

MODUŁ IV

PROWADZENIE WARSZTATÓW DLA DOROSŁYCH

oprac. Justyna Franczak

1

Jednym z zadań moderatora jest prowadzenie warsztatów dla koordynatorów sieci lokalnych. Niniejszy moduł stanowi wprowadzenie do problematyki pracy z grupą. Wszystkie techniki i metody, które teraz poznasz, przećwiczysz podczas szkoleń stacjonarnych.

Treści przedstawione w module można podzielić na trzy główne części:

1. Sposoby pracy z grupą szkoleniową oraz wykorzystanie facylitacji w prowadzeniu warsztatów.
2. Trudności pojawiające się podczas moderowania spotkań warsztatowych i sposoby reagowania na nie.
3. Rola moderatora we wspieraniu sieci lokalnych.

Facylitacja, czyli wskazówki dla moderatora spotkań koordynatorów

Facylitacja (ang. *to facilitate* – umożliwiać, ułatwiać, udogadniać) to działania, których celem jest ułatwianie uczenia się, wspieranie grupy podczas dyskusji, wspomaganie procesu podejmowania decyzji oraz pracy nad rozwiązaniem problemów.

Facylitator/ka to zatem osoba, która ułatwia innym ich działania i odpowiada za przebieg pracy grupowej. Dbą o to, aby wszyscy członkowie grupy czuli, że mają prawo głosu, są słuchani i akceptowani. Pozostaje bezstronna i neutralna wobec wypowiedzi uczestników. Tworzy bezpieczną atmosferę, dba o osiągnięcie celu dyskusji.

Rola facylitatora polega na stworzeniu osobom wypowiadającym się jak największego obszaru swobody, unikaniu narzucania im swoich propozycji rozwiązania problemu, tak, aby sami mogli podejmować ważne dla nich decyzje.¹

¹ J. Heron, 1989, s.11: G. Titley, 2002, s.16

Umiejętności moderatora niezbędne podczas pracy z grupą

Poniżej sygnalizujemy, które umiejętności przydatne podczas moderowania spotkań, będziesz doskonalić na szkoleniach stacjonarnych.

1. Rozpoczynanie szkolenia

Od umiejętnego rozpoczęcia spotkania zależą późniejsze relacje z grupą. Początek ma też duży wpływ na efektywność szkolenia.

Zaczynając spotkanie, pamiętaj o:

- przedstawieniu się,
- omówieniu celu warsztatów,
- określeniu roli prowadzącego oraz uczestników spotkania,
- przedstawieniu intencji prowadzącego,
- stworzeniu przestrzeni do poznania się osób uczestniczących w warsztatach,
- zaproszeniu uczestników do ustalenia zasad współpracy na szkoleniu.

2. Budowanie poczucia współodpowiedzialności za warsztat

Z uwagi na sposób uczenia się osób dorosłych warto w krótkim wstępie zaprezentować uczestnikom spotkania główne zasady odróżniające andragogikę od pedagogiki sformułowane przez Malcolma Knowlesa:

- samokierowanie i samoświadomość,
- budowanie na wcześniejszym doświadczeniu,
- odpowiedź na uzasadnione potrzeby,
- użyteczność i możliwość praktycznego zastosowania wiedzy,
- automotywacja.

Dzięki wyjaśnieniu tych zasad uczestnikom i uczestniczkom, łatwiej ci będzie wyjaśnić zasadność tworzenia kontraktu, czyli wspólnego określenia zasad współpracy. Wielu trenerów zaleca, by kontrakt został opracowany w grupie od początku do końca – na początku warsztatów. Z uwagi na ograniczenia czasowe często musimy jednak zrezygnować z tej formuły. Kompromisowym rozwiązaniem może być zaproponowanie kilku kluczowych, wcześniej przygotowanych zasad ułatwiających wspólne uczenie się. Ważne, żeby tych reguł nie narzucać. Należy raczej przedstawić swoje intencje i poprosić o opinię oraz propozycje ewentualnych zmian.

Przykład: Zależy mi na sprawnym przebiegu zajęć, bo chciałabym jak najlepiej przygotować was do waszej roli w projekcie. W związku z tym proponuję przyjąć kilka zasad, którymi będziemy się kierować, żeby pracowało nam się sprawnie i efektywnie. Realizacja celów tego spotkania zależy od nas wszystkich, dlatego warto, żebyśmy, tworząc nasz kontrakt, mieli na uwadze nasze potrzeby oraz inne czynniki ułatwiające wspólne uczenie się.

Więcej o roli kontraktu możesz przeczytać w podręczniku *Edukacja antydyskryminacyjna* na stronach 225–238 (do pobrania ze strony www.ideazmiany.pl/?page_id=8).

3

3. Dbanie o poczucie bezpieczeństwa w grupie

Uczenie się będzie efektywniejsze, gdy uda ci się stworzyć w grupie bezpieczną atmosferę, w której uczestnicy chętnie będą zabierać głos, angażować się w proponowane aktywności oraz dzielić opiniami i doświadczeniami, a wreszcie otwarcie rozmawiać o tym, co sprawia im trudność i wspólnie szukać rozwiązań i inspiracji.

Rolą moderatora jest dbanie o taką atmosferę przez całe spotkanie. Poczucie bezpieczeństwa możesz budować, dostarczając uczestnikom potrzebnych informacji: nazywając cele, intencje, emocje i obawy oraz uzasadniając proponowane aktywności. Możesz także swoją postawą – otwartą i szczerą – modelować zachowanie grupy. Już od początku szkolenia warto minimalizować lęki uczestników związane z wypowiedaniem się wśród nieznanymi osobami, treścią przed grupą i strachem przed niezrozumieniem intencji wypowiedzi. Należy więc zadbać o przełamanie barier. Pamiętaj o rundce zapoznawczej z jakimś elementem integrującym, zaproponuj wymianę refleksji w parach lub mniejszych grupkach zanim wszyscy wypowiedzą się na forum, dawaj czas na zastanowienie się i zapisanie myśli przed wystąpieniem.

