



IGTrain

Training to Train - Intergenerational Transfer of Knowledge on the workplace

Lifelong learning programme Grundtvig Multilateral Call 2012

Project N° 539475-LLP-1-2013-1-BG-GRUNDTVIG-GMP

IGTRAIN PROJECT

Training to Train

Intergenerational Transfer of Knowledge on the workplace

Проект IGTrain: „Обучен да обучава – предаване знанията придобити на работното място от поколение на поколение”

Номер на проекта: 539475-LLP-1-2013-1-BG-GRUNDTVIG-GMP

Наръчник на преподавателя

Проектен резултат 3.7

Автори: Bimec, COOSS MARCHE, Mozaik, Partenalia, VM, Waterpolis
Версия: 0.9
Дата: 02/09/2015
Статус: финален документ

Ниво на разпространение: Публичен документ

Съдържание

Увод	4
ЧАСТ I – ВЪВЕДЕНИЕ В ПРОГРАМАТА ЗА ОБУЧЕНИЕ НА ОБУЧИТЕЛИ	6
1. Информация за преподавателя	6
1.1. Проектът IGTrain	6
1.2. Цели на програмата за обучение на обучители	7
1.3. Целева група	8
1.4. Педагогически подход - методология	8
1.5. Очаквани резултати	8
1.6. Продължителност на програмата и обучителни часове	10
1.7. Оценка на резултатите от обучението	10
1.8. Материали и ресурси	11
2. Препоръчана структура на програмата за обучение на обучители	11
Част II – ПРОГРАМА ОБУЧЕНИЕ НА ОБУЧИТЕЛИ	14
Модул 1: Общи аспекти на ученето	14
Модул 2: Комуникация	21
Модул 3: Интергенеративно учене (Предаване на знания между поколенията)	25
Модул 4: Методи за обучение	29
Модул 5: Как да структурираме обучителна сесия и да разработим учебен план	33
Модул 6: Обучение на работното място. Наставничество.	38
Module 7: Мониторинг, оценка и обратна връзка	45
ЧАСТ III: ИНФОРМАЦИОННИ МАТЕРИАЛИ И РЕСУРСИ	48
Модул 1: Общи аспекти на ученето	48
ТЕМА 1: Ученето	48
ТЕМА 2: Фактори, които влияят върху ученето	53
ТЕМА 3: Обучение на възрастни	58
Модул 2: Комуникация	61
ТЕМА 1: Вербална и невербална комуникация	61
ТЕМА 2: Ефективна устна комуникация и презентация	66

Модул 3: Интергенеративно учене	71
ТЕМА 1: Какво представлява интергенеративното учене и защо е важно	71
ТЕМА 2: Предизвикателства пред интергенеративното учене и как ги преодоляваме	74
Модул 4: Методи за обучение	77
ТЕМА 1: Как да изберем правилния метод	77
ТЕМА 2: Методи за професионално обучение, подходящи за обучение на работното място	86
Модул 5: Как да структурираме обучителна сесия и да разработим учебен план	90
ТЕМА 1: Как да структурираме обучителна сесия?	90
ТЕМА 2: Как да разработим обучителен план?	93
Модул 6: Обучение на работното място. Наставничество.	97
ТЕМА 1: Учение на работното място	97
ТЕМА 2: Наставничество и коучинг	98
ТЕМА 3: Критични ситуации в обучението и разрешаване на конфликти	106
Модул 7: Мониторинг, оценка и обратна връзка	111
ТЕМА 1: Видове оценка	111
ТЕМА 2: Примерни въпросници	114
БИБЛИОГРАФИЯ	116
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНО ЧЕТЕНЕ	117
ПРИЛОЖЕНИЯ	119
Приложение 1	119
Приложение 2	123
Приложение 3	126

Увод

Този Наръчник на преподавателя е разработен в рамките на програмата „Учене през целия живот“ по проект **IGTrain: „Обучен да обучава – предаване знанията, придобити на работното място, от поколение на поколение“**.

Програмата за обучение на обучители, представена в Наръчника на преподавателя е създадена, за да подпомогне хората на пазара на труда на възраст 50+ да разработват и провеждат обучения на работното място за свои по-млади колеги. Освен общото описание на обучителната програма по проект IGTrain наръчникът включва и детайлно описание на всеки от модулите, както и препоръчителни обучителни методи.

За този наръчник

Целта на наръчника е да даде на преподавателите и на обучителните организации информация за процедурите за разработване и провеждане на програмата за обучение на обучители, създадена в рамките на проекта IGTrain. Този наръчник трябва да даде възможност на преподавателите и на обучителните организации да проведат обучението за обучители по проекта IGTrain в предложената форма или да го адаптират според съответния контекст и изисквания.

В Наръчника на преподавателя са специфицирани целите на обучението на обучители по проекта IGTrain, методологията, очакваните резултати, целевите групи и продължителността на обучителната програма. Тези аспекти се отнасят до използването на всички IGTrain материали (описание на модулите, описание на дейностите и обучителното съдържание) за обучение на хората от целевата група.

При разработването на обучителното съдържание партньорите са взели предвид последните проучвания, споменати в документа «Учене докато работим» (Learning while Working, CEDEFOP, 2011) и резултатите от проучването, проведено в рамките на настоящия проект, което показва:

- обучението на работното място се случва както в целенасочено организирани курсове, така и по неформален начин чрез наставничество;
- обучителите, които провеждат обучения на работното място понякога работят с групи от обучаеми, а понякога с индивидуални обучаеми (на пример група от нови служители или подобряване на конкретни умения на цял отдел за използване на нова технология).

За това този наръчник беше разработен по цялостен начин, обхващайки както работата с групи, така и с индивидуални обучаеми, с акцент върху:

- методите за професионално обучение, тъй като най-вече професионални компетентности биват предавани на работното място;
- методите за наставничество и коучинг, тъй като това са най-често използваните неформални методи за обучение на работното място.

Как е структуриран наръчникът

Наръчникът на преподавателя е структуриран в три основни части:

Част 1 съдържа информация за преподавателите, които ще провеждат обучението за обучители: учебна програма, цели и резултати, организационни аспекти, оценка на резултатите.

Част 2 също е насочена към преподавателите, които ще провеждат обучението за обучители. Тя описва в детайли набор от учебни модули, техните цели и резултати, също така предлага набор от методи за обучение (от които преподавателят може да избира).

Част 3 съдържа основното учебно съдържание, което трябва да бъде предадено. Тя може да бъде предоставена като учебни материали (в електронна или печатна форма) на участниците в обучението.

Речник на термините

Тъй като Наръчникът на преподавателя се отнася до два вида обучители: първо тези, които ще проведат обучението за обучители, и второ хората на възраст 50+, които ще бъдат обучени да провеждат обучения на работното място и менторски програми, партньорите по проекта се спряха на следната терминология, която ще бъде използвана в наръчника, за да се избегне объркване:

- **преподаватели:** експерти обучители, които ще проведат обучението за обучители;
- **обучители (или ментори):** хора на възраст 50+, които ще бъдат обучени да провеждат обучения на работното място и менторски програми;
- **обучаеми:** млади хора на възраст под 30 години, които ще бъдат обучавани на работното място от обучителите.

ЧАСТ I – ВЪВЕДЕНИЕ В ПРОГРАМАТА ЗА ОБУЧЕНИЕ НА ОБУЧИТЕЛИ

1. Информация за преподавателя

1.1. Проектът IGTrain

Проектът IGTrain е насочен към следните проблемни области: подобряване на пригодността за заетост и подобряване на положението на пазара на труда на хората на възраст над 50 години, като им осигурява допълващи компетентности към техните основни професионални знания, умения и нагласи: умения за провеждане на интергенеративно обучение на работното място. Проектът цели да разработи специализиран обучителен курс за ментори и хора, които провеждат обучения на работното място.

Партньорите по проекта проведоха проучване под формата на въпросници сред хората на възраст 50+, младите хора и работодателите. Проучването беше проведено в шестте държави партньори по проекта сред общо 180 възрастни хора, 180 млади хора и 60 работодатели.

Проучването беше проведено сред посочените целеви групи, които дадоха своето мнение на доброволен принцип. Контактът с тях беше установен чрез партньорските мрежи на участниците в проекта и включваше представители на различни сектори, например:

- социални услуги и услуги за предприятия (Verein Multikulturell, Австрия);
- социални, здравни и обучителни услуги, управление на проекти (COOSS MARCHE, Италия);
- производство и разработване на софтуер (BIMEC, България);
- управление на проекти, комуникация, миграция и туризъм (PARTENALIA, Белгия);
- образование, туризъм, финанси, реклама, строителство, транспорт, експортни услуги и текстил (MOZAIK, Турция);
- маркетинг, спорт, професионално обучение, текстил, корабоплаване, туризъм, здраве, счетоводство, право и селско стопанство (WATERPOLIS, Португалия).

Събраните данни са обобщени и представени, както в качествен, така и в количествен аспект (таблицы с количествените резултати). Кратко обобщение на резултатите от проучването беше подготвено като публичен документ и преведено на всички езици на партньорите по проекта. Документите са достъпни на уеб страницата на проекта: www.igtrain.eu.

На базата на проучването бе разработена първата версия на Наръчника на преподавателя. Въз основа на него всяка страна партньор проведе пилотно обучение за обучители. Повече от 60 човека на възраст 50 + бяха обучени в шестте пилотни обучения организирани от консорциума. Обратна информация за Наръчника бе събрана след това както от преподавателите, провели самото обучение, така и от участниците в него.

На следващ етап апробиране на резултатите от обучителния курс бе направено и в 6 програми за обучение на работното място, които бяха осъществени от някои от обучените в първата фаза ментори (поне по 1 от всяка страна партньор). Обратна информация бе потърсена от менторите, обучаваните и работодателите.

На базата на тази обратна информация Наръчникът на преподавателя бе доразвит и допълнен до настоящата си форма. Предвижда се разработване на мултимедиен продукт – Ръководство на преподавателя/ ментора, чиято целева група са потенциалните обучители на работното място, заинтересовани от интергенеративното предаване на знания. Ръководството е предназначено за самообучение и би помогнало на менторите да усъвършенстват своите умения на обучители и наставници. Ще бъде достъпно както на DVD, така и на уеб страницата на проекта.

За популяризиране на резултатите от проекта, на база на получената обратна връзка от обученията на работното място, бяха разработени и представени Добри практики. Партньорите ги организират в мултимедиен продукт с цел да се обърне внимание на работодателите колко ценни са техните по-възрастни работници, както и да се представят възможности техните компетентности и опит да бъдат максимално оползотворени чрез обучения и структурирано предаване на знания.

Основното средство за разпространение на резултатите от проекта е неговата интернет платформа www.igtrain.eu. На страницата продуктите на проекта са достъпни и свободни за разпространение на всички езици на 8 езика: английски, български, испански, италиански, немски, португалски, турски и френски.

1.2. Цели на програмата за обучение на обучители

Общата цел на обучителната програма е придобиване на интергенеративни и обучителни компетентности от участниците. Конкретните цели на програмата са:

- да представи концепцията за учене, структурата на обучителната дейност и факторите, които влияят върху мотивацията за учене, и по този начин да даде теоретична основа на обучителите, както и да развие техните умения за учене и мотивация за учене през целия живот;
- да запознае участниците с основните принципи за успешна комуникация и да увеличи тяхната способност да предават своето съобщение на обучаемите си;
- да обърне внимание на участниците върху задачите и отговорностите на учителя/ментора;
- да представи концепцията за интергенеративно учене (предаване на знание между поколенията) и да повиши осведомеността относно значението му на работното място;

- да запознае участниците с предизвикателствата на интергенеративното учене и да им даде инструменти за преодоляването им;
- да запознае участниците с широкия набор от обучителни методи, с процеса на избиране на правилния обучителен метод, да обучи участниците да използват определени методи, приложими към ученето на работното място;
- да обучи участниците да прилагат прости техники за анализ на нуждите, да структурират обучителен план и обучителна сесия;
- да даде на участниците по-добро разбиране за ученето на работното място и да ги обучи да разбират процеса на наставничество и да разработват и прилагат програми за наставничество;
- да повиши осведомеността на участниците относно важността на оценката на обучителните дейности, да представи различни видове оценка и да подготви участниците да ги използват;
- да даде насоки за предотвратяване и за начините на справяне с критични ситуации при обучението/ менторството.

1.3. Целева група

Основната целева група за проекта и за програмата Обучен да обучава са хора на възраст над 50 г. Обучението също така е подходящо и за хора от други възрастови групи, които имат интерес да провеждат обучения на работното място.

1.4. Педагогически подход - методология

Предложената структура на обучението използва най-съвременни методи за обучение на възрастни. Тя е базирана на активното участие в обучителния процес от страна на обучаемите и за това най-малко 50% от обучителното време е посветено на практическо прилагане на обучителното съдържание. Голямо разнообразие от обучителни методи е предложено в Част II от наръчника, включително много активни и интерактивни методи и методи за повишаване на мотивацията на обучаемите, даващи възможност обучителното съдържание да се прилага на практика. За всеки модул са предложени методи за преподаване и дейности. Те могат да бъдат използвани като набор от материали, от които менторите да изберат най-подходящия. Обучителната програма има модулна структура. Тя позволява допълнителна гъвкавост при провеждане на курса в различен контекст.

1.5. Очаквани резултати

Знания

В края на обучението участниците ще:

- разбират какво представлява процесът на учене, познават цикъла на обучение и какво влияе на мотивацията за учене;
- познават елементите на комуникация и принципите за успешна устна комуникация и презентация;
- познават особеностите на ученето при възрастните хора и разбират ролята и отговорностите на учителя/ментора;
- знаят какво представлява предаването на знания между поколенията (интергенеративното учене), какви са предизвикателствата пред него и най-ефективните стратегии за преодоляването им;
- знаят какво е обучителен метод, разбират голямото разнообразие от обучителни методи и как те се използват, как да избират правилния обучителен метод според съответната обучителна ситуация;
- познават в детайли представените обучителни методи за професионално обучение на работното място;
- знаят как се провежда базов анализ на нуждите от обучение на работното място;
- познават принципите за структуриране на обучителен план и обучителна сесия;
- знаят какво представляват наставничеството и коучинга, етапите на наставничеството, обучителният цикъл при наставничеството и коучинга и основните инструменти на наставника: даване на инструкции, задаване на въпроси и даване на обратна връзка;
- познават различните видове оценка на резултатите.

Умения

В края на обучението участниците ще могат да:

- мотивират своите обучаеми да учат и да привличат вниманието и намаляват разсеяността;
- предават успешно съобщението си към публиката по време на комуникация;
- преодоляват успешно проблеми, свързани със събирането на различни поколения заедно по време на комуникация;
- разбират разликите между обучителните методи и да избират правилния обучителен метод за всяка обучителна ситуация;
- прилагат методи за професионално обучение на работното място;
- извършват базов анализ на нуждите от обучение на работното място;
- структурират обучителен план и обучителна сесия;
- прилагат основните инструменти на наставничеството: даване на инструкции, задаване на въпроси и даване на обратна връзка;
- преодоляват ограничения при учене и конфликти;

- провеждат начална, продължаваща и крайна оценка на резултатите чрез въпросници;
- предотвратяват критични ситуации по време на обучението, а в случай, че се случат такива да намират позитивен изход от тях.

Нагласи:

В края на обучението участниците ще:

- разбират нуждата и ползите от ученето през целия живот;
- разбират важността на комуникацията в обучителния процес и за техния успех като обучители и наставници;
- имат положително отношение към интергенеративното учене и разбират ползите от него;
- разбират, че обучителните методи са инструментите на учителя/наставника и че те трябва да бъдат избирани внимателно, за да отговарят най-добре на обучителните цели;
- разбират важността на ученето на работното място и разпознават някои неформални форми на учене на работното място;
- осъзнават важността на оценката на обучителните дейности.

1.6. Продължителност на програмата и обучителни часове

Предложената структура на обучението е за 36 обучителни часа (24 присъствени, 8 часа за подготовка на проект и 4 часа за презентации на проектите). Предложените часове са само препоръчителни и могат да бъдат променяни от обучителите в зависимост от нуждите на обучаемите.

1.7. Оценка на резултатите от обучението

- Предварителна оценка

Ще бъде организирана първоначална неформална оценка чрез въпросници с цел да се установят очакванията и степента на мотивация на участниците. Въпросник за първоначална оценка е приложен в Приложение I.

- Неформална оценка на обучителния курс

Преподавателят следва да следи за резултатите от обучението по време на неговото провеждане чрез внимателно наблюдение на работата на обучаемите по време на дискусиите и упражненията. Преподавателят следва да дава обратна връзка на обучаемите индивидуално или групово за тяхната работа и участие в упражненията и дискусиите.

- Крайна оценка

Препоръчително е, преподавателите, които провеждат обучението да проведат и неформална, но структурирана оценка на края на обучението. Крайната оценка на качеството и ефективността от обучителните дейности може да бъде извършена чрез въпросник, който да бъде попълнен от участниците в края на обучението. Примерен въпросник е приложен в Приложение 2.

1.8. Материали и ресурси

За провеждане на обучителната програма по предложената методология ще бъдат необходими следните материали:

- PowerPoint презентации;
- Мултимедиен проектор;
- Листовки;
- Флипчарт хартия;
- Цветни маркери;
- Флипчарт и бяла дъска;
- Цветни карти от картон (размер $\frac{1}{4}$ от A4 = A6);
- Хартиено тиксо;
- Непрозрачна кутия с различни предмети, които да се побират в нея.
- Наръчник на Обучителя/ Ментора за обучение на работното място или Част III от този Наръчник.

PowerPoint презентациите, листовките и другите материали за обучението се разработват индивидуално от преподавателите.

Част III от този Наръчник може да бъде организирана под формата на електронен (или печатен) учебен материал и раздадена на участниците в обучението на езика, на който се провежда обучението. За целта може да се използва и Наръчник на Обучителя/ Ментора за обучение на работното място, който може да бъде изтеглен от уеб страницата на проекта.

2. Препоръчана структура на програмата за обучение на обучители

Предложената структура на обучението, представена подробно в част II от Наръчника на преподавателя е следната:

- 24 часа присъствено обучение;
- проект за самостоятелна работа (8 часа);
- представяне на проекта и получаване на обратна връзка (4 часа);

Модул 1: Общи аспекти на ученето

Тема 1: Ученето

- Понятието „Учене“
- Учене през целия живот и умения за учене
- Обучителен процес и основни принципи на ученето

Тема 2: Фактори, които влияят върху ученето

- Вниманието
- Разсейването
- Мотивацията в обучителния процес
- Други фактори

Тема 3: Обучение на възрастни

- Характеристики на възрастния обучаем
- Характеристики на процеса на обучение и учене при възрастните хора

Модул 2: Комуникация

Тема 1: Вербална и невербална комуникация

- Характеристики на комуникацията
- Пречки при комуникацията / шум
- Как да избягваме пречките при комуникация

Тема 2: Ефективна устна комуникация и презентация

- Планиране на съобщението
- Предаване на съобщението
- Идеи как да добавите хумор към обучението
- Рисковете при комуникация

Модул 3: Интергенеративно учене (Предаване на знания между поколенията)

Тема 1: Какво представлява интергенеративното учене и защо е важно?

- Какво е поколение? По какво се различават поколенията?
- Какво е интергенеративното учене?
- Защо интергенеративното учене е важно и какви са ползите от него?

Тема 2: Предизвикателства пред интергенеративното учене и как ги преодоляваме?

- Предизвикателства пред интергенеративното учене, проблеми и конфликти, които могат да възникнат
- Как да се справяме с предизвикателствата пред интергенеративното учене?

Модул 4: Методи за обучение

Тема 1: Как да изберем правилния метод?

- Разнообразие от методи за обучение
- Избор на метод

Тема 2: Методи за професионално обучение, подходящи за обучение на работното място

- “Учене чрез подражание”
- “Методът на 5 те стъпала”
- “Учене чрез правене”
- “Проектен метод”

Модул 5: Как да структурираме обучителна сесия и да разработим учебен план

Тема 1: Как да структурираме обучителна сесия?

- Модел за структура на обучителна сесия

Тема 2: Как да разработим обучителен план?

- Процес на разработване на обучителен план
- Анализ на нуждите от обучение, при планиране на обучение на работното място или процес на наставничество
- Съдържание на обучителния план

Модул 6: Обучение на работното място. Наставничество.

Тема 1: Учене на работното място

- Общ поглед на ученето на работното място

Тема 2: Наставничество и коучинг

- Характеристики на наставничеството и коучинга
- Етапи на наставничеството
- Изграждане на обучителен цикъл в наставничеството
- Задаване на въпроси в сравнение с даване на информация или решения
- Даване на конструктивна обратна връзка
- Преодоляване на задръжките на обучаемия

Тема 3: Критични ситуации при обучението и разрешаване на конфликти

- Критични ситуации
- Разрешаване на конфликти

Модул 7: Мониторинг, оценка и обратна връзка

Тема 1: Видове оценка

- От гледна точка на времето на провеждане
- Методи за оценка

Тема 2: Примерни въпросници

- Очаквания и нужди на участниците във връзка с обучението
- Оценка на качеството и резултатите от обучението

Част II – ПРОГРАМА ОБУЧЕНИЕ НА ОБУЧИТЕЛИ

Модул 1: Общи аспекти на ученето

1. Въведение

Този модул представя понятието учене и факторите, които влияят върху процеса на учене, като например мотивацията. Модулът представя също специфични характеристики на възрастните обучаеми, които трябва да се вземат под внимание, когато се структурират обученията.

Дискусиите би трябвало да играят водеща роля при представянето на модула. Поради натрупания в живота опит обучаемите ще са запознати с понятието учене, дори и преди това да не са анализирали процеса на учене. Основна задача на преподавателя ще бъде да планира серия от въпроси, които да водят обучаемите към идентифициране на елементите и стъпките в процеса на учене и факторите, които пречат на ученето. Обучаемите трябва да бъдат окуражавани да си спомнят добри преподаватели и учители, които са срещали и да идентифицират уменията и качествата, които са направили техните обучения запомнящи се.

Този модул представя концепцията на ученето през целия живот и обръща внимание на растящата нужда от него. Модулът цели да създаде база за подобряване на уменията за учене на обучаемите, като най-напред повлияе положително върху тяхното отношение към ученето през целия живот. Целият курс за обучение на обучители надгражда в последствие този модул, за да развие още повече тази положителна нагласа, както и знанията и уменията на участниците за учене, включително знания за това какво представлява ученето, как учат възрастните хора, факторите за подобряване на процеса на учене, как да преодоляваме задръжките за учене. Чрез участието си в обучението и усвояването на учебното съдържание участниците ще развият не само своите умения да обучават други хора, но също и собствените си умения за учене.

2. Цели на модула:

- да представи концепцията за ученето като комплексен процес, включващ няколко елемента;
- да представи структурата на обучителните дейности и ролята на учителя/наставника в нея;
- да представи факторите, които влияят на ученето и инструменти за повишаване на вниманието и намаляване на разсейването по време на обучителния процес;
- да запознае участниците с мотивацията в учебния процес и да заостри вниманието им към факторите, които увеличават или намаляват мотивацията;
- да развие положително отношение към ученето през целия живот и да развие компетентността за учене на обучаемите;

- да запознае участниците със специфичните характеристики на възрастните обучаеми и влиянието, което имат те върху процеса на обучение;
- да подчертае, че тези характеристики са много важни за повишаване на мотивацията за учене на възрастните обучаеми.

3. Обучителни резултати:

- участниците познават концепцията за учене, обучителния процес и неговите елементи;
- участниците са запознати с ролята на учителя/наставника;
- участниците познават факторите, които влияят върху обучителния процес и могат да прилагат инструменти за повишаване на вниманието и намаляване на разсейването;
- участниците познават мотивацията за учене и могат да прилагат инструменти за нейното повишаване;
- обучаемите разбират важността на ученето през целия живот;
- участниците разбират специфичните характеристики на възрастните обучаеми и тяхното влияние върху процеса на обучение-учене;
- участниците могат да използват характеристиките на възрастните обучаеми, за да мотивират хората, които обучават.

4 Съдържание и препоръчани методи

Съдържание	Препоръчани методи	Допълнителна информация
Тема 1: Ученето • Понятието „Учение“ • Учение през целия живот и умения за учене • Обучителен процес и основни принципи на ученето	Тема 1 • Лекция/презентация за представяне на целите на курса • Занимание за стопяване на ледовете и опознаване на участниците в групата • Упражнение за представяне на понятието Учение • Презентация за определяне на елементите на обучителния процес • Презентация и дискусия на тема учене през целия живот и умения за учене • Лекция/Дискусия на тема понятието	Виж Част III: Информационни материали и ресурси Към Модул 1: Общи аспекти на ученето (страници 48-60)

	Учене и основните принципи на ученето.	
Тема 2: Фактори, които влияят на ученето - Вниманието - Разсейването - Мотивацията в обучителния процес - Други фактори	Тема 2 - Лекция/дискусия за представяне на факторите, които влияят на ученето - Работа по групи за идентифициране на инструменти за избягване на разсейването и повишаване на вниманието - Въведение от преподавателя в концепцията за мотивация - презентация - Брейнсторминг: Генериране на идеи за идентифициране на основните фактори, които влияят върху мотивацията и инструментите за повишаване мотивацията на обучаемите	
Тема 3: Обучение на възрастни - Характеристики на възрастните обучаеми - Характеристики на процеса на обучение и учене при възрастните хора	Тема 3 - Дискусия за характеристиките на възрастните обучаеми и процеса на обучение-учене при възрастните хора - Упражнение за характеристиките на добрия обучител	

5 Препоръчана времева рамка. Препоръчаната времева рамка е само ориентиловъчна. Тя зависи от различни параметри (например: нуждите и образованието на участниците) и се определя от преподавателя.

Тема 1: 1 час

Тема 2: 2 часа

Тема 4: 1.5 час

6 Препоръчани дейности и методи

Предложените дейности са само препоръчителни. Този Наръчник на преподавателя съдържа ресурси (съдържание и методология), от които преподавателите могат да избират според нуждите на участниците в съответното обучение.

Тема 1

Разтопяване на ледовете: преподавателят следва да избере метод за опознаване, сплотяване и отпускане на групата, подходящ за размера на групата и за степента, до която участниците в нея се познават. Методът трябва да позволява на групата да постигне подходящ климат за последващи предизвикателни задачи в рамките на обучението.

