

- » zaczynają się od słów: **kto?, jaki?, co?, dlaczego?, gdzie?, kiedy?**
- » dają uczestnikom możliwość dłuższego wypowiedzenia się, podzielenia się uwagami i doświadczeniem.
- » **są narzędziem do:**
 - aktywizowania uczestników,
 - pobudzania do dyskusji,
 - diagnozy potrzeb,
 - definiowania problemów, przed jakimi stają uczestnicy.

Przykłady:

„Co sprawia Pani / Panu największą trudność w obsłudze konta pocztowego?”

„Dlaczego korzysta Pani / Pan z serwisu X?”

„Czy korzystanie z programu antywirusowego jest obowiązkowe?”

„Kiedy używamy klawisza <<Backspace>> a kiedy <<Delete>>?”

Pytania zamknięte:

- » najczęściej zaczynają się od słowa: **czy?**
- » prowadzą do uzyskania przez trenera odpowiedzi: **tak** lub **nie**,
- » są narzędziem do:

- uzyskania zobowiązania od uczestników szkolenia,
- podkreślenia wybranego pozytywnego elementu w prowadzonej rozmowie,
- uzyskania konkretnej informacji zwrotnej,
- przyspieszenia decyzji uczestników.

Przykłady:

„Czy uważają Państwo, że zaprezentowane rozwiązanie daje dobre efekty?”

„Czy przećwiczymy tę umiejętność jeszcze raz?”

„Czy wszyscy zrozumieli różnice pomiędzy wyszukiwarką a przeglądarką internetową?”

Niezależnie od powyższego podziału, wyróżnia się także inne rodzaje pytań, pełniących w trakcie szkolenia różne funkcje. Najczęściej są to⁴:

Pytania odzwierciedlające

W pytaniu tym **powtarzamy słowa uczestnika, chcąc uzyskać dodatkowe informacje, które pogłębią wypowiedź.**

Przykłady:

„Powiedziała Pani, że używanie programu Excel w gospodarstwie domowym jest nieuzasadnione, jak więc można ułatwić sobie zestawienie i podliczenie domowych wydatków?”

„Powiedział Pan, że często strony internetowe nie są dostosowane dla osób starszych, jak sobie wówczas poradzić?”

Pytania naprowadzające:

Właściwie zadane pytanie może pomóc uczestnikowi w samodzielnym podsumowaniu wykonanego zadania. **Sformułowanie wniosku przez uczestnika daje większą szansę na zapamiętanie i utrwalenie wiedzy** nabytej w trakcie wykonywania zadania oraz na zastosowanie jej po zakończeniu szkolenia. Takiego efektu nie uzyskamy wprowadzając zasadę, że prezentowanie wniosków i podsumowań należy wyłącznie do trenera.

Przykłady:

„Dlaczego to jest ważne?”

„W jaki sposób korzystanie ze skrótów klawiaturowych pomoże nam w pracy w edytorze tekstu?”

„Jaką operację, którą już wcześniej wykonywaliśmy, nam to przypomina?”

Pytania kontrolne:

Zastosowanie pytań kontrolnych zwraca uwagę uczestników na poruszane w trakcie szkolenia treści. **Pozwala również zapanować nad grupą w chwili, gdy uczestnicy zaczynają wymieniać uwagi między sobą.**

Przykłady:

„Pani Mario, czy również Pani zdaniem...”

„Czy to o czym przed chwilą mówiliśmy, jest zrozumiałe, Pani Alu, Pani Elżbieto?”

Pytania odraczające:

W trakcie szkolenia uczestnicy czasem zadają pytania, na które odpowiedź mogłaby w znaczącym stopniu zakłócić tok prowadzenia zajęć lub negatywnie wpłynąć na koncentrację innych uczestników. Mogą też paść z sali **pytania wyprzedzające**, na które odpowiedź przewidziana jest później, w następnym wątku tematycznym.

Przykłady odpowiedzi trenera na pytania odraczające:

„Zanotuję to pytanie i odpowiem na nie po przerwie.”