4. Udzielanie precyzyjnych instrukcji

Organizowanie procesu uczenia się wymaga od moderatora udzielania zrozumiałych instrukcji do ćwiczeń warsztatowych. Uda ci się to, jeśli będziesz stosować jasne komunikaty wyrażone prostymi zdaniami. Nie chodzi oczywiście o stosowanie żołnierskich komend. Po prostu zwracaj uwagę na to, czy twoje wypowiedzi nie są zbyt zawiłe. Poszczególne punkty instrukcji podawaj bez pośpiechu i uważnie obserwuj reakcje uczestników. Mowa ciała i mimika zwykle szybko zdradzają, że jesteśmy niezrozumiani. W takiej sytuacji ratunkiem może być sparafrazowanie własnej wypowiedzi. Zawsze też upewnij się, czy zadanie jest dla wszystkich jasne i czy czegoś nie trzeba powtórzyć. Instrukcje do zadań warsztatowych złożonych z kilku aktywności podawaj etapami.

5. Umiejętność stosowania konstruktywnych komunikatów

Sposób komunikowania się z grupą ma wpływ na wiele aspektów szkolenia – może budować lub zakłócać atmosferę bezpiecznego uczenia się, rozładować lub zaognić konflikt, a nawet skłonić do przyjęcia lub odrzucenia przekazywanej przez moderatora informacji.

Podstawowe rodzaje komunikatów:

- Komunikaty konstruktywne: mówisz o sobie lub o swoich opiniach i odczuciach, używając komunikatu *Ja* (np. *czuję, myślę, uważam, w mojej opinii, zależy mi na, moim zdaniem*).
- Komunikaty destruktywne: używasz komunikatów *Ty, My*, tzn. mówisz o innych, stosując język ocen, dobrych rad, pouczeń, wygłaszasz uznawane przez siebie prawdy jako te, z którymi wszyscy się zgadzają (np. *wszyscy przecież wiedzą, powszechnie wiadomo, uważa się, że*).

6. Umiejętność stawiania pytań

Roli pytań poświęciliśmy dużo miejsca w materiałach na temat formułowania rozwojowej informacji zwrotnej. Moderator, prowadząc spotkanie, z pewnością wykorzysta wiedzę uzyskaną w poprzednich modułach oraz doświadczenie zdobyte podczas pisania komentarzy i rozmów z koordynatorami na platformie. Osoba prowadząca warsztaty stacjonarne, tworząc przestrzeń wymiany doświadczeń, również może skutecznie wykorzystywać techniki stawiania pytań. Zadawanie pytań mających pomóc innym w procesie uczenia się nazywamy metodą sokratyczną (od imienia jej twórcy – greckiego filozofa, Sokratesa). Metoda sokratyczna wymaga uważnego słuchania innych, by móc w pełni zrozumieć ich wypowiedzi i formułować pomocne, konstruktywne i niekonfrontacyjne pytania. Niżej przedstawiamy przydatne przykłady.²

Pytania wyjaśniające:

- Co masz na myśli, mówiąc _____?
- O co przede wszystkim ci chodzi?
- Jak _____ odnosi się do _____?
- Czy możesz to sformułować inaczej?
- Czy dobrze cię zrozumiałam: masz na myśli _____ czy też _____?
- Jak to się odnosi do naszego problemu/ naszej dyskusji/ naszej sprawy?
- Joanno, czy mogłabyś swoimi słowami podsumować to, co powiedział Ryszard? (...)
Ryszard, czy to właśnie miałeś na myśli?
- Czy możesz podać mi przykład?
- Czy _____ byłoby dobrym przykładem na to, o czym mówisz?

² Opracowano na podstawie: R. W. Paul, *Critical Thinking. How To Prepare Students for a Rapidly Changing World*, Foundation for Critical Thinking, Santa Rosa, CA, 1993.

Pytania sprawdzające założenia:

- Co zakładasz, mówiąc to?
- Co zakłada Joanna?
- Co innego moglibyśmy założyć?
- Wydaje mi się, że przyjmujesz, że _____. Czy dobrze cię rozumiem?
- Twoje rozumowanie opiera się na _____. Dlaczego oparłeś swoje rozumowanie na _____ zamiast na _____?
- Wydaje mi się, że przyjmujesz, że _____. Dlaczego uważasz to za oczywiste?
- Czy zawsze tak jest? Jak myślisz, o co chodzi w tym założeniu?
- Dlaczego ktoś mógłby przyjąć takie założenie?

Pytania badające motywy i dowody:

- Czy możesz wyjaśnić nam swoje motywy?
- Jak to się odnosi do tego przypadku?
- Czy jest powód, aby wątpić w ten materiał dowodowy?
- Kto jest w stanie stwierdzić, czy to prawda?
- Jak odpowiedziałabyś komuś, kto mówi, że _____?
- Czy ktoś jeszcze ma dowody na poparcie tej tezy?
- Jakie rozumowanie doprowadziło cię do takich wniosków?
- Jak możemy sprawdzić, czy to jest prawda?

Pytania na temat poglądów lub punktu widzenia:

- Co sugerujesz, mówiąc to?
- Czy mówiąc _____, sugerujesz, że _____?
- Ale gdyby tak się stało, to jakie by były inne tego skutki? Dlaczego?
- Jaki miałoby to skutek?
- Czy tak stałoby się na pewno, czy to tylko prawdopodobnie?
- Jaka jest alternatywa?
- Jeżeli faktem jest, że _____ oraz _____, to co jeszcze może być prawdą?
- Jeśli założymy, że _____ jest etyczne, to co z _____?

Pytania badające implikacje i konsekwencje:

- Jak możemy to sprawdzić?
- Co zakłada to pytanie?
- Czy _____ sformułowałaby/sformułowałby to pytanie inaczej?
- W jaki sposób ktoś mógłby rozwiązać tę kwestię?
- Czy w ogóle jesteśmy w stanie znaleźć odpowiedź na to pytanie?
- Czy to pytanie jest jasne? Czy je rozumiemy?