Интервю по двойки

Разпитайте партньора си за следните неща:

- семейство;
- хоби;
- образование/ обучения;
- работа;
- проблеми при работата;
- очаквания от обучението;

След 10 мин си разменете ролите.

След това представете партньора си на групата.

Упражнение за въвеждане в темата за ученето: за да може обучаемите да бъдат въведени с лекота в темата за ученето и да бъдат предизвикани да се замислят по-дълбоко какво означава то за тях и как те го възприемат. Тъй като се базира на групова работа, методът ще продължи ефекта на започналото преди това разтопяване на ледовете и ще позволи на участниците да се опознаят още по-добре. Предлагаме два варианта на дейности, от които можете да изберете.

А. „Рисуване на идея”.

Участниците се разделят от преподавателя на случаен принцип на по-малки групи от по 3 или 4 човека. Преподавателят възлага на групите да нарисуват на лист от хартия за флипчарт с цветни маркери „Животното на ученето”. Преподавателят обяснява, че животното не е необходимо да бъде реално съществуващо такова, а може да бъде измислено, например комбинация на елементи от различни животни. След 20 мин всяка група трябва да покаже плаката на останалите участници и да обясни защо са избрали да нарисуват точно това

животно и по този начин, какво то или някои части от него символизируют и как го свързват с представата за ученето. (позитивни и негативни аспекти)

Б. „Мозъчна карта”

Мозъчната карта е диаграма, която визуализира организирана информация. Тя обикновено се създава около единна концепция, изобразена като картинка в центъра на бял лист. После към тази картинка се добавят допълнителни асоциации под формата на думи, идеи, картинки. По-ясните идеи се свързват директно към главната концепция, а повторостепенните към тях под формата на дърво. След това групата се разделя, на случаен принцип, на групи от по 3 максимум 4 човека. Групите трябва да направят мозъчна карта около специфична идея. След 15 мин. всяка група представя картата си на останалите.

Тема 2

Лекция/презентация: преподавателят представя на кратко важността на участието на обучаемите и какво изисква тя.

Работа по групи: преподавателят разделя участниците на случаен принцип на по-малки групи от 3-4 човека.

Половината от групите работят по задача да идентифицират причините за разсейването и техниките за избягването му. Другите групи работят по задача да идентифицират факторите, които влияят на вниманието на обучаемите и инструментите за неговото повишаване. Групите могат да получат листовки, които да подпомогнат процеса им на мислене.

Примерни листовки

	Внимание	
	Фактори, които влияят на вниманието	Инструменти за повишаване на вниманието на обучаемите, които обучителите могат да използват
пример	Промяна	Често да променяме нещо в начина, по който презентираме, дори малките промени помагат: тон на гласа, скорост на говорене, промяна на дейността и т.н.

	Разсейване	
	Фактори, които причиняват разсейване	Инструменти за избягване на разсейването, които учителите могат да използват
Пример	Умора	Кратки почивки на не много дълги интервали, за да могат обучаемите да починат и да се съсредоточат

Заклучение: представяне от страна на преподавателя на набор от идеи как да се поддържа концентрацията на обучаемите и да се избягва разсейването.

Брейнсторминг: Генериране на идеи (мозъчна атака): преподавателят провежда мозъчна атака, като задава най-напред следните въпроси:

- “Кои са основните фактори, които според вас влияят на мотивацията за учене?”
- “Какво ви мотивира да учите? Помислете за различните аспекти на процеса на учене.”

Всеки обучаем трябва да запише четирите най-важни фактора на картончета, раздадени от преподавателя и да ги залепи на дъската. Преподавателят също предлага фактори ако някои са били пропуснати от обучаемите.

Участниците групират факторите. За всяка група те трябва да идентифицират инструменти, които учителите използват, за да засилят мотивацията за учене. Преподавателят може да им предложи идеи и да ги ориентира.

Преподавателят трябва да обърне внимание на факта, че почти всичко би могло да бъде субективна причина за мотивация. Това упражнение показва още веднъж необходимостта от вземане под внимание на личностните характеристики на обучаемите.

Моето собствено учене: в края на модула, като използват „факторите влияещи на ученето“, всички обучаеми анализират по една лоша учебна ситуация, в която са попадали (за предпочитане на скоро) и възможните причини за нейното възникване. Имат 5 минути да я представят пред групата.

Тема 3

Дискусия: преподавателят модерират дискусията относно характеристиките на възрастните обучаеми и процеса на обучение-учене при възрастните хора. Преподавателят може да нарисова следната таблица на бялата дъска или флипчарта, като помощ за воденето на дискусията с цел да се идентифицират основните характеристики на възрастните обучаеми:

Категория за сравнение	Педагогика Как учат децата	Андрагогика Как учат възрастните хора

Преподавателят води участниците към идентифициране на основните характеристики на процеса на обучение-учене при възрастните хора, които трябва да се имат предвид, когато се подготвя и провежда обучение на възрастни: опит, ориентация към практическо прилагане на обучителния материал, автономност, отговорност и т.н..

Упражнение върху характеристиките на добрия обучител (като обобщение на модула)

Участниците биват инструктирани да помислят за най-добрия учител/обучител, който са имали в техния живот. Те трябва да си спомнят защо го считат за най-добрия свой преподавател и какво са научили от него/нея. След това те трябва да напишат писмо до този човек и да го споделят с групата. Преподавателят трябва да помогне на групата да определи характеристиките на добрия обучител на база на тези писма.

Модул 2: Комуникация

1 Въведение

Комуникацията е средство, инструмент чрез, който учителят/менторът улеснява процеса на учене на обучаемите. Успехът на обучителния процес е пряко свързан с взаимодействието между учител и обучаем. Истинският диалог в обучителния процес се случва, когато участниците започнат да разбират и интерпретират съобщенията на другите участници правилно. Ето за това в този модул разглеждаме процеса на комуникация и основните принципи за коректно предаване и разбиране. Говорим също за възможните пречки при комуникация и как да ги избягваме, и на края дискутираме успешното предаване на комуникационното съобщение чрез презентации, които са важен обучителен инструмент.

2 Цели на модула:

- да запознае участниците с основните принципи на успешната устна комуникация и информация и да заостри вниманието им към факторите, които пречат на комуникацията и намаляват нейната ефективност;
- да подпомогне обучаемите да идентифицират и да се запознаят с основните елементи на предаване на комуникационното съобщение и как да бъдат ефективни устни комуникатори и презентатори;
- да запознае участниците с основните комуникационни рискове по време на презентация и обучение и да предложи начини за тяхното избягване.

3 Обучителни резултати:

- участниците познават принципите на ефективната комуникация;
- участниците са запознати с основните елементи на устната комуникация;
- участниците могат да презентират ефективно учебното съдържание и да предават комуникационното си съобщение към обучаемите;
- участниците могат да избягват най-често срещаните рискове при комуникация в обучителни ситуации.

4 Съдържание и препоръчани методи

Съдържание	Препоръчани методи	Допълнителна информация
Тема 1: Вербална и невербална комуникация • Характеристики на комуникацията • Пречки при	Тема 1 • Ролеви игри за откриване/осъзнаване на основните характеристики на вербалната и	Виж Част III: Информационни материали и ресурси

комуникацията/шум Как да избягваме пречките при комуникация	невербална комуникация Лекция/дискусия с максимално участие на обучаемите чрез задаване на въпроси и свързване с личния опит	Към Модул 2: Комуникация (страници 61-71)
Тема 2: Ефективна устна комуникация и презентация - Планиране на съобщението - Предаване на съобщението - Идеи как да добавите хумор към обучението - Рисковете при комуникация	Тема 2 - Мозъчна атака - Лекция - Упражнение за идентифициране на ролята на сетивата при учене - Упражнение на импровизирана реч	

5 Препоръчана времева рамка. Препоръчаната времева рамка е само ориентировъчна. Тя зависи от различни параметри (например: нуждите и образованието на участниците) и се определя от преподавателя.

Тема 1: 2 час

Тема 2: 2,5 часа

6 Препоръчани дейности и методи

Предложените дейности са само препоръчителни. Този Наръчник на преподавателя съдържа ресурси (съдържание и методология), от които преподавателите могат да избират според нуждите на участниците в съответното обучение.

Тема 1

Ролева игра: Разпределени на групи от 3-4 души, участниците трябва да действат така, сякаш едно са други хора (т.е. да играят роля). За да бъде направено това по правилния начин преподавателят трябва да подготви ситуация, в която възникват проблеми, или неразбиране при комуникацията. Всяка от групите следва да разиграе ситуация пред другите и те да анализират комуникацията им.

Примерна ситуация: група хора (семейство, колеги, приятели...), които спорят около щекотлива обществена тема (данъци, правителството, екология)

Преподавателят дава на първата група от хора карти със специфични (по 1 или 2 за всеки) комуникационни характеристики, които те трябва да следват по време на играта. Важно е да се уточни, че това е само игра и всеки има право да откаже дадена роля ако го притеснява.

Характеристики, които могат да се използват за картите:

- Степен на авторитет: баща, началник, полицай, свещеник, експерт в дадена област и т.н.
- Различни мнения: определен аргумент за или против
- Емоционално отношение: ядосан/много уморен/срамежлив/щастлив (да се посочи причината за съответното чувство)
- Степен на увереност: би си променил мнението, за да се съгласи с по-уверените / иска да има последната дума
- Съдържание: лоша логическа структура на презентацията/ иска да си дава мнението, но не казва нищо конкретно
- Невербална комуникация: гледа в очите/кръстосва ръце/гледа настрани
- Говорно поведение: много бързо говори/говори високо/прекъсва другите

Разиграва се ситуацията и след около 10 мин преподавателят прекъсва спора и задава въпроси на групата, която е наблюдавала какви комуникационни характеристики са забелязали. Преподавателят следва да групира тези характеристики в зависимост от това за вербална или невербална комуникация се отнасят.

Дискусия на тема вербална и невербална комуникация и избягване на шума: настоящият модул лесно се адаптира за дискусия. Преподавателят трябва да се опита да модерират дискусия, в която обучаемите споделят своя опит свързан с комуникацията, пречките при комуникация и начините за избягването им.

Преподавателят може да помоли участниците да разкажат за добри и лоши комуникатори, които са срещали, и кое ги е накарало да ги запомнят. Причината да ги запомнят, която те посочат може да бъде свързана с видовете пречки при комуникация и начините, по които те могат да се избегнат.

Тема 2

Упражнение: Упражнение на импровизирана реч пред публика.

Всеки участник трябва да представи 3-4 минутна импровизирана реч. Ето някои примери на възможни теми:

- Моите причини да участвам в това обучение?
- Защо искам да бъда учител/наставник?
- На кои аспекти от моя живот се наслаждавам най-много?.

Алтернативи на различни теми (при положение, че участниците са вече изморени и по-малко концентрирани)

- Защо някои видове маймуни имат розови дупета?
- Какво ще се случи, ако живеем в голям аквариум?
- Моята Коледа на Луната
- Вчера кучето ми, ми предложи

Докато държи тази реч от обучаемия ще се очаква да вземе предвид основните елементи на подготовка и предаване на съобщение, а останалите от групата ще анализират ситуацията.

Упражнения за установяване на ролята на всяко едно от сетивата при учене:

- Обучителят дава на всеки от обучаемите лист с 10 кратки новини.
- Всеки трябва да запомни за 5 мин максимално много от тях и да ги запише – обучаемите имат право да правят всичко за да улеснят запомнянето на новините.
- Преподавателят ще анализира всички сетива по време на процеса на запомняне и възстановяване.
- Следва групов анализ на сетивата, които са използвани по време на ученето.

Модул 3: Интергенеративно учене (Предаване на знания между поколенията)

1. Въведение

Този модул е посветен на интергенеративното учене (предаването на знания между поколенията). Проектът има за цел да създаде специализиран курс за обучение на обучители и наставници, който да даде на по-възрастните хора умения за ефективно предаване на знания към по-младите поколения, така че по-възрастните работници да могат да предадат своите знания, умения и опит, на по-младите поколения. Ето защо разбирането на понятията поколение и интергенеративно учене, познаването на предизвикателствата пред предаването на знания между поколенията и уменията за прилагане на инструменти за тяхното преодоляване, както и положителното отношение към интергенеративното учене са важни за целевата група по проекта

Това са знанията, уменията и нагласите върху, които работим в този модул като част от компетентността за интергенеративно предаване на знания на обучаемите.

2. Цели на модула:

- да представи понятията „поколение“ и „интергенеративно учене“;
- да обърне внимание на участниците на важноста и ползите от интергенеративното учене;
- да запознае участниците с предизвикателствата, с които могат да се сблъскат при интергенеративно учене;
- да даде на участниците инструменти за преодоляване на предизвикателствата от интергенеративното учене.

3. Обучителни резултати:

- участниците разбират понятията „поколение“ и „интергенеративно учене“;
- участниците познават ползите от интергенеративното учене и разбират неговата важност;
- участниците познават предизвикателствата, които могат да срещнат при интергенеративното учене и да могат да прилагат инструменти за тяхното преодоляване.

4 Съдържание и препоръчани методи

Съдържание	Препоръчани методи	Допълнителна информация

Тема 1: Какво представлява интергенеративното учене и защо е важно? • Какво е поколение? По какво се различават поколенията? • Какво е интергенеративното учене? • Защо интергенеративното учене е важно и какви са ползите от него?	Тема 1 • Дискусия и презентация за представяне на понятията поколение и интергенеративно учене • Работа по групи върху ползите от интергенеративното учене	see Part III: Информационни материали и ресурси
Тема 2: Предизвикателства пред интергенеративното учене и как ги преодоляваме? • Предизвикателства пред интергенеративното учене, проблеми и конфликти, които могат да възникнат • Как да се справяме с предизвикателствата пред интергенеративното учене?	Тема 2 • Мозъчна атака по метода "3те важни неща" • Метод „Учение на спирки“ • Презентация за представяне на резултатите от мозъчната атака и Ученето на спирки и за добавяне на идеи към тях	Към Модул 3: Интергенеративно учене (страници 71 - 76)

5 Препоръчана времева рамка. Препоръчаната времева рамка е само ориентиловъчна. Тя зависи от различни параметри (например: нуждите и образованието на участниците) и се определя от преподавателя.

Тема 1: 1 час

Тема 2: 1,5 часа

6 Препоръчани дейности и методи

Предложените дейности са само препоръчителни. Този Наръчник на преподавателя съдържа ресурси (съдържание и методология), от които преподавателите могат да избират според нуждите на участниците в съответното обучение.

Тема 1

Дискусия: Дискусия с участниците на тема какво представляват според тях поколението и предаването на знание между поколенията (интергенеративното учене). Преподавателят може да подходи по следния начин:

1. Подгответе няколко различни определения на „поколение“, като например:

- “Поколението е актът на създаване на потомство. В родовата терминология, то е структурно понятие, описващо отношенията между родители и деца. Познато е още като биогенеза, възпроизводство, или репродукция в биологичните науки.”
- “Поколение се използва като синоним на кохорта в социалните науки; в тази формулировка понятието означава "хора в рамките на определена популация, които преживяват едни и същи важни моменти от живота си в рамките на определен период от време". Поколението в смисъл на кохорта спрямо времето на раждане, също означава "социално поколение"
- “Група от индивиди, която по едно и също време има статут (например - ученик в училище), който всеки има само за определен период от време.”

2. Представете ги на групата като въведение в темата и попитайте групата какво мислят за тях, кои от тях приемат и кои не и защо.

3. Помолете групата да формира собствено определение за поколение.

Презентация: представете на групата понятията „поколение“ и „интергенеративно учене“, както са представени в Част 3: Информационни материали и ресурси.

Работа по групи: разделете участниците на 3 и им дайте следните 3 задачи:

- Избройте и представете на останалите участници в обучението ползите от интергенеративното учене за по-възрастните поколения;
- Избройте и представете на останалите участници в обучението ползите от интергенеративното учене за по-младите поколения;
- Избройте и представете на останалите участници в обучението ползите от интергенеративното учене за обществото като цяло.

Тема 2

Мозъчна атака по метода “3те важни неща”

Преподавателят дава на всеки от участниците 3 карти от цветен картон (размер ¼ от A4 = A6). Преподавателят възлага на участниците да запишат на картончетата трите най-основни

предизвикателства пред интергенеративното учене според тях (едно предизвикателство на една карта). Когато участниците са готови те стават и залепват картончетата си на флипчарта или бялата дъска с хартиено тиксо. Всички участници, модерирани от преподавателя или от представители на обучаемите, групират предизвикателствата в 4-5 групи.

Метод „Учене на спирки“

Преподавателят записва имената на групите от предизвикателства на отделни листове флипчарт хартия, участниците залепват картончетата от предишното упражнение към съответната група от лявата страна на листа така че дясната да остане свободна за писане. Листовите се залепват на различни места в стаята (стени, врати, флипчарт, дъска – внимавайте при писане листовите да не пропуснат мастило и да се увредят стените). Листовите се наричат “Спирки”. Преподавателят възлага на всички участници в групата да спрат на всяка Спирка, да прочетат идеите, които вече са записани на нея (ако има такива), да обсъдят с останалите участници, които са на същата спирка в момента поне 1 предложение как да се преодолее съответната група предизвикателства и да го запишат на листа. След като всички участници са посетили всички спирки преподавателят или някой от участниците обобщава за цялата група възможните действия за преодоляване на идентифицираните предизвикателства.

Презентация за представяне на резултатите от мозъчната атака и Ученето на спирки и за добавяне на идеи към тях.

Опция: в случай, че разполага с време преподавателят може да използва някои от методите, предложени за преодоляване на проблемите при интергенеративното учене в Част III: Информационни материали и ресурси.

Модул 4: Методи за обучение

1. Въведение

Методите са инструментите, които участниците ще използват, когато са в ролята на обучители. Важно е този модул да им даде база от инструменти, които да използват при провеждането на обучения на работното място. Модулът запознава участниците с понятието метод, запознава ги с огромното разнообразие от обучителни методи, които могат да използват.

Модулът представя стъпка по стъпка процеса на избор на правилния метод и представя в детайли някои от най-приложимите методи за професионално обучение в условията на обучение на работното място. Под методи за професионално обучение разбираме методи за предаване на професионални знания, умения и нагласи. Препоръчваме представените методи за професионално обучение (или поне някои от тях) да бъдат демонстрирани и изпробвани от участниците по време на този модул или по време на работата по другите модули. Това ще доведе до по-добро разбиране на методите и ще даде възможност на участниците да се чувстват спокойни и сигурни, когато ги прилагат на практика в своята работа.

2. Цели на модула:

- да представи понятието метод и различните видове обучителни методи;
- да обърне внимание на участниците върху голямото разнообразие от обучителни методи, които могат да се използват;
- да запознае участниците с променливите, които влияят върху избора на правилния метод;
- да представи в детайли най-приложимите при обучение на работното място методи за професионално обучение.

3. Обучителни резултати:

- участниците следва да са запознати с това какво представляват обучителните методи, с разнообразието от обучителни методи и с разликите между тях;
- участниците знаят как и могат да избират правилния обучителен метод според обучителните цели, обучаемите, учебното съдържание, времето и ресурсите, с които разполагат и т.н.;

- участниците познават и могат да прилагат представените методи за професионално обучение в обучения на работното място.

4 Съдържание и препоръчани методи

Съдържание	Препоръчани методи	Допълнителна информация
Тема 1: Как да изберем правилния метод? • Разнообразие от методи за обучение • Избор на метод	Тема 1 • Лекция/презентация на тема какво представлява обучителния метод, какво разнообразие от методи за обучение съществува и основните изисквания за избор на правилния метод за обучение. • Казус	Виж Част III: Информационни материали и ресурси
Тема 2: Методи за професионално обучение, подходящи за обучение на работното място • “Учене чрез подражание” • “Методът на 5 те стъпала” • “Учене чрез правене” • “Проектен метод”	Тема 2 • Работа по групи	Към Модул 4: Методи за обучение (страници 77-89)

5 Препоръчана времева рамка. Препоръчаната времева рамка е само ориентиrowъчна. Тя зависи от различни параметри (например: нуждите и образованието на участниците) и се определя от преподавателя.

Тема 1: 1 час

Тема 2: 1 час

6 Препоръчани дейности и методи

Предложените дейности са само препоръчителни. Този Наръчник на преподавателя съдържа ресурси (съдържание и методология), от които преподавателите могат да избират според нуждите на участниците в съответното обучение.

Тема 1

Лекция/презентация: Преподавателят представя какво представлява обучителния метод, какво разнообразие от методи за обучение съществува и основните изисквания за избор на правилния метод за обучение. Решението за методът на обучение трябва да се вземе в подготвителната фаза на обучението в зависимост от групата обучаеми, нуждите им, времевата рамка и разбира се следва да се остави място и за импровизация, която може да се смята като добавена стойност за всяко обучение.

Казус: Казуси за избор на правилния метод:

Казус 1

Въпрос	Описание на ситуацията
Защо?	Нужда от придобиване на практически умения за справяне с възражения при продажби
Какво?	Да се упражняват полезни модели на поведение при търговски разговори, за ситуации, когато клиентът има възражения
Кого?	Един търговец в организацията, който трябва да подобри уменията си да общува с клиентите
С какво?	Няма ограничение в избора на обучителни ресурси
Кога?	Няма ограничения във времето

- Какви обучителни методи бихте избрали в описаната ситуация и защо?
- Как ще измерите постигнатите резултати?

Казус 2

Въпрос	Описание на ситуацията
Защо?	Нужда от придобиване на практически умения за справяне с възражения при продажби
Какво?	Да се упражняват полезни модели на поведение при търговски разговори, за ситуации, когато клиентът има възражения
Кого?	Група от 10 търговци, които обучавате
С какво?	Няма ограничение в избора на обучителни ресурси
Кога?	Имате на разположение максимум 30 мин.

- Какви обучителни методи бихте избрали в описаната ситуация и защо?
- Как ще измерите постигнатите резултати?

Тема 2

Работа по групи: преподавателят разделя участниците на 4 групи. Той/тя дава на всяка от групите описание на 1 от 4те метода за професионално обучение, представени в Част III: Информационни материали и ресурси от Наръчника. Всяка група има за задача да обучи останалите участници в обучението как да прилагат съответния метод.

Групите трябва да представят метода под формата на презентация, но също така трябва да го демонстрират или да организират някакво упражнение за останалата част от групата, за да засилят разбирането на метода.

Модул 5: Как да структурираме обучителна сесия и да разработим учебен план

1. Въведение

На този етап от обучението участниците трябва да са запознати с обучителния процес и мотивацията за учене, основните правила на комуникацията и как да ги прилагат в обучението, интергенеративното учене и предизвикателствата пред него, както и разнообразието от обучителни методи, които могат да се използват в обучението.

Бъдещите обучители и наставници трябва да са подготвени за най-сложната част от настоящото обучение, посветена на структурирането на обучителна програма и на отделните сесии от нея. В началото на модула следва да припомним характеристиките на възрастните обучаеми, за да се обърне отново внимание на начина по който те влияят на мотивацията и на начина, по който учат възрастните хора и да бъдат взети под внимание при структурирането на обучителен план и на обучителни сесии.

2. Цели на модула:

- да се запознаят участниците с основите на структурирането на обучителни сесии за възрастни и да се представи пример за дизайн на обучителна сесия;
- да се запознаят участниците с основите на структурирането на обучителен план и стъпките в този процес;
- да се представи концепцията за анализ на нуждите от обучение и да се предложи проста структура за извършване на такъв анализ.

3. Обучителни резултати:

- участниците са запознати с основните принципи на дизайна на обучителни сесии и могат да планират обучителна сесия по тема от тяхната компетентност;
- участниците могат да правят базов анализ на нуждите от обучение на техните обучаеми;
- участниците са запознати с принципите за структуриране на обучителен план и могат да подготвят такъв по тема от тяхната компетентност.

4 Съдържание и препоръчани методи

Съдържание	Препоръчани методи	Допълнителна информация
Тема 1: Как да структурираме обучителна сесия? Модел за структура на обучителна сесия	Тема 1 - Въведение от преподавателя за представяне на основите на структурирането на обучителна сесия (презентация) - Работа по групи (по метода на "Водещия текст")	Виж Част III: Информационни материали и ресурси
Тема 2: Как да разработим обучителен план? - Процес на разработване на обучителен план - Анализ на нуждите от обучение, при планиране на обучение на работното място или процес на наставничество - Съдържание на обучителния план	Тема 2 - Въведение от преподавателя за представяне на основите на анализа на нуждите (презентация) - Упражнение за анализ на нуждите - Въведение от преподавателя за основите на структурирането на обучителен план - Индивидуална задача	Към Модул 5: Как да структурираме обучителна сесия и да разработим учебен план (страници 90-96)
	Проектна задача за самостоятелна работа – след Модул 5 може да се възложи проектна задача за домашна работа, като се използва проектния метод.	

5 Препоръчана времева рамка. Препоръчаната времева рамка е само ориентировъчна. Тя зависи от различни параметри (например: нуждите и образованието на участниците) и се определя от преподавателя.

Тема 1: 2 часа

Тема 2: 1,5 часа

Проектна задача:

- поне 8 часа за разработка на индивидуалните проекти;

- между поставянето на проектната задача и представянето на проектите следва да има поне две седмици, за да могат участниците да имат време да се подготвят;
- презентации на проектите и дискусия: 4 часа.

6 Препоръчани дейности и методи

Предложените дейности са само препоръчителни. Този Наръчник на преподавателя съдържа ресурси (съдържание и методология), от които преподавателите могат да избират според нуждите на участниците в съответното обучение.

Тема 1

Презентация: Въведение от преподавателя за представяне на основите на структурирането на учебна сесия (презентация)

Работа по групи (по метода на “Водещия текст”): преподавателят разделя участниците на групи от по 2-4 човека и им дава задача да структурират учебна сесия от 1,5 часа по професионална тема избрана от групата. Групата получава два водещи текста:

1. Инструкции, че учебната сесия трябва да включва 1 до 3 учебни цели и че активното време (времето за интерактивни и активни учебни методи) на обучаемите трябва да е поне 50% от времето на сесията. Времето за презентация от преподавателя не трябва да бъде повече от 20 минути на веднъж. Ако презентацията е по-дълга, преподавателят трябва да я раздели на 2 или 3 части, които да се редуват с упражненията;
2. Примерен план на учебна сесия, който би могъл да изглежда по следния начин:

Примерен план на обучителна сесия

1. Упражнение за енергия и събуждане

- Цел: да се забавляваме, да обърнем внимание към проблема, който ще разглеждаме и по този начин да привлечем вниманието на обучаемите и да събудим интереса им към получаване на повече информация по темата
- Продължителност: 10 минути
- Дейност: всеки участник се представя, като отговаря на следните 3 въпроса: Кой съм аз? Защо съм тук? Какво ме прави специален?

