

MODEL WSPARCIA INSTRUKTORÓW
PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU
OPIEKUNÓW W RAMACH ICH DZIAŁAŃ
NA RZECZ EFEKTYWNEGO I
PROFESJONALNEGO KSZTAŁCENIA
ZAWODOWEGO UCZNIÓW,
UCZĘSZCZAJĄCYCH DO PLACÓWEK
KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

MODUŁ SZKOLENIOWY NUMER 2

Techniki przekazywania wiedzy
praktycznej z elementami
mentoringu





Fundusze
Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Szkolenie w ramach projektu grantowego:
„Model wsparcia Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu opiekunów w ramach ich działań na rzecz efektywnego i profesjonalnego kształcenia zawodowego uczniów, uczęszczających do Placówek Kształcenia Zawodowego”



Szkolenie składa się z czterech modułów.
Główne obszary tematyczne każdego z modułów:

- Moduł 1: Prawa i obowiązki Instruktora Praktycznej Nauki Zawodu opiekuna stażu.
- Moduł 2: Techniki przekazywania wiedzy praktycznej z elementami mentoringu.
- Moduł 3: Dobre praktyki w komunikacji interpersonalnych w zakresie radzenia sobie z sytuacjami kryzysowymi oraz prewencji konfliktów.
- Moduł 4: Metody motywacji stażysty do rozwoju zawodowego w kierunku kształcenia zawodowego.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Dla kogo jest to szkolenie?

To szkolenie jest dla Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu, którzy są zatrudnieni w przedsiębiorstwach przyjmujących uczniów na staże/praktyki zawodowe finansowane ze środków EFS.



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Jak będziemy pracować podczas szkolenia?

Każdy moduł składa się z części teoretycznej i praktycznej.

Część teoretyczną przedstawia szkoleniowiec, część praktyczna wykonywana jest wspólnie przez szkoleniowca i uczestników szkoleń.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Dodatkowo możesz skorzystać z cyfrowego kompendium wiedzy dla Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu opiekunów stażu w formie Q&A, który otrzymasz podczas szkolenia.

Jeśli masz pytanie, możesz je zadać na naszym forum dostępnym na stronie: <http://projektyunijne.qszurich.pl/efektywniejsze-staze-zawodowe-dzieki-miedzynarodowej-wspolpracy>



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Witamy w module drugim

Czego się dowiesz z modułu drugiego?

- Jak przekazywać wiedzę praktycznej?
- Jak przekazywać wiedzę osobom o niskich kwalifikacjach?
- Co to jest informacja zwrotna i jak jej konstruktywnie udzielać?
- Czy jest i na czym polega mentoring?

W trakcie szkolenia z modułu drugiego:

- Wykonasz ćwiczenia
- Odbędą się dyskusje
- Usłyszysz wykład

Jak przekazywać wiedzę praktyczną – krok 1

1. Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu prezentuje pracę omawiając każdy główny krok

2. Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu prezentuje pracę omawiając główne kroki oraz wskazówki

3. Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu prezentuje pracę omawiając główne kroki, wskazówki oraz przyczyny ich występowania

Standardowo Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu w pierwszej swojej prezentacji praktycznie pokazuje pracę podkreślając główne kroki.

W drugiej prezentacji ponownie praktycznie wykonuje pracę podkreślając ponownie główne kroki i dodając do nich wskazówki.

W trzeciej swojej prezentacji Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu dodatkowo poza głównymi krokami i wskazówkami objaśnia przyczyny ich występowania. W przypadku instruktora poświęconego przekazywaniu wiedzy trudno jest z punktu widzenia trenera prezentować praktyczne wykorzystanie metody, ponieważ podwładny nie ma odpowiedniej wiedzy na jej temat.

Szkolenie z dowolnej metody wymaga najpierw zdobycia wiedzy przez ucznia, a dopiero potem zastosowanie tej wiedzy w praktyce.

Jak przekazywać wiedzę praktyczną – krok 2

<p>1.Uczeń wykonuje pracę po cichu – Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu poprawia błędy</p>	<p>Uczeń po trzykrotnie pokazanej i omówionej pracy przystępuje do jej samodzielnego wykonania w ciszy. Przy nauce dowolnej metody nie powinno się wymagać od ucznia praktycznego jej zastosowania bez wcześniejszego upewnienia się ze strony Instruktora Praktycznej Nauki Zawodu, że uczeń posiada wiedzę o metodzie.</p>
<p>2.Uczeń wykonuje pracę podkreślając główne kroki</p>	<p>Celem tych prezentacji podczas standardowego instruktażu jest upewnienie się przez Instruktora Praktycznej Nauki Zawodu, że uczeń nie tylko umie wykonać pracę, ale potrafi omówić wszystkie główne kroki, wskazówki i przyczyny występowania wskazówek. Podczas nauczania dowolnej metody uczeń nie jest w stanie jej omawiać razem z praktycznym użyciem, ponieważ najpierw musi zdobyć wiedzę, a dopiero potem może szlifować umiejętność jej wykorzystania w praktyce.</p>
<p>3.Uczeń wykonuje pracę podkreślając główne kroki i wskazówki</p>	
<p>4.Uczeń wykonuje pracę podkreślając główne kroki, wskazówki i przyczyny występowania wskazówek</p>	

Kluczowe techniki przekazywania wiedzy osobom o niskich kwalifikacjach

Stworzenie atmosfery sprzyjającej odprężeniu odbiorców przed nauką

- Bardzo ważne jest, aby uczący się byli zrelaksowani i czuli się pewnie. Na tym etapie istnieje wiele możliwości, na przykład, poznanie każdego uczącego się dzięki ćwiczeniom wprowadzającym, które służą poznaniu się i ułatwieniu komunikacji pomiędzy uczącymi się. Upewnij się, że okazujesz swój entuzjazm i motywację, ponieważ pomoże to stworzyć atmosferę, w której uczący się będą Ci ufać i będą mieć pewność, że skorzystają na procesie uczenia się.

Przełamanie lodów – elastyczność i adaptacja

- Zaczynij od przełamania lodów, aby dowiedzieć się więcej o swoich uczniach. Technika ta nie tylko pomoże Ci dostosować się do konkretnej grupy odbiorców i odstresuje słuchaczy, ale także zapewni efektywność czasową.

Kluczowe techniki przekazywania wiedzy osobom o niskich kwalifikacjach

Wizualizuj za pomocą prostych słów, aby "połączyć kropki" – używaj języka odpowiedniego dla odbiorców

- Dobrym pomysłem jest wykorzystanie flipchartów do tworzenia rysunków, które pomogą w wyjaśnieniu treści nauczania. Możesz przygotować częściowy rysunek (symboliczne "kropki") przed spotkaniem i uzupełnić go ("łącząc kropki") podczas sesji, co stopniowo da pełny obraz.

Metoda narracji biograficznej – ankieter, respondent i obserwator

- Metoda ta jest przydatna w celu zbliżenia uczniów do siebie i pogłębienia ich zrozumienia drugiej osoby. Podczas tego ćwiczenia każdy członek grupy ćwiczy trzy różne role w wywiadzie biograficznym: ankieter – osoba, która rozpoczyna rozmowę i zadaje pytania; ankietowany – osoba, która opowiada swoją historię życia; obserwator – osoba, która obserwuje dwie pozostałe i udziela informacji zwrotnych na temat obu ról. Po zakończeniu ćwiczenia uczestnicy prezentują przed grupą swoje spostrzeżenia i wrażenia ze wszystkich trzech ról i przygotowują flipchart. Na zakończenie warsztatów uczestnicy dzielą się swoimi wrażeniami, wyciągniętymi wnioskami i zaleceniami dotyczącymi dalszego doskonalenia ćwiczenia.

Kluczowe techniki przekazywania wiedzy osobom o niskich kwalifikacjach

Interakcja

- Kluczowe znaczenie dla stworzenia środowiska sprzyjającego nauce ma włączenie osób uczących się. Uczniowie muszą nauczyć się pracować razem, robiąc różne rzeczy, jednocześnie komunikując się i dzieląc doświadczeniami. Dla przekazywania wiedzy nisko wykwalifikowanym osobom ważne jest zachęcanie do kreatywności, pracy zespołowej, dyskusji, pracy w zespole, pracy w małych grupach. Zorganizuj ćwiczenia integracyjne w poszczególnych blokach ćwiczeniowych, takie jak: zajęcia rekreacyjne służące rozwiązywaniu problemów, dyskusje tematyczne, itp. w ramach przygotowań do późniejszych warsztatów.