- Czy odpowiedzieć na to pytanie jest łatwo czy trudno? Dlaczego?
- Czy wszyscy zgadzamy się, że tak powinno brzmieć pytanie?
- Aby odpowiedzieć na to pytanie, na jakie inne pytania trzeba przedtem znaleźć odpowiedzi?
- W jaki sposób _____ określiłaby/określiłby tę kwestię?
- Dlaczego ta sprawa jest ważna?
- Czy to pytanie jest najważniejsze, czy też jest jeszcze jakieś pytanie ukryte?
- Czy widzisz, w jaki sposób to może się odnosić do _____?

Rodzaje pytań ze względu na ich funkcje³:

	Funkcja	Przykład
Pytania otwarte		
Wyjaśniające lub konkretyzujące	Pomagają skonkretyzować abstrakcyjne lub ogólne pojęcia.	<i>Co masz na myśli, mówiąc „wszystko”? Jak byś zdefiniował/a sukces?</i>
Pytania o uzasadnienie	Wydobywają powody i motywacje kryjące się za danym stanowiskiem.	<i>Dlaczego tak uważasz? Jakie jest uzasadnienie twoich oczekiwań?</i>
Hipotetyczne	Wnoszą do rozmowy nowe pomysły, możliwości, idee.	<i>Założmy, że zrobiłbyś to. Co się wówczas stanie? Wyobraźmy sobie przez chwilę, że mogłabyś to zrobić w dowolny sposób. Jak by to wyglądało?</i>
Stymulujące	Zachęcają do zgłaszania nowych pomysłów.	<i>Czy są jakieś inne sposoby, żeby rozwiązać ten problem? Gdybyś miał podać dwa akceptowalne rozwiązania, to co by to było?</i>
Zachęcające do udziału	Pomagają w wyrażeniu potrzeb i nowych pomysłów.	<i>Co o tym sądzisz? Od pewnego czasu nic nie mówisz. Co o tym myślisz?</i>
Skupiające uwagę	Koncentrują uwagę na najważniejszych kwestiach.	<i>I co z tym dalej można zrobić? No cóż, świetnie nam się rozmawia. Jak sądzisz, jakie stąd płyną wnioski, jeśli chodzi o konkretne decyzje? Powracając do naszego zadania polegającego na..., co myślisz na temat...?</i>

³ Materiał udostępniony przez Stowarzyszenie Trenerów Organizacji Pozarządowych STOP.

Pytania zamknięte		
O potwierdzenie	Skłaniają do podjęcia decyzji i dania odpowiedzi „tak” lub „nie”.	<i>Czy poświęciliśmy temu zagadnieniu wystarczającą ilość czasu? Czy chcesz to jeszcze sobie przemyśleć i zdecydować ostatecznie w przyszłym tygodniu? Czy dobrze rozumiem, że zgadzasz się na następujące rozwiązania?</i>
Pytania o wybór	Porównują dwie lub więcej możliwości.	<i>Która z tych dwóch możliwości wydaje ci się bardziej atrakcyjna? Biorąc pod uwagę wszelkie możliwe rozwiązania, w którym kierunku szłoby twoje myślenie?</i>

7

Umiejętność formułowania i stosowania trafnych pytań może być przez ciebie wykorzystana również podczas komentowania sprawozdań koordynatorów.

7. Umiejętność aktywnego słuchania

Równie ważne jak umiejętność zadawania pytań jest uważne słuchanie udzielanej odpowiedzi. Aktywny słuchacz prezentuje zachowania:

- werbalne, czyli te polegające na dawaniu słownych sygnałów świadczących o słuchaniu: potakiwanie, zachęcanie do rozwinięcia tematu, zadawanie pogłębiających pytań związanych z poprzednią odpowiedzią, podsumowywanie wypowiedzi, parafrazowanie, zbieranie wątków i doprowadzanie do konkluzji;
- niewerbalne, czyli mimika świadcząca o słuchaniu (wyrażająca zgodę, zdziwienie, niezrozumienie), gesty, zmiana pozycji ciała wskazująca na zainteresowanie, potakiwanie kiwnięciem głowy.

8. Umiejętność skutecznej prezentacji edukacyjnej

Głównym zadaniem osoby prowadzącej spotkanie jest moderacja. Od czasu do czasu będziesz jednak musieć zmierzyć się z koniecznością przekazania konkretnej wiedzy. Warto więc przypomnieć sobie, co decyduje o efektywności naszych prezentacji.

I. Zawartość merytoryczna i struktura prezentacji

- Merytoryka zgodna ze sprawdzoną, aktualną wiedzą na dany temat. Zakres materiału dobrany do poziomu słuchaczy i możliwości praktycznego wykorzystania przez nich prezentowanej wiedzy.
- Prezentacja powinna mieć wstęp, rozwinięcie i zakończenie.
- Wstęp powinien zawierać informacje o celu wystąpienia, korzyściach z przekazywanej wiedzy dla uczestników oraz zakresie przekazywanych informacji.

- Rozwinięcie powinno zawierać zrozumiałe tezy.
- Każda teza powinna zostać uzasadniona.
- Elementy prezentacji powinny się ze sobą logicznie łączyć według jakiejś zasady (przyczyna–skutek, od ogółu do szczegółu, kolejność kroków postępowania itp.).
- Podsumowanie powinno przypominać kluczowe tezy i wskazać na możliwości wykorzystania przekazanej wiedzy.

II. Techniczna forma prezentacji – użycie konkretnego programu, konstrukcja slajdów

- Nie zapominaj o celu prezentacji – aplikacja jest tylko narzędziem ułatwiającym przekaz treści.
- Najlepsza zasada: *jeden slajd – jedna myśl*.
- Na slajdzie zamieszczaj tylko kluczowe wiadomości – rozwinięz je w swoich wypowiedziach.
- Dbaj o czytelne odstępy między punktami, nie zamieszczaj zbyt wielu punktów na slajdzie –maksymalnie 5.
- Zwracaj uwagę na konsekwencję stylistyczną: formę zdań, użyte czcionki (kursywa i pogrubienie używane do wyróżnienia tych samych elementów, maksymalnie dwie czcionki, brak ozdobników).
- Wybierz kolor czcionki kontrastujący z tłem.
- Oszczędnie stosuj grafikę i efekty audiowizualne, tak, by podkreślały treść.
- Stosuj ilustracje, diagramy i wykresy obrazujące przekazywane treści.