2. Мозъчна атака

- Цел: събиране на идеите, вижданията на участниците по определена тема
- продължителност: 15 минути
- Дейност:.....

3. Кратко теоретично представяне

- Цел: представяне на информация - общ поглед върху важните неща по темата, като винаги се връщаме към приноса на участниците по темата в предходното упражнение
- Продължителност: 15 минути
- Дейност :.....

4. Работа по групи

- Цел: обобщаване опыта на участниците по дадена тема или прилагане на практика на наученото от тях
- Продължителност: 20 минути
- Дейност:.....

5. Дискусия

- Цел: създаване на общо ниво на разбиране чрез разрешаване на проблемите и въпросите по темата, които са останали отворени; създаване на връзка с наученото по темата и работната или житейска ситуация на участниците
- Продължителност: 20 минути
- Дейност:.....

6. Завършване на сесията

- Цел: обобщаване на съдържанието на сесията, поставянето ѝ в контекста на останалите сесии от цялостното обучение или даване на допълнителни насоки, които отиват извън планираното съдържание на сесията
- Продължителност: 10 минути
- Дейност:.....

Тема 2

Презентация: представяне от преподавателя на основите на анализа на нуждите от обучение.

Упражнение на тема анализ на нуждите от обучение: преподавателят разделя участниците на 4 групи. Всяка от групите следва да работи върху един от следните видове компетентности:

- професионална компетентност;
- методическа компетентност;
- социална компетентност;
- лична компетентност;

Групата трябва да обсъди кои аспекти от съответната компетентност могат да се анализират и оценят и как.

Презентация: Въведение от преподавателя за основите на структурирането на обучителен план

Индивидуална задача: На участниците може да бъде раздадена структура на обучителен план. Преподавателят може да помоли участниците да си изберат тема, която да развият в своя проект (домашна работа). На участниците може да бъде дадена задача, за около 30 мин, да размият общ план на обучението по темата, като си водят бележки за възникващите въпроси. След това въпросите се анализират с групата и преподавателя.

Проектна задача – участниците получават следната проектна задача за самостоятелна работа: участниците трябва да разработят обучителен план по професионална тема от тяхната компетентност. От обучителния план те трябва да изберат една обучителна сесия и да я разработят в детайли (със съдържание и дейности). Участниците трябва да подготвят презентация в рамките на 10-15 минути на разработения проект, и да я представят пред групата.

Модул 6: Обучение на работното място. Наставничество.

1. Въведение

Този модул е разработен въз основа на проучванията, показващи че голяма част от ученето на работното място е неформално и в много случаи дори не се възприема като обучение от фирмите, които го прилагат и от хората, които участват в него (включително обучаващите). Модулът е с фокус върху наставничеството, което е най-често срещаната форма на неформално обучение на работното място, но също така представя и коучинга (като посочва разликите между коучинг и наставничество).

В края на модула участниците трябва да са запознати с тези две форми на обучение и да могат да ги прилагат, чрез представените инструменти.

2. Цели на модула:

- да представи спецификите на обучението на работното място;
- да дефинира наставничеството и коучинга и да посочи разликите между тях;
- да представи етапите на наставничеството;
- да научи обучаемите как се изгражда обучителен цикъл при наставничеството и коучинга;
- да предложи инструменти, които участниците да могат да използват когато използват форма на обучение наставничество или коучинг: от инструктиране до задаване на въпроси;
- да представи основните принципи на даване на конструктивна обратна връзка;
- да даде насоки за предотвратяване и справяне с конфликтни ситуации по време на преподаването/ менторството;
- да обучи участниците да прилагат техники за преодоляване на конфликти и задръжки при ученето.

3. Обучителни резултати:

- участниците са запознати със спецификите на обучението на работното място и знаят какво представляват наставничеството и коучинга;
- участниците познават етапите на наставничеството;
- участниците могат да изградят обучителен цикъл на наставничество и коучинг и да изберат правилния метод на обучение (от даване на инструкции до задаване на въпроси);

- участниците могат да дадат конструктивна обратна връзка на своите обучаеми и да преодоляват конфликти и нежелание за учене;
- участниците могат да предотвратяват критични ситуации по време на обучителния процес, а ако те се случат и да ги разрешават с положителен изход.

4. Съдържание и препоръчани методи

Съдържание	Препоръчани методи	Допълнителна информация
Тема 1: Учене на работното място • Общ поглед на ученето на работното място	Тема 1 • Дискусия на тема учене на работното място – споделяне на опит между участниците	Виж Част III: Информационни материали и ресурси Към Модул 6: Обучение на работното място. Наставничество. (страници 97-110)
Тема 2: Наставничество и коучинг • Характеристики на наставничеството и коучинга • Етапи на наставничеството • Изграждане на обучителен цикъл в наставничеството • Задаване на въпроси в сравнение с даване на информация или решения • Даване на конструктивна обратна връзка • Преодоляване на задръжките на обучаемия	Тема 2 • Презентация от преподавателя на тема наставничество и коучинг, етапите на наставничеството и изграждане на обучителен цикъл • Упражнение за изясняване ролите на наставника и наставлявания • Ролева игра за провеждане на сесия за наставничество по метода „Grow” • Презентация на тема задаване на въпроси в сравнение с даване на информация и готови решения • Упражнение за задаване на въпроси • Ролева игра по казус за даване на конструктивна обратна връзка • Презентация на тема даване на конструктивна обратна връзка и преодоляване на нежелание за учене	
Тема 3: Критични ситуации при обучението и	Тема 3 • Презентация • Дискусия	

разрешаване на конфликти - Критични ситуации - Разрешаване на конфликти	Групова дейност «Помогни ми да реша проблема си»	
--	--	--

5. Препоръчана времева рамка. Препоръчаната времева рамка е само ориентиrowъчна. Тя зависи от различни параметри (например: нуждите и образованието на участниците) и се определя от преподавателя.

Тема 1: 0,5 час
Тема 2: 3 часа
Тема 3: 1,5 час

6. Препоръчани дейности и методи

Предложените дейности са само препоръчителни. Този Наръчник на преподавателя съдържа ресурси (съдържание и методология), от които преподавателите могат да избират според нуждите на участниците в съответното обучение.

Тема 1

Дискусия: преподавателят модерира дискусия на тема учене на работното място. Преподавателят окуражава участниците да споделят своя опит в ученето на работното място и да поведат дискусията в посока неформалното учене на работното място, като например наставничеството и коучинга. Всеки участник трябва да може да сподели своя опит и мнение.

Тема 2

Презентация за представяне на наставничеството и коучинга, етапите на наставничеството и как се изгражда обучителен цикъл в наставничеството.

Упражнение със следните цели:

- Да се разберат ролите и отговорностите на наставника и наставявания
- Да се изяснят етапите в процеса на менторство

Стъпка 1: представяне на дейността като се изяснят ролите на наставника и наставявания. Разбиране на важността на менторството чрез посочване на успешни лидери, които публично признават приноса на своите наставници. Разкажете вашата история за това как сте имали ментор.

Стъпка 2: Попитайте участниците за техните ментори. Обсъдете ползите от процеса на наставничество.

Стъпка 3: раздайте следващите два списъка с отговорности на наставника и наставявания. Разделете участниците на групи и ги помолете да отнесат отговорностите към съответния етап на менторския процес. Коя отговорност се отнася към кой етап? Една отговорност може

да се отнася към повече от един етап, но на кой етап пасва най-много. Някои от отговорностите може да се отнасят и до целия процес.

Стъпка 4: обсъдете резултатите от груповата работа. Попитайте участниците дали има роли и отговорности, които липсват в листовките.

Листовка: Роли и отговорности на наставника

1. Ефективно обръща внимание на неподходящото поведение на наставявания, за да се постигне подобрене;
2. Изяснява процеса на наставничество и неговите принципи;
3. Помага на наставявания да реши проблеми или да подобри представянето си като го изслушва или разказва истории за това как той самият е разрешил подобен проблем или е реагирал в подобна ситуация;
4. Работи с наставявания за да генерира идеи за възможни решения на неговата/нейната професионална дилема;
5. Поставя цели на процеса на наставничество;
6. Изгражда доверие с наставявания;
7. Предлага книги, обучения и други ресурси които ще подобрят познанията на наставявания;
8. Проучва и обсъжда нуждите от професионално развитие на наставявания;
9. Дава обратна връзка;
10. Използва обучителни методи като "Учене чрез имитация", "Учене чрез правене", "Проектен метод" и други;
11. Дава личен пример – постъпва както говори, че трябва да се постъпва;
12. Оценява резултатите от наставничеството.

Листовка: Роли и отговорности на наставявания

1. Има желание да учи. Слуша конструктивно и приема съветите на ментора сериозно;
2. Активно търси общуване с наставника в трудни ситуации, когато е необходим съвет;
3. Оценява резултатите и променя плана за наставничеството ако е необходимо;
4. Търси възможности и се възползва от процеса на наставничество;
5. Информира наставника за нуждите си от професионално развитие;
6. Обръща внимание на нуждите на наставника и му помага;
7. Осъзнава нуждата от наставничество и инициира процес на наставничество;
8. Идентифицира собствените си нужди от професионално развитие;
9. Изгражда доверие с наставника;
10. Разбира как работи процесът на наставничество;
11. Поставя цели;
12. Дава обратна връзка и обсъжда ефективността на процеса;

Листовка: Етапи на наставничеството

Етапи на наставничеството	Роли и отговорности на наставника	Роли и отговорности на наставявания
1. Зараждане на идеята		
2. Начало		
3. Първи стъпки		
4. Детство		
5. Юношество		
6. Зрелост		
7. Остаряване		
8. Край		
9. Ново начало		

Ролева игра за провеждане на сесия наставничество по метода „Grow“:

Участниците се разделят на двойки. Първо единият участник от двойката приема ролята на наставника, а другият на неговия обучаем. Те разиграват обучителна сесия по метода GROW (Goal/цел – Reality/реалност – Options/възможности – Wrap-up/заключение):

- първо определят целта на сесията;
- след това обсъждат и анализират настоящата ситуация във връзка с целта;
- след това определят възможните действия за разрешаване на проблема или за надграждане на знанията и уменията на обучавания;
- в последната фаза определят краен срок, очаквани резултати и как ще ги измерват.

Ако има достатъчно време би било добре участниците в двойката да разменят ролите си и да повторят упражнението.

Изключително важно е след ролевата игра да се отдели достатъчно време за дискусия в цялата група и да се обсъди как хората са се чувствали в ролята на наставници и обучаеми. Какво им е било лесно да направят и какво ги е затруднило? Какво трябва още да научат и да упражняват, за да бъдат добри наставници?

Презентация от преподавателя на тема задаване на въпроси като метод в сравнение с даване на информация и готови решения.

Упражнение за задаване на правилните въпроси

Преподавателят моли участниците да изберат един доброволец. След това излиза от стаята заедно с доброволеца и му дава кутия (непрозрачна за да не се вижда какво има вътре) и му предлага избор от предмети, които могат да се поберат в кутията. От тях участникът избира един предмет и го слага в кутията. Преподавателят и доброволецът влизат заедно в стаята и

преподавателят обяснява на цялата група задачата. Групата трябва да познае какво има в кутията като задава въпроси по определен регламент:

1. Участниците трябва да разберат какво има в кутията като задават само затворени въпроси. Няма право да задават повече от 10 въпроса. Доброволецът има право да отговаря само с да и не. Преподавателят брои колко въпроса са били необходими на групата, за да познае предмета.

За следващия кръг от играта доброволецът избира нов предмет и правилото се променя така:

2. Участниците имат право да задават само отворени въпроси. Отново няма право да задават повече от 10 въпроса. Доброволецът няма право да отговаря с да и не.

За третия кръг групата има право да избира какви въпроси да задава, но трябва да направят стратегия за задаване на въпроси по начин, който да им позволи да отгатнат предмета с най-малък брой въпроси.

След упражнението е важно да се проведе дискусия на тема как да задаваме въпроси и как въпросите се използват в обучителния процес.

Презентация: на тема даване на конструктивна обратна връзка и преодоляване на нежелание за учене

Ролева игра

Участниците се разделят по двойки. Първо единият човек от двойката приема ролята на наставник, а другият на негов обучаем. Получават кратки казуси, по които наставникът трябва да даде конструктивна обратна връзка на обучаемия. След това си сменят ролите. Ето няколко примера за казуси:

- Ана е добър работник. Тя е много опитна и отдадена на работата. Тя работи усърдно и мотивирано, за да постигне качествени резултати. За съжаление напоследък е доста нервна. Говори високо по телефона, понякога повишава тон на колегите си и те я възприемат като негативна и проявяваща неуважение. Това поведение трябва да бъде коригирано.
- Никола е приятен човек. Много дружелюбен и общителен с колегите си. Говори с всички и никога не е в лошо настроение и не отказва да помогне на колегите си. В резултат, работата му изостава. Често изпълнява задачите си след крайния срок. Трябва да се научи да казва "не" и да спазва крайни срокове.

На участниците може да бъде дадена листовка ди им напомня за основните моменти при даването на конструктивна обратна връзка.

Примерна листовка:

Даване на конструктивна обратна връзка

- Когато започнете разговора, опитайте се да го направите първо с позитивна обратна връзка.
- Приоритизирате, така че да не давате твърде много негативна обратна връзка в една сесия.
- Говорете за факти и наблюдения на поведение, не за чувства и личностни характеристики.
- Подкрепете обучаемия да намери правилните стъпки към подобрение; дайте му път за разрешаване на ситуацията.
- Опитайте да бъдете балансирани.
- Задавайте въпроси, за да видите как обучаемият възприема ситуацията, дали разбира какво трябва да се подобри и дали търси начини да го направи.

След края на ролевата игра е изключително важно да се направи дискусия в цялата група как е протекла играта, какво им е направило впечатление и какво са научили от нея.

Тема 3

Презентация на тема критични ситуации при обучението и справяне с конфликти.

Дискусия на тема какви проблеми и конфликти могат да възникнат при обучение на работното място и как те да бъдат избягвани и разрешавани.

Групова дейност: «Помогни ми да разреши проблема си»

Участниците сядат в кръг. Всеки един от тях написва на лист формат А4 проблем, който е имал или с който се сблъсква в момента. След това всеки участник подава листа си на партньора седящ от дясно на него. Всеки участник пише по един съвет или идея как да бъде разрешен този проблем и подава листа на следващия седящ от дясно на него. Това продължава докато листа се върне при собствника си. Оформя се дискусия, при която участниците обсъждат идеите и предложенията за решаване на техния проблем.

Module 7: Мониторинг, оценка и обратна връзка

1. Въведение

Не е възможно да знаем дали обучението е било успешно и какво може да се подобри в обучителния процес ако не бъде проведена оценка на резултатите от обучението. Оценка допринася за доброто качество на обучението, както и за подобряване на компетентностите на учителя. Този модул подчертава необходимостта от оценка на обучението и подготвя участниците да провеждат предварителна, продължаваща и крайна оценка на обучението.

2. Цели на модула:

- да обърне внимание върху важността на оценката на обучителните дейности;
- да представи различните видове оценка (предварителна, продължаваща и крайна) и да подчертае, че и трите вида оценка трябва да се прилагат, за да бъде ефективно обучението;
- да даде примери на въпросници, които да се използват за предварителна, продължаваща и крайна оценка.

3. Обучителни резултати:

- участниците познават различните форми на оценка и как да избират между тях в зависимост от характеристиките на обучителната ситуация;
- участниците разбират важността на вграждането на процес на оценяване в обучителната дейност;
- участниците могат да провеждат предварителна, продължаваща и крайна оценка на обучителния процес като използват въпросници.

4. Съдържание и препоръчани методи

Съдържание	Препоръчани методи	Допълнителна информация
Тема 1: Видове оценка • От гледна точка на времето на провеждане • Методи за оценка	Тема 1 • Презентация от преподавателя на тема нуждата от оценка на резултатите от обучението и видове оценка	Виж Част III: Информационни материали и ресурси
Тема 2: Примерни въпросници • Очаквания и нужди на участниците във връзка с	Тема 2 • Провеждане на крайна оценка на обучителния курс	Към Модул 7: Мониторинг, оценка и обратна връзка

обучението		(страници 111-115)
Оценка на качеството и резултатите от обучението		
	Заклучителна сесия на обучителния курс: - Дискусия на тема как върви подготовката на проектите - Дискусия на тема как трябва да бъдат направени проектните презентации - Край на обучението	

5. Препоръчана времева рамка. Препоръчаната времева рамка е само ориентировъчна. Тя зависи от различни параметри (например: нуждите и образованието на участниците) и се определя от преподавателя.

Тема 1: 1 час

Тема 2: 1 час

6. Препоръчани дейности и методи

Предложените дейности са само препоръчителни. Този Наръчник на преподавателя съдържа ресурси (съдържание и методология), от които преподавателите могат да избират според нуждите на участниците в съответното обучение.

Тема 1

Презентация: от преподавателя на тема нуждата от оценка на резултатите от обучението и видове оценка. Според характеристиките на групата, преподавателят избира подхода към темата.:

- Казус/дебат за недобър опит по време на обучение, в което не се провежда оценка на нуждите и резултатите
- Казус/дебат за положителен пример за оценка на нуждите и резултатите от обучение

Тема 2

Оценка: провеждане на крайна оценка на обучителния курс чрез въпросник

Заклучителна сесия на обучителния курс:

Дискусия на тема как върви подготовката на проектите

Дискусия на тема как трябва да бъдат направени проектните презентации

Край на обучението: разказване на приказка: всички участници се събират в кръг, включително преподавателят. Преподавателят започва историята като казва: “Имало едно време една група ентусиазирани хора, които се учели как да бъдат обучители и наставници.” Следващият участник в кръга продължава историята с изречение или две. Това продължава докато историята завърши с последния участник от другата страна на преподавателя.

ЧАСТ III: ИНФОРМАЦИОННИ МАТЕРИАЛИ И РЕСУРСИ

Модул 1: Общи аспекти на ученето

ТЕМА 1: Ученето

Понятието „Учене“

Ученето е вътрешната промяна у човека, създаването на нови асоциации или на възможности за нови отговори.

Ученето е относително постоянна промяна в способностите на даден индивид. Тъй като ние всъщност не можем да видим вътрешната промяна, от действията на даден човек в дадена ситуация следва да заключим, че са създадени нови асоциации и са придобити нови възможности за отговор. Тази дефиниция приема, че ученето е процес, който се случва вътре в индивида (когнитивна концепция), но също така набляга и на важноста на промените в наблюдаваното държане като показател за факта, че е налице учене (поведенческа концепция)

Обучителят използва различни методи на комуникация за да улесни процеса на учене. Чисто от физическа гледна точка ученето се осъществява чрез органите на осезание – уши, очи, тяло (чрез докосване), нос и език – чрез тях нервната система предава възприятия към съответната област от мозъка. Получаването на възприятието е първата стъпка в процеса учене. Следователно учителят трябва да се увери, че обучаемият получава силни възприятия. За да направи това учителят трябва да може да представи на обучаемия възприятия, които преминават през различните сензитивни органи с цел те да бъдат добре запазени.

Как точно тези възприятия се превръщат в знания, умения и нагласи се обяснява от различни теории една от които е Цикълът на Колб за учене - приложна теория за това как точно се случва ученето:

„Колб (1984) представя един от най-полезните (но спорни) описателни модели за процеса на учене на възрастните хора, вдъхновен от работата на Курт Левин. Този модел предполага, че съществуват 4 етапа на учене, които следват един от друг: Конкретен опит, последван от Наблюдение и критично осмисляне на този опит. След това може да последва Абстрактна концептуализация (дали има общи принципи във връзките между действието и наблюдаваните ефекти) и след това Активно експериментиране (Изпробване на новите реакции. Действия, с които максимално да се постигнат желаните резултати и да се изпробва моделът), което пак води до следващия Конкретен опит. Всичко това може да се

случи мигновено, или за дни, седмици или месеци в зависимост от темата, като едновременно с това може да има и няколко процеса, протичащи едновременно.

Източник: Atherton J S (2013) Learning and Teaching; Experiential Learning [On-line: UK] retrieved 13 August 2014 from <http://www.learningandteaching.info/learning/experience.html>

Хъни и Мъмфорд (1982) са изградили типология на стиловете на учене, базирана на Цикъла на Колб за учене. Според тази типология, хората според своите предпочитания към отделните етапи на цикъла на Колб се делят на: Активисти, Мислители, Теоретици и Прагматици. По нататъшна информация по темата може да намерите в раздела „Предложения за допълнително четене“ от настоящия наръчник.

Учене през целия живот

Възрастовата структура на европейското население драстично и бързо се променя към изравняване на броя на младите и възрастните хора. Според „Демография, активно стареене и пенсии“ на Социалния Гайд на Европа за 2012 г., в хода на настоящото десетилетие, единствената част от работоспособното население, която ще продължи да расте са хората над 50 години. В същото време държави членки предприемат мерки да намалят ранното напускане на пазара на труд и се фокусират върху осигуряването на по-продължителен работоспособен живот. В много от страните възрастта за пенсиониране се увеличава. На кратко възрастните хора на (50+):

- стават все по-голяма част от работоспособното население;
- имат нужда да работят до по-късна възраст;
- в същото време за тях става все по-трудно да си намерят работа.

Една от причините да бъде толкова трудно намирането на работа от възрастните хора е изключително бързо променящата се работна среда, което се дължи главно на промените в технологиите и глобализацията като цяло. Ако допреди 20 години интернет е бил рядкост, то сега е необходимост. Ако допреди 20 години компанията се е конкурирала само на местния пазар, то сега конкуренцията е с целия свят. Тези промени изискват постоянна промяна на компетентностите на работната сила, което от своя страна води до постоянна нужда от преквалификация или подобряване на квалификацията на работниците. Независимо дали го желаем или не ние трябва постоянно да работим за подобряване и приспособяване на компетентностите ни към изискванията на времето.

Какво всъщност е Учене през целия живот:

“По-широко, ученето през целия живот може да бъде дефинирано като процес на учене, който ни съпътства през целия ни живот: учене което е гъвкаво, разнородно и достъпно по различно време и на различни места. Ученето през целия живот преминава през различни сфери на живота като извежда ученето над

традиционното училищно обучение, продължавайки го и през целия живот на индивида (напр. след задължителното обучение). Тази дефиниция е базирана на определението на Делор за четирите стълба на образование за бъдещето:

- *Да се научим да знаем – предимство на овладяването на начини на учене пред придобиването на структурирано знание;*
- *Да се научим да действаме – придобиване на знания за типа на работата сега и за в бъдеще, включително иновация и адаптация към бъдещи видове работна среда;*
- *Да се научим да живеем заедно – мирно да разрешаваме конфликти, да се запознаваме с други хора и техните култури, да благоприятстваме общностните качества, индивидуалните компетентности и възможности, икономическата гъвкавост и социалната ангажираност;*
- *Да се научим да бъдем себе си – образование допринасящо за цялостното развитие на индивида: психическо и физическо, интелигентност, чувствителност, естетическа оценка и духовност.”*

Източник: http://www.llcq.org.au/01_cms/details.asp?ID=12

Ученето през целия живот протича по различни начини - формално, неформално и самостоятелно. Ударението е върху ученето за придобиване на знания и да продължаваме да се учим през целия си живот.

Организацията за икономическо сътрудничество и развитие класифицира формалното учене като програма за обучение, която води до придобиване на степен на образование и/или степен на професионална квалификация; неформалното обучение също е целенасочено и организирано, но успешното му завършване не води до придобиване на степен на образование; а самостоятелното обучение се случва извън рамките на организирана програма (Watson 2003: 2).

Умения за учене

Според: Препоръка 2006/962/ЕС на Европейския Парламент и Съвет от 18 Декември 2006 за ключови компетентности за учене през целия живот:

- Ключовите компетентности за учене през целия живот са комбинацията от знания, умения и поведение съотносими към съдържанието [...]
- Ключовите компетентности следва да бъдат придобити от:
 - млади хора след приключване на задължителното им образование и обучение за да ги подготви за живота на възрастни и по-конкретно за работния цикъл и едновременно с това да създаде база за последващо обучение;
 - възрастни през целия им живот чрез процес на развиване и подобряване на уменията им.

Сред 8-те ключови компетентности, дефинирани от ЕС чрез същата публикация ние откриваме и Умението за учене:

“Умението за учене е компетентност, свързана с ученето, способността да осъществяваш и организираш личното си обучение, индивидуално или в група, в зависимост от личните нужди и ясното разбиране на методите и възможностите”;

Процесът на обучение

1. Наблюдение	- Идентифициране на проблем, който да бъде решен или възможност за подобряване на дадена ситуация; - Анализ на групата/ индивида; - Осъществяване на Анализ на нуждите от обучение.
2. Характеристики на обучението	- Установяване на специфични цели и задачи и обучителни дейности; - Определяне на методология (често няколко метода наведнъж); - Разработване на съдържанието и логическата структура; - Определяне на необходимите време и ресурси + (разходи).
3. Оценка	- Предвиждане на формата на първоначалната, междинната и крайната оценка от обучението.
4. Обучението	- Насърчаване на заинтересоваността на обучаващите се чрез адаптация към специфичните им характеристики; - Изясняване приложимостта на темата в зависимост от техните нужди и очаквания; - Ясни и интересна комуникация; - Включване на знанието и опита на обучаващите се; - Насърчаване/даване на конструктивна обратна връзка.