Kluczowe techniki przekazywania wiedzy osobom o niskich kwalifikacjach

Nauka oparta na doświadczeniu – wykorzystaj doświadczenie słuchaczy

- Odwoływanie się do doświadczeń ma na celu angażowanie emocji uczących się, jak również poszerzanie ich wiedzy i umiejętności. Aktywne uczestnictwo może prowadzić do tego, że osoby uczące się doświadczą większej satysfakcji z nauki. Mogą one lepiej zrozumieć pojęcia, być bardziej kreatywne, zastanawiać się nad swoimi działaniami i doświadczeniami. Również własne i cudze błędy dają możliwość uczenia się.

Zróbmy teraz
ćwiczenie 1 i 2 z Karty Pracy

Czym jest informacja zwrotna?

Informacja zwrotna (ang. *feedback*) to reakcja jednego człowieka na to, co mówi i robi drugi człowiek lub na konsekwencje jego działań.

Jej rolą jest wpłynięcie na zachowanie osoby, do której jest kierowana.

Informacja zwrotna może być przekazana w sposób werbalny lub niewerbalny.

Dlaczego warto dawać feedback?

- Informacja zwrotna to dar. Sami nie jesteśmy w stanie zauważyć ani wszystkich swoich zasług, ani błędów, dlatego należy cieszyć się z każdego feedbacku – i tego, który pokazuje nam, co zrobiliśmy świetnie, i tego, który wskazuje, co poszło nie tak.
- Warto zadbać o to, żeby w Twojej firmie panowała atmosfera sprzyjająca dawaniu informacji zwrotnej – zarówno tej, którą zechcesz dać pracownikom, jak i tej, którą oni przekażą Tobie.

Jak uczniowie przyjmują feedback?

Kto kim jest:

„**Kubły**” - gotowe i chętne do przyjęcia feedbacku, mają pozytywne nastawienie do przyjęcia konstruktywnej krytyki.

„**Kubki**” - potrafią przyjąć rozsądną ilość krytyki – prawdopodobnie trzy, cztery informacje na swój temat.

„**Naparstki**” - wymagana jest szczególna ostrożność, nie są zdolne przyjąć więcej niż jedną porcję krytyki na raz, więc traktuj je delikatnie.

„**Kubel z dziurą**” - feedback jest przyjmowany, po czym wylewa się przez dziurę, nie dotykając ścian.

Skuteczny feedback

„**Kanapka**” (sandwich) to jeden z najprostszych i najbardziej spopularyzowanych modeli udzielania informacji zwrotnej.

Schemat „kanapki” jest następujący:

- Najpierw mówimy o pozytywnych aspektach – chwalimy tworząc dobrą atmosferę i przygotowując grunt pod negatywną informację;
- Następnie przedstawiamy negatywną informację – opierając się na faktach i opisując sytuację a nie człowieka;
- Na zakończenie przytaczamy kolejny pozytywny aspekt lub przykład zachowania osoby, której dotyczy feedback – dzięki czemu po całej rozmowie pozostaje pozytywna atmosfera.

Skuteczny feedback

Model kanapki w skrócie:

1. Informacja pozytywna
2. Informacja negatywna lub krytyczna
3. Informacja pozytywna

Skuteczny feedback

Warto zapamiętać!

Cała idea polega na tym, aby nieprzyjemna informacja (krytyka) obłożona innymi pozytywnymi informacjami była łatwiejsza do „przełknięcia”. Łatwiejsza do przyjęcia, akceptacji i wyciągnięcia konstruktywnych wniosków – ponieważ negatywne emocje nie sprzyjają takiej rozmowie.

Chociaż model „kanapki” wydaje się prosty, jednakże najtrudniejszym jego elementem jest przedstawienie pozytywów – pochwalenie stażysty i to w wiarygodny sposób.

Skuteczny feedback

Wszystko wydawałoby się proste jednakże trzeba pamiętać o trzech sprawach:

1. należy przygotować dwie konkretne i wiarygodne pochwały (pozytywne informacje) – co nie zawsze bywa takie łatwe;
2. obie pozytywne informacje muszą być zbliżonego kalibru co negatywna – nie można kogoś pochwalić, że jest punktualny; skrytykować, że zawalił wszystkie sprawy w tym miesiącu; a na koniec powiedzieć, że dobrze wygląda;
3. czas przekazywania negatywnej informacji nie powinien przekroczyć $\frac{1}{3}$ łącznego czasu całego feedbacku. Jeśli o negatywach mówimy 5 minut, to chwalić (mówić o pozytywach) należy przez minimum 10 minut.

Skuteczny feedback

NAJKRÓTSZA FORMA UDZIELANIA INFORMACJI ZWROTNEJ

Jednominutowy feedback

30 sekund

Przedstawiamy pozytywy dotyczące osoby, której udzielamy feedbacku (dobrze, aby to były również oparte o fakty)

30 sekund

Opisujemy niepożądane zachowanie (fakty) dotyczące osoby, której udzielamy feedbacku

Skuteczny feedback

Jak chwalić?

- Chwal natychmiast po dobrym wykonaniu pracy
- Mów w swoim imieniu – że cieszy cię to co zrobili
- Mów konkretnie co zrobili dobrze i jakie ma to znaczenie dla pracy / firmy / zespołu
- Zachęć do dalszego działania

Skuteczny feedback

Jak upominać?

- Upominaj zawsze w cztery oczy – nigdy przy innych
- Upominaj jak najszybciej po zdarzeniu, o którym chcesz powiedzieć
- Mów co konkretnie źle zrobili, jak ty to odbierasz i jakie to może przynieść skutki
- Wyjaśnij, że oceniasz PRACĘ (wykonanie konkretnego zadania) a NIE OSOBE; zapewnij, że masz dobre zdanie o danej osobie, lecz jesteś niezadowolony z konkretnej rzeczy.

Skuteczny feedback

Każdy konstruktywny **feedback przynosi adresatowi informacje:**

- Jakie są wymagane standardy
- Jak radzi sobie z obowiązkami
- Co powinien zmienić, żeby sprostać wymaganiom
- Jak długo musi dokonywać zmian
- Jakiego wsparcia może oczekiwać z drugiej strony.

Skuteczny feedback

Technika pomagająca stworzyć komunikat zwrotny:

Z - FUKO - PZK

Nazwa narzędzia jest akronimem, czyli wyrazami utworzonymi z pierwszych liter innych słów Z– **FUKO** - **PZK** , dzięki czemu łatwo ją zapamiętać.

Skuteczny feedback

Z – Zależy mi – intencja w jakiej nasza rozmowa będzie się odbywać

F – Fakty – jakiego wydarzenia, sytuacji będzie dotyczyła nasza rozmowa

U – Uczucia – jakie uczucia, emocje wywołuje we mnie ta sytuacja, to wydarzenie

K – Konsekwencje – jakie konsekwencje niosą za sobą moje uczucia, emocje, których doświadczam w związku z faktami

O – Oczekiwania – czego oczekuję w związku z tą sytuacją

P – Propozycja rozwiązania – co proponuję rozmówcy, aby pomóc mu lepiej sobie radzić w przypadku kolejnych podobnych sytuacji

Z – Zgoda – pytanie rozmówcy o zgodę, czy odpowiada mu taka propozycja

K – Krytykowany – zapytanie o potrzeby rozmówcy, co potrzebuje ode mnie aby w przyszłości takie sytuacje się nie powtórzyły

Skuteczny feedback

Tych zasad się trzymaj!

1. Przygotuj się do rozmowy – choć chwilę pomyśl o tym, jak sformułować wypowiedź, aby być usłyszonym, zrozumianym i zaakceptowanym.
2. Wybierz właściwy moment i miejsce – to powinna być rozmowa w cztery oczy. Warto, aby pracownik otrzymał feedback natychmiast po wydarzeniu.
3. Mów najprościej jak to możliwe, wprost, bez owijania „w bawełnę”, używaj komunikatów „ja”.
4. Swoje wypowiedzi opieraj na faktach, na konkretnych przykładach działań i zachowań. Mów o tym, co widziałeś, czego doświadczyłeś.