8

III. Zachowanie prezentera – forma i treść przekazu

- Zachowania werbalne: zrozumiałe słownictwo, krótkie, proste zdania, obrazowe przykłady zastosowania wiedzy, nawiązywanie do doświadczeń (również anegdota związane z tematem prezentacji, jeśli są przydatne), logika wypowiedzi, krótkie dygresje lub brak dygresji.
- Zachowania niewerbalne: umiarkowane tempo mówienia, odpowiednia modulacja głosu, stosowanie pauz, oszczędna gestykulacja dostosowana do wypowiedzi, kontakt wzrokowy z audytorium, spójność przekazu niewerbalnego z werbalnym.

Jak sobie z radzić z trudnościami podczas spotkań z nauczycielami?

Podczas spotkań warsztatowych (zarówno z dziećmi i młodzieżą, jak i z osobami dorosłymi) mogą pojawić się trudności wynikające ze specyfiki pracy z grupą ludzi. Nie należy się nimi zrażać. Pamiętaj, że pewne reakcje nie wynikają ze złej woli uczestników i uczestniczek i wcale nie są skierowane bezpośrednio przeciwko tobie jako osobie prowadzącej spotkanie. Te zachowania to skutki zachodzącego procesu grupowego oraz czynników zewnętrznych mających wpływ na ludzi, którzy aktualnie ze sobą współpracują.

Niektóre trudności w prowadzeniu rozmów i dyskusji oraz techniki facylitacyjne pomocne w ich przezwyciężaniu

TRUDNOŚĆ:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nie do końca rozumiesz wypowiedź uczestnika spotkania i nie są dla ciebie jasne jego intencje. ▪ Masz poczucie, że nie wszyscy uczestnicy usłyszeli lub zrozumieli wypowiedź jednej z osób. 		
TECHNIKA:		
PARAFRAZA – powtórzenie tego, co zrozumieliśmy z wypowiedzi uczestnika spotkania.		
CEL ZASTOSOWANIA (po co stosować?)	SPOSÓB ZASTOSOWANIA (zachowania korzystne)	ZAGROŻENIA (zachowania niekorzystne)
<p>Dzięki zastosowaniu parafrazy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pokazujesz, że słuchasz i koncentrujesz się na wypowiedzi uczestnika, ▪ sprawdzasz, czy dobrze rozumiesz intencje rozmówcy i dajesz mu możliwość weryfikacji, ▪ porządkujesz treść rozmowy i skupiasz uwagę na poruszanych kwestiach, ▪ okazujesz zainteresowanie i zrozumienie dla uczestnika oraz zachęcasz go do dalszych wypowiedzi, ▪ powodujesz, że dana wypowiedź jest bardziej słyszana, ▪ możesz właściwie zapisać wypowiedź na plakacie lub w wypracowywanym wspólnie materiale itd. 	<p>Powtórz własnymi słowami wypowiedź rozmówcy tak, jak ją rozumiesz.</p> <p>Możesz zacząć w taki sposób: <i>O ile cię dobrze zrozumiałam..., Z tego, co rozumiem..., Chodzi ci o to..., czy tak?, Rozumiem, że pytasz...</i></p>	<p>Korzystając z parafrazy, nie oceniaj i w żaden sposób nie wartościuj wypowiedzi uczestnika. Odłóż na bok własny punkt widzenia. Zrozumieć wcale nie znaczy zgodzić się. Parafraza nie powinna zawierać nic więcej niż to, co usłyszałaś/łeś.</p>

TRUDNOŚĆ:

- Masz poczucie, że ty lub pozostali uczestnicy spotkania nie uzyskujecie pełnej informacji.
- Nie do końca rozumiesz wypowiedź uczestnika spotkania i potrzebujesz poznać więcej szczegółów oraz upewnić się, czego wypowiedź konkretnie dotyczy.
- Masz poczucie, że wypowiadające się osoby mają podobne intencje, tymczasem wyrażane przez nie opinie pozornie są ze sobą sprzeczne.

TECHNIKA:

ZADAWANIE PYTAŃ – pozwala zdobyć informacje, pomaga we wzajemnym zrozumieniu, umożliwia poszukiwanie rozwiązań oraz określanie ogólniejszych wzorów zachowania i modeli wyjaśniających na podstawie jednostkowych doświadczeń uczestników. Tę technikę możesz zastosować na każdym etapie pracy z grupą.

CEL ZASTOSOWANIA (po co stosować?)	SPOSÓB ZASTOSOWANIA (zachowania korzystne)	ZAGROŻENIA (zachowania niekorzystne)
<p>Pytając:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zdobywasz informacje, ▪ wyjaśniasz wątpliwości i nieporozumienia, ▪ zachęcasz uczestników do poszukiwania rozwiązań, szukania wspólnego stanowiska, kompromisów, ▪ stwarzasz możliwość przeanalizowania propozycji rozwiązań. 	<p>Zadawaj pytania właściwe dla konkretnego celu. Stosuj przede wszystkim pytania otwarte. Pytania zamknięte możesz zastosować właściwie wyłącznie w sytuacji wyboru między dwoma rozwiązaniami.</p>	<p>Nie zadawaj pytań sugerujących odpowiedź czy zawierających ocenę. Zadawaj pytania, kiedy naprawdę chcesz dowiedzieć się, co sądzi Twój rozmówca. Nie używaj pytań do przekonywania.</p>

TRUDNOŚĆ:

- Boisz się, że małowólna osoba (nowa w zespole, młoda stażem, dopiero zaczynająca wdrażać proste techniki i narzędzia TIK w swojej pracy, czująca się niepewnie, nielubiana itp.) nie rozwinie swojej myśli, zablokuje się i przestanie wypowiadać na forum.