Основни принципи на ученето

ПОДГОТОВКА

- Теоретични познания върху програмата на обучение
- Практическо познание върху метода на преподаване
- Познание за оценяването, което ще бъде осъществено
- Да определим специфични обучителни теми, разбираеми за всички
- Всички необходими материали и пособия и място
- Адаптиране на обучението към характеристиките на обучаващите се – ниво, нужди и интереси

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

- Създаване на рамките на взаимно уважение между учител и обучаващ се, както и между групата от обучаващи се, ако има такава
- Предоставената информация за обучаващите се да е точна, позитивна и целенасочена
- Прозрачност по време на обучението, която дава на обучаващия се възможност да знае какви методи използва учителят
- Учебният процес трябва да бъде достъпен за всички, т.е. всички трябва да могат да изпълняват задачите
- Наблягане и затвърждаване на позитивните действия на обучаващите се

АСОЦИАТИВНОСТ

Обучаващите се трябва да осъзнават и разбират връзката между това, което вече знаят и това, което ще научат. Идеята е да се познава миналият опит и той да бъде използван в това, което са на път да научат.

ДЕЙСТВИЕ

Процесът на учене се проявява чрез физически, психически и социални преживявания, които включват дейности и следователно учителят трябва:

- преди началото на учебната единица да представи кратко обобщение на точките включени в нея
- да вмъкне в учебната практика колкото е възможно повече дейности свързани с изучаваната тема;
- да замисли учебната практика така, че изпълнението на дейностите да бъде стимулиращо и мотивиращо;
- да представи възможно най-много дейности в основната част на всички учебни единици.

ОЦЕНЯВАНЕ

- Обучаващите се трябва да са наясно как ще бъдат оценявани техните усилия
- Оценка може да бъде: самооценка, оценка от учителя, и оценка от групата

Повече информация относно оценяването е включена в Модул 5: Наблюдение, оценка и обратна връзка.

ТЕМА 2: Фактори, които влияят върху ученето

Основни фактори

Също както при повечето дейности личната заинтересованост увеличава пропорционално и последователно ефективността от ученето. За да насърчаваме тази заинтересованост е важно да се знаят характеристиките на обучаемите, които водят до тяхното фокусиране.

Личен интерес и очаквания – внимание – мотивация – заинтересованост

Следователно адаптирането на обучението към тези характеристика ще позволи на учителя значително да увеличи вниманието/ концентрацията на обучаваните и ефективността на самото обучение.

ВНИМАНИЕТО

То може да бъде дефинирано като: „волево или неволево поведение на даден индивид, според който определено съдържание представлява център на съзнателния му живот за определено време”

Вниманието, насочва нашето мислене да се съсредоточи, в ясна и жива форма върху един от няколко обекта или посоки на мислене. Фокусирането и концентрацията на съзнанието са неговата същност. То означава да се отдръпнем от някои неща, за да се справим ефективно с други. То е състояние, противоположно на обърканото, разсеяно и разхвърляно състояние на ума.

Източник: James, W. (1890), Принципи на психологията.

Усещане възниква когато рецепторите на някой от сензорните ни органи получава стимул от вътрешна или външна околна среда.

- Съществува „праг”, над и под който човешките органи не възприемат стимулите, например звуковите вълни.
- Вниманието е избирателно и волево. Повечето сложни задачи, ще изискват волево усилие за съсредоточаване на вниманието (ум и органи на осезанието) върху тях, например ученето. Колкото по-сложна е задачата, толкова е по-важно да се изключат другите дразнителни, за да може да се справим успешно с нея.
- Повтарящи се или постоянни стимули често се пренебрегват. Този процес се нарича „привикване”.

Преди човек да може да научи каквото и да е, той трябва да фокусира вниманието си целенасочено към него. Добрият обучител се опитва да привлече и поддържа целенасочено вниманието във всеки курс, в който той или тя участва.

Фактори влияещи върху вниманието: познанието за тези фактори, външни и вътрешни, е от голяма важност за учителя и начина, по който той/ тя ще организира дейността си.

ВЪНШНИ фактори

- ПОДБОРЪТ на информация не е случаен
- НОВИТЕ СТИМУЛИ привличат повече внимание
- СМЯНА или вариация на дразнителите изисква повече внимание от тук и важността на аудио визуалните средства
- ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА в представянето на стимулите
- Употребата на различни сензорни КАНАЛИ (визуални, слухови, осезаеми)
- Употребата на ярки ЦВЕТОВЕ
- ИНТЕНЗИВНОСТТА или РАЗМЕРА на дразнителя или представения обект
- Употребата на общи СТИМУЛИ и такива близки до индивида и неговия опит, нужди и цели
- Продължителността или ПОВТАРЯЕМОСТТА на стимула. Така или иначе след определена продължителност или повтаряемост на стимула вниманието изчезва и се превръща в навик или привикване.

ВЪТРЕШНИ фактори:

Фактът, че при идентични или много близки обстоятелства хората показват различия във възприемането и вниманието към дразнителите, отчасти се дължи на вътрешни, или субективни нагласи:

- ИНТЕРЕСИТЕ: придобити компетентности, дори и в поведенческата сфера не само като умения или знание;
- Лишенията и социалните или културни НУЖДИ и особено тези от естествен характер и тези чисто първични импулси (храна, подслон и т.н...);
- Чувството за ДЪЛГ;
- ОБРАЗОВАНИЕТО и ОБИЧАЯ; в заобикалящата ни среда ние възприемаме главно това, за което имаме мотивация, а ние сме мотивирани от това, което сме постигнали до момента. Въпреки това прекаленото внимание и мотивация не увеличават нивото на учене, т.е има оптимална точка от там насетне прекомерното внимание и мотивация не увеличават, а намаляват усвояването;
- Умората и ИЗТОЩЕНИЕТО негативно повлияват вниманието и ученето.

РАЗСЕЯНОСТ

Разсеяността е често срещана сред обучаващи се. Какво е тя? Най-общо казано можем да правим разлика между обективни и субективни причини, които водят до разсеяност.

ОБЕКТИВНИ причини:

- Колебливост относно целта и задачите
- Неадекватност на нивото на подготовка
- Недостатъчно разнообразни дейности
- Липсата на почивка
- Неадекватно разписание
- Липсата на комфорт там където се провеждат заниманията.

СУБЕКТИВНИ причини:

- Дискомфорт и раздразнение заради лични или служебни проблеми и т.н.
- Хранителни нарушения
- Нежелание
- Липсата на практически занимания в обучението
- Умствен стрес и изтощение

Накратко: Вниманието е основен фактор за да получим добро представяне при обучението, да придобием знания правилно и ефикасно. Като увеличаваме мотивацията и намаляваме различните причини за разсеяност ние бихме получили адекватно внимание в обучението

МОТИВАЦИЯТА В ОБУЧИТЕЛНИЯ ПРОЦЕС

Обяснението на всяка дейност на даден индивид включва отговор на 3 въпроса:

- Какво изначално кара индивида да предприеме дадено действие?
- Каква е причината която тласка индивида към дадена цел?
- Каква е причината, която кара човек да постои в усилията си да постигне тази цел?

Ние даваме отговор на тези въпроси дефинирайки мотивацията като "Процесът, който провокира или насърчава индивида да пристъпи към действие, да се задържи в процеса на развитие на това действие и да го насочва в определена посока".

"Понятието мотивация се отнася към факторите, които задействат, насочват и поддържат поведение насочено към определена цел. Мотивите обясняват защо имаме определено поведение – нуждите или желанията, които предизвикват това поведение и обясняват какво правим. Ние не наблюдаваме мотива; по-скоро предполагаме, че такъв съществува на базата на наблюдаваното поведение."

Източник: Nevid, J.S. (2013), Психология: Концепция и приложения.

В този смисъл мотивацията следва да има предвид факторите или силите, които инициират, поддържат и насочват действието. Тези фактори са:

- НУЖДИТЕ, които инициират действието;
- ИМПУЛСИТЕ, които задържат действието;
- ЦЕЛИТЕ, които направляват/насочват действието.

Фактори влияещи върху мотивацията

Няколко фактора могат да имат огромно значение за мотивацията - интересите, целите, личността, но един от най-интересните фактори, който има голямо влияние върху нея са очакванията.

Когато дискутираме очакванията си, ние дискутираме неизменно и бъдещата ни себе-реализация. Това означава, че очакванията, които ние имаме за другите оказват влияние върху поведението им, така както и очакванията на другите за нас също повлиява поведението ни.

Други фактори, които влияят върху мотивацията и трябва се имат предвид, са:

- Центровете на власт: обучители/ ментори и групата;
- Интересите и мотивацията на самите обучаващи се.

ДРУГИ ФАКТОРИ

Някои фактори могат да се определят като общи поради факта, че въздействат върху всички по един и същи начин

Физически

Външния вид – привлекателност/ впечатление на успял чоевк

Общо физическо състояние – в добро здраве

Сензорни фактори – да възприемаш правилно информацията подадена от сензорните органи

Умора: това е чувството на изтощение, което обикновено обектът изпитва след продължително извършване на дейност или в резултат от тежка работа.

Най-видимият ефект е намаление на активността, главно интелектуална както качествено така и количествено. Умората може също да причини: намаление на способността за концентрация, намаление на интереса към преподавания материал, забавяне на паметта, трудности при създаването на умствени асоциации.

По-долу са факторите, които предразполагат към появата на умора:

- Твърде дълги дейности
- Дейности, които превишават възможностите на обучаващите се
- Претоварен график
- Липса на стимул и мотивация

Действия, които се борят с умората в клас:

- Смяна на темата
- Смяна на средствата и дейностите
- Установяване на кратки, но чести интервали за почивка
- Използване на активно учене, в което обучаващите се правят нещо и така се намалява умората

Обучителната ситуация

- Материалната среда (учебната стая, средствата и материалите, осветление и т.н)
- Социалната среда

Преподавателят

- Познание за предмета
- Комуникация
- Мотивация
- Адаптация към характеристиките на участниците в обучението

Интелектуални

- Интелектуални умения
- Поведение
- Внимание към възприятията

ТЕМА 3: Обучение на възрастни

Характеристики на възрастния обучаем

Преподавателите и обучителите на възрастни като цяло имат работа, различаваща се от тази на традиционните учители в училищата, коледжите и университетите. Полученото образование, професионалната квалификация, както и опитът като цяло на техните обучаващи се, влияе върху това как и защо те /обучаващите се/ участват в курсовете за обучение. Тук трябва да вземем предвид и факта, че за обучаващи се възрастни се считат и младите хора на възраст 18 + г.

Обучителите следва да вземат предвид и това, че възрастните обучаващи се са събрали разнообразен житейски опит и са натрупали знания. Това влияе върху начина, по който те учат, както и върху причините да учат.

1. Те търсят **лична полза** и обучения, които да отговарят на техните нужди.

→ задачата на обучаващия е да накара обучаемите да осъзнаят "нуждата да знаят".
Чрез експериментирание, обучаемите могат да открият 'къде са сега' (какво знаят) и 'какво могат да постигнат'.

2. **Самоуправление:** те искат да имат свободата да учат по свой собствен начин. Предпочитат да имат определена степен на независимост и да допринасят за обучителния процес. Чувството на отдаденост на цел или дейност, които хората изпитват е пряко пропорционално на собственото им участие или влияние върху неговия дизайн или в процеса на вземане на решения.

→ Обучаемите трябва да бъдат окуражавани да изразяват собствената си идентичност и нуждите си преподавателят да ги използва за да насочва процеса на обучение.

3. Ученето е чрез **преживяване:** подпомогнато и валидирано от техния опит и знания.

→ Обучаващите трябва да имат предвид, че възрастните обучаеми са натрупали различен опит и предпочитат практическите занимания, които им позволяват да се позоват на или да покажат знанията и уменията, които претежават.

4. **Приложение и действие.** Възрастните обучаеми са заети, практични и учат чрез правене. Те са мотивирани да вложат енергията си ако вярват, че това ще им помогне да се справят с проблемите, които срещат.

Методи за повишаване на мотивацията на обучаващите се

- въпроси
- атмосферата в групата
- амбициозни и предизвикателни задачи
- използване на конкуренция и взаимопомощ
- използване на индивидуално обучение
- практическо приложение на обучителното съдържание
- решаване на проблемите на база опит от реалния живот
- съвпадение на целите на обучението с индивидуалните цели на обучаващите се
- темите на обучение са свързани с предишен опит на обучаващите се и те го използват
- взаимно уважение между обучител/ ментор и обучаващ се
- редовна обратна връзка от обучителя/ ментора
- използване на разнообразни методи на обучение

Процесът на учене

На база горното, настоящият наръчник на преподавателя има желанието да представи модел с набор от процедури и източници, необходими за поддържането на самонасочено обучение на обучители. Всеки обучаем е активно и директно ангажиран през целия процес на обучение, от поставянето на целите до оценяването на постигнатите резултати. Движеща сила в този модел е практиката, през която индивидите преживяват своите взаимодействия и емоции.

Главните елементи на процеса са следните:

- осигуряване на атмосфера, допринасяща за обучение; едновременно като материална база и като достъпност до помагала и човешки ресурси и съответно благоприятен човешки и междуличностен климат;
- създаване на механизъм за общи проекти: да накараш възрастните активно да участват в създаването на учебния процес. Хората всъщност имат склонността да се чувстват съпричастни към решение или дейност пропорционално на участието или влиянието им за вземането на решение за нея;
- диагностика на нуждите: развитието на необходим модел на поведение, изпълнение или експертиза. Всеки обучаем трябва да формулира свои лични цели, които да постигне до края на обучението чрез процес на самооценяване;
- създаване на модел на учебен процес, в който индивидите могат да използват пълния набор от човешки ресурси (експерти, обучители/ментори и групи) и материали (публикации, устройства, софтуер и аудио визуална медии) по независим начин. Това предполага висока степен на отговорност, която обучаващия се поема;

- изпълнение на програмата (управление на обучителните дейности): обучителят вече не е човекът, който предава знанието, а се превръща във посредник на учебния процес;
- оценяване на програмата: на финала обучаващите се ще трябва да оценят как новопридобитите знания, умения и способности се различават от тези, които те са желали да придобият преди началото на обучението.

Модул 2: Комуникация

ТЕМА 1: Вербална и невербална комуникация

1. Характеристики на комуникацията

Според онлайн речника на Мериам-Уебстър **комуникация** е: “процесът на използване на думи, звуци, знаци или поведение за изразяване или обмен на информация, или изразяване на идеи мисли, чувства и др. към другиго”.

<http://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>

А. В процеса на комуникация имаме:

- изпращач – човекът, който има “Първа мисъл”, която иска да сподели с някой друг човек;
- съобщение – което е резултатът от формулиране на мислите на изпращача в думи, жестове, тонове, глас и т.н;
- канал/медия – пътя, по който се предава съобщението (писмено, по телефона, лично...);
- получател – човекът, който получава и декодира съобщението във “Втора мисъл”;
- обратна връзка – информацията, свързана със съобщението, която получателят връща на изпращача.

Мислите ли, че идеята в главата на изпращача (първата мисъл) съвпада с идеята в главата на получателя (Втората мисъл)? Обикновено не. Но защо?

Защото:

- Изпращачът използва за кодиране своя собствен речник, опит, разбирания, състояние на духа, очаквания и други подобни;
- Получателят декодира според различен набор от детерминанти, свързани с неговия собствен речник, опит и др.;
- Съобщението може да бъде променено от смущения в канала или контекста/ситуацията наречени „шумове“. Напр. тези шумове могат да бъдат истински шум, който пречи на получателя да чуе добре изговорените думи.

Б. Целите на комуникацията могат да бъдат различни, някои от които са:

- Да даде израз на чувство;
- Да представи факт;
- Да привлече внимание;
- Да информира;
- Да убеждава;
- Да принуждава;
- Да манипулира;

- Да разяснява
- Да промени отношение;
- Да обучава и образова, което включва много от другите форми;
- Т.н

В. Следователно за да постигне ефективна комуникация в процеса на обучение, Обучителят трябва да обърне внимание на:

- Кодирането, което той/ тя използва както при вербалната така и при невербалната комуникация;
- Възможните смущения (шумове);
- Отговорите/ реакциите (или обратната връзка в обучителна ситуация);

Кодиране при вербална комуникация

Главната форма на кодиране са нашите **думи**.

Те пренасят главната част от съобщението, когато то е в писмена форма. Когато комуникацията е чрез човек, както е ситуацията при обучение, важна част от преноса на съобщението се осъществява чрез невербална комуникация.

Думите, които използваме зависят от нашия речник, опит и лично разбиране за света. Например, думата „опасно“ би значела едно нещо за човек, който обича високи скорости и изкачването на високи планини и съвсем различно за друг, който се опитва да избегне всякакви рискове.

- Обучителят трябва да бъде много внимателен в избора си на думи. Езикът, който той/тя използва трябва да бъде разбираем за обучаемите. Ако се използват непознати за обучаемите думи, то те първо трябва да бъдат обяснени. Употребата на жаргон (дори и професионален) трябва да бъде избягвана, особено при нови работници. Трябва да се използват кратки съобщения, особено при вербалната (неписмена) комуникация. Колкото по-дълго е изречението, толкова по-голям е шансът то да не бъде разбрано правилно.

Кодирането при невербалната комуникация е важно в случаите на комуникация лице в лице като при презентации или обучителни дейности. Невербалната комуникация (като речник и сигнали на тялото) представлява две трети от цялата комуникация. Невербалната комуникация е основата на доверието защото:

- Тя потвърждава или не нашето съобщение. Получателят решава дали казваме истината като преценява главно на подсъзнателно ниво нашата невербална комуникация;
- Показва колко уверени сме. Ако нашите обучаеми усещат нашата увереност има много по-голям шанс да ни вярват.

Подобряването на невербалната комуникация се състои от:

- Изражение на лицето (по-добре с усмивка, отколкото намръщен);
- Движения на ръцете и тялото (използвайте отворени жестове, избягвайте кръстосване на ръце и крака, избягвайте да криете ръцете си в джобовете или зад гърба);
- Позиция на тялото (стойте или седете с изправено тяло – по този начин ще изглеждате по-уверен и гласът ви ще звучи по-добре);
- Ориентация на тялото (при презентация винаги стойте с лице към аудиторията);
- Очен контакт (опитвайте се да имате контакт с очите с всички обучаеми, но избягвайте да се втренчвате);
- Телесен контакт (потупване по рамото или ръката може да покаже съпричастност и разбиране, но може да бъде и грешно разбрано или да не бъде прието в зависимост от културните разбирания на обучаемия);
- Дистанция (подходящата дистанция между говорителя и слушателя също зависи от културните различия);
- Кимане с глава (използвайте кимвания за да покажете, че внимавате, че слушате или изразявате съгласие)
- външен вид (спретнат , добре подстриган, подходящи дрехи);
- звученето на гласа (тон на гласа и вариации, скорост на говорене, ударения и т.н).

2. Шумове / комуникационни пречки

Често съобщението бива изопачено от „шумове“, които се наричат още „смущения“. Това означава, че нещо променя съобщението от момента на изпращането му до момента на неговото получаване. Бъдете внимателни, защото получателят на съобщението може и да не каже, че е налице проблем, а просто да загуби интерес. Един от най-добрите инструменти за привличане и задържане на вниманието на слушателя е «Промяната». Счита се, че всеки 7 секунди по време на дадена презентация трябва да променяме по нещо.

- **Невербални:** изпращачът говори много тихо, с равен глас
- **Логически:** Структурирането на речта е много важно за да могат обучаемите да разберат съобщението. Ако съдържанието и фактите в съобщението не са в логична връзка или не са свързани, то те могат да не бъдат разбрани или приети от обучаваните.
- **Език или съдържание:** Обучителят може да използва думи, термини и изрази непознати за обучаемия или пък информацията може да е в контекст абсолютно непознат за опита на обучавания.
- **Различия във възприемането:** Различните хора гледат на света по различен начин. Опитайте се да научите възможно най-много за вашата аудитория преди да започне комуникацията.

- **Очаквания:** “Склонност за потвърждаване”. Това означава, че ние търсим утвърдителни факти за това, което очакваме и пренебрегваме неутвърдителните такива.
- **Емоции:** Емоциите, както на учителя така и на обучавания, могат сериозно да повлияят на разбирането на съобщението. Точно за това учителят следва да развие своята емоционална интелигентност за да може по-добре да разбира и управлява собствените си емоции както и тези на обучавания.
- **Слушане:** Обучаваният се изключва (може да е изморен или разсеян), слуша някой друг или му липсва интерес или мотивация.
- **Претоварено съобщение:** Обучаваният не е способен да обработи цялата информация, съдържаща се в съобщението.

3. Начини за избягване на шумовете

- Говорете ясно и достатъчно високо;
- Говорете като променяте скоростта и акцентирайте на важните моменти, като правите пауза преди тях;
- Използвайте език разбираем за получателя (адаптирайте изказа си според целевата група);
- Уверете се, че сте приковали вниманието на получателя;
- Предавайте съобщението само в подходяща среда;
- Планирайте съобщението в логическа последователност;
- Структурирайте съобщението според получателите.

Обратна връзка

Тъй като за изпращача е невъзможно да знае дали предаденото съобщение е било разбрано правилно той следва да наблюдава реакциите на получателя. Повечето от Учителите имат представа какво е едностранна комуникация – когато публиката не показва никаква реакция.

При обучение обратната връзка обикновено липсва. Точно затова Учителят трябва, от време на време, да пита обучавашите се за обратна връзка и да проверява дали са разбрали съобщението за да може да адаптира комуникацията при необходимост. В последствие Учителя следва да насърчава спонтанната обратна връзка, коментари и предложения от обучавашите се и така те да привикнат още от самото начало. По този начин всеки слушател се чувства въвличен в предмета и отговорите, които се получават могат да разкрият на Учителя някои проблеми, не толкова видни до този момент. Най добрия начин да провериш съмнение е като зададеш въпрос.

Заклучение

Комуникацията е главно интерпретация засегната както от това, което Изпращача показва и казва и от субективните възприятия на получателя. За да предадем по най-правилен начин съобщението изключително важно е да внимаваме за тези елементи преди и по време на изпращането:

- Вербална и невербална комуникация: думи, вокални аспекти и език на тялото;
- Възможните вмешателства (шумове): зависят както от Вас така и от другите.

След предаване на съобщението и за да потвърдите правилното му приемане следва да не забравяте да изискате обратна връзка от обучаващите се.

ТЕМА 2: Ефективна устна комуникация и презентация

1. Планиране на съобщението/ презентацията

Подготовка

- Заявете целта на вашето съобщение. “Какво искате да постигнете? Как бихте определили желаните резултат и как ще го измерите?”;
- Запознайте се с аудиторията си. “Какви са специфичните характеристики на вашите обучаеми? Какво е тяхното образование, възраст, опит и т.н.?”;
- Определете главната цел на вашата аудитория. “Защо трябва да Ви слушат? Какво ще спечелят като ви слушат?”;
- Определете вашето ключово послание. “Ако има едно нещо, което вашата публика трябва да запомни след края на презентацията/ комуникацията какво да бъде то?”;
- Набавете си информация и допълнителни материали, които ще използвате в презентацията си;
- Поставете информацията в логическа последователност (хронологичен ред, пространствен ред, ред по важност, възходящ ред, причинно-следствен ред, в зависимост от темата и т.н.) това е съдържанието на речта ви;
- Подгответе въведението и края внимателно. С въведението трябва да приковате вниманието на получателя и да го мотивирате да слуша. С края трябва да предложите последващи действия.

Улесняване на разбирането

При подготовка на съдържанието на презентацията за да улесни разбирането обучителят може да процедира по следния начин:

- От познато към непознато;
- От просто към сложно;
- От цяло към частно и обратно към цяло;
- От конкретно към абстрактно;
- От частно към общо;
- От наблюдения към аргументи/ разсъждения.

2. Предаване на съобщението

Убедителност

Много често използван модел за структуриране на реч:

- Представете темата и мотивирайте аудиторията да ви слуша като им кажете каква би била тяхната полза от това;
- Изяснете главната си теза;

- Приложете доказателства в подкрепа (използвайте „правилото на 3“: изберете вашите 3 най-силни поддържащи точки, факти, доказателства и ги представете на аудиторията. Нито повече нито по-малко);
- Обобщете главните си точки; кратко и ясно повторение на най-важните съобщения помагат на слушателите да запомнят и да отговорят;
- Завършете като предложите по нататъшни действия или поведение на слушателите

Чиста и ефикасна комуникация:

- Използвайте разбираем език. Избягвайте жаргон, освен ако сте сигурни че всички го разбират;
- Разяснявайте накратко и избягвайте излишни детайли (което се нарича „претоварване“);
- Изберете аргументи близки до слушателите ви и до темата; използвайте примери за да илюстрирате идеята си;
- Добре би било да направите списък с доказателства, поддържащи тезата ви и след това да се връщате към всяка една и да попълвате детайлите;
- Използвайте визуални средства за да илюстрирате идеите си;
- Уверете се, че думите, които използвате означават точно това, което искате да кажете;
- Бъдете вежливи и приятелски настроени към аудиторията;
- Бъдете искрени. Както казахме по-рано благодарение на невербалната комуникация аудиторията ще усети веднага ако не сте;
- Бъдете уверен и спокоен;
- Поддържайте очен контакт с всички от аудиторията.

Отговор на реакция

Важно е обучаемите да ви възприемат като някой, който е честен с тях. Голяма част от тази откритост рефлектира в начина, по който отговаряте на хората, когато те подлагат на съмнение вашите тези, инструкции или мнения. Слушателите задават въпроси, защото те не са получили (не са разбрали) съобщението, или защото то е неясно, или защото детайлите са двусмислени. Като цяло те не подлагат на съмнение личността, а просто търсят разяснение. Когато отговаряте на въпроси уверете се, че сте ги разбрали правилно.

Един от начините да се уверите че сте разбрали правилно е да повторите въпроса и да попитате дали правилно сте разбрали. Например:

- “Имате предвид...?”
- “Да разбирам, че ме питате за...”
- “Не съм сигурен, че ви разбирам, но мисля че казвате...”

Ако работите с група трябва да се уверите, че останалите обучаеми също са разбрали въпроса. В този случай повтарянето на въпроса с по-прости думи може да е много полезно.

Уверете се, че повтаряте въпроса правилно като попитате човека, който го е задал или е изявил становище.

Проверете дали съобщението ви е предадено: обратна връзка

- “Иска ли някой от вас да потвърди стъпките на новата процедура?”
- “Какво мислите за...?”
- “Има ли някой несъгласен с това, което беше предложено?”
- “Някой ще предложи нещо друго преди да преминем към следващата тема?”
- “Коя от точките, които представих е най-важна според вас?”