Skuteczny feedback

5. Zaczynij od tego, co twoim zdaniem pracownik zrobił dobrze w danej sytuacji, co twoim zdaniem jest mocną stroną zadania, co doceniasz.
6. Powiedz o tym, co ciebie niepokoi, co twoim zdaniem mogłoby być inaczej zrobione, co można by poprawić. Staraj się używać języka pozytywów: zamiast „moim zdaniem zbyt wolno realizowałeś to zadanie”, powiedz „moim zdaniem można pomyśleć w przyszłości o sposobach szybszego tempa realizacji tego zadania”.
7. Zapytaj stażystę o jego spostrzeżenia, refleksje, punkt widzenia przedmiotu rozmowy. Zadbaj o to, aby feedback był dialogiem, komunikacją dwukierunkową.

Skuteczny feedback

8. Jasno zakomunikuj swoje oczekiwania, bądź zdecydowany w uzasadnionych sytuacjach, zaproponuj wsparcie w poszukiwaniu innych rozwiązań tej sytuacji na przyszłość.
9. Zakończ komunikatem, który wzmocni stażystę i zbuduje jego wiarę w szybką korektę błędów.
10. Uszanuj swojego rozmówcę.
11. Unikaj słów typu: „zawsze”, „zwykle”, „tak jakby”, „na ogół”, „wszyscy”, „tak, ale”, „aczkolwiek”, „jednakże”, „w ogóle”, „generalnie dobrze” itp.

Zróbmy teraz
ćwiczenie 3 i 4 z Karty Pracy

Mentoring

Mentoring jest wspomaganie w osiąganiu celów rozwojowych i biznesowych w oparciu o ich potencjał z wykorzystaniem wiedzy i doświadczenia mentora.

Czym mentoring jest?	Czym mentoring nie jest?
Relacja jeden na jeden	Opiekowaniem się
Relacja dobrowolna	Byciem powiernikiem
Relacja dwustronna	Zwolnieniem z dyscypliny
Narzędzie rozwojowe	Dawaniem rad

Mentoring

Obszary wdrożeń mentoringu

1. Istota programu

- Kwalifikacje zespołu zarządzającego programem
- Role i obowiązki w projekcie:
 - Przywództwo (sponsor)
 - Zarządzanie projektem
- Informacje i zasoby wykorzystane we wdrożeniu programu

Mentoring

2. Tworzenie par Mentor-Uczestnik

- Identyfikacja Mentora: proces znalezienia odpowiednich Mentorów
- Ocena Mentora: określenie motywacji Mentora oraz jego mocnych stron, które może zaoferować Mentees
- Wprowadzenie i ocena Mentee: ocena potrzeb rozwojowych Mentee
- Dopasowanie Mentor-Mentee: proces dopasowywania par (matching)

Mentoring

- Inicjacja relacji mentoringowej: wprowadzenie dla Mentorów i Mentee
- Proces pomocy w zrozumieniu procesu mentoringu, roli, oczekiwań i celów
- Proces mający na celu ich wsparcie w rozwijaniu relacji
- Kształcenie: proces identyfikacji potrzeb szkoleniowych oraz ich realizacja

Mentoring

3. Wsparcie i monitorowanie programu

- Bariery w osiągnięciu sukcesu : zidentyfikowanie co działa, a co nie działa i dlaczego
- Proces likwidowania barier

Mentoring

4. Proces Mentoringu

- Sposób monitorowania wdrażania mentoringu
- Sprawdzenie, czy relacja z Mentorem pomaga Mentee w realizowaniu potrzeb rozwojowych
- Sprawdzenie, czy relacja mentoringowa pomaga Mentee w realizacji jego indywidualnych celów

Mentoring

5. Ewaluacja programu

- Sprawdzenie, czy program mentoringu spełnia swoje cele i zadania
- Sukces programu w zakresie realizacji wszystkich celów programu

Dobre zakończenie procesu mentorskiego wymaga rzetelnego i szczerego podsumowania. Powinno ono obejmować odpowiedzi na następujące pytania:

- Jakie korzyści ze współpracy odnieśli podopieczny i mentor.
- Czego nie udało się osiągnąć i co było tego przyczyną.

Mentoring

- Co można było poprawić, zrobić lepiej lub inaczej.
- Jak będą wyglądały relacje i ewentualna współpraca podopiecznego z mentorem po zakończeniu procesu.
- Czego potrzebuje podopieczny do dalszego rozwoju i jaki będzie plan jego działania w tym aspekcie.

Mentoring

Schemat spotkania mentoringowego:

1. Stworzenie swobodnej, ale profesjonalnej atmosfery.
2. Uzgodnienie celu spotkania.
3. Przeanalizowanie problemu z perspektywy podopiecznego.
 - Wyjaśnienie i naświetlenie.
 - Zmiana punktu widzenia i pobudzenie do analizy.
 - Wyciągnięcie wniosków z doświadczeń.

Mentoring

4. Zaplanowanie działań podopiecznego.
5. Ustalenie etapów rozwoju i punktów przełomowych (kamienie milowe).
6. Podsumowanie.
7. Stworzenie listy zagadnień na kolejne spotkanie

Zróbmy teraz
ćwiczenie 5 z Karty Pracy

Bibliografia

1. D. Clutterbuck, Każdy potrzebuje mentora. Jak kierować talentami, Wydawnictwo PETIT, Warszawa 2002, s. 132-133.
2. M. Sidor-Rządkowska, Pojęcie i istota mentoringu [w:] Mentoring. Teoria, praktyka, studia przypadków, red. M. Sidor-Rządkowskiej, Wydawnictwo Wolters Kluwer, Warszawa 2014.
3. http://www.ptde.org/file.php/1/Archiwum/XVI_KDE/wejner.pdf
4. http://ww1.wup-katowice.pl/ww1.wup-katowice.pl/__data/assets/pdf_file/0004/6079/art03.pdf

Bibliografia

5. <https://dawidbaginski.com/jak-motywowac-pracownikow-teoria-autodeterminacji/>
6. <https://leantrix.com/>
7. <https://epale.ec.europa.eu/>
8. <https://ccnews.pl/2016/05/16/prawidlowo-udzielac-informacji-zwrotnej-model-fuko-pzk/>

Przebieg warsztatów dla Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu – moduł drugi

Lp.	Opis sposobu realizacji modułów, zastosowanych narzędzi, metod itd.	Czas całość/w tym teoria	Pomoce dydaktyczne	Nabywane umiejętności i wiedza (cele działania)
1	Omówienie 7 kroków w jakich powinno nastąpić przekazanie wiedzy praktycznej (no. Obsługa maszyny, obsługa procesu) ze wskazaniem co na jakim etapie powinno zostać przekazane i jaka w każdym z etapów jest rola Instruktora, a jaka rola ucznia Ćwiczenie numer 1 z Karty Pracy	1h/20 min	Prezentacja, Karta Pracy, Flipchart, Kolorowe Kartki, Nożyczki dla uczestników	Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu dowie się jak przekazywać wiedzę praktyczną uczniowi, co powinien zrobić na każdym z 7 etapów wykonywania czynności dydaktycznych.
2	Omówienie możliwych do zastosowania technik i metod ułatwiających przekazywanie wiedzy uczniom zarówno podczas zajęć teoretycznych w zakładach pracy jak i podczas zajęć praktycznych. Ćwiczenie numer 2 z Karty Pracy	1h/20 min		Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu pozna techniki przekazywania wiedzy, konkretne metody działania w przypadku osób o niskich kwalifikacjach (czyli uczniów szkół zawodowych).
3	Przedstawienie czym jest feedback i po co go dawać, omówienie typów ludzkich według tego jak przyjmują feedback, szczegółowe omówienie	2h/40 min		Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu pozna techniki przekazywania skutecznej

	<p>technik przekazywania informacji zwrotnej (w tym metodą Z-FUKO-PZK). Ćwiczenie numer 3-4 z Karty Pracy</p>			<p>informacji zwrotnej, dowie się w jaki sposób uczniowie mogą przyjmować informacje zwrotną i dowie się jak wykorzystać metody feedback do zaangażowania ucznia do pracy podczas stażu.</p>
4	<p>Przedstawienie czym jest, a czym nie jest mentoring. Opisanie procesu mentoringu, przedstawienie jego istotnych elementów. Zapoznanie się ze schematem spotkania mentoringowego. Naświetlenie kluczowych kwestii mentoringu ze strony mentora jak i osoby podlegającej mentoringowi.</p> <p>Ćwiczenie numer 5 z Karty Pracy</p>	2h/40 min		<p>Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu pozna pojęcie mentoringu, etapy tworzenia relacji Mentor – Mentee.</p>
	Podsumowanie	6h/2h		

Opis ćwiczeń do modułu drugiego

Ćwiczenie nr 1

Praca w grupach (najlepiej każda osoba pojedynczo, lub maksymalnie 2 osoby w grupie)

Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnik szkolenia) zapoznaje się dokładnie z 7 etapami procesu przekazywania wiedzy praktycznej uczniom.