TECHNIKA:
POTWIERDZENIE – okazanie, że słuchasz uczestnika lub uczestniczki z zainteresowaniem i chcesz, aby mówił/a dalej. Ta technika jest często stosowana na początku spotkania, gdy dana osoba wypowiada się po raz pierwszy lub wiemy, że jest nieśmiała.

CEL ZASTOSOWANIA (po co stosować?)	SPOSÓB ZASTOSOWANIA (zachowania korzystne)	ZAGROŻENIA (zachowania niekorzystne)
<p>Dzięki potwierdzeniu:</p> <ul style="list-style-type: none"> zachęcasz mało aktywnego uczestnika do większego zaangażowania, okazujesz swoje zainteresowanie. 	<p>Wyraź swoje zainteresowanie poprzez niewerbalne sygnały oraz słowne potwierdzenia, komunikujące, że poświęcasz mówiącemu swój czas i uwagę. Możesz:</p> <ul style="list-style-type: none"> kiwać głową, pochylić się w kierunku osoby mówiącej, utrzymywać kontakt wzrokowy, uśmiechać się, potakiwać, mówiąc: <i>aha, tak, tak, rozumiem</i> itp., spytać po zakończeniu jego/jej wypowiedzi: <i>Czy masz ochotę powiedzieć coś więcej?</i> 	<p>Unikaj zamkniętej postawy, np. krzyżowania rąk czy wodzenia wzrokiem po suficie. Nie przerywaj mówiącemu, nawet w celu poparcia jego zdania, Nie dopuszczaj też, aby inni uczestnicy mu przerwali, a jeśli już tak się stanie, jak najszybciej daj osobie, której przerwano, możliwość dokończenia wypowiedzi.</p>

TRUDNOŚĆ:

- Osoby biorące udział w ćwiczeniu wypowiadają się niezbyt jasno.
- Wypowiedź uczestnika jest krótka, lakoniczna, a Ty chcesz dowiedzieć się więcej.
- Małowólna dotychczas uczestniczka zabrała głos, a Ty masz obawę, że nie będzie kontynuować.

TECHNIKA:
ZACHĘTA – zmotywowanie uczestniczki lub uczestnika do zabrania głosu lub rozwinięcia wypowiedzi w sytuacji, kiedy sygnalizuje istotny temat ale go szerzej nie omawia.

CEL ZASTOSOWANIA (po co stosować?)	SPOSÓB ZASTOSOWANIA (zachowania korzystne)	ZAGROŻENIA (zachowania niekorzystne)
<p>Zachęcając:</p> <ul style="list-style-type: none"> umożliwiasz sobie i grupie lepsze zrozumienie wypowiedzi uczestnika/uczestniczki, grupa uzyskuje więcej precyzyjnych informacji, wzmacniasz zaangażowanie mało aktywnych uczestników. 	<p>Zacznij od parafrazy wypowiedzi uczestnika/uczestniczki. Następnie zadaj pytanie otwarte, np.:</p> <p><i>Co przez to rozumiesz?</i> <i>Jak to widzisz?</i> <i>Co masz na myśli, kiedy mówisz...?</i></p> <p>Ewentualnie możesz dodać po swojej parafrapie: <i>więc...?, bo...? lub i...?</i> i zawiesić głos w oczekiwaniu na dalszą wypowiedź.</p>	<p>Unikaj wyręczania w precyzowaniu wypowiedzi. Nie wyrażaj za uczestników niewypowiedzianych myśli, nie mów, co Twoim zdaniem chcieli powiedzieć. Nie zadawaj pytań po to, by na nie samemu/samej odpowiedzieć.</p>

<p>TRUDNOŚĆ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Biorący udział w spotkaniu nie czują się bezpiecznie. ▪ Dyskusja toczy się zbyt wolno. ▪ Masz poczucie, że zagrożona jest Twoja neutralność, gdyż grupa oczekuje, że poprzysz stanowisko części osób. 		
<p>TECHNIKA: LUSTRZANE ODBICIE – polega na dokładnym odtworzeniu usłyszonej wypowiedzi. Niektóre osoby potrzebują wiernego powtórzenia swoich słów, by czuć się uważnie wysłuchane. Czasem potrzebna jest taka skrajna forma parafrazy, żeby zachować neutralność i wzbudzić zaufanie uczestnika/uczestniczki i grupy.</p>		
<p>CEL ZASTOSOWANIA (po co stosować?)</p>	<p>SPOSÓB ZASTOSOWANIA (zachowania korzystne)</p>	<p>ZAGROŻENIA (zachowania niekorzystne)</p>
<p>Stosując lustrzane odbicie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ podkreślasz swoją neutralność, ▪ budujesz zaufanie oparte na przekonaniu co do Twojej neutralności, ▪ wzmacniasz zaangażowanie uczestników. 	<p>Wiernie powtórz usłyszaną wypowiedź. Użyj dokładnie takich słów, jakie padły przed chwilą.</p>	<p>Unikaj dodawania do wypowiedzi dodatkowych elementów. Lustrzane odbicie nie powinno zawierać nic ponad to, co powiedział/a uczestnik/uczestniczka. Nie nadużywaj tej techniki.</p>
<p>TRUDNOŚĆ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osoby dominujące w grupie zaczynają wyznaczać ton i kierunek dyskusji, a uczestnicy mniej aktywni milczą, gdyż trudno im się przebić lub obawiają się jako pierwsi wygłosić opinię inną niż dominująca. 		
<p>TECHNIKA: RÓWNOWAŻENIE – polega na stworzeniu przestrzeni do wypowiedzenia poglądów i opinii dotychczas nieujawnionych. Zapobiega zawłaszczaniu dyskusji przez osoby, które są bardziej aktywne, pierwsze się wypowiadają i zaczynają dominować w grupie.</p>		
<p>CEL ZASTOSOWANIA (po co stosować?)</p>	<p>SPOSÓB ZASTOSOWANIA (zachowania korzystne)</p>	<p>ZAGROŻENIA (zachowania niekorzystne)</p>
<p>Równoważąc:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dajesz możliwość ujawnienia wszystkich poglądów reprezentowanych przez członków grupy. 	<p>Wprowadzając tę technikę, warto podkreślić, że ważne są wypowiedzi i opinie wszystkich, że przyjmujemy wszystkie pomysły, nie oceniając ich. Przydatne zwroty: <i>Znamy już stanowisko trzech osób, czy ktoś zaproponuje inny sposób spojrzenia na tę sprawę? Co sądzą inni? Czy wszyscy się z tym zgadzają? Poznaliśmy punkt widzenia x i punkt widzenia y. Czy jest trzeci punkt widzenia?</i></p>	<p>Uważaj, żeby nie wymuszać wypowiedzenia poglądów, których uczestnicy nie chcą wygłosić na forum. Nie wywołuj konkretnych osób do odpowiedzi. Nie sugeruj, np. podając odmienną opinię i pytając, kto lub ile osób się z nią zgadza.</p>