3. Идеи как да добавите хумор към обучението

Ученето е дълъг процес и след определено време може да бъде изморително както за обучаващите се така и за Преподавателя. Вкарайте някой дейности в обучението, които ще позволят на обучаващите се да си поемат въздух и пак да внимават в темата.

Ето някои идеи:

- Смешни видеоклипове

Намерете клипчета, които са свързани с темата и гледайки ги обучаващите се активизират

Посетете тази връзка <http://www.michaelhartzell.com/videos-that-rock/>
<https://www.youtube.com/watch?v=ihKXQbYeV5k>

- Забавни рисунки. Пригответе забавни картички свързани с темата
<https://www.cartoonstock.com/directory/m/mentor.asp>
- Забавни истории Изберете такива от Ваше преживяване или това на познат, свързани с темата и ги разкажете когато почувствате, че е нужна почивка;
- Разкажете интересен и подходящ анекдот

4. Рисковете при комуникация

Нервност, забравяне и губене на главната идея

На всички обучители (оратори) може да се случи да срещнат тези проблеми. Някои от начините да предотвратим тези трудности са:

- Използвайте бележки – преподавателят трябва да опише възможно най-ясно съдържанието на курса и прилаганите методи (няколко за всяка дейност в зависимост от характеристиките и отзивчивостта на слушателите). Колкото по-ясно е това (цветни моливи, таблици, връзки между точките и т.н) толкова по-лесно ще е използването им. Разбира се, цялостната презентация следва да е съобразена с трудността на обучението.
- Репетирайте презентацията – дори и да може да го направите сам е по-добре пред друг човек, който може да разбере основите на комуникацията. Така ще може да разпитате този човек за различните етапи на презентацията и дали тяхната логическа

организация е достатъчно добра. Всеки от отговорите или неразбирането на материята ще ви даде идея за евентуални проблеми, които могат да възникнат по време на обучението. Последваща дискусия може да Ви помогне да изчистите идеите по темата. Репетицията може и да помогне на презентиращия да не чете всяка дума от бележките си., благодарение именно на предварително придобитото знание. Много е полезно за срамежливи хора.

- Починете добре преди обучение за да не сте изморен.

Раздразнение в аудиторията или преминаване в отбранителна позиция

Не приемайте лично и не се отбранявайте когато някой от обучаемите ви зададе въпрос или изрази критика, или нападка към вас. Избягвайте емоциите и се концентрирайте само върху обективната част на въпроса или изявлението. Ако започнете да се защитавате или станете прекалено субективен това моментално сигнализира на аудиторията, че не сте достатъчно уверен и те могат много бързо да загубят доверие във вас.

Критика към презентацията Ви

Гледайте на критичните изявления или въпросите като форма на обратна връзка. Информацията в тях може да ви подсказва дали сте в правилната посока. Колкото и трудно да ви е, дръжте се любезно и дипломатично като използвате отговори като например:

- “Радвам се, че повдигнахте темата. Това е интересен въпрос.”;
- “Може би трябва да обясните малко повече това преди да му обърнем внимание.”;
- “Мога да разбера как се чувствате, но опитайте се да погледнете на въпроса така...”;
- “Разбирам загрижеността Ви. Нека се опитаме да потърсим алтернативи.”.

Липса на заинтересованост у публиката

- Направете предварително опрочване на нуждите на обучаемите.

Темата е по-подробно развита в модул 7 на този Наръчник. Първоначалната оценка ни позволява да получим информация за участниците преди началото на курса. Това е чудесен метод да се адаптира курса към характеристиките на групата, което е предпоставка за повишена мотивация и успешно обучение. Сред информацията, която следва да се събере най-важна е следната:

- опитът им по темата, това е добра основа за начало на обучението;
- очакванията им за обучението, което ще ни насочи към практическите аспекти на обучението в рамките на общата тема

- опитайте друг метод, ако се налага – важно за учителя е да запомни, че има много различни начини на подход към една и съща тема и този, който използва учителя може и да не е най-подходящия за обучаващия се.

Заклучение:

Комуникацията е сложен процес и овладяването му отнема време. Всъщност тя отчасти зависи и от разбирането на Получателя, което пък зависи от личните му характеристики.

- Изпращачът следва да определи добре предмета, добрата подготовка е ключова за избягване на бъдещи проблеми;
- Изпращачът трябва да насочи своята вербална и невербална комуникация към разбирането и ангажирането на Получателя;
- Изпращачът трябва да е достатъчно уверен да опита друг метод в случай, че получателя не го разбере по начина по който той иска;

Накрая, Изпращачът следва да използва различните и разнообразни методи, описани в този Модул за да опише идеята си и да увеличи шансовете си за добра комуникация.

Модул 3: Интергенеративно учене

ТЕМА 1: Какво представлява интергенеративното учене и защо е важно

1. Какво е поколение? По какво се различават поколенията?

Терминът поколение е често неясен и противоречив. Обикновено хората имат различни разбирания какво е поколение. Дефиницията, която бихме желали да използваме за целите на дискусията ни за интергенеративно обучение, е тази дадена от Карл Манхайм в есе от 1923 г., озаглавено „Проблемите на поколенията“. Според теорията на Манхайм хората са значително повлияни от социално-историческата си среда (в частност значими случки, в които те са участвали активно) това предопределя тяхното детство като формира, на социална основа, социално поколение, което на свой ред става проводник на промяна и дава възход на събития, които пък оформят бъдещите поколения.

Съвременната социална наука утвърждава факта, че главните различия между поколенията не са защото едно поколение е старо, а друго по-младо, а по-скоро се формират от различните обстоятелства, при които те са живели и са формирали своите вярвания и ценности през младостта си. Изследвания сочат, че остарявайки ние не променяме много нашите ценности и отношение към живота и хората, които сме развили по време на нашата младост. В днешно време светът се променя толкова бързо, че всяко следващо поколение расте в различна среда и точно от там идват главните различия между поколенията.

Като пример можем да посочим хората на възраст 60-70 години, повечето от които не са виждали компютър до много късна възраст и децата, които могат да си играят на компютър още преди да са тръгнали на училище и не могат да си представят живота без интернет, мобилни телефони и социални мрежи.

2. Какво е интергенеративно учене?

Интергенеративно обучение според Европейската карта на Интергенеративното обучение (EMIL):

“..описва начина, по който хора от различни възрасти могат да учат заедно, както и да се учат един от друг. Интергенеративното обучение е важна част от ученето през целия живот, където поколения работят заедно за придобиването на умения, знания и ценности. Освен предаването на знания, интергенеративното обучение подпомага взаимоотношенията на реципрочно учене между поколенията и помага за развитието на социален капитал и социална кохезия в застаряващите ни общества. Интергенеративното обучение е начинът, по който се отнасяме към значителните демографски промени в Европа и е начинът, по който

подобряваме интергенеративната солидарност, чрез интергенеративни практики.

Целта на интергенеративните практики е да сближи хората от различни поколения чрез целенасочени, взаимноизгодни дейности, които прокламират разбиране и уважение между поколенията и допринасят за изграждането на общности и кръгове, където хората се уважават взаимно и са свързани един с друг. Интегенеративните практики включват в себе си позитивните ресурси, които едновременно и младите и старите поколения могат да си предоставят един на друг, както и на тези около тях.” (<http://www.emil-network.eu/>)

Европейската мрежа на интергенеративно обучение (ENIL) дефинира интергенеративното обучение като:

“Партньорство в обучението, базирано на реципрочност и взаимност, в което участват хора на различни възрасти и където поколенията работят заедно за постигането на умения, ценности и знания. *Критерии:*

- да бъде включено повече от 1 поколение;
- планирана и прогресивна цел;
- взаимноизгодно учене...” (<http://www.enilnet.eu/>)

3. Защо интергенеративното учене е важно и какви са ползите от него.

Партньорите в проекта IG Train идентифицираха следните ползи за участниците в процеса на интергенеративно обучение, както и за обществото като цяло.

Ползи за възрастните хора (обучители/ ментори):

- Допълнителни умения, знания и компетентности (обучител, интергенеративна комуникация);
- Нараснала конкурентноспособност на пазара на труда (увеличена заетост);
- Увеличени възможности за избор на кариера;
- Увеличено осъзнаване измежду работодателите за добавената стойност на по-възрастните им служители;
- Подобен начин на живот и професионално ниво на труд;
- По-добро отношение към младото поколение;
- Яснота за настоящите условия на труд (нови технологии, промяна в структурите и др.);
- Подобрена интеграция в живота като цяло (умствено стимулиране);
- Участие на ново ниво на обучение и подготовка;
- Развитие на емоционални компетентности (самоуважение, увереност).

Ползи за по-младите хора (обучаемите):

- Допълнителни умения, знания и компетентности (професионални и интергенеративни) за младите обучаеми;

- Повишена конкурентноспособност на пазара на труд (увеличена заетост);
- Увеличени възможности за избор на кариера;
- Развитие на социални компетентности;
- Развитие на емоционални компетентности (самоуважение, увереност);
- Подобро отношение към стареенето и към по-възрастните като цяло (свързване на поколенията, смяна на стереотипа, предразсъдъците и т.н);
- Повишена оценка сред колегите;
- По-качествена работа в екип;
- Повишена мотивация, удовлетворение и забавление.

Ползи за обществото:

- Оползотворяване на знанията, уменията и опита, който възрастните хора са придобили с времето, като се улеснява процесът на предаване на това знание към по-младите хора;
- Намаляване и подобряване процеса на интегриране на младите хора в работната среда, като се ускорява и подобрява тяхното обучение на работното място;
- Задържане на знанията, уменията и компетентностите в рамките на дадена организация за по-дълго време;
- По-добро използване на ресурсите (старите и младите хора и техните специфични знания, умения, поведение и характеристики);
- Намаляване на вътрешните конфликти и неразбирателства;
- По-възрастните хора могат да бъдат пренасочени към работа, изискваща по-малко физически усилия;
- Поощряване на дейности, свързани с ученето през целия живот в дългосрочен план, ако има организирана такава програма;
- Подобри възможности за растеж.

ТЕМА 2: Предизвикателства пред интергенеративното учене и как ги преодоляваме

1. Предизвикателства пред интергенеративното обучение, проблеми и конфликти, които могат да възникнат

Докато се опитваме да осъществим процес на интергенеративно обучение може да ни се наложи да отговорим на много предизвикателства, повечето от които са свързани главно с различията между хората от различни поколения:

- различни очаквания;
- нужди и мотивация;
- начин на учене;
- степен на концентрация;
- начин на комуникация;
- език (различен начин на говорене и използван речник);
- други.

Друг основен проблем, който вероятно ще ни се наложи да преодолеем, са стереотипите и предразсъдъците, които едно поколение има за друго.

Терминът “стереотип” е бил използван за първи път от френския печатар Дидо в процес на разпечатване на репродукции. По-късно този термин бил възприет от журналист на име Уолтър Липман и се отнасял до “картини в главата”, или с други думи – умствени репродукции на действителността. Постепенно терминът еволюира до значението на “обобщения”, главно за членове на групи, а в нашия случай за членове на конкретно поколение.

Позитивните характеристики на стереотипите са, че те са като умствени препратки, които ни позволяват да обработим бързо огромното количество информация, която използваме всекидневно. Недостатъците които трябва да помним обаче са:

- нито едно обобщение не важи за 100 % от членовете на групата, така че ако приложим обобщението към един индивид е много вероятно да сгрешим;
- понякога обобщенията може да са доста точни, но много често и бихме грешали, особено ако те се отнасят до група, към която ние не принадлежим и не познаваме добре;
- някои от стереотипите биват позитивни, но повечето са негативни;
- стереотипите са много неподатливи и устойчиви на промяна.

Стереотипите са опасни не само поради естеството си, но също и защото те водят до предразсъдъци и дискриминация. Например, в случая на интергенеративното обучение,

много деструктивен стереотип водещ до дискриминация би бил следният: младите хора са мързеливи, немотивирани и безотговорни: загуба на време ще е да ги обучаваме.

Предложение за следващ прочит: Plous. S. (2003) Understanding prejudice and discrimination, New York: McGraw-Hill.

- **Как да се справяме с предизвикателствата пред интергенеративното учене?**

В случай на интергенеративно обучение, когато считате, че стереотипи и предразсъдъци могат да се появят и да забавят учебния процес, би следвало да подходите към тези проблеми на по-ранна фаза от учебния процес – за предпочитане в уводната част. В противен случай, ако учителят забележи такъв проблем той/тя трябва да е подготвен да реагира незабавно.

Първата и най-важна стъпка в преодоляването на стереотипи е да насочите вниманието към тях. Можем да се справим с проблем само, ако сме наясно, че той съществува. Следващата стъпка е да опознаем по-добре групата и митовите, които имаме за нея. Да се опитаме да погледнем през очите на хората от другата група и да разберем тяхната мотивация, чувства, причините, заради които се държат по определен начин, е много добър начин за преодоляване на предразсъдъците. Можем също така да потърсим позитивни стереотипи и да ги използваме в полза на общата работа.

“Емоционалната интелигентност” е изключително полезна при преодоляването на стереотипи и комуникативни проблеми, включително и интергенеративни проблеми. Затова бихме искали накратко да ви изложим тази тема по-долу и да предложим подходяща литература по въпроса. Емоционалната интелигентност се отнася до способността да улавяме, контролираме и оценяваме емоциите. Това важи както за нашите собствени емоции, така и за тези на другите хора. Способността да разберем, интерпретираме и отговорим на емоциите на другите е много важна.

Саловей и Майер (“Какво е емоционална интелигентност” 1997) предлагат модел, който идентифицира четири различни фактора на емоционалната интелигентност: възприемане на емоциите, вземане на решение на базата на емоции, разбиране на емоциите, управляване на емоциите.

1. **Възприемане на емоциите:** първата крачка към разбирането на емоциите е да ги усетим. В много случаи това може да включва разчитането на невербални сигнали, като езика на тялото и изразите на лицето.
2. **Вземане на решение на база на емоциите:** следващата стъпка включва използването на емоциите, за да провокираме мислене и когнитивна дейност. Емоциите ни помагат да приоритизираме това, на което обръщаме внимание и реагираме; ние отговаряме емоционално на неща, които грабват нашето внимание.
3. **Разбиране на емоциите:** Емоциите, които усещаме могат да носят широк диапазон от значения. Ако някой изразява емоции на гняв, наблюдаващия следва да

интерпретира причината за този гняв и неговото значение. Например, ако шефът ви е гневен, това може да означава, че не е доволен от работата ви, но може да значи и че е получил фиш за превишена скорост докато е пътувал за работа.

4. **Управление на емоциите:** способността да управляваме ефективно емоциите е ключова част от емоционалната интелигентност. Да управляваме емоциите си, да им отговаряме подобаващо, както и да отвърждаваме подобаващо на емоциите на другите, всичко това са важни аспекти от управлението на емоциите.

Източник: <http://psychology.about.com/od/personalitydevelopment/a/emotionalintell.htm>

Предложение за допълнително четене: "Emotional Intelligence. Why it can matter more than the IQ" Daniel Goleman 1996.

По надолу предлагаме няколко дейности, които могат да бъдат използвани за преодоляване на стереотипи и предразсъдъци:

Дейност 1: Прилики и разлики

Това е бърз и енергичен начин, чрез който хора от интергенеративна група могат да се опознаят по-добре без да е необходимо много време и без да говорят много. В тази игра групата нахвърля общите неща и различията между подгрупите. Модераторът хвърля топка към всеки от участниците и той трябва да каже поне една прилика и разлика.

Дейност 2: Курабийки - мечета

Принтирате очертанията на курабийки във формата на мечета за всяка работна група, или пък ги рисувате на флипчарт хартия. След това групата от млади хора трябва да запълни курабийките с всички характеристики на възрастните хора, за които се сетят. И обратно – групата от възрастни трябва да охарактеризира младите. Накрая групите представят резултатите пред всички и следва дискусия.

Дейност 3: Жаргонна таблица

Това е забавен начин да се хвърли поглед върху различията между поколенията. Групите правят таблици, в които въвеждат думи или изрази, които младите хора използват и съответно тези, използвани от възрастните. Когато тези таблици биват дискутирани, различията в начина на мислене и миналия опит на поколенията стават видими, но също така става ясно и че те могат да бъдат преодоляни.

Дейност 4: Кръгът на Аза

Този вид дейност въвежда участниците в процес на идентифициране на това, което те считат за най-важните измерения на собствената им идентичност. Участниците споделят истории за това, кога са се чувствали горди да бъдат част от дадена група и такива, когато това е било болезнено и тези стереотипи се разглеждат. Тази дейност изисква определено ниво на доверие между участниците.

Модул 4: Методи за обучение

ТЕМА 1: Как да изберем правилния метод

1. Разнообразие от методи за обучение

Думата произлиза от гръцкото “méthodos”. Буквално означава "пътека, по която ходим". Следователно, да действаш по определен метод е обратното на това да действаш случайно, или хаотично. От гледна точка на обучението, методът е много важен за постигане на предначертаните от всеки обучител цели. Без метод структурата на обучението не може да бъде ефективно изградена.

Има широк диапазон от методи, които да бъдат използвани за ефективно обучение, например: лекция, дискусия, учене чрез имитация, ролеви игри, казус, обучителни игри, групови упражнения, проекти, менторинг, коучинг и много други.

Има много дефиниции на методите на обучение. Някои от тях са по-важни за обучителите на работното място, за да могат да разграничат методите и да подберат правилния метод за обучението, което те ще осъществят.

Група методи според:

- Бройката на обучаемите;
 - За индивидуално обучение
 - За групово обучение (за малки и големи групи или и за двете)
- Ниво на участие на обучаемите;
 - Ниско ниво на участие (лекция/презентация от учителя)
 - Активно учене (обучаемите активно участват в процеса на учене чрез дадена дейност)
 - Интерактивно обучение (обучаващите участват взаимодействайки си с учителя и/или с другите участници)
- Цел на обучението;
 - Разчупване на ледовете и затопляне на атмосферата
 - Изостряне на вниманието
 - Демонстрации и предаване на знания
 - Упражнения и приложение на наученото
 - Обобщение чрез проверка на нивото на знание и разбиране на обучаемите
 - други
- Прости и сложни методи (състоящи се от два и повече прости методи).

Ние избрахме да Ви запознаем в детайли с най-важните методи за професионално обучение (методи за предаване на професионални знания, умения и нагласи), които са най-

подходящи за предаване на знания на работното място и могат да бъдат използвани както за индивидуално обучение така и за обучение на групи. Тези методи са описани подробно в Тема 2.

Широка база данни за обучителни дейности може да бъде намерена на следния адрес:
<http://www.skillsconverged.com/FreeTrainingMaterials/tabid/258/Default.aspx>

По-долу е дадено кратко описание на най-често използваните методи на обучение.

Групова дискусия (групова динамика): Използват се с цел промяна на отношението. Прилага се формата на дебат, групови дискусии и семинари. Обучаващите се изнасят тежестта на процеса, а учителят/модераторът само направлява групата.

Примери:

- Брейнсторминг (Модул 1, Тема 2, стр. 19)
- Дискусия (Модул 1, Тема 3, стр. 19);
- Дискусия и брейнсторминг (Модул 2, Тема 1, стр. 27);
- Брейнсторминг по метода на «3 те важни неща» (Модул 3, Тема 1, стр. 27);
- Учене на спирки (Модул 3, Тема 1, стр. 28);
- Групови дейности «Помогни ми да реша проблема си» (Модул 6, тема 3, стр. 44)

Упражнения/ Задачи: обучаемите работят сами, или на малки групи по задачи свързани с обучението. По този начин те стават активни участници в обучението, не само слушатели.

Примери:

- Работа по групи (Модул 1, Тема 2, стр. 18);
- Работа по групи (Модул 3, Тема 1, стр. 27);
- Методът на «Водещия текст» (Модул 5, Тема 1, стр. 35)

Разчупване на ледовете: това са методи използвани за загреване на групата за да се настрои тя към взаимно учене и да се даде възможност на хората да се опознаят. Използват се главно в началото на дадено обучение или в ситуации на забавяне на ученето, поради несподелена групова динамика.

Примери:

- Дейности по разчупване на ледовете (Модул 1, Тема 1, стр. 17);
- Упражнения за въведение в темата на учене (Модул 1, Тема 1, стр. 17-18)

Казус: Представява представянето на дадена ситуация или случка пред обучаемите и се изисква от тях да дадат отговор, или да коментират. Учителят просто подготвя материалите, наблюдава и подобрява подадените решения.

Примери:

- Казус (Модул 4, Тема 1, стр. 31);

Симулация: Използва се да развива умения в реални условия. Този метод улеснява ученето в ситуации на учене в контролирана среда. Важно е всички променливи, които присъстват в реалността да присъстват и в предложената ситуация.

Примери:

- Упражнения за установяване на ролята на всяко едно от сетивата при учене (Модул 2, Тема 2, стр. 24);
- Упражнения по импровизирано говорене пред публика (Модул 2, Тема 2, стр. 23)

Драматизация (ролеви игри): Те са театрални изпълнения на проблем, който съдържа в себе си високо ниво на абстракция. Те са често използвани за развитие на способности при ситуации на между-личностна комуникация. Обучителят трябва изключително добре да определи правилата и маркира ролите. Обучаваните се учат чрез игра на роли, при която те приемат ролята на друг участник в ситуацията.

Примери:

- Ролеви игри (Модул 6, Тема 2, стр. 43).

Откривателски метод (учене чрез правене): Обучаваните разкриват, това което трябва да научат водени от учителя, чрез метода на пробата и грешката с минимална информация. Обучаваните могат да работят сами или в групи. По-подробна информация се намира в Тема 2 от настоящия модул.

Демонстрация: тя се използва, както предния метод, когато се търси обучение чрез симулиран опит или на работното място с намерението за насочване на обучаваните при техните действия. Обучаваните могат да работят сами или в групи. По-подробна информация се намира в Тема 2 от настоящия модул.

Обучителен метод	Характеристики	Брой обучавани	Цели	Среда	Нуждите на обучаващите се
Лекция/презентация	Еднопосочна	Човек/ група	Предаване на знания	Класна стая	По-малко предпочитан пред другите методи
Групова дискусия	Динамика, откритост, участие	Група	Промяна в отношението	Класна стая или на работното място	По-директен подход, повече ангажираност
Разчупване на ледовете	За начало на обучението, взаимно разбирателство	Група	За опознаване, групова динамика	Класна стая или на работното място	За опознаване и запознаване с работното място

				място	
Казус	За представяне на ситуации и търсене на решения	Човек/ група	Да реагираш/ да бъдеш подготвен	Класна стая, работното място	Нуждата да се подобри знанието и подходът в дадени ситуации
Симулация	Контролирана среда при възможност с контрол върху променливите	Човек. Група	Да се развият умения в истинска ситуация	Класна стая	Директно учене
Драматизация	Симулиран опит + емоционална ангажираност	Група	Развитие на умения в областта на междуличностна комуникация	Класна стая	Приемане на роля
Откривателски метод	Учение чрез правене с няколко правила, поставени в началото	Човек, група хора	Да се оставят обучаваните да открият свои отговори на работни ситуации	Класна стая или работното място	Да се възприемат собствените характеристики и при работа
Демонстрация	Предидшни дейности интегрирани с предходни методи	Човек, група	Да се даде пример на обучаващия е се	Класна стая или работното място	По добро разбиране

2. Избор на метод

Всички ресурси, с които разполагате, трябва да бъдат използвани, за да направите обучението си живи и истински пред вашите обучаеми. Броят и видът методи, които използвате за вашите обучения, зависи от много фактори и в следствие на това вие трябва да имате отговори на следните въпроси, преди да решите как да представите материала си:

- “Какви са възможностите и нивото на знания на групата?”
- “Колко обучаеми има в групата и защо са там?”
- “Колко време имате за да предадете материала си?”

- “Може ли в пълнота да обхванете темата за времето, с което разполагате?”
- “Какви помощни средства са ви необходими?”

Важно: Правилният метод може да бъде избран точно само ако главната подготовка на обучението е вече направена: анализ на нуждите, обучителни цели, учебен план, информация за обучаващите се. Дори и да сте свършили тежката работа по подготовката и планирането, може да се случи така, че да се срещнете с различна реалност при обучението, такава каквато не сте планирани. За това препоръчваме винаги да имате „план Б”.

Пример (Прилагане на метод: опит от пилотния тест в Италия)

Ситуация: класна стая, група от обучаеми. Обучаващият е опитен работник, обучаемите са млади хора, които започват работа.

Нужди на обучаемите: да приемат роля, да се разбират по-добре помежду си, да оценят собствените си умения и ресурси за специфичната работа.

Цели на обучението: да развива умения и да подпомогне междуличностните отношения.

Метод: Според таблицата по-горе, обучаващият избра метода „Драматизация”.

Приложение: някои доброволци от обучаемите представиха ролите установени от обучаващия; обучаващият им даде предварителна информация за ситуацията, която трябваше да се разиграе; доброволците представиха ролите си според собственото си виждане и възможности. Групата коментира и даде предложения. Преподавателят модерирал дискусията и ръководи дебата. На края групата обсъди и оцени резултата.

Главните въпроси които си задаваме преди планиране на дейности по обучение и избор на методи за обучение са:

- “Защо?”
- “Какво?”
- “За кого?”
- “С какво?”
- “Кога?”
- “Как да разбера дали съм успял?”

Защо? ЦЕЛИ НА ОБУЧЕНИЕТО

Важността на определянето на целите за всяко едно обучение произхожда едновременно от неговото значение и последствия. От една страна, те ще идентифицират нуждите, а от друга подобренията, които могат да се постигнат след неговото приключване.

Целите трябва да ни сочат:

- рамката от компетентности, които целим да постигнем;
- ориентацията на планираното обучение;
- съдържанието за осмисляне.

Целите трябва да отговарят на определени изисквания:

- трябва да са специфични, работни и ясни;
- трябва да са измерими и определими;
- трябва да са реалистични и достижими;
- програмата трябва да има общи цели, както и специфични такива за всеки етап от процеса;
- трябва да са изразени като умения и развитие на знанията;
- когато са поставени писмено, за тяхното описание следва да се използват дейни глаголи.

Какво? СЪДЪРЖАНИЕ НА ОБУЧЕНИЕТО

След определяне на целите, които да бъдат постигнати с обучителните дейности е ред да се определи и на какво могат да бъдат научени обучаемите, участващи в обучението, за да придобият набелязаните цели.