Z otrzymanej rozsypanki na Kartach Pracy układa właściwie etapy przekazywania wiedzy.

Następnie Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu przygotowuje szczegółowy opis procesu wykonywanego przez siebie w pracy (np. obsługa maszyny do diagnostyki pojazdów, przygotowywanie konkretnej potrawy).

Następnie prezentuje grupie, które elementy procesu prezentowałby uczniowi podczas pierwszej prezentacji, a które podczas kolejnych prezentacji.

Trener rozmawia z uczestnikami (Instruktorami Innych Branż znajdujących się na Sali), czy zrozumieli opis procesu przedstawiony przez innych uczestników szkoleń i czy wiedzieliby będąc uczniem co mają wykonać.

Cel ćwiczenia:

- Zapoznanie się z 7 etapami praktycznej przekazywania wiedzy,
- Nabycie umiejętności przekazywania wiedzy od ogółu do szczegółu,
- Zrozumienie jak kluczowe w procesie przekazywania wiedzy jest uporządkowanie informacji.

Ćwiczenie nr 2

Praca w grupach (min. 2 grupy)

Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnik szkolenia) zapoznaje się dokładnie z przedstawionymi technikami przekazywania wiedzy osobom o niskich kwalifikacjach (opisanymi szczegółowo na Kartach Pracy).

Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnik szkolenia) przygotowuje prezentację opisującą opis zakładu pracy, w której stara się zastosować jak najwięcej opisanych metod. Pozostali uczestnicy identyfikują, które techniki zostały wykorzystane i dają informację zwrotną co można by zrobić lepiej, aby przekazać informację w sposób bardziej kompleksowy.

Cel ćwiczenia:

- Zapoznanie się i utrwalenie technik przekazywania wiedzy ułatwiającym zrozumienie przekazu osobom o niskich kwalifikacjach.



Ćwiczenie numer 3

Praca w grupach (min. 2 grupy)

Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnik szkolenia) na podstawie „ściągi” z Karty Pracy dotyczącej zasad feedbacku przekazuje uczestnikowi z grupy informację zwrotną dotyczącą przeprowadzonej poprzednio prezentacji. Musi zawrzeć wszystkie elementy wymienione na liście. Następnie następuje odwrócenie ról. Kluczowe jest aby każdy uczestnik szkolenia miał możliwość przekazania informacji zwrotnej zgodnie z listą na Karcie Pracy.

Cel ćwiczenia:

- Zapoznanie się z najważniejszymi elementami przekazywania informacji zwrotnej.
- Nabycie umiejętności przekazywania informacji zwrotnej.

Ćwiczenie nr 4

Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnik szkolenia) na podstawie materiałów z Karty Pracy dowiaduje się jak w praktyce udzielić informacji zwrotnej w sytuacji problematycznej metodą Z-FUKO-PZK.

Następnie Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnik szkolenia) przygotowuje propozycję komunikatu informacji zwrotnej dla sytuacji opisane w Karcie Pracy.

Uczestnicy prezentują przygotowane komunikaty.

Trener prezentuje własne rozwiązania, np.

„Stażysta nie wprowadza do rozmów ustaleń z coachingu”:

Zależy mi – „Zależy mi na Tobie jako na pracowniku, bo pracujesz ze mną już 3 tygodnie i widzę w Tobie duży potencjał, bo jesteś wygadany i nie boisz się rozmawiać z klientami (...)”

Fakty – „(...) fakty są jednak takie, że pracujesz na stanowisku sprzedawcy, a już kolejny dzień nie zrealizowałeś wymaganego wyniku, mimo iż otrzymałeś ode mnie cztery coachingi i wiesz jak powinieneś prowadzić rozmowę aby była ona skuteczna (...)”

Uczucia – „(...) czuję się zawiedziony Twoją postawą i jest mi zwyczajnie przykro, że poświęciłem Ci swój, pokazałem gdzie popełniasz błędy, dałem wskazówki co masz robić, a Ty tego nie zastosowałeś w swoich rozmowach (...)”

Konsekwencje – „(...) konsekwencje są takie, że odechciewa mi się pracować z Tobą, bo czuję, że nie mogę na Tobie polegać, ponieważ i tak nie zastosujesz tego, czego Cię nauczyłem. To powoduje, że nie mam ochoty robić Ci więcej coachingów i dawać dodatkowej wiedzy i wolę poświęcić ten czas komuś innemu. (...)”

Oczekiwania – „(...) oczekuję, że w dniu jutrzejszym zastosujesz w każdej rozmowie te dwa elementy, które najbardziej u Ciebie niedomagają: zaprezentujesz ofertę w sposób czytelny i uporządkowany i będzie zamykał sprzedaż min 3-krotnie w każdej rozmowie (...)”

Propozycja rozwiązania – „(...) proponuję, że jutro odsłuchasz kilka bardzo dobrych rozmów Kasi i zobaczysz w jaki sposób ona prezentuje ofertę klientowi i w którym momencie zamyka sprzedaż, a następnie usiądziesz na słuchawce i sam zaczniesz dzwonić (...)

Zgoda – „(...) czy zgadzasz się na takie rozwiązanie? (...)

Krytykowany – „(...) a Ty czego potrzebujesz ode mnie aby takie sytuacje nie pojawiały się w przyszłości?”

„Stażysta nie realizuje zakładanych wyników dziennych”:

Zależy mi – „Zależy mi na tym, żebyś był skuteczny na swoim stanowisku, bo dzięki temu będziesz bardziej zadowolony z pracy, będziesz zarabiał więcej pieniędzy a ja będę mógł powiedzieć, że mam kolejnego świetnego sprzedawcę w zespole(...)

Fakty – „(...) fakty są jednak takie, że pracujesz na stanowisku sprzedawcy, a już kolejny dzień nie zrealizowałeś wymaganego wyniku, mimo iż masz duże predyspozycje do tego aby stać naprawdę skutecznym pracownikiem, bo nie boisz się rozmawiać z klientami (...)

Uczucia – „(...) kiedy obserwuję tą sytuację, to czuję złość, bo jesteś osobą z potencjałem, ale w ogóle go nie wykorzystujesz i na własne życzenie marnujesz swoje możliwości, co budzi we mnie zdziwienie i rozczarowanie, bo wiąże z Tobą naprawdę duże nadzieje (...)

Konsekwencje – „(...) to powoduje, że zaczynam się irytować, kiedy widzę jak marnujesz kolejnych klientów i mój czas, który poświęciłem Ci aby nauczyć Cię sprzedaży (...)

Oczekiwania – „(...) oczekuję, że jeszcze dziś zgłosisz się do Marka, naszego najlepszego konsultanta i posłuchasz jego rozmów, aby na własne uszy dowiedzieć się jak powinna wyglądać doskonała rozmowa telefoniczna (...)

Propozycja rozwiązania – „(...)proponuje, że w tym momencie siadasz go stanowiska i w każdej rozmowie skupiasz się na tym aby jak najlepiej zbadać potrzeby, a następnie zaprezentować ofertę wg tego, co masz w skrypcie i na końcu zamykasz sprzedaż(...)

Zgoda – „(...) czy zgadzasz się na takie rozwiązanie? (...)”

Krytykowany – „(...) a Ty czego potrzebujesz ode mnie aby takie sytuacje nie pojawiały się w przyszłości?”

„Stażysta przyszedł pijany do pracy”:

Zależy mi – „Jesteś dla mnie bardzo wartościowym pracownikiem i zależy mi na tym aby nasza współpraca układała się pomyślenie (...)”

Fakty – „(...) Jednak wczoraj miała miejsce sytuacja, której się nie spodziewałem i która mnie bardzo rozgniewała, a mianowicie przyszedłeś pijany do pracy(...)”

Uczucia – „(...) bardzo mnie zawiodłeś swoim zachowaniem, bo nie spodziewałem się tego po Tobie. Jestem rozczarowany Twoją postawą i czuję się źle z tym, że tak się zachowałeś wobec mnie i wobec całego naszego zespołu (...)”