TRUDNOŚĆ:

- Szybkie tempo dyskusji ograniczające i utrudniające wypowiedzi osób mniej aktywnych, którym brakuje śmiałości, by włączyć się w rozmowę, lub potrzebujących nieco więcej czasu na zebranie myśli.

TECHNIKA:
TWORZENIE PRZESTRZENI – polega na dawaniu odczuć uczestnikom/uczestniczkom, zwłaszcza tym mniej aktywnym, że nie muszą wypowiadać się na siłę, ale w danym, sprzyjającym momencie mają taką okazję.

CEL ZASTOSOWANIA (po co stosować?)	SPOSÓB ZASTOSOWANIA (zachowania korzystne)	ZAGROŻENIA (zachowania niekorzystne)
<p>Tworząc przestrzeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> umożliwiasz wypowiedzenie swoich opinii osobom, którym sprawia trudność wypowiadanie się, włączenie się do rozmowy czy ćwiczenia. 	<p>Uważaj na cichych uczestników – ich język ciała i mimika mogą wyrażać chęć mówienia. Nawiąż kontakt wzrokowy i wybadaj, czy to dobry moment na zaproszenie do rozmowy, np.: <i>Czy chciałbyś coś dodać?</i> <i>Mam wrażenie, że chciałabyś coś dodać?</i></p> <p>Jeśli niektórzy uczestnicy zabierają głos o wiele częściej niż inni i dominują w dyskusji, zaproponuj, aby każdy po kolei mógł się wypowiedzieć.</p>	<p>Unikaj wymuszania wypowiedzi, naciskania, np.: <i>A może jednak się wypowiesz.</i> <i>Liczyłem/am, że zabierzesz głos.</i></p> <p>Każdy ma prawo włączyć się do rozmowy wtedy, kiedy chce.</p>

TRUDNOŚĆ:

- Uczestnicy starają się coś powiedzieć, przerywając sobie nawzajem.
- Dyskusja zaczyna być chaotyczna, masz poczucie, że nie panujesz nad wypowiadającymi się osobami.

TECHNIKA:
UDZIELENIE GŁOSU – to procedura, która pomaga w sytuacjach, gdy wszyscy naraz chcą mówić.

CEL ZASTOSOWANIA (po co stosować?)	SPOSÓB ZASTOSOWANIA (zachowania korzystne)	ZAGROŻENIA (zachowania niekorzystne)
<p>Stosując udzielanie głosu:</p> <ul style="list-style-type: none"> spawiasz, że każdy wie, kiedy przyjdzie jego kolej i będzie mógł się wypowiedzieć. 	<p>Procedura udzielania głosu składa się z czterech etapów:</p> <ol style="list-style-type: none"> poproś o podniesienie rąk osoby, które chcą coś powiedzieć, ustal kolejność wypowiadania się, przyporządkowując każdej osobie numer, poprowadź dyskusję zgodnie z ustaloną kolejnością mówców, na koniec jeszcze raz sprawdź, czy ktoś chciałby coś dodać. 	<p>Udzielając głosu, nie zmieniaj ustalonej kolejności wypowiadania się. Unikaj przerywania czyjejs wypowiedzi komentarzami i nie ulegaj presji osób chcących koniecznie zabrać głos poza kolejnością.</p>

TRUDNOŚĆ:

- Grupa uczestników lub pojedyncza osoba zachowuje się tak, jakby kwestia, która ją najbardziej interesuje, była najważniejsza także dla innych. Pozostali uczestnicy spotkania są zirytowani, widząc ich niepokój spowodowany poczuciem, że sprawy dla nich ważne nie zostaną omówione lub zauważone.

TECHNIKA:
PORZĄDKOWANIE DYSKUSJI – to sposób na kontrolowanie wielu wątków, które pojawiają się podczas dyskusji.

CEL ZASTOSOWANIA (po co stosować?)	SPOSÓB ZASTOSOWANIA (zachowania korzystne)	ZAGROŻENIA (zachowania niekorzystne)
<p>Porządkując dyskusję:</p> <ul style="list-style-type: none"> umożliwiasz wypowiedzenie wszystkich opinii na dany temat, ułatwiasz dyskutującym powiązanie ze sobą różnych wątków, ułatwiasz wyciąganie wniosków i uogólnień. 	<p>Porządkowanie dyskusji to proces, na który składają się trzy kroki:</p> <ol style="list-style-type: none"> zasygnalizuj, że chcesz przerwać na chwilę dyskusję, by podsumować dotychczasowe wypowiedzi; wypunktuj wszystkie poruszane grupy tematów, wyrażone opinie, zaproponowane pomysły; na zakończenie upewnij się, czy dobrze oddałeś/łaś myśli grupy. 	<p>Unikaj faworyzowania czyjegoś pomysłu, powstrzymaj się od wyrażania własnych opinii. Nie zabieraj stanowiska w żadnej poruszanej kwestii. W przeciwnym razie uczestnicy będą mieli poczucie, że stajesz po którejś ze stron.</p>

TRUDNOŚĆ:

- Uczestnik zgłasza pytania, porusza kwestie nieprzewidziane w programie.
- Grupa wyraźnie odbiega od tematu (np. narzeka, odnosi się do spraw, na które nie mamy wpływu).