Съдържанието на обучителната дейност може да бъде класифицирано в 3 типа:

- концептуално, което се прилага директно върху правилното изпълнение на задачите. То може да бъде съдържание на знанието или осведомително съдържание;
- процедурно, поредица от последователни действия, чиято цел е постигането на резултат;
- поведенческо, което включва всички тези действия целящи промяна, или корекция в поведението на персонала, ценностите, които управляват това поведение при специфични ситуации, или социално наложени правила.

На база на определените цели, различни групи съдържание ще бъдат избрани чрез приоритизиране на едните пред другите. Критерия за избор, в този случай, би следвало да е връзката на съдържанието с поставените цели.

Трябва да бъде отбелязано също, че обучителното съдържание може да бъде и знания или концепции, процедури, или начини на изпълнението на задачи, или пък промяна на отношението или поведението спрямо ситуации, или хора.

За кого? ЦЕЛЕВИТЕ ГРУПИ

Програмите за обучение през целия живот, така както и всяко обучение свързано с работа, предопределят дейностите по обучение като ги адаптират към работната среда и към подобрение на професионалното изпълнение.

Оформянето на план за обучение в този контекст се определя от нуждите на обучаваните, които на кратко са разликата между това, което всеки служител трябва да знае, неговото ноу-хау, умения и поведение и това, което той в действителност знае и може.

Целевият обучаем в едно обучение е избран на база анализ, основан на работата и професионалните умения. По родов принцип обучавания ще бъде някой, чиято работа е свързана със знание, процедура, или поведение, което ние предлагаме за всяка отделна обучителна дейност.

Така за да се определят потенциалните обучавани, фокусирани върху работата, трябва да се дефинира целевият обучаем като личност с неговите нужди, така че той да може да постигне

търсените компетентности. От образователна гледна точка ние предварително сме дефинирали целевия обучаем.

Трябва да сме запознати с обучаваните, за да можем правилно да планираме обучителния процес:

- организация
- позиция
- работен профил
- предишна позиция на служителя (в случай на курс по специализация)
- в зависимост от вида на дейности може да има и друга интересна информация

С какво? ОБУЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ

Обучителен материал е "всяко устройство или екипировка използвана за предаване на информация между учителя и обучаваните, с които той се опитва да постигне наべязаните цели".

Можем да използваме обикновени пособия (черна дъска, книги и т.н), по-сложни визуални ресурси (проектори, слайд проектори) и ресурси, които изискват по-високо ниво на технически знания (компютри, видео).

Един общ ресурс може да се превърне в обучителен такъв когато:

Първо кара учителите да помислят и открият какви са истинските нужди от този ресурс: какво се иска за него?, какво място ще заеме?, каква функция ще покрие? И какви методологични промени ще въведе? Ресурсите/ материалите следва да бъдат променени преди да бъдат използвани.

Второ, ресурсът може да бъде манипулиран така, че да отговаря на нашите планове. Стойността на ресурса се измерва с неговата способност да предава информация, да реконструира действителността, заради техническите си характеристики и в крайна сметка той следва да бъде средство, а не цел в процеса на учене-преподаване.

Най често използваните обучителните материали са:

- черна дъска;
- интерактивна бяла дъска (IWB);
- флипчарт;
- прожектиране на изображения през компютър;
- прожектиране на изображения и звуци (мултимедийни презентации).

Всеки от тях има няколко предимства:

- вниманието на обучаемите е приковано веднага и може да бъде пренасочено в момент на липса на енергия;
- когато участват няколко сѳива приемането на съобщението`, то е по-добро и по-устойчиво;
- спестява време от обяснения;

- позволява повторна употреба.

Следователно, ако са правилно използвани те:

- увеличават доверието към учителя;
- подобряват структурата на експозицията;
- намаляват времето за устна експозиция;
- внасят в помещението: картини, звуци, графики, места и др;
- стимулират промяна у обучаемите.

Ако не са правилно използвани:

- могат да отвлекат вниманието на публиката от учителя;
- могат да бъдат объркващи, ако не съвпадат с това, което се говори;
- могат да намалят достоверността, ако не са управлявани с лекота.

Когато? ПЛАНИРАНЕ НА ВРЕМЕТО И КАЛЕНДАР

Когато подготвяме учебна сесия трябва да се запитаем с колко време разполагаме. И как ще го разпределим? Няма точен отговор на този въпрос. Продължителността на всяка от предложените сесии трябва да е достатъчна да:

- постигне целта си и да получи обратна връзка, която да потвърди това;
- не притиска обучаваните и да поддържа високо ниво на участие и внимание.

Следователно, трябва да планираме колко дълъг да бъде учебният курс и да подберем дизайн, който би ни позволил да достигнем набелязаните цели. Разпределянето на времето за всяка отделна цел и съдържанието на курса трябва да бъде основано на нашите знания по предмета и участниците.

Трябва да вземем предвид:

- относителната важност на всяка една от целите;
- спорни теми, за които предварително знаем, че биха предизвикали противоречия у участниците;
- затрудненията на обучаваните да разберат някоя част от изложението;
- броя на обучаваните;
- дали са достатъчно материалите;
- вниманието на хората през деня. Обикновено в началото на деня, след обяд и накрая на деня трябва да поставяме привлекателни задачи и не много трудни.

Веднъж вече като сме планирали времето за дадената дейност ние следва да контролираме протичането и хода на интервенциите и да се опитваме да насочваме дебатите в правилната посока.

Когато сме в хода на учебен курс е добре да свършим малко преди уреченото време, в случай че възникнат въпроси, или непредвидени проблеми.

Когато се опитаме да разпределим целите на обучение и съдържанието в предвиденото време ние осъзнаваме, че ни е необходим подробен план, за който трябва да вземем предвид:

- обща цел или цели, които искаме да постигнем в сесията;
- съдържание, което е свързано с постигането на набелязаните цели;
- методологията, която използваме за да улесним предаването на умения и знания;
- поддържащи методи, които може да ни потрѣбват;
- необходимото време за целта.

Как ще разбера дали съм успял? ПОТВЪРЖДЕНИЕ НА НАУЧЕНОТО: МОМЕНТЪТ НА ТЕХНИКИТЕ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Точното планиране на нашите дейности няма да бъде пълно без да предвидим как ще докажем наученото от обучаемите. За повече информация за оценяването моля вижте Глава 7.

ТЕМА 2: Методи за професионално обучение, подходящи за обучение на работното място

“Учене чрез подражание”

Кратко описание на метода Това е най старият метод за професионално преподаване и обучение. Обучителят показва на обучавания как да направи нещо. Обучаваният/те повтаря/т това, което им е било показано. Обучителят наблюдава как обучаваният го прави и го поправя, ако е необходимо. Ако умението, което се преподава е по-сложно, то бива разделено на под-дейности, които се заучават една след друга.
Цели /предложения за употреба За придобиването на елементарни умения.
Учебна стая и материали За изпълнението на дейността, с която се заучава умението може да са необходими материали и/или оборудване
Продължение на сесията 5-15 мин за показване и колкото е необходимо за повторение и поправки.
Приложимост Професионални умения.
Брой на участниците Може да бъде 1 обучаем или повече, но обучителят трябва да може да обърне внимание на всички и на това как те изпълняват показаното – така че група от 4-5 човека максимално.

“Методът на 5 те стъпала”

Кратко описание на метода Този метод надгражда метода учене чрез имитация и има 5 стъпки • Подготовка – теоретична подготовка и инструкции от ментора към обучаваните. • Демонстрация – как да направим нещо • Обучаваните повтарят действието, което им е показано • Обучаваните упражняват действието и получават мнение от учителя • Разбиране и осъзнаване – обучаваните могат да обяснят какво правят, как го правят и защо точно така; могат да обмислят и начини за подобряване на изпълнението. Методът е базиран на Цикъла за учене на Колб 1. Конкретен опит - (среща с нова ситуация или интерпретация на стара случка). 2. Осмисляне (на ново преживяване. Много важни тук са несъответствията между

опит и разбиране). 3. Абстрактна концептуализация (Осмислянето дава живот на нова идея или модификация на съществуваща вече абстрактна концепция). 4. Активно експериментиране (обучаваният експериментира в средата около себе си за да види какви са резултатите).
Цели на преподаване / Предложения за употреба За придобиване на елементарни умения.
Учебна стая и материали За изпълнението на дейността, с която се заучава умението може да са необходими материали и/или оборудване.
Продължение на сесията: поне 1 ден.
Приложимост: Професионални умения
Брой на участниците Може да бъде 1 обучаем или повече, но учителят трябва да може да обърне внимание на всички и на това как изпълняват показаното – така че група от 4-5 човека максимално.

“Учене чрез правене”

Кратко описание на метода След като вече е научил дадено умение обучаваният следва да ускори неговото усвояване като го изпълнява. Ученето чрез правене е основният принцип, по който се разбира придобиването на каквото и да е умение. Когато преподават умения, най-голям успех преподавателите имат тогава, когато говорят малко и работят през поредица от действия както следва: • Показват на обучаваните реалното умение, което те ще придобият. • Демонстрират и обясняват, стъпка по стъпка операциите (това изисква анализ на цялостната процедура от преподавателя). • Следят дали обучаваните имитират правилно необходимите действия. • Практикували ли са учениците операциите. • Обучаемите отделят поне 50 процента от времето за практикуване.
Цели на преподаване / Предложения за употреба За придобиване на умения
Учебна стая и материали За изпълнението на дейността, с която се заучава умението може да са необходими материали и/или оборудване.
Продължение на сесията: зависи от умението
Приложимост: за постигане на професионални умения
Брой на участниците Може да бъде 1 обучаем или повече, но учителят трябва да може да обърне внимание на всички и на това как изпълняват показаното – така че група от 4-5 човека максимално.

“Проектен метод”

Кратко описание на метода

Проектният метод е комбинация от работа и обучение, за да окуражи обучаваните да свързват ученето с реалността, като търсят връзки между неща и събития; адаптация към работа в екип за преодоляване на проблемите.

За разлика от традиционното обучение, защитниците на проектния метод се опитват да помогнат на обучавания да разреши проблемите си с най-малко намеса от учителя. Учителят се възприема повече като посредник, отколкото като доставчик на знанието и информацията.

На обучаваните по проектния метод трябва да им бъде позволено да изследват и разглеждат тяхната среда чрез сетивата си и до някаква степен да направляват обучението чрез индивидуалните си интереси. Много малко от идеята се преподава по учебник и ударението е върху учене чрез експеримент по-скоро, отколкото чрез запомняне.

Проектният метод се фокусира върху демокрацията и сътрудничество като начини за разрешаване на проблеми.

Изпълнение на метода:

СТЪПКА 1: ИЗБОР НА ТЕМА: Темата трябва да бъде свързана с целите, но и да бъде интересна за обучаваните. Затова е добре обучаваните да определят задачите си според темата зададена от учителя.

СТЪПКА 2: ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ГРУПИТЕ: Обучаваните могат да работят индивидуално, или разделени на групи. Ако работят в групи може да си избират сами партньорите, или те да бъдат определени от учителя. Групите могат да бъдат от 2 до 4 човека.

СТЪПКА 3: СЪБИРАНЕ НА ДАННИ И ПЛАНИРАНЕ: Обучаваните събират информация, която им трябва за техните задачи и планират как да осъществят проекта си.

СТЪПКА 4: ОБРАТНА ВРЪЗКА: Обучаваните получават обратна връзка за хода на техния проект от учителя на планирани срещи.

СТЪПКА 5: ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА: Обучаваните изпълняват проекта си и, ако е необходимо, получават помощ от учителя.

СТЪПКА 6: ДОКЛАДВАНЕ И ЗАПИСВАНЕ: Обучаваните си водят бележки: дневник, папка, портфолио със всички документи, разпечатки и работни листове по проекта.

СТЪПКА 7: ПРЕЗЕНТАЦИЯ: Обучаваните представят резултата от работата си пред другите и учителя.

СТЪПКА 8: ОЦЕНЯВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА: Обучаваните оценяват сами работата си и

получават обратна връзка и оценка от учителя и евентуално от останалите в групата.
Цели на преподаване / Предложения за употреба Може да бъде използван за голямо разнообразие от теми и предмети. При професионални обучения и обучения за възрастни, както и в училище. Най-приложим е когато темата е предизвикателна, изисква по-комплексни знания и умения и също междуличностни умения. Приложим е, особено за приучаване на хора, независимо да правят проучвания, да придобиват нови знания и да ги прилагат по време на обучителния процес. В случай на работа в групи той също така развива и т. нар меки умения на обучавания, като комуникация, разрешаване на конфликти, работа в екип и др.
Учебна стая и материали Според типа на проекта.
Продължение на сесията: Променливо, но е метод, който изисква време.
Приложимост всички видове умения в обучение с дълга продължителност.
Брой на участниците Без значение

Модул 5: Как да структурираме обучителна сесия и да разработим учебен план

ТЕМА 1: Как да структурираме обучителна сесия?

Модел за структура на обучителна сесия

Започвайки нова учебна сесия е много важно да приковете вниманието на своите обучаеми и да разясните приложимостта на темата за всеки от тях поотделно. Много полезно е всяка учебна сесия да започва различно и да се преговаря предишната тема, и така като ги караме да се чудят какво следва да се привлече вниманието на обучаваните.

Обучителят трябва да структурира учебната сесия по възможно най-интересния и жив начин. Той трябва да се стреми към добър баланс между концентрация и релаксация, сериозна работа и малко забавление, пасивно учене и активно участие, теоретична дискусия и практическо приложение. Това означава, че трябва да се използва мулти-сензорен подход (нека участниците да виждат, чуват, говорят, правят), който ангажира знанията и опита на обучаемите в най-голяма степен. Така предишен опит може да бъде използван при последващи обучителни сесии.

Важно е да се структурира всяка сесия внимателно. Като обучител/ ментор винаги трябва да се питате:

- “Колко знаят вече?”
- “Какво имат нужда да научат?”
- “Колко време трябва за да покриете материала?”

За да подберете правилно материала мислете какво участниците:

- трябва да знаят;
- би трябвало да знаят;
- могат да знаят.

В края на краищата, след 10 мин. разговор, средно статистически член на дадена аудитория е малко вероятно да запомни повече от 1, 2 главни точки. Естествено е да искате участниците да запомнят всичко, което им се преподава. Но прекалено много информация за кратко време ще намали успеха на презентацията. За около 30 мин. сесия би следвало да изберете около 5 главни точки (наричани Точки на учене). Останалото са детайли, които да държат интереса на всички.

Сесията трябва да бъде изградена около тези точки на учене, които учителят счита, че обучаваните трябва да знаят към края на сесията. Ако учителят се опитва да предаде основни идеи на групата е най-добре да ги остави за края. Започнете като приковете

интересът на групата и после наметнете какво следва за по-нататък. Представете подробно съобщението в главната част на презентацията и надградете главната идея. След това обобщете като повторите отново целта и главните точки, очертаващи пътя на приложение на знанията за в бъдеще на работното място или в живота.

Дали се изнася лекция, или се провежда групова сесия, да се планира около тези три етапа би помогнало за запомнянето на ключовите позиции. Ако планирате да подготвите лекция, тогава бихте били по-ефективни, ако следвате тези етапи:

- представете им темата и ги мотивирайте, кажете им защо трябва да научат това;
- представете учебните си точки и допълнителния материал;
- кажете как да приложат това, което са научили на работното място, или в истинския живот.

За всяка обучителна сесия е много полезно да си подготвите лист за планиране, в който ясно е отбелязано какво ще правите и какво ще постигнете.

Въвеждайте нови теми с балансирана комбинация от забавление, привличане на вниманието, информация и приложение. Такава комбинация може да изглежда по този начин:

1. Упражнения за енергия и събуждане;
 - Да се забавляват, да се представи проблема и да се привлече вниманието на обучаваните за последваща информация по темата.
2. Брейнсторминг/мозъчна атака;
 - Събиране на идеите и знанията на обучавашите се по темата.
3. Кратко теоретично въведение;
 - Информация, осигуряваща общ поглед за това, какво е важно да се знае по темата, винаги с референция към приноса на обучавания към идеята.
4. Групови упражнения;
 - Приложение – събиране на опита на обучаваните и доразвиване на знанията или прилагане на практика на това, което са научили.
5. Пленарни дискусии;
 - Създаване на общо ниво на разбиране чрез разрешаване на проблеми и отворени въпроси; установяване на последваща връзка между работна/житейска ситуация и проблем/тема.
6. Закриване на сесията;
 - обобщение на съдържанието на сесията, поставена в контекста на други сесии, или на целия план.

След края на сесията би трябвало да инструктирате обучавашите се за упражненията и постиженията им в тях. Инструктажът е финалната част от обучителната сесия и също начин да:

- обобщите и обмислите процесът на работа;
- анализирате и обясните опити и резултати;
- отговорите на отворени въпроси и да разясните трудности и проблеми;
- направите заключение и си извлекете урок от проведените лекции (напр. упражнение, брейнсторминг, ролеви игри, и др.).

Обсъждане трябва да се прави след всяка дейност. Но не е добре да бъде хаотично. Понякога в сесията може да има отделни точки, които са единно цяло и е добре обсъждането да се прави след всяка от тях или пък само в края на сесията.

Обучителят е отговорен за организирането и воденето на допитването. Веднъж като са разбрали смисъла на това, обучаваните могат да го правят и самостоятелно. Независимо от това, дори и с опитни обучавани, учителят може да подпомага процеса като задава насочващи въпроси и води потока на разговора към ключовите точки на сесията. Вижте по долу някои въвеждащи въпроси.

- Какво се случи?
- Какво почувствахте?
- Какви са впечатленията ви от съвместната работа?
- Каква беше атмосферата и защо беше такава?
- Кой беше дейностите/хората които въздействаха върху процеса?
- Какво научихте и какво мислите, че трябва още да учите?

Въпроси върху съдържанието

- Беше ли ясна задачата?
- Какви бяха работните стъпки?
- Какви са резултатите и как се получиха?
- Кой стъпки бяха лесни?
- Къде срещнахте трудности?
- Какво научихте и какво мислите, че още трябва да учите?

Записвайте главните уроци на флипчарт и ги прибавете към цялостното обобщение на обучението, което ще направите на последната сесия и към неговата документация.

ТЕМА 2: Как да разработим обучителен план?

1. Процес на разработване на обучителен план

Ключовата идея на всеки процес на обучение е трансформацията на съществуващото положение в такова, каквото ние бихме желали то да е. Поради тази причина оформянето на обучението е проучване, в което е важно да достигнем до знание, което да ни доведе до постигането на тази промяна. По този начин в процеса могат да бъдат въвлечени различни участници, които с тяхната ангажираност и действия да допринесат за подготвяне на обучението.

Дизайнът на обучението е процес, насочен към определяне на метода, съдържанието и времевата рамка на самото обучение. То започва с анализ на нуждите и изискванията, последвани от фазите на управление и наблюдение. Промени могат да бъдат вмъквани, за да се приспособи обучението към изменящия се контекст, към нуждите на обучението, както и към изискванията на протичащото по време на обучението, оценяване.

Основните стъпки от процеса са:

1. анализ на нуждите на обучението, ресурсите и ограниченията;
2. дефиниция на целите;
3. разработка на методи и средства (обучение и оценка);
4. дефиниция на съдържанието и тайминга;
5. проверка на съответствията между целите и резултатите.

Анализът на нуждите от обучение, ресурсите и ограниченията, които се стреми да модифицира обучението, могат да бъдат разделени на обективни и субективни цели. За първите нуждите произлизат от обективен анализ и от изискванията на компанията, докато вторите - от нуждите на хората, които ще бъдат обучавани.

Определянето на целите, както на обективните така и на субективните нужди, всъщност, определя целта на обучителния процес.

Разработката на методи и средства (обучение и оценка) е третата фаза и се състои от идентификация на съдържанието и методологията: съдържанието е информация, която изисква специфичен начин на учене, но може да бъде и информация, извлечена от наблюдения върху участниците в обучителния процес. Съществуват различни методи, чийто избор зависи от съответствието на ситуацията с целите, които сме си нацелили. Методите ще бъдат дискутирани в следващия Модул.

Определянето на съдържанието и продължителността трябва да са съобразени както с целите, така и с капацитета за учене на обучаваните. При дизайна на едно обучение, за да се

постигне най добрия възможен резултат, трябва да се вземат предвид всички участващи променливи: контекстът на действието, целите, нуждите, съдържанието.

Петата и последна фаза на дизайна се отнася до оценката на обучението, резултатите и ефективността на процеса, промените, настъпили при обучаваните и т.н. отделно от забавлението и удовлетворението у участниците. Фазата на оценка е важна не само за оценяване на продукта от обучението, но тя цели също и да осигури насоки и съвети към тези, които се занимават с дизайн на обучения, за да бъдат те все по-близко до нуждите на участниците.

Последователността при оформянето на учебен план може да бъде обобщена в следните точки:

1. Анализ на темите, които да бъдат засегнати;
 2. Анализ на функциите, свързани с ролите (включително и на нови професионалисти);
 3. Оценка на характеристиките на участниците;
 4. Изследване на нуждите от обучение;
 5. Финализиране на специфичните обучителни цели и интервенции;
 6. Избор на методология;
 7. Идентификация на съдържанието и разясняване;
 8. Изграждане на логическата структура на темите под формата на: обучителен цикъл, модули и сесии;
 9. Определяне на времето за цялото обучение;
 10. Определяне на разходите;
 11. Избор и снабдяване с подходяща екипировка и средства в зависимост от избраната методология;
 12. Оценка на обучението чрез тестове и изпити: междинни и крайни;
 13. Разпространение на обучителната инициатива (адаптация на обучителния процес към работниците, които участват в него);
 14. Оценка на обучението (с въпросници към обучаваните и учителя за модификация и настройка на обучителния пакет за следващите дейности)
- 2. Анализ на нуждите от обучение, при планиране на обучение на работното място или процес на наставничество**

Анализът на нуждите на обучаваните е всъщност сравнителен анализ на компетентностите, които участниците имат и тези, които са им необходими за работа. Компетентностите са дефинирани като набор от знания, умения и поведения които могат да бъдат:

- Професионални компетентности;

- Методически компетентности;
- Социални компетентности;
- Лични компетентности.

Когато извършваме анализ на нуждите на обучаем, или на група от обучаеми трябва да се вземат под внимание всичките тези 4 типа компетентности.

Професионални компетентности – анализ и оценка:

- на обхвата, структурата и правилността на професионалното знание;
- на точността, функционалността, продължителността и качеството на продукта или услугата, която извършва обучавания;
- на целостта на процеса;
- на манипулиране на процеса с инструменти, средства и материали;
- на вещина в изпълнение на процеса;
- на професионално отношение.

Методически компетентности – анализ и оценка:

- на способността да се планират дейности;
- на способността за дефиниране на целите, планиране на целите и резултатите;
- на способността за рационално оценяване на разходите/ ползите;
- на умелата употреба на ресурси и уреди.

Социални компетентности – анализ и оценка:

- на ефективна комуникация;
- на съответствие с правила, регулации и стандарти;
- на реална оценка на собственото ни значение за организацията;
- на увереността;
- на оптимистичното отношение;
- на способността да даваме;
- на чувство за хумор;

Лични компетентности - анализ и оценка :

- на желание да си поставяме цели и прегръщаме каузи;
- на желанието да разбираме задачите, разрешаваме проблеми и постоянство в изпълнението;
- утвърдително отношение;
- на отговорност към задачите;
- на воля за бъдещо развитие.

Допълнителни елементи, които да бъдат проверени или наблюдавани за нуждите от обучението:

- проверка на качеството на продукта и на резултатите от свършената работа;

- контрол и наблюдение на работата с инструменти и уреди;
- чистота и ред на работното място;
- взаимна помощ и подкрепа;
- справянето с отделни ситуации;
- лични разговори, изследвания, дискусии;
- наличие на проблем.

3. Съдържание на обучителния план

Целта на обучителния план е да определи и систематизира целите, задачите и източниците необходими за постигането им. Планирането (обратно на импровизацията) води до по-добро качество, изпълнение във времето и ефикасност.

В обучителния план дефинираме целите и очакваните резултати като знания, умения и компетенции. Определяме учебното съдържание и го структурираме в учебни единици. Планираме също така необходимите ни средства и начина, по който ще измерим резултатите. Специфицираме и времето, необходимо за обучението (брой часове за всяка тема). Ако е необходимо определяме и изисквания за входно ниво (при квалификации и компетенции).

Обучителния план е грубата рамка на обучението, което следва да проведем. Той бива доразвиван в обучителна програма, където са включени и обучителните методи, които ще използваме. Определяме датите и времето на всяка обучителна сесия и обучителите, които ще я провеждат.

Професия:

Тема на обучението:

Тип обучение: първоначално / надграждащо / здраве и сигурност / други

Входяща квалификация (ако такава се изисква):

Цели на обучението:

Да знаеш (свързано със знанието).....

Да можеш (свързано с уменията).....

Да разбираш (свързано с поведението).....

Съдържание: теми, брой часове по тема (теория/практика)

Необходими ресурси:

Оценяване и определяне на резултатите:

Сертификат или друг документ.....

Обучителна програма – какво кога се случва? Кой какво прави?

В Приложение 3 може да намерите примерен обучителен план.

Модул 6: Обучение на работното място. Наставничество.

ТЕМА 1: Учене на работното място

1. Общ преглед на ученето на работното място

Ученето на работното място има много различни форми. Проучванията показват, че традиционните форми на учене преобладават на работното място, като курсовете са предпочитаната форма за повишаване на компетентностите, но също така широко се използват и други форми на обучение с по-неформален характер.

“Скорошен анализ на променящите се модели на работа, учене и кариерно развитие в Европа потвърждава, че неформалото учене е важен компонент от развитието на уменията на работното място (Европейска комисия, 2010). Проучването поставя ударението върху широтата и разнообразието на ученето на работното място, чрез участието в предизвикателни задачи, в дейности, които изискват вземане на решения, разрешаване на проблеми и упражняване на преценка, както и обмяна на опит – например, работа в екип и общества за практика – подпомагане ученето на други и смяна на работата. Анализът признава, че знанията придобити по време на работа, чрез неформални процеси, трябва да бъдат комбинирани с по-структурирани, систематични и формални пътеки на учене, за да могат служителите да направят значителен скок по отношение на знания, умения и постижения в дадена област (Европейска комисия, 2010, стр. 61-64).”