Konsekwencje – „(...) konsekwencje są takie, że otrzymujesz ode mnie żółtą kartkę. Druga żółta kartka będzie skutkowałą natychmiastowym zwolnieniem dyscyplinarnym(...)”

Oczekiwania – „(...) oczekuję, że taka sytuacja się nigdy więcej nie powtórzy, bo będzie to skutkowało zwolnieniem (...)”

Propozycja rozwiązania – „(...) oczekuję, że jeszcze dziś, na forum przeprosisz cały zespół, za to, że w dniu wczorajszym musieli być świadkiem tego żalostnego zajścia i obiecasz, że taka sytuacja się nigdy więcej nie powtórzy (...)”

Zgoda – „(...) czy zgadzasz się na takie rozwiązanie? (...)”

Krytykowany – „(...) a Ty czego potrzebujesz ode mnie aby takie sytuacje nie pojawiały się w przyszłości?”

„Stażysta podważa Twoją pozycję na forum”:

Zależy mi – Piotrze, pracujemy ze sobą już bardzo długo, znamy się jeszcze z czasów, gdy w jednym zespole pracowaliśmy razem na słuchawce i przeżyliśmy wspólnie w tej firmie bardzo dużo świetnych momentów (...)”

Fakty – „(...) Jednak od pewnego czasu obserwuję zachowania, które mnie bardzo niepokoją, a mianowicie już któryś raz z kolei podważasz na forum, to co przekazuję naszemu zespołowi. Mówisz o tym, że nie mam racji i poddajesz w wątpliwość mój przekaz(...)”

Uczucia – „(...) bardzo mnie denerwuje i niepokoi to zachowanie, bo zachowujesz się w sposób, którego się po Tobie nie spodziewałem i które godzi w moje dobre imię i w moją pozycję jako lidera naszej grupy (...)”

Konsekwencje – „(...) konsekwencje są takie, że możesz sprowadzić na nasz zespół bardzo duże zagrożenie w postaci braku lojalności, koleśiostwa, a w dłuższej perspektywie nawet anarchii i wypowiedzenia posłuszeństwa, co skończy się tragicznie dla Ciebie, dla mnie i dla całej firmy (...)”

Oczekiwania – „(...) oczekuję, że następnym razem powstrzymasz się od komentarza i zamiast wyrażać na forum swoje poglądy, zachowasz je dla siebie albo przyjdiesz do mnie i powiesz mi o tym w 4 oczy (...)”

Propozycja rozwiązania – „(...) chcę żebyś od tego momentu stał się moją prawą ręką i wspólnie ze mną zaczął budować jeden, spójny przekaz, który będzie trafiał do naszego zespołu, a na zebraniach będziesz trzymał moją stronę i razem ze mną skupisz się na tym aby cały zespół zaczął nam ufać i wierzyć w to robimy, bo tylko dzięki temu uda nam się dowieźć nasze targety (...)

Zgoda – „(...) czy zgadzasz się na takie rozwiązanie? (...)”

Krytykowany – „(...) a Ty czego potrzebujesz ode mnie aby takie sytuacje nie pojawiały się w przyszłości?”

Cel ćwiczenia:

Zrozumienie na czym w praktyce polega udzielanie informacji zwrotnej stażystom, pracownikom metodą Z-FUKO-PZK.

Ćwiczenie nr 5

Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnik szkolenia) przygotowuje scenariusz pierwszego spotkania mentoringowego na podstawie pytań/zagadnień wskazanych w Karcie Pracy.

Następnie prezentuje to innym uczestnikom szkolenia, którzy dyskutują na temat wysłuchanej prezentacji/przemówienia.

Cel ćwiczenia:

- Nabycie praktycznej umiejętności przygotowywania spotkań mentoringowych,
- Poznanie kolejnych etapów przeprowadzania pierwszego spotkania mentoringowego.

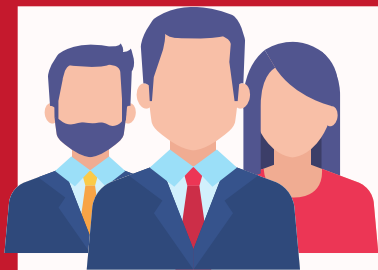


MODEL WSPARCIA INSTRUKTORÓW
PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU
OPIEKUNÓW W RAMACH ICH DZIAŁAŃ
NA RZECZ EFEKTYWNEGO I
PROFESJONALNEGO KSZTAŁCENIA
ZAWODOWEGO UCZNIÓW,
UCZĘSZCZAJĄCYCH DO PLACÓWEK
KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

Karta pracy dla uczestnika
szkolenia

MODUŁ SZKOLENIOWY NUMER 2

Techniki przekazywania wiedzy
praktycznej z elementami
mentoringu



MODEL WSPARCIA INSTRUKTORÓW
PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU
OPIEKUNÓW W RAMACH ICH DZIAŁAŃ
NA RZECZ EFEKTYWNEGO I
PROFESJONALNEGO KSZTAŁCENIA
ZAWODOWEGO UCZNIÓW,
UCZĘSZCZAJĄCYCH DO PLACÓWEK
KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

NOTATKI SZKOLENIOWE



Fundusze
Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





KARTA PRACY DLA UCZESTNIKA SZKOLENIA DO MODUŁU DRUGIEGO

Ćwiczenie numer 1

Wytnij paski, a następnie ułóż je po kolei od etapu 1 – stażysta rozpoczyna staż do etapu 7 – stażysta kończy staż.

Kroki od 1 do 3 dodatkowo zawierają opis czynności. Przyporządkuj je odpowiednio.

Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu prezentuje pracę omawiając główne kroki, wskazówki oraz przyczyny ich występowania
W trzeciej swojej prezentacji Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu dodatkowo poza głównymi krokami i wskazówkami objaśnia przyczyny ich występowania. W przypadku instruktora poświęconego przekazywaniu wiedzy trudno jest z punktu widzenia trenera prezentować praktyczne wykorzystanie metody, ponieważ podwładny nie ma odpowiedniej wiedzy na jej temat.
Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu prezentuje pracę omawiając główne kroki oraz wskazówki
Standardowo Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu w pierwszej swojej prezentacji praktycznie pokazuje pracę podkreślając główne kroki.
Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu prezentuje pracę omawiając każdy główny krok
W drugiej prezentacji ponownie praktycznie wykonuje pracę podkreślając ponownie główne kroki i dodając do nich wskazówki.
Uczeń wykonuje pracę podkreślając główne kroki, wskazówki i przyczyny występowania wskazówek

Uczeń wykonuje pracę podkreślając główne kroki

Uczeń wykonuje pracę po cichu – Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu poprawia błędy

Uczeń wykonuje pracę podkreślając główne kroki i wskazówki

Ćwiczenie numer 2

Zapoznaj się z technikami przekazywania wiedzy wypracowanymi w projekcie w projekcie „Easy ways to transfer knowledge”, w którym skupiono się na problemach związanych z przekazywaniem wiedzy osobom o niskich kwalifikacjach. Pamiętaj, że uczniowie szkół zawodowych, to osoby często niechętnie do nauki i poznawania nowych rzeczy.

Stworzenie atmosfery sprzyjającej odprężeniu odbiorców przed nauką

Bardzo ważne jest, aby uczący się byli zrelaksowani i czuli się pewnie. Na tym etapie istnieje wiele możliwości, na przykład, poznanie każdego uczącego się dzięki ćwiczeniom wprowadzającym, które służą poznaniu się i ułatwieniu komunikacji pomiędzy uczącymi się. Upewnij się, że okazujesz swój entuzjazm i motywację, ponieważ pomoże to stworzyć atmosferę, w której uczący się będą Ci ufać i będą mieć pewność, że skorzystają na procesie uczenia się.

Przełamanie lodów – elastyczność i adaptacja

Zacznij od przełamania lodów, aby dowiedzieć się więcej o swoich uczniach. Technika ta nie tylko pomoże Ci dostosować się do konkretnej grupy odbiorców i odstresuje słuchaczy, ale także zapewni efektywność czasową.