„To ważne pytanie, w trakcie dalszego omawiania tematu wrócimy do niego.”

Pytania odbijające:

Pytania odbijające to pytania zadawane przez trenera, które pozwalają „odwrócić” negatywne wypowiedzi uczestnika szkolenia.

Przykłady:

Uczestnik kursu: „To ćwiczenie nie ma sensu!”

Trener: „Tak Pan sądzi? A gdybym to ćwiczenie tylko opowiedział(a), zgodziłby się Pan na to?”

Zadając pytania uczestnikom szkolenia trener powinien unikać:

- » **formułowania kilku pytań w jednej wypowiedzi.** Uczestnik nie będzie w stanie zapamiętać wszystkich, a tym samym odpowiedź będzie niepełna i dla trenera niesatysfakcjonująca. W takich sytuacjach najczęściej trener uzyska odpowiedź na ostatnie z zadanych pytań seryjnych.

Przykład:

„W domu korzysta Pani z komputera czy laptopa? Na którym pracuje się Pani wygodniej? Czy mają to samo oprogramowanie?”

- » **rozpoczynania pytań od sformułowania „dlaczego nie...”,** szczególnie dotyczących negatywnych doświadczeń uczestników.

Przykład:

Zniechęcona uczestniczka szkolenia zgłasza problem z wykonaniem ćwiczenia: *„bo wszystko się skasowało”*. Jak poczulibyśmy się, gdyby trener odpowiedział w następujący sposób: *„Dlaczego nie zapisała Pani dokumentu zgodnie z instrukcją? Wszystko się skasowało, przecież już o tym mówiliśmy.”* A jak, gdybyśmy usłyszeli następującą odpowiedź: *„Wszystko się skasowało, bo nie zapisała Pani dokumentu. Proszę wykonać ćwiczenie jeszcze raz. Potem zgodnie z instrukcją zapisać dokument. I wszystko będzie w porządku.”*

Doskonalenie kompetencji trenerskich

wskazówki dla osób prowadzących zajęcia komputerowe w bibliotekach

Cz. 4. Parafraza i klaryfikacja

Ważnymi „narzędziami” w pracy trenera są **parafraza i klaryfikacja**.

Parafrazując wypowiedź rozmówcy trener **upewnia się, że intencje i treść wypowiedzi uczestnika zostały przez niego poprawnie zinterpretowane**. Parafraza polega na powtórzeniu własnymi słowami treści wypowiedzi przedmówcy. Zazwyczaj rozpoczyna się od zwrotów:

„Czy dobrze rozumiem, że...”
„Z tego, co mówisz, rozumiem, że...”
„Rozumiem, że...”
„Czyli chodzi o...”
„Innymi słowy...”
„Jak rozumiem, chciał Pan powiedzieć...”

Dzięki parafrazom trener:

- » skupia uwagę uczestników na temacie rozmowy,
- » porządkuje rozmowę, uściśla temat,
- » zapamiętuje to, co powiedział uczestnik,
- » unika nieporozumień, ponieważ ewentualne błędne zrozumienie intencji zostaje wyjaśnione,
- » wycisza emocje - zarówno swoje, jak i uczestnika,
- » daje sygnał uczestnikom, że jest gotowy przyjąć wspólne kryteria,
- » potwierdza podążanie i zainteresowanie procesem rozumowania uczestnika

Parafrazując trener powinien unikać:

- » okazywania oznak pozytywnego lub negatywnego odbioru komunikatu od uczestnika,
- » pochwał lub krytyki wyrażonych w połączeniu z parafrazowaną wypowiedzią uczestnika,
- » tłumaczenia czy perswazji treści wypowiedzianych przez uczestnika.

Klaryfikacja to uściślenie, rozjaśnienie, uporządkowanie wypowiedzi. Pozwala wypunktować i podsumować najważniejsze wnioski z dyskusji.

Podsumowując dyskusję, trener akcentuje punkty, z którymi zgadzają się obie strony (lub wszyscy rozmówcy):

Przykłady:

„Pozwolę sobie podsumować, co do tej pory powiedzieliśmy...”