Източник: “Learning while working” CEDEFOP (2011)

Освен курсовете, другите форми на обучение, които най-често се случват на работното място са наставничество и коучинг. В много фирми тези форми не се разглеждат като обучителни дейности. Опитните работници, които са наставници на други колеги или отговарят за въвеждането на нови служители, може дори да не считат себе си за обучители.

Тази част от Наръчника е посветена на подобряването на знанията на обучителите/менторите на работното място за прилагане на неформални обучителни форми в организацията: наставничество и коучинг. По-голямата част от съдържанието на раздела е приложимо и за наставничеството и за коучинга, а където има разлика между двете тя е посочена.

Част от съдържанието на предишните раздели също е приложимо към наставничеството и коучинга (обучителен процес и мотивация, комуникация, интергенеративно учене, как учат възрастните хора, анализ на нуждите). Сега ще се фокусираме върху аспектите на наставничеството и коучинга, които не са разгледани в предишните раздели.

ТЕМА 2: Наставничество и коучинг

1. Характеристики на наставничеството и коучинга

Наставничеството е обучително действие базирано на работното място, при което наставник и наставляван работят заедно, един на един, за да допълнят знанията на наставлявания, да подобрят неговите или нейните професионални умения, но също и нагласите и поведението му/й, да подпомогнат наставлявания да се адаптира към фирмената култура, да се интегрира и да свикне с новата работа (ако е нов служител), да подпомогнат израстването му/й към следващо ниво в компанията. Наставничеството понякога адресира само професионални нужди, но понякога обхваща по-широк и по-дълъг процес, при който наставникът адресира също и нужди свързани с кариерното развитие на наставлявания. В много случаи наставникът предлага не само професионална помощ, но също емоционална и социална помощ.

Наставничеството може да бъде лице в лице, но някои от сесиите могат да се случват и чрез други комуникационни канали, стига между наставника и наставлявания да е установено доверие.

Коучингът се различава от наставничеството в следните характеристики:

- Коучингът обикновено е краткосрочен;
- Коучингът се фокусира върху специфични проблеми, докато наставничеството има по-широк фокус;
- Коучингът цели най-вече подобряване на представянето/резултатите, докато наставничеството включва в целите си личностно и кариерно развитие.

Наставничеството може да бъде и формален и неформален процес. При формалния процес организацията установява програма за наставничество, докато в неформалната ситуация отношението е само между две лица в компанията. Формалният процес на наставничество се структурира с предварително съставени програми, насочени върху развитието на нов или настоящ член от екипа. Ролите и отговорностите са ясно определени.

Наставникът или менторът е човекът, който подпомага личното и професионално развитие на даден индивид като споделя с него личен опит и виждания, които е придобил през годините. Менторът вижда потенциала в по-неопитния човек и го води по пътя му към професионално развитие. Менторът може да е пример за подражание на ученика. От своя страна ученикът е човек с изявен потенциал, който има уникалната възможност да увеличи професионалните си резултати и кариера като се учи от своя Ментор.

2. Етапи на наставничеството

Наставничеството е дългосрочен процес и може да продължи между 6 месеца и много години. Андрю Мил в книгата си “Mentoring Students & Young People: A Handbook of Effective Practice” (2005) е определил 9 етапа на наставничеството, описани в следващата таблица с идентифицирани роли и отговорности на наставника и наставявания.

Етапи на наставничеството	Роли и отговорности на наставника	Роли и отговорности на наставявания
1. Зараждане на идеята	- Решение за създаване на взаимоотношения на наставничество - Разясняване на наставявания на целите и ползите от наставничеството - Разясняване на процеса на наставничество	- Изясняване на нуждата от наставничество - Решение за създаване на взаимоотношения на наставничество - Идентифициране на собствените нужди от професионално развитие - Разбиране на ползите от наставничеството
2. Начало	- Изясняване и разбиране на неговия/ нейния собствен стил на наставничество - Представяне на наставявания структурата на процеса - Обсъждане на принципите на наставничеството, професионалните ценности и етичните норми - Установяване на добри и стабилни взаимоотношения с наставявания	- Очертаване на собствените очаквания от процеса на наставничество - Обсъждане на принципите на наставничеството, професионалните ценности и етичните норми - Активно участие в изграждане на добри взаимоотношения с наставника - Запознаване с процеса на наставничество и формата на срещите с наставника
3. Първи стъпки	- Показване на искрен интерес към нуждите от професионално развитие на наставявания - Проучване на нуждите на наставявания - Създаване на документи и бланки според нуждите на наставявания	- Формулиране на собствените нужди и очаквания от първата среща - Разкриване на нуждите пред наставника
4. Детство	Разясняване на документите и бланките	Разбиране на документацията, която ще се използва

	• пред наставявания • Оценка на използването на тези инструменти за да се осигури пола за наставявания • Обсъждане стила на наставничество и стратегиите за обратна връзка	• Оценка на използването на тези инструменти от гледна точка полза за задоволяване на нуждите от професионално развитие • Обсъждане и изразяване на очакванията от наставника и предложените стилове на наставничество и обратна връзка
5. Юношество	• Подпомагане на наставявания за поставяне на цели • Предлагање на наставявания на план за действие за постигане на нуждите му от професионално развитие за определен период от време	• Поставяне на цели с помощта на наставника • Обсъждане и изразяване на съгласие или несъгласие с предложени план за действие • Преразглеждане на плана за действие от гледна точка на собствените нужди от професионално развитие • Поемане на отговорност за прилагане на плана за действие
6. Зрелост	• Наблюдение на процеса на работа и учене на наставявания • Чести консултации с наставявания за оценка на ефективността на процеса • Учене от проблемите и опита на наставявания • Представяне на критериите за оценка, които се използват (предварителна и крайна) • Наблюдение на поведението на наставявания за сигнали на независимост или емоционален срив • Управление на проблеми (ако е необходимо)	• Отвореност към конструктивна обратна връзка • Анализирание на собствената практика за учене според направения план • Проучване на миналия опит на наставника в подобни ситуации и оценка на релевантността към проблемите, по които се работи • Осмисляне на личните и професионални практики и връзки • Самонаблюдение по отношение на потенциална зависимост от наставника • Отвореност и толерантност към предложения или насоки

		от наставника към алтернативна подкрепа ако е необходимо.
7. Остаряване	- Подготовка на план и документи за оценка на процеса на наставничество - Получаване на обратна връзка от наставявания какво би могло да е по-добре - Даване на обратна връзка на наставявания какво е могъл да направи по-добре	- Оценка на постигането на целите за професионално развитие - Информирание на наставника какво би могъл да направи по-добре - Осмисляне на предложенията от наставника - Даване на информация за процеса на наставничество
8. Край	- Осмисляне на процеса на наставничество и неговата ефективност - Подобряване на стратегията за наставничество за в бъдеще	- Обмисляне на бъдещи нужди от професионално развитие - Осмисляне на процеса на наставничество и неговата ефективност
9. Ново начало	- Търсене на потенциални възможности и области за разширяване на професионалното взаимодействие - Идентифициране на бъдещи нужди от професионално развитие на наставявания	Инициатива за поддържане и продължаване на професионалното взаимоотношение (ако възникне нужда)

Източник: CEDEFOP: “The Mentor Handbook A Practical Guide for VET Teacher Training” (2013)

3. Изграждане на обучителен цикъл в наставничеството

Наставничеството обикновено се състои от отделни обучителни сесии, които се случват през определени интервали от време, с продължителност според задачите на наставявания между сесиите и според нуждите към съответния момент.

Макс Ландсберг в книгата си “The TAO of Coaching” (1996) определя цикъла на обучение на работното място и го нарича GROW (Goal/Цел – Reality/Реалност – Options/Възможности – Wrap-up/Обобщение). Този цикъл се използва за планиране на обучителните сесии, които стандартно продължават между 1 и 2 часа.



При определяне на целите наставника и наставявания постигат разбирателство по определени въпроси, проблеми и теми, които ще бъдат цел на съответната обучителна сесия.

По време на фазата на реалността и наставника и наставявания използват самооценка, примери и самоанализ, за да определят проблем/липса.

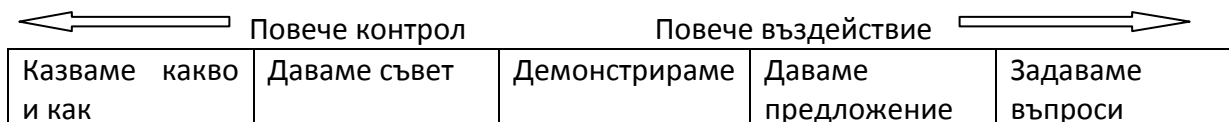
При следващата стъпка те обсъждат възможните действия. В последната част от цикъла те определят крайния срок за постигане на целите и вземат решение за възможни действия в случай, че възникнат препятствия. От измерване на постижението спрямо определените цели произтичат следващите фази на обучителния цикъл и се определят целите на следващите обучителни сесии.

4. Задаване на въпроси в сравнение с даване на информация или решения

Сократ е казал “Не мога да науча никого нищо. Мога само да ги накарам да мислят”, а Бенджамин Франклин е написал “Кажете ми и ще забравя, научете ме и ще запомня, накарайте ме да участвам и ще науча.”

Тези два известни цитата илюстрират много добре най-продуктивния подход към обучението на работното място.

Следващата диаграма представя обобщено ефекта от различните подходи, които можем да използваме по време на сесиите за наставничество и кога е най-добре те да се прилагат:



Източник: Max Landsberg "The TAO of Coaching" (1996)

Казваме какво и кога: това означава да използвате инструкции – да кажете на обучаващите се какво да направят и как точно да го направят.

Даваме съвет: означава да предложите възможен ход на действие, но да оставите крайното решение на наставявания.

Демонстрираме: това означава да показвате на наставявания как да направи нещо.

Даваме предложение: това означава да предложите възможни действия, но да оставите наставявания да избере от тях.

Задаваме въпроси: означава да задавате въпроси на наставявания, които да му дадат възможност сам да стигне до решение на дадена ситуация.

Задаването на въпроси е изкуство само по себе си и за това е важно Менторът да го овладее. Обучителят/ менторът трябва да измисли ефективна стратегия за задаване на въпроси. В наръчника има описано упражнение за „задаване на въпроси“ в Част II, Модул 6, Тема 2, стр. 106, което може да ви помогне да измислите собствена стратегия. Следващите бележки също могат да ви бъдат от полза.

Въпросите основно се делят на отворени и затворени въпроси. Отворени са тези въпроси, които се задават с въпросителните думи: Какво, Кога, Защо, Кой, Как. Те предполагат многозначен отговор и подтиква наставяваните към влагане на мисъл в отговора. Затворените въпроси са такива, на които отговорът е да или не. Те се използват за потвърждение или отхвърляне на твърдение.

Разясняващите въпроси ни помагат да разберем по-добре какво е казано. В много от разговорите хората говорят един след друг. Задавайки разясняващи въпроси ни помага да разберем истинския смисъл на това, което е казано. Това ни помага да се разберем взаимно и да задаваме по-смислени въпроси в последствие. „Можете ли да ми кажете повече?“ и „Защо казваш това?“ спадат в тази категория въпроси. Хората често не задават тези въпроси, защото са склонни да си правят заключения и да допълват липсващата информацията сами.

Идеи за задаване на въпроси:

- Когато задавате въпроси имайте едно наум за целта на обучението;
- Не задавайте подвеждащи въпроси – такива, които предполагат определен отговор;
- Задавайте различни въпроси. Например започнете с отворени въпроси с цел да насърчите независимото мислене на наставявания и след това потвърдете със

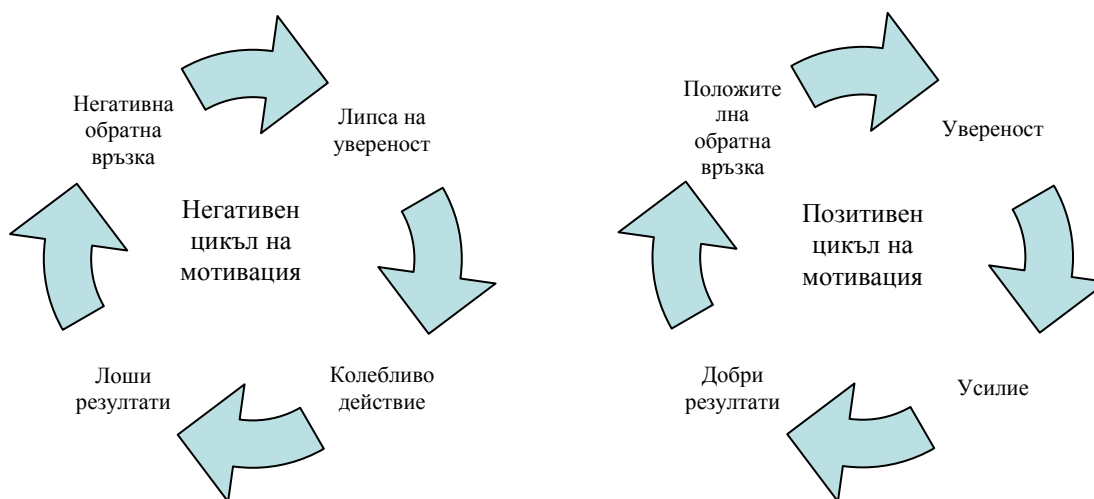
затворен въпрос. Или обратно – започнете със затворен въпрос, последван от отворен (обикновено „Защо?“) за да откриете причината за това решение.

- Насочете се към директни, ясни и специфични въпроси отколкото към единични, които са многослойни и сложни. Използвайте поредица от въпроси за да постигнете дълбочина и сложност.

Наставникът трябва да може да използва целия спектър от подходи, посочени горе според ситуацията, задачата, обучителната цел, времето, с което разполага и степента на компетентност и мотивацията ни. При наставничеството се използва цялата гама от подходи, докато при کوچинга се използва най-вече задаването на въпроси.

Например, ако степента на компетентност или мотивация на обучаемия е сравнително ниска вероятно е по-добре да се използва инструктиране, даване на съвет или демонстрация, докато обучаемият придобие известен опит или постигне успех, за да изгради увереност и да започне да прави самостоятелни предложения. Тогава наставникът може да премине към инструментите с по-силно въздействие като даване на предложения и задаване на въпроси, за да се постигне още по-голяма степен на независимост и въздействие в обучителния процес.

Правилният или грешен избор на наставника по отношение на инструментите, които да използва може да доведе до позитивен или негативен цикъл на мотивация на наставявания:



Източник: Max Landsberg “The TAO of Coaching” (1996)

Вашият избор на начин на инструктиране може да бъде определен от горепосочения цикъл на мотивация и от степента на компетентност на наставявания.

Ако внимателно разгледате мотивационния цикъл ще видите, че критичният момент, който може да отключи у вашия обучаем негативния цикъл, или да го върне в позитивния цикъл на мотивация е обратната връзка.

5. Даване на конструктивна обратна връзка

Както във всички останали обучителни дейности, и в наставничеството също, комуникацията е изключително важна за успеха на процеса и е необходимо да се изгради доверие между наставника и наставлявания. Ако наставника и наставлявания се доверяват един на друг даването и получаването на конструктивна обратна връзка ще бъде много по-лесно и продуктивно.

Някои основни насоки за даване на ефективна обратна връзка:

- Обсъдете с наставлявания, още в началото на процеса на наставничество, че честната и конструктивна обратна връзка е от основополагащо значение за успеха на процеса;
- Когато давате обратна връзка, опитайте се да започнете с позитивна такава;
- Приоритизирайте, така че да не давате твърде много негативна обратна връзка в една сесия;
- Говорете за факти и наблюдения на поведение, не за чувства и личности;
- Подкрепете наставлявания да намери правилните стъпки към подобрение; дайте път или начин за справяне със ситуацията;
- Бъдете балансиран;
- Задавайте въпроси за да видите как наставлявания разбира ситуацията и дали той/тя е на ясно какво трябва да се подобри и търси начини да го направи;
- Свържете теорията със съответната специфична ситуация на наставлявания.

6. Преодоляване на задръжките на обучаемия

Понякога, въпреки доброто желание на организацията и на наставника, се случва той да обучи някого, който не иска да бъде обучаван. Важното в тази ситуация е да се разбере защо. Ето някои често срещани причини за нежелание за учене и възможни действия от страна на наставника:

- Наставляваният не приема, че той/тя се нуждае от подобрение (като цяло или в конкретната сфера на учене). В този случай наставникът може да онагледява нуждата от промяна и обучение, като използва примери или предизвикателни задачи, като междувременно работи за изграждане на доверие;
- Липса на време – наставникът може да покаже как обучението може да доведе до спестяване на време в бъдеще при изпълнение на работата;
- Непроодуктивни работни взаимоотношения с наставника в миналото, различия в стила, възприемане, че наставникът е много взискателна личност – бъдете открити и обсъдете с наставлявания личния проблем, възпрепятстващ процеса; опитайте се да

определите общи правила на поведение, за да се избегне проблемът; покажете, че вземате присърце интересите на наставявания.

ТЕМА 3: Критични ситуации в обучението и разрешаване на конфликти

1. Критични ситуации

Няма дефиниция на „критична ситуация“ в обучението и няма универсално правило за разрешаването им, но всеки ментор или обучител рано или късно се сблъсква с такива. Важно е поведението на учителя/ ментора и позитивната му нагласа за справяне с конфликта. Ако менторът/ учителят успее да остане спокоен и е гъвкав и изобретателен при решаването на възникналия проблем той/тя ще съумее да запази нормален учебен процес.

Критични ситуации в обучението могат да бъдат причинени от:

- Външни фактори: спиране на електричеството, повреда на техниката/оборудването, важна случка, природен феномен и др.
- Обучаващите се/ наставяваните: тяхното пасивно или хиперактивно поведение, участие в обучението на известни хора или мениджъри, настроението на участниците и мотивацията им, лични причини и др.
- Учителят/ менторът: ако той/тя все още не е готов за ролята си на ментор, или не е запознат с темата добре, има проблеми с комуникацията, лични проблеми и т.н.

Първата група от фактори е непредсказуема, но вие трябва да помните двете правила:

1. “Винаги проверявайте всичко преди обучението” – оборудването, стаята, материалите;
2. “Винаги имайте план Б” – например, ако сте се подготвили за презентация с мултимедия, трябва да можете да я направите и само с флипчарт, бяла дъска или каквото друго имате под ръка.

Като учител/ ментор е ваша отговорност да прецените обстоятелствата и в случай, че те не отговарят на провеждането на качествено обучение е по-добре то да бъде отложено.

Втората група причини произхождат от личните качества на индивидите или на групата с различни нива на познания, умения, очаквания. Компетенциите развити по времена първата част от Наръчника на учителя (комуникационни умения, умението за използване на тренировъчни методи ефикасно, разбиране на мотивацията на обучаващите се и умението да и повлияете ефикасно и т.н) би трябвало да са дали на учителя/ментора набор от средства, с които той да разрешава критични ситуации, произтичащи от тези причини.

По-долу са дадени някои допълнителни идеи и предложения:

Общи правила:

- Правила в обучението или “Кодекс на поведение”. Може да обсъдите с наставяващия или групата правилата, които да се прилагат при обучението или процесът на наставничество. Важно е всички участници в процеса да приемат правилата. На следващ етап може да се позовете на тези правила, за да разрешите възникнала критична ситуация. Пример:
 - Уважение към другите, техния опит и разсъждения;
 - Уважение към себе си;
 - Честност към групата;
 - Конфиденциалност към споделените лични неща;
 - други.
- “Място за паркинг/спирка” за идеи или проблеми. Можете да поставите флипчарт на стената и да го наречете “Паркинг/спирка”. Може да го използвате за записване на идеи появили се по време на обучението и да ги оставите за последващо обсъждане или дискусия. Може също да го използвате за проблеми или въпроси, възникнали по време на обучението, които не могат да бъдат решени на момента.

Ако имате проблем с обучаващ се, който е:

- Хиперактивен – поставете му задача, ангажирайте го;
- Провокира и винаги спори – ако спора ви помага да постигнете обучителните си цели – използвайте го; ако не, тогава имате няколко възможни пътя на действие:
 - Може да благодарите за мнението и да напомните, че темата на спора не засяга директно обучителната тема и да предложите да продължите спора по време на почивката.
 - Ако спорът е по тема в рамките на темата на обучението, аргументирайте мнението си веднъж и не продължавайте по нататък спора. Ако обучаващият се, се опитва да повдигне отново въпроса, предложете да обсъдите проблема след сесията, за да не губите ценно лекционно време.
 - Може да поставите на човека задача, например да презентира нещо, или дори да ръководи сесията.
 - Може да напомните обучителните правила или да ги въведете в този момент, ако не сте го направили в началото. Ако е необходимо може да наложите и ново правило. Например: “Вашето време е ценно. Ограничаваме дискусии в рамките на обучителното време с цел ефикасното му използване.”
 - Можете да използвате “Място за паркинг/ спирка” за да отложите дискусията по темата за по-подходящо време.
- Пасивен обучаващ се – пасивните обучаващи се са в същност по-голям проблем за обучителите отколкото хиперактивните или провокативните. По-лесно можеш да се справиш с този проблем по време на обучение на работното място, като задаваш въпроси и поставяш задачи. Важно е да се научите да се справяте с проблема при група от обучаеми. Всеки обучител следва да наблюдава обучаващите се, да идентифицира пасивните сред тях и да се опита да ги ангажира в обучението. Това, което следва да направите:

- Опитайте се да определите причината за това поведение. Само като разберете защо обучаващият се е пасивен ще можете да преодолеете проблема и да го ангажирате в процеса.
- Ако обучаващият се е пасивен поради факта, че обучителният материал е твърде сложен за него вие може: да му възложите други задачи, адекватни с неговото ниво на компетентност; да отделите време да му обясните и да обсъдите проблема, да го окуражите; постепенно да увеличавате нивото на трудност на задачите.
- Ако обучаващият се е пасивен поради демотивация, опитайте се да я повишите (виж Модул 1, Тема 2)
- Ако участникът е пасивен поради факта, че обучителният материал е под неговото ниво на компетентност вие може: да му възложите задачи адекватни с неговото ниво на компетентност или да го ангажирате като водач на група по дейности, като модератор или презентатор.
- Ако известен човек или мениджър участва в обучението - възползвайте се от всички възможни ползи, които може да донесе неговото участие за обучението, но му дайте да се разбере, че по време на обучението всички са равни;

Третата група причини за критични ситуации е изцяло в ръцете на ментора/ учителя. Обучителят/ менторът следва да прилага поведение, което избягва проблеми като например:

- Помни винаги, че се обучават големи хора;
- Действа винаги като равен с обучаващите се;
- Дава възможност на обучаващите се да мислят, творят, вземат решения и поемат отговорност за тях;
- Приема различията;

В заключение следва да отбележим, че активната и интерактивна методология на обучение, разбирането на спецификата на преподаване на възрастни хора и следвайки обучителен процес според тези характеристики до голяма степен предпазва от критични ситуации. Обучаващите се са ангажирани в процеса на обучение и тяхната енергия е канализирана по позитивен начин към постигане на обучителните цели, а не към неговото разстройване. Но все пак възможно е да се случи така, че критични ситуации да доведат до конфликт.

2. Разрешаване на конфликти

Тъй като обучението има за цел да промени поведението на обучаващите на работното място и неговите нагласи, и тъй като хората по природа не приемат промените, е много вероятно в ситуация на обучение, било то на работното място или не, да възникнат конфликти, най-вече поради нежеланието за промяна. Също и други, предимно професионални фактори, могат да предизвикат конфликти. За това е важно за наставника да владее инструменти за справяне с конфликти.

“Когато сте в конфликт с някого има един фактор, от който зависи дали ще развалите взаимоотношенията си или ще ги задълбочите. Този фактор е отношението.” Уилям Джеймс

Конфликтът е нормален и очакван аспект на взаимодействието. Като човешки същества за нас е естествено да отговаряме на стреса с „бой“ или „бягство“. Често нито една от тези реакции не е подходяща. За това трябва да намерим начин да се справяме с конфликтите, който начин да е директен и утвърждаващ, но също така тактичен и възпитан. Някои хора се страхуват от конфликти и правят всичко възможно да ги избягват, което може да им навреди и да доведе до емоционални и дори здравословни проблеми. Ако обработим конфликта ефективно, той може да се превърне във възможност за учене, израстване и положителна промяна.