Analiza potrzeb szkoleniowych przed wdrożeniem kursu

Dogłębna analiza potrzeb ma kluczowe znaczenie dla ostatecznego sukcesu i przydatności szkolenia. Spróbuj dowiedzieć się, dlaczego uczestnicy zgłosili się na szkolenie, jaki jest ich aktualny poziom wiedzy i umiejętności w danej dziedzinie oraz jakie są ich oczekiwania. Wykonaj analizę, aby dowiedzieć się, jakie są luki pomiędzy istniejącymi i wymaganymi poziomami kompetencji osób uczących się, a następnie określ listę umiejętności lub wiedzy, które osoby te muszą osiągnąć. Dostosuj odpowiednio program kursu.

Zarządzanie stresem – ruch dla tworzenia dynamiki

Stres przed zajęciami jest rzeczą naturalną, ponieważ wynika z takich wyzwań jak: komunikacja, poziom zrozumienia, motywacja itp. Najlepszym sposobem na zmniejszenie lub próbę wyeliminowania stresu jest ruch. Poruszaj się po pomieszczeniu, spójrz na miejsce, z którego będziesz mówić i podejź do tego miejsca. Wszystkie te ruchy pomagają w odtworzeniu wydarzenia i zapoznaniu się z grupą.

Cztery wyspy –twórcza refleksja, różnorodność kulturowa, praca zespołowa

Metoda ta jest wykorzystywana do rozwijania krytycznej i twórczej refleksji na temat integracji, mniejszości, większości, praw człowieka oraz różnorodności kulturowej. Storyboard. Uczestnicy tworzą 4 zespoły, z których każdy reprezentuje wyspę, utworzone przez nich według określonych instrukcji. Dwie wyspy zostaną ewakuowane z powodu powodzi. Mieszkańcy muszą znaleźć miejsce na dwóch

pozostałych wyspach. Muszą negocjować ze sobą. Następnie odbędzie się dyskusja na temat procesu integracji, przyszłych konfliktów, ich podstaw i pokojowego rozwiązania. Podczas rozmowy uczestnicy mogą znaleźć przykłady z życia codziennego dotyczące tej sytuacji, koncentrując się na takich kwestiach jak: Dlaczego integracja jest taka trudna? Czy musimy zrezygnować z naszej kultury?

Tempo uczenia się – bądź cierpliwy

Praca z nisko wykwalifikowanymi wymaga większej cierpliwości i ważne jest, aby zdać sobie sprawę, że nauka zajmuje więcej czasu niż z innymi uczniami. Przy planowaniu pracy dobrze byłoby mieć na uwadze kilka opcji prezentacji materiału do nauki, również w wersji skróconej. Każdy uczący się ma swoje własne tempo, a nauczyciel ma za zadanie zapewnić optymalny rozwój uczącego się poprzez spersonalizowanie jego wsparcia. W tym przypadku, jeśli to możliwe, każdy uczący się powinien mieć zapewnione podejście dostosowane do jego/jej własnego tempa.

Zwiększanie motywacji słuchaczy poprzez dostosowanie programu szkolenia

Motywacja słuchaczy może wzrosnąć, jeśli mają oni poczucie, że wiedza ze szkolenia będzie przydatna w życiu, przyszłej pracy, itp. Osoby niskokwalifikowane muszą być w stanie zintegrować nową wiedzę z tym, co już znają. Oznacza to większą motywację i bardziej aktywny udział uczących się. Ponieważ tylko osoby uczące się mogą powiedzieć nam, na ile nowa wiedza odpowiada ich dotychczasowym doświadczeniom, musimy je o to zapytać. Poproś słuchacza o informację zwrotną na temat programu nauczania i jego realizacji podczas zajęć.

Wizualizacja dla ułatwienia percepcji

Może się zdarzyć, że osoby o niskich kwalifikacjach nie posiadają podstawowej wiedzy, na przykład podczas szkolenia dla cukierników nauczyciel zauważa, że uczący się nie jest w stanie przygotować niezbędnych składników ciasta. Czytając przepis, uczący się nie jest w stanie odmierzyć ilości potrzebnego mu produktu. Nauczyciel rozwiązuje ten problem, wyjaśniając, że 100 g cukru równa się objętości jednej szklanki, a 200 g mąki równa się objętości dwóch szklanek. Stosując tę metodę, nauczyciel zastępuje trudne miary i wizualizuje niezbędne ilości składników. Metoda ta może być stosowana do różnych tematów.

Wizualizuj za pomocą prostych słów, aby "połączyć kropki" – używaj języka odpowiedniego dla odbiorców

Dobrym pomysłem jest wykorzystanie flipchartów do tworzenia rysunków, które pomogą w wyjaśnieniu treści nauczania. Możesz przygotować częściowy rysunek (symboliczne "kropki") przed spotkaniem i uzupełnić go ("łącząc kropki") podczas sesji, co stopniowo da pełny obraz.

Metoda narracji biograficznej – ankieter, respondent i obserwator

Metoda ta jest przydatna w celu zbliżenia uczniów do siebie i pogłębienia ich zrozumienia drugiej osoby. Podczas tego ćwiczenia każdy członek grupy ćwiczy trzy różne role w wywiadzie biograficznym: ankieter – osoba, która rozpoczyna rozmowę i zadaje pytania; ankietowany – osoba, która opowiada swoją historię życia; obserwator – osoba, która obserwuje dwie pozostałe i udziela informacji zwrotnych na temat obu ról. Po zakończeniu ćwiczenia uczestnicy prezentują przed grupą swoje spostrzeżenia i wrażenia ze wszystkich trzech ról i przygotowują flipchart. Na zakończenie warsztatów uczestnicy dzielą się swoimi wrażeniami, wyciągniętymi wnioskami i zaleceniami dotyczącymi dalszego doskonalenia ćwiczenia.

Krótkie kursy skupione na jednym temacie

Nauczyciele powinni wziąć pod uwagę fakt, że osoby o niskich kwalifikacjach zazwyczaj preferują krótkie kursy skupione na jednym temacie. Tendencja ta wzrasta wraz z wiekiem osoby uczącej się. Dlatego też konieczne jest skupienie się na praktycznym wykorzystaniu wiedzy zdobytej podczas kursu.

Zaangażowanie słuchaczy w rozwój treści szkoleniowych

Zaleca się angażowanie uczących się o niskich kwalifikacjach w proces opracowywania treści szkoleniowych, ponieważ ich udział będzie korzystny i dostarczy użytecznych informacji. Po przeprowadzeniu analizy potrzeb szkoleniowych w grupie przyszłych uczestników kursu, projektant programu będzie wiedział, czy jego koncepcja i pomysły są zgodne czy sprzeczne z oczekiwaniami słuchaczy oraz o jakie treści program wzbogacić, a jakie pominąć.

Przypomnijmy o podstawach – co uczący się muszą wiedzieć, a nie czego musimy ich uczyć

Proces uczenia się powinien opierać się na wspólnych i uniwersalnych zasadach, do których należy m.in. wolność wypowiedzi. Każdy powinien móc wymieniać się opiniami w sposób konstruktywny, nie oceniając innych. Każdy powinien być dostępny i skoncentrowany na procesie uczenia się, co oznacza, że telefony komórkowe są wyłączone, każdy aktywnie uczestniczy w zajęciach, możliwe jest używanie laptopów i tabletów do celów uczenia się.

Radzenie sobie z zaburzeniami zachowania

Uczenie się nieformalne jest przydatne dla nieneurotypowych o niskich kwalifikacjach, wykazujących zachowania, które mogą powstrzymać tych ludzi od kontynuowania normalnego życia i pracy. Jeśli pracujesz z takimi słuchaczami, praktyczne byłoby zaangażowanie osób, które odzyskały zdrowie, powróciły do szkoły po jej porzuceniu, itp. Ich rolą powinno być spotykanie się z odbiorcami, angażowanie uczestników w rozmowy poprzez dzielenie się własnymi doświadczeniami i zachęcanie ich do szukania specjalistycznego wsparcia. Upewnij się, że spotkanie nie przekracza jednej godziny i obejmuje prezentację tematu dnia

(filmy, ppt, itp.), 10-minutową przerwę, po której następują debaty i praktyczne porady dla każdej sytuacji przedstawionej do dyskusji.