„Właściwie nasze stanowiska są podobne co do...”

Wspólnie stwierdziliśmy, że...”

Podsumowując zajęcia trener:

- » systematyzuje nabytą na szkoleniu wiedzę uczestników,
- » układa w logiczną całość treści szkoleniowe,
- » przypomina o najważniejszych aspektach szkolenia.

Przykłady:

„Podsumowując, na dzisiejszym spotkaniu mówiliśmy o...”

„Do chwili obecnej omówiliśmy zagadnienia...”

„Po dzisiejszym spotkaniu, wiemy jak...”

Doskonalenie kompetencji trenerskich

wskazówki dla osób prowadzących zajęcia komputerowe w bibliotekach

Cz. 5. Skuteczne motywowanie

Jednym z atutów trenera jest **umiejętność stwarzania atmosfery sprzyjającej nauce oraz motywowania uczestników do aktywnego włączenia się w proces edukacyjny**.

Nie zawsze wszyscy uczestnicy szkolenia wykazują żywe zainteresowanie omawianym tematem i uczestniczą w dyskusjach. Niektóre osoby mogą okazywać znudzenie lub zdenerwowanie. Nawet bardzo zmotywowany uczestnik szkolenia może ulec procesowi tzw. **falowania uwagi**, czyli przejściowego obniżenia się koncentracji ze względu na złe samopoczucie, chwilowy spadek zainteresowania czy zmęczenie⁵. Aby poradzić sobie z taką sytuacją, trener powinien **dodawać energii uczestnikom własnym przykładem**. Rola trenera niekiedy przypomina rolę aktora: kurtyna w górę, przedstawienie zaczęte, a rolę należy odegrać z entuzjazmem, żywiołowością i spontanicznością. Trudno będzie zmotywować do wysiłku grupę uczestników trenerowi, któremu brakuje energii, witalności czy optymizmu.

Motywacja osób dorosłych do uczenia się zależy od czterech czynników⁶:

- » **sukcesu** - dorośli chcą odnosić sukcesy w uczeniu się,
- » **woli** - dorośli chcą mieć poczucie wpływu na uczenie się,
- » **wartości** - dorośli chcą mieć przekonanie, że uczą się czegoś wartościowego,
- » **przyjemności** - dorośli chcą, by uczenie się sprawiało im przyjemność.

Oznacza to, że uczący się **dorośli będą najbardziej zmotywowani do nauki, jeśli uwierzą, że są w stanie nauczyć się nowych treści oraz że uczenie się pomoże im w rozwiązaniu realnych problemów życia codziennego**.

Przykład:

Oszczędności w budżecie domowym - abonament internetowy to jednocześnie:

- » *dostęp do bieżącej informacji (nie musimy kupować prasy codziennej),*
- » *dostęp do informacji komunikacyjnej (bieżące rozkłady jazdy komunikacji wraz z informacjami dla pasażera - nie musimy dzwonić na infolinię),*
- » *bezpłatne połączenia z rodziną (do kontaktów wykorzystujemy komunikatory internetowe, a komórka służy nam wyłącznie do odbierania połączeń).*

Trudności osób dorosłych w nauce wynikają również z lęku przed tym, co nowe. Chcąc zwiększyć ich motywację **trener powinien wzbudzić zainteresowanie tematem**. Wystarczy zastosować w tym celu różnorodne pomoce wizualne, ponieważ udział zmysłów w procesie

uczenia się jest nieodzowny. Im więcej ich angażujemy, tym lepiej treści szkoleniowe są przyswajane i zapamiętywane. Mimo że najważniejszym nośnikiem audiowizualnym jest nauczyciel, dysponuje on bowiem językiem werbalnym i mową ciała, to **zastosowanie różnego rodzaju pomocy wizualnych (plakatów, plansz, rzutnika, tablicy) wspomaga uczenie się.**

Ucząc seniorów warto zastosować zasadę „**Nigdy nie mów dorosłym tego, co możesz im pokazać**”.