TECHNIKA:
PARKING – to procedura ułatwiająca prowadzącemu skupienie pracy grupy na celu spotkania.

CEL ZASTOSOWANIA (po co stosować?)	SPOSÓB ZASTOSOWANIA (zachowania korzystne)	ZAGROŻENIA (zachowania niekorzystne)
<p>Stosując parkowanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> koncentrujesz uwagę grupy na celu spotkania, pozwalasz podjąć decyzję, na czym grupa chce skupić się w danym momencie, świadomie gospodarujesz czasem. 	<p>Parking to procedura, na którą składają się cztery kroki:</p> <ol style="list-style-type: none"> zaakceptuj wypowiedź, która jest nie na temat, nie oceniając jej, zapisz pomysł w „pamięci grupowej” lub na tablicy/plakacie; zapytaj uczestników spotkania, czy chcą w tej chwili poświęcić dodatkowy czas na zajęcie się tym pomysłem, czy wolą odłożyć go na później, pod koniec spotkania zapytaj uczestników, czy chcą się zająć teraz pomysłami z listy 	<p>Unikaj decydowania za uczestników szkolenia o tym, kiedy należy się zająć kwestią odbiegającą od aktualnego celu spotkania – być może dla grupy ma priorytetowe znaczenie. Stosując parking, nie można zapomnieć o zgłoszonych i zaparkowanych kwestiach.</p>

	parkingowej, a jeśli zadecydują, że nie – ustal z nimi, kiedy do nich wrócicie (np. na następnym spotkaniu, następnego dnia, po przerwie).	
--	--	--

Trudne sytuacje podczas spotkań z grupą – czego unikać, jak reagować?⁴

15

Problem	Typowe błędy	Efektywne zachowania
Dominacja jednej lub kilku osób	Mniej doświadczone osoby prowadzące spotkanie często próbują zyskać kontrolę nad sytuacją, np. mówiąc: <i>Przepraszam, panie Z., ale mam nadzieję, że nie weźmie mi pan za złe, jeśli poproszę teraz kogoś innego o zabranie głosu?</i> . Albo jeszcze gorzej: <i>Przepraszam pani B., ale zajmuje pani zbyt wiele czasu naszej grupie.</i>	Kiedy jeden z uczestników jest zbyt aktywny, oznacza to przede wszystkim, że pozostała część grupy pozostaje bierna. Postaraj się więc skoncentrować wysiłki na angażowaniu i aktywizowaniu pozostałych uczestników zebrania. Koncentrując uwagę na nadaktywnej osobie, moderator daje jej w gruncie rzeczy tylko jeszcze więcej uwagi.
Mała aktywność grupy	Niski poziom uczestnictwa może spowodować, że wszystkie zadania będą wykonywane w pośpiechu. Niesie to ryzyko popełnienia jednego z najgorszych błędów – zaniechania działań zwiększających aktywność uczestników.	Zastanów się nad tym, w jaki sposób zmienić sposób pracy grupy. Dbaj o atmosferę bezpieczeństwa i swobody zgłaszania pomysłów. Gdy poczucie bezpieczeństwa wydaje Ci się najistotniejszą kwestią, podziel uczestników na małe grupy. Dobrą metodą jest zapisywanie pomysłów grupy, można również zrobić „burzę mózgów”.
Dyskusja na tematy niezwiązane z tematem, brak koncentracji, „głupawka”	Próba zdyscyplinowania grupy i skoncentrowania się na głównym wątku – takie działanie pomaga tylko w sytuacjach, kiedy problem nie jest poważny.	Przerwa! Ludzie są zmęczeni. Po chwili odpoczynku dużo łatwiej będzie się skoncentrować na dyskusji.
Dwie osoby w konflikcie	Naprawdę wiele czasu można stracić, próbując rozwiązać konflikt między parą uczestników, którzy wcale nie	Rozszerz dyskusję na całą grupę. Spytaj: <i>Kto jeszcze ma jakiś pogląd w tej kwestii?</i> lub <i>Cofnijmy się na moment w</i>

⁴ Materiał ze szkolenia CEO „Jak skutecznie współpracować z rodzicami?”.

	zamierzają osiągnąć porozumienia. Ludzie często postrzegają innych jak partnerów sparingowych, a walkę traktują jako okazję do wyjaśnienia własnych wątpliwości.	<i>dyskusji, Czy są jeszcze jakieś kwestie, które powinny być przedyskutowane?</i> Pamiętaj: nie koncentruj całej swojej uwagi na dominującej mniejszości! Skup się na większości grupy.
Szepty i żarty na boku	Prowadzący spotkanie często ignorują je w nadziei, że same miną. Czasami się to udaje, ale zazwyczaj sytuacja tylko się pogarsza.	Ciepło i z humorem powiedz: <i>Kiedy ktoś nie słyszy żartu lub dowcipu, podejrzewa, że inni śmieją się właśnie z niego.</i> Jeśli sytuacja się utrzymuje, musisz zadać sobie pytanie, czy temat nie jest nudny dla grupy. Może każdy z uczestników potrzebuje trochę podyskutować.
Bardzo ograniczone uczestnictwo osób, które nie wyglądają na zainteresowane tematem	Uznanie milczenia za wyraz zgody na to, co zostało powiedziane. Ignorujesz brak zaangażowania i jesteś wdzięczny, że nikt nie stwarza problemu.	Spróbuj zapytać: <i>Co dla ciebie jest interesującego w tym temacie?.</i> Podziel grupę na mniejsze zespoły i daj im czas zastanowić się i odnaleźć to, co mogłoby ich zainteresować.
Uczestnik ciągle wraca do tego samego tematu – jest jak „zdarta płyta”	Zignorowanie tej osoby.	Ludzie wracają do omówionego już tematu, kiedy mają wrażenie, że ich wypowiedzi nie poświęcono wystarczającej uwagi. Dokonaj podsumowania punktu widzenia tej osoby – poczuje się wysłuchana i zrozumiana.