Ето някои възможни стратегии, които препоръчваме по отношение на справянето с конфликти, целящи да доведат до конструктивен подход към конфликта:

- i) **Пауза;** най-добре да си дадем време да се вземем в ръце преди да реагираме агресивно, за което бихме съжалявали в последствие; дишайте дълбоко (през носа, към стомаха и след това издишайте през устата) за да се успокоите; помислете за тялото си дали има някакъв физически дискомфорт, който увеличава раздразнителността ви (например глад, умора и др.); ако е възможно и подходящо, погрижете се първо за тези нужди – ако не, отбележете този проблем в ума си, за да имате предвид, че вашите чувства могат да се засилват от това състояние; разтягането е добър начин за бързо сваляне на напрежението за постигане на физически комфорт и емоционален неутралитет;
- ii) **Поглед от далече;** представете си че гледате конфликта от неутрална позиция и по-голяма дистанция; представете си как емоционално се изключвате или абстрахирате от ситуацията; запитайте се дали наистина сте разстроени от ситуацията или ядът ви се дължи на нещо друго; убедете се, че адресирате правилния човек; идентифицирайте истинския проблем и не спорете за дребните неща, ако има по-съществен проблем или нужда, които трябва да се решат; например не се карайте за чекмеджета, които са забравени отворени, ако всъщност сте ядосани за това, че не получавате подкрепа; избирайте битките си: оставете дребните неща и се захванете с важните;
- iii) **внимавайте за невербалните сигнали, които изпращате;** тъй като голяма част от комуникацията протича по невербален път, трябва да внимаваме за израза на лицето си, жестовите с ръце и езика на тялото, за да сме сигурни, че не изпращаме послания, които не желаем да бъдат получени;
- iv) **избягвайте поведение, което “налива масло в огъня”;** физическото или словесно насилие е неприемливо; по-точно, д-р Джон Готман, водещ изследовател и експерт по темата на взаимоотношенията, е идентифицирал 4 типа поведение, което трябва да се избягва по време на конфликт: критика (да атакуваме характера на човека); презрение (обиди или невербална

враждебност, като например завъртане на очи); затваряне за комуникация; и отбранително поведение (да виждаме себе си като жертва);

- v) **изразявайте емпатия;** умението да покажем разбиране на чувствата на другия човек е може би най силното комуникационно оръжие; то позволява на човека да се усеща разбран и намалява конфликта; не е нужно да се съгласявате с тяхната гледна точка, но трябва да покажете разбиране на техните чувства (например, "Разбирам, че се чувствате разстроено от това.");
- vi) **поемете отговорност за себе си;** спестете време на всички като поемете отговорност за своето поведение; това не е знак на слабост, по-скоро показва яснота и коректност и ще ускори успешното разрешаване на конфликта; поискайте извинение навреме и искрено;
- vii) **използвайте утвърдителна комуникация;** избягвайте да бъдете пасивни (слаби в поставянето на граници); агресивни (враждебни или с поведение на винаги прави); или пасивно-агресивни (като използвате недиректно знаци за агресивност, например затръшване на вратата или неотговаряне на мейл); останете в настоящето и не изравяйте проблеми от миналото; искайте каквото ви е нужно, кажете не на това което не можете да направите, и бъдете отворени за преговори и компромиси; изразете ясно оплакването си от специфично поведение и изразете чувствата си по ясен начин, директно и с уважение; когато е възможно, общувайте лице в лице или по телефона вместо по електронна поща, където комуникационните грешки се натрупват много бързо; използвайте "Аз" вместо "Ти/Вие" изречения, за да намалите отбранителната реакция, например, "аз съм разстроен, че не получих повишението," вместо "Ти не си добър мениджър;"
- viii) **бъдете открити и гъвкави;** слушайте внимателно другия човек; задавайте въпроси, за да съберете информация която ще разясни проблема; обмислете и други перспективи и решения; потърсете компромис или решение, което ще удовлетвори и двете страни;
- ix) **фокусирайте се върху това, което можете да контролирате;** можете да контролирате собственото си поведение и реакции, но не можете да контролирате другите хора или резултата от конфликта; можете да защитите позицията си и ако разрешение не може да бъде постигнато, можете да промените границите на взаимоотношенията;
- x) **простете;** имайте предвид, че дори неприятните преживявания са възможности за растеж; бъдете благодарни за това, което сте научили, работете за приемане или прощаване; съзнателно изберете как искате да продължите напред.

Модул 7: Мониторинг, оценка и обратна връзка

Ученето е крайната цел на обучението и логично най-естествения предмет на оценка с цел да се анализира неговото качество и ефикасност.

Главната цел на този Модул е да даде някои полезни инструменти, които да подпомогнат менторите и учителите да разберат до каква степен обучението, което прилагат е, ще бъде или е било успешно.

За да направят това точно и за да могат да адаптират всяка дейност към обучителната сесия са необходими много време за мониторинг, оценка и обратна връзка.

Разбира се, всеки от предишните модули може да бъде предмет на специфична оценка. Не забравяйте обаче да насочите мониторинга и оценката към специфичните характеристики, които трябва да анализирате, или които искате да подобрите.

ТЕМА 1: Видове оценка

1. От гледна точка на времето на провеждане

➤ Първоначална оценка: оценката проведена преди началото на процеса на учене и преподаване. Това са тестът или анкетата, които правим, за да знаем началното ниво и очакванията на обучавашите се. Основната му цел е адаптирането на цялостната структура на обучение за характеристиките на групата. Тя следва да доведе до по-висока лична ангажираност на обучавашите се, което от своя страна е един от ключовите фактори, необходими за ефективното обучение. За да се извърши правилно, първо е необходимо да се информират надлежно обучаемите за темата на обучението и неговите основни теми.

Два вида информация ще бъде събрана по време на тази оценка:

Нещата, които те вече знаят (индивидуално) по темата = миналия им опит и знания, за да:

- да установят базата, от която да започнат обучителните курсове;
- да използват тази базова линия за свързване на теорията с практическото приложение;
- да използват тази базова линия като отправна точка за измерване растежа на обучаемите в края на обучението;

Нещата, които искат да знаят за темата = техните очаквания и интереси, с цел:

- да направите връзка между теорията и някои аспекти от личния и професионален живот на обучаемите;
- да помогне на учащите да постигнат своите индивидуални цели и очаквания.

- **Междинна оценка:** Оценка, извършена по време на учебния процес, в това число всички коментари, отговори, разяснения направени от преподавателя. Това ще позволи, от една страна, на Обучителя да продължава адаптиране на обучението ден след ден, час след час след оценка и коментари от страна на обучаемите. Понякога, тази оценка осветлява някоя важна и интересна подробност в метода на обучение, която не може да бъде пренебрегната. От друга страна, това показва на обучаемите собсвеното им развитие (знания, поведение, компетентност).
- **Крайна оценка:** прави се в края на обучението, когато обучителният процес е завършен. Нейната основна цел е подобряване на самото обучение в зависимост от получените резултати. Тя ще помогне също и на обучаемите да си изяснят напредъка, който са постигнали и елементите, които следва да подобрят.

2. Методи за оценка

Въпреки, че има много начини да се използва всеки един от методите за оценка, възможно е да се определят предимствата на всеки един от тях. Както обикновено обаче, крайния избор на правилния метод за всеки обучителен курс зависи от преподавателя.

Общи съвети:

Бъдете сигурни, че въпросите не оставят място за недоразумения, защото в противен случай отговорите им да могат да бъдат разчетени.

Опитайте се ограничите размера на оценка колкото е възможно повече. Продължителна оценка може да намали качеството на дадените отговори от някои отегчени обучаващи ще и разбира се, също ще бъде трудна за анализиране.

Внимавайте да не повлиявате отговорите като задавате подвеждащи въпроси. Например, предпочитайте "какво мислите" пред "мислиш ли че" формата, защото първата адресира темата, а втората приканва към мнение. Избягвайте думи със значение, което се подразбира, или такива, които изразяват априори преценка.

На затворените въпроси може да се отговори с кратък, бърз и лесен отговор. Това е най-добрият начин да събере конкретна информация. Вярно или не, множество възможности за избор, качествена скала (например 1: ужасно, 2: лошо, 3: нормално, 4: добра, 5 отлична) са някои от най-известните типове въпроси.

Един отворен въпрос приканва за отговор и подканва към мисъл, даване на становище и чувства. Много от въпросите могат да се разглеждат като "полуотворени". Така или иначе

използването на двата вида въпроси позволяват на Обучителите/ менторите да съберат двата вида информация.

- Тестове и въпросници

Формални и индивидуални, те позволяват на обучаващия да събере специфична информация без социалното влияние на групата. Все пак те изискват познания за информацията, която е нужна и какви въпроси да бъдат зададени, за да се събере тя.

- Практически упражнения

Индивидуално или в група, това е може би най-добрият начин да се наблюдава развитието на обучаемите по време на обучението. Той:

- Позволява на учащите да експериментират техните нови знания и компетенции;
- Дава някои конкретни аспекти на теорията, която са научили;
- показва на обучители и обучавани придобитите (или не) практически компетентности.

- Симулация

Много близък до предишния метод, симулацията поставя обучаващия се в ситуация, която може наистина да се случи в неговия / нейния работен живот. Това позволява на учителя да види до колко обучавания е подготвен за една или друга задача или отговорност.

- Интервю и среща

Неформална и лично, това е може би най-добрият начин да събере цялата информация, от която се нуждаете, защото този начин предлага възможността да попитаме, ако нещо ни липсва. Въпреки това, той е по-трудно да бъде използван без да се влияе на отговорите. Освен това, той изисква добро ниво на доверие между участниците за да се осигури честността на отговорите.

- Обратна връзка и коментари

Обучаемите са може би най-добрият източник на информация за правилния напредък на курса за обучение. За това е много важно да се насърчават техните коментари и обратна връзка за обучението. Те могат да бъдат и целенасочено събрани от учителя поне веднъж в края на всяка секция на обучението. Важно е също и да се насърчават спонтанните коментари и обратна връзка от самото началото на обучението.

- Наблюдение

Разбира се, много информация се събира от наблюдение на обучаващия се по време на обучението. Обучителят/ менторът може да подготви таблица за да му помогне да квалифицира поведението и компетенциите на обучавания. Като цяло, мотивация и ангажираност са добри знаци за обучение, които ще доведат до ефективно учене.

ТЕМА 2: Примерни въпросници

1. Очаквания и нужди на участниците във връзка с обучението

Методология

Проучването на нуждите и очакванията на обучаемите се прави чрез попълване на индивидуални, анонимни въпросници. Инструментът на проучването се дава на участниците в началната фаза на обучението. Преди проучването се прави представяне на обучителната дейност от гледна точка на подход и цели. Попълването на въпросниците се следи от обучаващия. Въпросникът е уникален за всяко обучение.

Събраната информация се обработва с цел:

- напасване на системата на обучение на очакванията и нуждите на обучаемите;
- да помогне на обучаващите да се подготвят за обучението.

Примерно проучване

Моделът за проучване на нуждите и очакванията на обучаемите е структуриран в 6 раздела, целящи да проучат следните области:

- 1) степен на познаване на целите на курса
- 2) защо е избран този курс
- 3) нужди и очаквания по отношение на съдържанието на курса
- 4) нужди и очаквания по отношение на обучителните методи
- 5) нужди и очаквания по отношение на организацията
- 6) очаквани резултати

Въпроси от 3 до 5 могат да бъдат придружени с примери (за да дадат идеи или да насочат към важни теми). Те обаче трябва да са кратки и да не обхващат целия набор възможни отговори, за да оставят възможност на обучаемите за собствен отговор.

2 Оценка на качеството и резултатите от обучението

Примерен въпросник за междинна и крайна оценка на обучителния курс от обучаемия

Целта на въпросника е да проучи и оцени виждането на участниците за обучителната програма, както по време на обучението, най-често по средата, или в края на инициативата.

Проучването е строго анонимно, молим да отговорите честно, за да ни помогнете да подобрим качеството на обучението. Благодарим ви за сътрудничеството.

Моля оценете:

1. Постигането на целите

2. Съдържанието
3. Преподавателя
4. Методологията на обучение
5. Обучителните материали
6. Времевата рамка
7. Климатът в групата
8. Дайте вашите предложения за подобрене

Примерен въпросник за оценка представянето на преподавателя

Това е модел за оценка, от страна на обучаемите, на представянето на преподавателя.

Име на обучителната инициатива:					
преподавател:					
Модул:					
Съдържание:					
Часове:					
Преподавателят					
	Не	Малко	Достатъчно	Добре	Много добре
	1	2	3	4	5
Показа точно познаване на целите на обучението					
Разви теми, които биха били полезни в работата					
Покри темите компетентно и ефективно					
Беше готов да адаптира аргументите в съответствие с обучителните нужди изразени от обучаемите					
Показа желание за работа, отдаденост и мотивация					
Използваше ясен и разбираем език					
Предостави полезни учебни материали					
Използваше адекватни помощни средства (мултимедия, интернет и т.н)					
Окуражаваше активното включване на участниците					
Обръщаше внимание на гледните точки на обучаемите					

Място за коментари и предложения

--

Ще намерите в Приложения 1 и 2 въпросниците, които бяха разработени за обучението на обучители на база на настоящия Наръчник.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Watson, L. (2003) Lifelong Learning in Australia, Canberra, Department of Education, Science and Training
2. Recommendation 2006/962/EC of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning [Official Journal L 394 of 30.12.2006]:
3. http://www.ilc.org.au/01_cms/details.asp?ID=12
4. <http://www.fao.org/docrep/w8088e/w8088e03.htm>
5. Mannheim, K. (1923) "The Problem of Generations"
6. <http://www.emil-network.eu/>
7. <http://www.enilnet.eu/>
8. Salovey and Mayer (1997) "What is Emotional Intelligence"
9. <http://psychology.about.com/od/personalitydevelopment/a/emotionalintell.htm>
10. CEDEFOP (2011) "Learning while working"
11. Mille, A. (2005) "Mentoring Students & Young People: A Handbook of Effective Practice"
12. CEDEFOP (2013) "The Mentor Handbook A Practical Guide for VET Teacher Training"
13. Landsberg, M. (1996) "The TAO of Coaching"
14. Aplanet, Personal Learning Networks: <http://www.aplanet-project.eu>
15. Generating Genuine Demand for Accountability through Communication:
<http://siteresources.worldbank.org/EXTGOVACC/Resources/SACTrainersGuide.pdf>
16. Principles and methods of training: <http://www.fao.org/docrep/w8088e/w8088e03.htm>
17. Effective Training for Adult Learners http://www.asse.org/professionalsafety/docs/PS-BPsamples_072011.pdf
18. IDR Institute – Intercultural Development Research <http://www.idrinstitute.org/>
19. International Journal of Intercultural Relations
<http://www.sciencedirect.com/science/journal/01471767>
20. European Credit System for Vocational Education and training (ECVET) Support Team
<http://www.ecvet-team.eu/en>
21. ECVET Tool-kit <http://www.ecvet-toolkit.eu/site/home>
22. ECVET Experts UK <http://www.ecvetexperts.org.uk/>
23. The European Credit System for Vocational Education and Training (ECVET) <http://www.ecvet-team.eu/en>
24. TALLER DE PERFECCIONAMIENTO DE DOCENTES INTERNOS. García Romero Emilia. Diputación de Badajoz, Area de Igualdad y Desarrollo local
25. COMO MEJORAR LA FORMACIÓN Y EL ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO. Lawson, Karem. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. 1999
26. FORMACIÓN DE FORMADORES. Birkenbihl, Michael. Paraninfo. 1996.
27. Walter, F., Drew, R., Olds y Henry, F. Como motivar a los alumnos. Aula práctica CEAC.
28. Bernardo, J. Técnicas y recursos para el desarrollo de las clases. Educación y pedagogía. Rialp.
29. Jane Wagner, Betty y Stunard, Arthur. Como hacer fácilmente material didáctico. Barcelona CEAC.
30. Klaus, A. Práctica de la dinámica de grupos. Biblioteca de psicología, Heder.

31. Knowles, M. S. (1973; 1990) The Adult Learner. A neglected species
32. Knowles, M. S. (1980). The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy
33. Knowles, M. S., Holton III, E. F., Swanson, R. A, Quando l'adulto impara. Andragogia e sviluppo della persona, Franco Angeli, Milano, 2008 (9ª edizione, nuova edizione)

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНО ЧЕТЕНЕ

1. Laura Rožman, Andrej Koren (2013) Learning to learn as a key competence and setting Learning goals
2. Plous, S. (2003) Understanding prejudice and discrimination, New York: McGraw-Hill
3. "Emotional Intelligence. Why it can matter more than the IQ" Daniel Goleman 1996.
4. <http://www.ecileu.eu/>
5. Kolb, D.A (1984) Experiential learning: experience as the source of learning and development
6. Learning and Teaching; Experiential Learning [On-line:UK]
<http://www.learningandteaching.info/learning/experience.htm>
7. Peter Honey and Alan Mumford (revised edition 2006) The Learning Styles Questionnaire, 80-item version
8. Peter Honey and Alan Mumford (2000) The Learning Styles Helper's Guide
9. Smith, W. S. (2008). Decoding generational differences: Fact fiction... or should we just get back to work?
10. European Approaches to Intergenerational Lifelong Learning (EAGLE): <http://www.eagle-project.eu/welcome-to-eagle/policies-programmes-initiatives>
11. Nicki Stanton (1982, 1986, 1990) "Communication"
12. <http://www.skillsconverged.com/FreeTrainingMaterials/tabid/258/Default.aspx>
13. General practice education and training: past experiences, current issues and future challenges:
http://www.academia.edu/778916/General_practice_education_and_training_past_experiences_current_issues_and_future_challenges
14. <http://www.intergenerational.clahs.vt.edu/pdf/jarrotttriedtrue.pdf>
15. <http://www.intergenerationallearning.eu>
16. <http://www.unhcr.org/4d9346bb9.html>
17. Landis, Dan, Janet M. Bennett, and Milton J. Bennett, eds. (2004), Handbook of Intercultural Training
18. Steinbach, R. (2005), On-the-job training: preparing employees for success
19. Frazis H., Loewenstein Mark A (2006), On-the-job Training
20. European Commission, DG Education (2011), Emerging Skills and Competences- A transatlantic study
21. OECD (2013), OECD Skills Outlook 2013: First Results from the Survey of Adult Skills, OECD Publishing
22. Partnership for the 21st Century Skills (2012), A report and mile guide for 21st century skills
23. Jones K. W., Hardcastle V., Agnich L. (2006), A guide to mentoring

24. MENTOR/National Mentoring Partnership (2005), How to Build A Successful Mentoring Program Using the *Elements of Effective Practice* TM
25. Zigarmi D., Fowler S., Zigarmi P., Blanchard K. (2007), Giving feedback facilitation instructions
26. Fennes H. and Otten H. (2008), Quality in non-formal education and training in the field of European youth work
27. ECVET Users' Group (2012), Using ECVET to Support Lifelong Learning - Annotated examples of how ECVET can be used to support lifelong learning
28. Tom Pohlmann, Neethi Mary Thomas, Relearning the Art of Asking Questions, Harverd Business Review, March 27, 2015

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 ПРЕДВАРИТЕЛЕН ВЪПРОСНИК – МЕНТОРИ (ОБУЧЕНИЕ ЗА ОБУЧИТЕЛИ)

Лични въпроси

Този документ и информацията в него са конфиденциални и с цел единствено за събирането на обща информация за менторите, които ще участват в проекта „IGTrain – Обучен да обучава – предаване знанията придобити на работното място от поколение на поколение”, и не могат да бъдат предоставяни на трети лица, или използвани за каквато и да е друга цел без изричното писмено съгласие на ментора. Информацията ще се използва от консорциума по проекта само в обобщен вид.

1. Лична информация и информация за работодателя

1.1 Държава: _____

1.2 Пол: ☐ М ☐ Ж

1.3 Възраст: _____

1.4 Образование:

☐ Начално

☐ Основно

☐ Средно

☐ Висше

☐ Друго (моля опишете): _____

1.5 Настоящ работодател: _____

1.6 Икономическа сфера на работа на работодателя: _____

1.7 Размер на организацията на работодателя (брой работници)

☐ По-малко от 10 ☐ от 11 до 25 ☐ от 26 до 50 ☐ Повече от 50

1.8 Професия: _____

1.9 Позиция: _____

1.10 Брой години в настоящата организация:

2. Предишно участие в курс за интергенеративно обучение.

2.1 Участвали ли сте преди в курс по интергенеративно обучение?

☐ Като Обучител ☐ като Обучаван ☐ Не

2.2 Ако да, беше ли структуриран? Моля опишете: темата (въведение в професията, теми свързани с работното място, ново оборудване, методи или средства на работа, работен процес, процедури по качеството, др.), метод на преподаване/обучение, контекст и т.н.:

2.3 Ако да беше ли проведен при настоящия Ви работодател?

☐ Да ☐ Не

3. Въпроси за настоящия курс по интергенеративно обучение.

3.1 Като погледнете програмата за това обучение коя част / кои части от нея Ви изглеждат най-полезни/важни за Вас?

3.2 Има ли теми, свързани с целите на обучение, за които желаете да научите повече, но те не са включени в настоящата програма за обучениед?

☐ Да ☐ Не

3.3 Ако да, моля пояснете

4. Въпроси за предишно участие в курсове за обучение на обучители

4.1 Преди участвали ли сте в курс за обучение на обучители?

☐ Като учител ☐ Като обучаван ☐ Не

4.2 Ако да, беше ли структуриран? Моля опишете: темата (въведение в професията, теми свързани с работното място, ново оборудване, методи или средства на работа, работен процес, процедури по качеството, др.), метод на преподаване/обучение, контекст и т.н.:

4.3 Ако да, беше ли при настоящия Ви работодател?

☐ Да

☐ Не

5. Предложения и коментари

Моля опишете Вашите коментари по-долу

Благодарим Ви за съдействието

Приложение 2

ВЪПРОСНИК – МЕНТОРИ - СЛЕД КУРСА НА ОБУЧЕНИЕ

Поверителност

Този документ и информацията в него са конфиденциални и с цел единствено за събирането на обща информация за менторите, които ще участват в проекта „IGTrain – Обучен да обучава – предаване знанията придобити на работното място от поколение на поколение“, и не могат да бъдат предоставяни на трети лица, или използвани за каквато и да е друга цел без изричното писмено съгласие на ментора.

1. Оценяване на учителя

1.1 Имаше ли учителят добро познание по предмета?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

1.2 Учителят активно ли ангажираше с въпроси и отговори по време на сесията?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

1.3 Отговаряше ли систематично учителят на поставените въпроси?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

1.4 Беше ли предоставена индивидуална помощ, когато това бе необходимо?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

1.5 Като цяло учителят беше ли подготвен?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

1.6 Осигуряваше ли учителят време за допълнителна работа и наставления?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

1.7 Как оценявате общата компетентност на учителя?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

1.8 Отговориха ли като цяло учебните сесии на очакванията Ви?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

2. Оценяване на обучението

2.0 Бяха ли ясни и подходящи предоставените инструкции?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

2.1 Какво бе нивото на точност на предоставения материал?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

2.2 Моля дайте оценка на мястото и обстановката при провеждане на обучението?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

2.3 Използваните методи бяха ли подходящи?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

2.4 Беше ли адекватен цялостния формат на презентацията?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

2.5 Бяха ли задоволени Вашите служебни нужди и отговорности?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

2.6 В каква степен обучението допринесе за Вашата компетентност?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

2.7 Увеличи ли обучението увереността ви на потенциален ментор?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

2.8 Беше ли адекватно разпределението на времето?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

2.9 Как бихте оцелили цялостната организация?

☐ Слабо ☐ Задоволително ☐ Добро ☐ Отлично

3 Предложения и коментари

Моля споделете Вашите коментари по-долу

Благодарим Ви за съдействието

Приложение 3

Обучителен план за въвеждащо обучение на нов работник

Позиция: Дизайнер на разпределителна мрежа

Ниво на обучение: въвеждащо

Изисквания за входно ниво на квалификация: образование: инженер, компютърни умения: MS Office, AutoCad.

Обучителни цели и очаквани резултати:

Познания:

- Да знае правилата за вътрешна поръчка и всички правила и наредби действащи на територията на предприятието;
- Да знае законовите изисквания за разгръщане на разпределителна мрежа;
- Да знае техническите изисквания за дизайн и какво са бележки и чертежи;
- Да разбира последователността и връзките между дизайнерите на различните секции от развитието на проекта.

Умения:

- Да може да използва необходимия софтуер;
- Да може да положи елементи по маршрут и да избере локация за съоръжението;
- Да може да избере необходимото оборудване от каталог ;
- Да може да прилага техническите изисквания за дизайн на бележки и чертежи на практика;
- Да може да работи независимо по възложен проект.

държание

- Да се идентифицира с мисията и визията на компанията;
- Да цени екипната работа и отговорност.

Продължителност: 84 часа теория и практика

Учебно съдържание	Продължителност	Обучител
Въведение в основните трудови отговорности, правила на работа в компанията и запознаване с екипа	2 часа включително сесия с въпроси и отговори	Прекия ръководител
Запознаване с правилата за вътрешни поръчки, запознаване с правилата за безопасност на труда и всички правила свързани със сигурността и реда в сградата	2 часа включително сесия с въпроси и отговори	Координатор по сигурност и здраве в работни условия

и обществените отговорности		
Въведение в правилата за пожаробезопасност в сградата	2 часа включително сесия с въпроси и отговори	Експерт по пожаробезопасност
Въведение в политиката за безопасност и опазване на околната среда	2 часа включително сесия с въпроси и отговори	Координатор "Околна среда"
Презентация на готови проекти. Заглавна страница, съдържание, законова рамка, раздели, бележки, чертежи	8 часа включително сесия с въпроси и отговори	Прекия ръководител
Обучение по Нормативна база за техническите изисквания	8 часа включително сесия с въпроси и отговори	Прекия ръководител
Запознаване с каталозите за стандартно оборудване	8 часа включително сесия с въпроси и отговори	Прекия ръководител
Въведение в каталог за елементи	8 часа включително сесия с въпроси и отговори	Прекия ръководител
Изисквания за разполагане на елементите според плана	4 часа включително сесия с въпроси и отговори	Прекия ръководител
Работа със застроителните планове	8 часа включително работа на място	Прекия ръководител
Компютърна обработка на информацията събрана от работата на обекта	8 часа включително с демонстрация от учителя	Прекия ръководител
Работа с програмата за маркиране	8 часа включително демонстрация от учителя	Прекия ръководител
Чертежи на място на обекта, изложения, проверка и корекции	4 часа включително демонстрация от учителя сесия с въпроси и отговори	Прекия ръководител
Избор на необходимите стандартни чертежи и наслагването им като част от проекта	2 часа включително сесия с въпроси и отговори	Прекия ръководител
Предаване на необходимата информация за развитието на други секции от проекта	2 часа включително сесия с въпроси и отговори	Прекия ръководител
Дизайн на текстовата част от проекта. Раздели. Количествено-стойностни сметки	4 часа включително сесия с въпроси и	Прекия ръководител

	отговори	
Получаване на другите части от проекта от отговорните служители. Проверки	2 часа	Прекия ръководител
Сглобяване на цялостния проект с всички необходими раздели и предаването му на съответния отговорник	2 часа	Прекия ръководител

Обучителни материали: компютър, каталози, стандарти, регулаторни документи, проекти, чертежи, софтуер

Оценка на резултатите:

1. Дискусия върху теоретичното съдържание на обучението
2. Тест върху Нормативна база
3. Оценка (базирана върху наблюдение над работата) на изпълнението, качеството, продуктивност и степен на справяне с възложените задачи.

Потвърждаване: без формално потвърждаване, обучавания има разрешение да започне да работи в екипа за техническата разработка



Lifelong
Learning
Programme

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



БИМЕК



COOSS

Marche

Cooperativa Sociale
Onlus



CONTACT

BIMEC Ltd (Coordinator)
47, Knyaz Boris I str., fl. 2, office 4, BG 1000, Sofia
Phone: +359 2 4900396; +359 885827056
info@igtrain.eu

CONSORTIUM

Cooss Marche (IT); Mozaik (TK); Partenalia (BE); Verein Multikulturell (AT); Waterpolis (PT).