Statystyki pokazują, że zapamiętujemy:

- » **10%** z tego, co **przeczytaliśmy**,
- » **20%** z tego, co **usłyszeliśmy**,
- » **30%** z tego, co **zobaczyliśmy**,
- » **70%** z tego, co **przedyskutowaliśmy**,
- » **80%** z tego, czego **doświadczaliśmy** osobiście.

Przykład:

Omawiając temat zapisu informacji na nośnikach, warto jest przygotować i pokazać możliwie największy przekrój pomocy: płyty CD i DVD, pendrive'y o różnej pojemności i wyglądzie, wielkości, przenośne dyski pamięci.

Korzyści z zastosowania podczas zajęć pomocy wizualnych jest wiele:

- porządkowanie treści szkolenia,
- wzbudzenie zainteresowania, zachęcenie do słuchania,
- większa jasność i skuteczność przekazu,
- podkreślenie głównych elementów prezentacji,
- ułatwienie skupienia uwagi i zapamiętywania,
- urozmaicenie odbioru przekazywanych treści.

Życzliwe podejście do uczestników szkolenia oraz stworzenie im odpowiedniego klimatu do nauki mają bardzo duże znaczenie. Wyraża się ono m.in:

- » poszanowaniem doświadczeń i przekonań dorosłych uczestników szkolenia,
- » sposobem wyrażania krytyki,
- » wyrozumiałym traktowaniem odmiennych zapatrywań,
- » cierpliwym argumentowaniem zalecanych sposobów działania.

Komunikaty i wypowiedzi niepożądane

Niektóre wypowiedzi osób prowadzących szkolenia **mogą wywołać wśród uczestników bunt, opór i znacznie spowolnić proces uczenia się**. Takie komunikaty są sprzeczne z zasadami aktywnego słuchania i **należy ich unikać**. Są to m.in⁷.

» rozkazywanie, komenderowanie

Przykład: „Oczekuję, że na następne zajęcia powtórzy Pani materiał.”

» moralizowanie, prawienie kazań

Przykład: „Powinna Pani skorzystać z dodatkowych zajęć.”

» doradzanie, sugerowanie, proponowanie rozwiązań

Przykład: „Myślę, że powinna Pani wybrać to drugie rozwiązanie.”

» przekonywanie za pomocą argumentów logicznych

Przykład: „Fakty mówią same za siebie... statystycznie częściej używamy programu X niż Y”

» obrażanie, zawstydzanie

Przykład: „Nie ma efektów, bo Pani nie ćwiczy między zajęciami, tak jak prosiłam”

» stawianie diagnoz, wyciąganie daleko idących wniosków

Przykład: „Mówi tak Pani, bo jest Pani niezadowolona”

» pocieszanie, uspokajanie

Przykład: „Nie jest aż tak źle, w innych grupach to dopiero był problem...”

» przesłuchiwanie, wypytywanie

Przykłady: „Kto Pani powiedział, że tak będzie dobrze?”, „Kto Pani zainstalował ten program, skoro dopiero będziemy się tego uczyć?”

Oprac. Katarzyna Urbanowicz - Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy w Dzielnicy Ochota

Przypisy

¹ L. Rae: Efektywne szkolenie. Kraków 2006, s. 99-101.

² Wykładowca doskonały. Red. Andrzej Rozmus. Warszawa: 2010, s. 74.

³ Wykładowca doskonały. Red. Andrzej Rozmus. Warszawa: 2010, s. 74.

⁴ Na podstawie: S. Jarmuż, T. Witkowski: Podręcznik trenera..., s. 96.

⁵ A. Andrzejczak: Projektowanie i realizacja szkoleń, Warszawa 2010, s. 213

⁶ Na podstawie: M.S. Knowles, E.F. Holton III, R.A. Swanson, Edukacja dorosłych, PWN, Warszawa 2009, s. 182.

⁷ Na podstawie: I. Sroczyńska-Skoratko: Podręcznik Trenera przygotowany w ramach projektu Dobry Trener NGO. Warszawa 2008, s. 20.