Rola moderatora we wspieraniu działania sieci

Sieci współpracy – założenia i organizacja

10 000 koordynatorów i dyrektorów (z każdej szkoły angażujemy dyrektora i najczęściej czterech koordynatorów) zostanie podzielonych na około 10-osobowe sieci współpracy (ok. 1000 sieci). Główną zmienną determinującą podział będzie uczonego przedmiot/ pełniona funkcja oraz położenie szkoły. Wciąż zależy nam na tym, aby nauczyciele nie musieli dojeżdżać z daleka.

W roku szkolnym 2013/14 planujemy zorganizować dwa pięciogodzinne lokalne spotkania sieci współpracy. Dokładny termin spotkania (datę i godzinę) prowadzący powinni uzgadniać z uczestnikami. Zakładamy, że spotkania odbędą się w okresie od stycznia do maja z minimum miesięczną przerwą między nimi.

Założenia:

1. Spotkania sieci będą odbywać się w szkołach biorących udział w programie. Wybór konkretnej szkoły będzie zależał od jej położenia. W przypadku zgłoszenia się kilku szkół chętnych gościć spotkania sieci wybór miejsca będzie zależał od prowadzącego.
2. Osoby prowadzące spotkania otrzymają ramowy scenariusz ich przygotowania (organizacyjny) oraz przeprowadzenia (merytoryczny). Będą mogły dostosować go do potrzeb swojej grupy w ramach określonych w nim celów.

17

W przygotowaniu się do spotkania pomaga platforma do zarządzania uczestnikami. Na niej można znaleźć nazwiska uczestników i ich adresy mailowe.

Celem spotkań jest wymiana doświadczeń w grupach dyrektorskich, przedmiotowych i dotyczących planowania infrastruktury sprzętowej. W spotkaniu sieci wezmą udział koordynatorzy szkół biorących udział w programie. Spotkanie poprowadzi moderator, który będzie nie tyle ekspertem TIK, ile osobą, która pomaga uczestnikom spotkania wymieniać się wiedzą i doświadczeniami. Moderator będzie facylitatorem, co oznacza, że zapewni warunki sprzyjające powstawaniu nowych pomysłów, wymianie doświadczeń i wyciąganiu wniosków. To uczestnicy będą pracować. Rolą moderatora będzie jedynie inicjowanie aktywności, organizowanie różnych form wymiany myśli, klaryfikowanie, podsumowywanie, zbieranie wniosków.

Centrum Edukacji Obywatelskiej udostępni moderatorowi gotowy scenariusz, według którego poprowadzi on warsztat i zrealizuje cele spotkania. Przygotowaniu moderatorów do prowadzenia spotkań służą również zorganizowane dla nich szkolenia stacjonarne. Pomocne będą także materiały z kursu e-learningowego, np. treści modułu I poświęconego andragogice. Celem spotkań sieci jest wzajemne uczenie się koordynatorów, dlatego tak ważna jest wiedza na temat specyfiki nauczania i uczenia się osób dorosłych.

Jedną z sesji podczas spotkania sieci będzie poświęcona prezentacji i wymianie dobrych praktyk. Zadaniem moderatora jest poinformowanie o tym uczestników przed spotkaniem za

pośrednictwem platformy do zarządzania uczestnikami. Koordynatorzy na bieżąco dzielą się w kursie dobrymi praktykami udostępnianymi przez nauczycieli, nie będą więc mieć dodatkowej pracy związanej z ich przygotowaniem.

Podczas spotkania chcemy też przeprowadzić sesję wzajemnego nauczania się, podczas której uczestnicy będą mogli dzielić się swoją wiedzą o aplikacjach i narzędziach oraz ich praktycznych zastosowaniu.

Zadania dla moderatora

Zadanie 1

Na najbliższym prowadzonym przez ciebie spotkaniu z nauczycielami ustal z grupą zasady obowiązujące podczas waszej pracy (zawarcie kontraktu). Ustalając te zasady, wprowadź element służący budowaniu partnerskiej relacji z uczestnikami, jakim jest **współdecydowanie**. Jeżeli nie masz w najbliższym czasie żadnych spotkań, spróbuj określić reguły współpracy między tobą a uczniami na lekcji. Pamiętaj, że prawdziwy kontrakt obowiązuje obie strony zgadzające się na wspólnie ustalone zasady. **W sprawozdaniu opisz w jaki sposób wprowadziłaś/eś element współdecydowania do prac nad kontraktem.**

Zadanie 2

Jednym z obowiązków moderatora podczas spotkania sieci jest zapoznanie uczestników z wybranym narzędziem TIK. To zadanie wymaga od moderatora przygotowania i opracowania sposobu przekazania uczestnikom wiedzy na temat narzędzia, które chcieliby poznać. Dlatego też prosimy cię o przygotowanie prezentacji eksperckiej, którą wykorzystasz jako pomoc podczas spotkania sieci. Przed wyborem narzędzia TIK, któremu poświęcisz swoje wystąpienie, zorientuj się, co jest najbardziej interesujące dla koordynatorów sieci, której spotkanie będziesz moderować (np. poproś ich, aby dali swoje propozycje). Pamiętaj, że zgodnie z założeniami andragogiki przedmiot uczenia się musi być dla dorosłych interesujący i przydatny. Do rozpoznania potrzeb wykorzystaj platformę szkoleń i kontakt mailowy. Wybierz zagadnienie do przedstawienia i poinformuj koordynatorów sieci o decyzji w tej sprawie. Pracując nad swoim wystąpieniem, wykorzystaj wskazówki zawarte

w materiałach z tego modułu. Prezentację przygotuj w wybranym przez siebie programie i dołącz jako załącznik do sprawozdania z modułu.

Zadanie 3

Dokładnie zapoznaj się z materiałami z modułu III kursu dla koordynatorów. Poznanie treści zawartych w materiałach dla koordynatorów jest niezbędne, by udzielić im rzetelnej informacji zwrotnej. Udzielanie IZ stanowi ogromne wyzwanie. Mamy nadzieję, że materiał z modułu IV będzie stanowił dla Ciebie pomoc.

Powodzenia!