Interakcja

Kluczowe znaczenie dla stworzenia środowiska sprzyjającego nauce ma włączenie osób uczących się. Uczniowie muszą nauczyć się pracować razem, robiąc różne rzeczy, jednocześnie komunikując się i dzieląc doświadczeniami. Dla przekazywania wiedzy nisko wykwalifikowanym ważne jest zachęcanie do kreatywności, pracy zespołowej, dyskusji, pracy w zespole, pracy w małych grupach. Zorganizuj ćwiczenia integracyjne w poszczególnych blokach ćwiczeniowych, takie jak: zajęcia rekreacyjne służące rozwiązywaniu problemów, dyskusje tematyczne, itp. w ramach przygotowań do późniejszych warsztatów. Ważne jest również organizowanie wycieczek do konkretnych organizacji, firm lub instytucji, gdzie uczestnicy mogą wizualizować możliwe wyniki po szkoleniu, a mianowicie, jak pracują ludzie wykonujący dany zawód, jakie jest ich środowisko pracy, obowiązki, codzienna rutyna.

Wykorzystaj aktualne przykłady z życia wzięte – informacje o zainteresowaniach dorosłych

Podczas pracy z osobami o niskich kwalifikacjach ważne jest, aby korzystać z aktualnych informacji zgodnie z zainteresowaniami tych osób. W ten sposób proces szkolenia będzie realizowany w sposób asocjacyjny, tzn. poprzez podawanie przykładów, angażowanie w nieformalne działania z zakresu uczenia się lub przy użyciu technologii informatycznych. Proces szkoleniowy powinien być ukierunkowany na zadania, a nie na zapamiętywanie. Ponadto czynności związane z uczeniem się powinny odbywać się w kontekście wspólnych zadań do wykonania.

Metoda Żywej Biblioteki – poszanowanie praw człowieka

Żywa Biblioteka jest narzędziem, które ma na celu przeciwdziałanie uprzedzeniom i dyskryminacji. Działa jak normalna biblioteka: zwiedzający mogą przejrzeć katalog pod kątem dostępnych tytułów, wybrać książkę, którą chcą przeczytać i wypożyczyć ją na określony czas. Po przeczytaniu, zwracają książkę do biblioteki i jeśli chcą, wypożyczają kolejną. Jedyną różnicą polega na tym, że w Żywej Bibliotece książkami są ludzie, a czytanie polega na rozmowie.

Ścieżka kształcenia

Pracując z osobami o niskich kwalifikacjach, wybierz łatwy, znany im temat i potencjalnego partnera do pracy, aby wzmocnić chęć do uczenia się i dzielenia się doświadczeniami. Staraj się nakreślić problem w konkretny i jasny sposób, jeśli trzeba powtarzaj wyjaśnienia, ale z wykorzystaniem różnych środków, takich jak: przykłady, wspólne doświadczenia, filmy wideo do wizualizacji. Zawsze pamiętaj o ich doświadczeniu życiowym, aby odświeżyć ich wspomnienia i wyzwolić zdolność do dzielenia się z tobą jako nauczycielem swoimi pomysłami. Dzięki temu będziecie

mogli rozpisać listę wyników efektów uczenia się, które słuchacze chcą osiągnąć w trakcie szkoleń.

Edukacja cyfrowa dla nisko wykwalifikowanych dorosłych – środowisko uczenia się

Środowisko uczenia się jest szczególnie ważne dla tej grupy słuchaczy i musi być odpowiednio przygotowane. Forma i metodologia kursów ICT dla nisko wykwalifikowanych powinna być przygotowana z uwzględnieniem ich potrzeb i możliwości ICT. Czasami nie jest łatwo zaangażować osoby o niskich kwalifikacjach, aby aktywnie zajmowały się narzędziami cyfrowymi. Ideą i rozwiązaniem jest przekonanie ich, że ICT, media i Internet mogą być użyteczne w wielu praktycznych aspektach życia, a następnie zachęcenie ich do efektywnego wykorzystania wszystkich tych mediów.

Warsztaty muzyczno-taneczne – choreoterapia

Warsztaty miały na celu zapoznanie uczestników z autorską metodą terapii łączącej techniki muzykoterapii z metodą dramy. Muzykoterapia to dziedzina wykorzystująca muzykę lub jej elementy w celu przywrócenia zdrowia lub poprawy funkcjonowania osób z różnymi problemami natury emocjonalnej, fizycznej lub psychicznej. Choreoterapia to terapia ruchem i tańcem. Drama jest metodą polegającą na tworzeniu fikcyjnych sytuacji i odgrywaniu ról.

Obie metody mogą być wykorzystywane do różnych celów, na przykład jako sposób ćwiczenia koncentracji; uwalniania emocji oraz nazywania ich, dzięki rozwijaniu samoświadomości oraz zachowań w sytuacjach społecznych. Pozwalają także na kształtowanie umiejętności analizowania własnych doświadczeń; doskonalenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej; rozwijanie wyobraźni, kreatywności, myślenia symbolicznego, abstrakcyjnego i pamięci; rozumienie sytuacji społecznych i umiejętności społecznych i modelowani zachowań.

Ożywienie materii nieożywionej – opowiadanie historii i tworzenie kukiełek, rozwiązywanie problemów

Metoda ta wykorzystuje opowiadanie historii i tworzenie kukiełek do badania pamięci zbiorowej oraz poczucia przynależności. Niech każdy z uczestników wyjmie gazetę i zrobi z niej ptaka, używając wszystkich znanych mu technik - ugniatania, rozdarcia, składania, skręcania. Kiedy wszyscy będą już gotowi, prowadzący prosi uczestników o ożywienie wykonanych kukiełek: Jak wygląda ptak; jakie ruchy wykonuje, jak leci, jak chodzi, je, śpi itp. Metoda ta może być dostosowana do wielu sytuacji i tematów.

Nauka oparta na doświadczeniu – wykorzystaj doświadczenie słuchaczy

Odwoływanie się do doświadczeń ma na celu angażowanie emocji uczących się, jak również poszerzanie ich wiedzy i umiejętności. Aktywne uczestnictwo może prowadzić do tego, że osoby uczące się doświadczą większej satysfakcji z nauki. Mogą one lepiej zrozumieć pojęcia, być bardziej kreatywne, zastanawiać się nad

swoimi działaniami i doświadczeniami. Również własne i cudze błędy dają możliwość uczenia się.

Wykorzystanie filmów "historie sukcesu" jako inspiracji dla słuchaczy

W dziedzinie kształcenia w zakresie przedsiębiorczości szczególnie przydatne jest pobudzanie ducha przedsiębiorczości słuchaczy, motywowanie ich i zachęcanie do realizacji własnych pomysłów. W tym celu można wykorzystywać filmy lub ich wybrane fragmenty, do zilustrowania celów w programie nauczania. Odwołuj się do wcześniejszej wiedzy uczniów (poproś, by zapisali, co na pewno wiedzą na dany temat i co myślą, że wiedzą). Po obejrzeniu filmu poproś ich, by zrewidowali swoje listy w oparciu o to, czego się nauczyli. Zidentyfikuj pytania i przedyskutuj nowe informacje.

Korzystaj z e-zasobów, aby dotrzeć do uczących się

Używaj narzędzi e-learningowych w nauczaniu i komunikacji z uczniami. Znajdź informacje ogólne na dany temat, a także przykłady dobrych praktyk, które pozwolą Ci wybrać najbardziej odpowiednie i kreatywne rozwiązanie. Ponadto, wskazane jest zebranie informacji na temat wiedzy i umiejętności, które uczący się muszą zdobyć. Co więcej, e-zasoby mogą być również wykorzystywane do prezentacji informacji za pomocą różnych instrumentów, np. aplikacji mobilnych, stron internetowych. W ten sposób nauczyciel może również uzyskać pewne informacje zwrotne od uczących się.

Refleksja, podsumowanie

Na koniec każdego zajęcia edukacyjnych ważne jest, aby zastanowić się nad tym, co zostało omówione podczas zajęć, aby dowiedzieć się, co było łatwe do zrozumienia dla słuchaczy, a co sprawiało trudności. Zadanie to powinno być wykonane zarówno przez nauczyciela, jak i przez uczących się. Następnie obie strony powinny wymienić się swoimi przemyśleniami i pomysłami w celu usprawnienia procesu szkolenia na przyszłość.

Ćwiczenie numer 3

Zapoznaj się z kluczowymi zasadami przekazywania informacji zwrotnej pracownikowi.

Wysłuchaj poleceń trenera i wykonaj ćwiczenie.

1. **MÓW BEZPOŚREDNIO** - zwracaj się bezpośrednio do osoby, z którą rozmawiasz. Nie mów o niej w trzeciej osobie.
2. **NIE ODWLEKAJ** – oceniaj zaistniałą sytuację najlepiej zaraz po tym, jak miała miejsce! Im dłużej to odwlekasz, tym mniej będziesz pamiętał jak sytuacja wyglądała w rzeczywistości.
3. **OCENIAJ ZACHOWANIE** – tak naprawdę nikt nie powinien oceniać zachowania drugiej osoby; Ty też tego nie rób udzielając informacji zwrotnej! Oceniaj wyłącznie zachowanie/ sytuację jaka miała miejsce, nie osobę.
4. **MÓW KONKRETNIE** – nie ubieraj każdej myśli w piękne słowa, bo cały komunikat w końcu straci na wartości – mów konkretnie! Podawaj konkretne przykłady zachowań, które miały miejsce.
5. **NIE WNIOSKUJ POCHOPNIE** – zastanów się dwa razy, zanim wysnujesz i przekażesz pochopny wniosek
6. **WAŻNE JEST TU I TERAZ** – nie omawiaj połowy życia osoby, z którą rozmawiasz, a skup się na tej konkretnej sytuacji, o której mówicie!
7. **ZRÓBCIE TO SAMI** – publiczność do udzielenia informacji zwrotnej jednostce, jest totalnie niepotrzebna. Inna sprawa, gdy przekazujesz informację zwrotną grupie osób.
8. **NIE MÓW O TYM, NA CO NIE MACIE WPŁYWU** – jeśli nie macie wpływu na niektóre czynniki, a warto skupić uwagę na czymś, co zmienić możecie, to po co o tym mówić?
9. **JASNO FORMUŁUJ SWOJE OCZEKIWANIA** – nie każ się domyślać. Powiedz jasno i konkretnie jakiej zmiany oczekujesz.
10. **POMYSŁY – NIE RADY** – nie umoralniaj, nie stawiaj się wyżej – podziel się jedynie swoimi pomysłami i pozwól, aby osoba, z którą rozmawiasz, sama wyciągnęła wnioski.
11. **SKUP SIĘ NA KORZYŚCIACH** – nie myśl o tym, jakie korzyści z tej rozmowy wyniesiesz Ty, a na tym, co Wasze spotkanie, może dać osobie, z którą rozmawiasz.
12. **NIE ZA DŁUGO** – warto powiedzieć jak najwięcej, ale bez przesady!



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



13. **SKUP SIĘ NA POZYTYWACH** – jasne, powiedz co było źle, ale poprzedź to i zakończ czymś miłym! Niech ta osoba wie, że jej działanie było niedopracowaniem lub niewiedzą, a nie totalnym bezsenssem.

Ćwiczenie numer 4

Jak w praktyce udzielać informacji zwrotnej metodą FUKO – PZK?

Poniżej znajdziesz przykład przygotowanego komunikatu zgodnie z metodą FUKO- PZK:

Na czym polega metoda Z-FUKO-PZK?

Rozwinięcie kolejnych słów z nazwy jest następujące:

Z – Zależy mi – intencja w jakiej nasza rozmowa będzie się odbywać

F – Fakty – jakiego wydarzenia, sytuacji będzie dotyczyła nasza rozmowa

U – Uczucia – jakie uczucia, emocje wywołuje we mnie ta sytuacja, to wydarzenie

K – Konsekwencje – jakie konsekwencje niosą za sobą moje uczucia, emocje, których doświadczam w związku z faktami

O – Oczekiwania – czego oczekuję w związku z tą sytuacją

P – Propozycja rozwiązania – co proponuję rozmówcy, aby pomóc mu lepiej sobie radzić w przypadku kolejnych podobnych sytuacji

Z – Zgoda – pytanie rozmówcy o zgodę, czy odpowiada mu taka propozycja

K – Krytykowany – zapytanie o potrzeby rozmówcy, co potrzebuje ode mnie aby w przyszłości takie sytuacje się nie powtórzyły

Mając szablon rozmowy, wystarczy do każdego z powyższych punktów dodać treść, w zależności od tego o czym chcemy z kimś porozmawiać.

1. Stażysta nie przyszedł do pracy mimo tego, że zadeklarował w grafiku swoją obecność:

Zależy mi – „Zależy mi na Tobie jako na pracowniku, bo pracujesz ze mną już 2 miesiące i przez ten czas byłem zadowolony z Twojej pracy (...)”

Fakty – „(...) fakty są jednak takie, że już trzeci raz nie przyszedłeś do pracy, mimo zagrafikowania się w te dni (...)”

Uczucia – „(...) czuję się zawiedziony Twoją postawą i jednocześnie zdenerwowany, że straciłem miejsce, na którym mógł usiąść ktoś inny, a nie usiadł, ponieważ trzymałem je dla Ciebie (...)”

Konsekwencje – „(...) konsekwencje są takie, że odechciewa mi się pracować z Tobą, bo czuję, że nie mogę Ci ufać, zawodzisz mnie już po raz kolejny (...)”

Oczekiwania – „(...) oczekuję, że odrobisz te godziny w inny dzień i taka sytuacja nigdy więcej się nie powtórzy (...)”

Propozycja rozwiązania – „(...) proponuję, że następnym razem kiedy będziesz wiedział, że nie możesz przyjść do pracy, masz załatwić kogoś na swoje miejsce i poinformować mnie o tym sms-em lub telefonicznie (...)”

Zgoda – „(...) czy zgadzasz się na takie rozwiązanie? (...)”

Krytykowany – „(...) a Ty czego potrzebujesz ode mnie aby takie sytuacje nie pojawiały się w przyszłości?”

2. **Stażysta** nie wprowadza do rozmów ustaleń z coachingu
3. **Stażysta** nie realizuje zakładanych wyników dziennych
4. **Stażysta** przyszedł pijany do pracy
5. **Stażysta** podważa Twoją pozycję na forum

Ćwiczenie numer 5

W przygotowaniu pierwszego spotkania, które mieści się na etapie budowania kontaktu, może być przydatna odpowiedź na następujące pytania:

1. a) Czy mamy jasność w sprawie wzajemnych oczekiwań wobec:
 - siebie nawzajem,
 - związku mentoringowego,
 - tego, czego mamy nadzieję nauczyć się od siebie nawzajem.
- b) Na ile nasze oczekiwania pasują do siebie nawzajem.
- c) Jak bardzo dyrektywny/niedyrektywny powinien być mentor w czasie kolejnych spotkań z podopiecznym?
 1. a) Jakie są najważniejsze kwestie, które chcemy omówić
 - b) Jakie, jeśli w ogóle, są ograniczenia w zasięgu dyskusji (czyli w tematach, które chcemy omówić).
3. Kto weźmie główną odpowiedzialność - mentor, podopieczny, czy obaj - za:
 - decyzje, jak często się spotykać, - ustalenie porządku spotkań, - zagwarantowanie, że spotkania się odbędą, - decyzje o miejscu spotkania i czasie jego trwania, - zdefiniowanie celów uczenia się, - inicjowanie podsumowań dokonanego postępu.
4. Jak formalne lub nieformalne mają być nasze spotkania.
5. W jakim stopniu mentor zamierza pozwolić podopiecznemu:
 - korzystać z jego autorytetu, - korzystać z jego sieci kontaktów, - korzystać z jego pomocy i czasu pomiędzy spotkaniami.
6. Czy zgadzamy się, że otwartość i zaufanie są podstawą współpracy. Jak je sobie zapewnimy.
7. Czy obaj chcemy dawać sobie nawzajem uczciwy feedback (a więc chcemy być krytycznymi przyjaciółmi).
8. a) Jakie, jeśli w ogóle, są granice poufności tego związku.
- b) Co gotowi jesteśmy mówić innym: - na temat naszej współpracy, - na temat naszych dyskusji,
- c) Komu musimy mówić i w jaki sposób.
9. Jaką odpowiedzialność wobec innych (bezpośrednich zwierzchników, kolegów, koordynatora programu) narzuca na nas ten związek.

10. a) Jak zapewniamy sobie bezpośrednie wsparcie zwierzchnika podopiecznego. b) czy istnieje wyraźne rozróżnienie między rolami mentora i zwierzchnika podopiecznego.

c) Jeśli ich role w niektórych aspektach wzajemnie się powielają lub kolidują ze sobą, jak zamierzamy ten problem rozwiązać.

11. Kiedy i w jaki sposób sprawdzamy czy ta współpraca jest „korzystna” dla nas obu.