

Dowiedz się, jak przekonać niechętnych do korzystania z internetu



NIEZBĘDNIK LATARNIKA

Promotor



POLSKA CYFROWA
RÓWNYCH SZANS

Wydawnictwo przygotowane w ramach projektu

PRO@ctis edu
Zachodniopomorskie partnerstwo
na rzecz edukacji cyfrowej



Podręcznik dla przewodników
po internecie

50+



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Kiedy prawie dwa lata temu po raz pierwszy usłyszałem, że 10 mln Polaków po pięćdziesiątce, czyli ponad trzy czwarte tego pokolenia, nigdy nie skorzystało z internetu, nie chciałem wierzyć. Ale to, niestety, prawda. Możemy wobec niej przejść obojętnie lub spróbować się z nią zmierzyć, otwierając przed naszymi rodzicami i dziadkami nieograniczone możliwości, jakie daje cyfrowy świat. W Stowarzyszeniu „Miasta w Internecie” postanowiliśmy podjąć wyzwanie i tak narodziła się idea ogólnopolskiego ruchu lokalnych animatorów – latarników Polski Cyfrowej. To oni mają w swojej gminie zachęcać pokolenie 50+ do zrobienia pierwszego kroku w internecie. Już w pierwszych miesiącach spotkań w różnych częściach kraju usłyszeliśmy, że pomysł pobudził wyobraźnię wielu osób.

Lokalni wolontariusze latarnicy mogą stać się cyfrowym motorem cywilizacyjnej przemiany, której potrzebują polskie gminy. Z naszym wsparciem mają szansę zbudować unikalną w skali kraju sieć współpracy.

Zapraszam wszystkich kandydatów na latarników i latarników na wspólną, fascynującą wyprawę w cyfrowy świat pokolenia 50+. Spotkajmy się w poczuciu odpowiedzialności za nowoczesny obraz wsi czy miasteczka, zaangażowani w tworzenie od zera ruchu i gotowi do nieszablonowego działania. A ten „Niezbędnik latarnika” niech służy każdemu z was jako przewodnik i mapa wskazująca prostą drogę do celu.

Krzysztof Głomb
k.głomb@mwi.pl

Prezes Stowarzyszenia „Miasta w Internecie”



Krzysztof Głomb

– zawodowo: animator Stowarzyszenia „Miasta w Internecie”;
mentalnie: podróżnik; społecznie: zmieniać świata.



Katarzyna Goch

– socjolog, doświadczony PR manager i trener,
członek rady nadzorczej fundacji Odyssey of the Mind Polska
zajmującej się rozwojem międzynarodowego programu
edukacyjnego.



Anna Kuczyńska

– absolwentka Instytutu Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego
oraz Instytutu Reportażu. W IS UW przygotowuje doktorat
z socjologii internetu.



Anna Kołtunowicz

– w Fundacji Agory zajmuje się koordynacją projektów społecznych.
Jest również trenerem oraz moderatorem w projektach szkoleniowych.











Łukasz Srokowski


– doktor socjologii, wykładowca akademicki i trener biznesu.
Specjalista w dziedzinie edukacji przez doświadczenie
i uczenia kompetencji interpersonalnych.



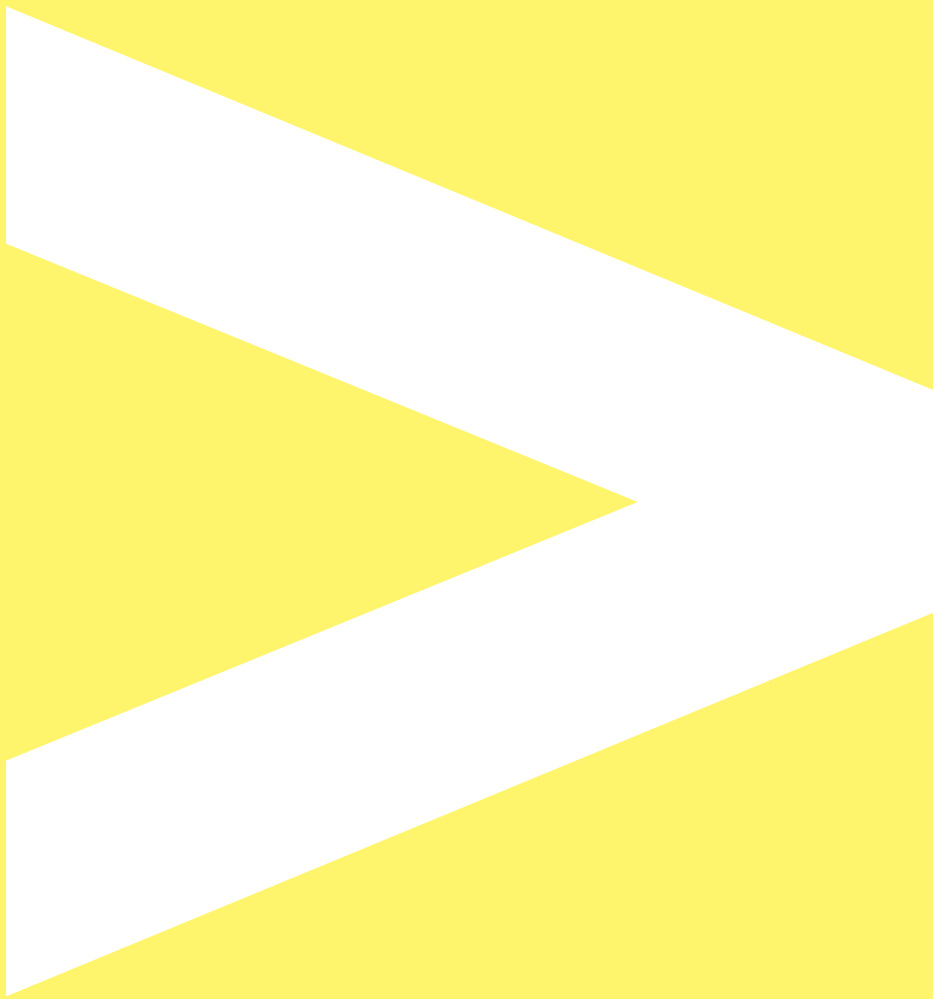


Spis treści

| | |
|--|----|
|  Podstawy latarniczej pracy | 7 |
| Krzysztof Głomb, Anna Kuczyńska | |
|  Rekrutacja na zajęcia i promocja | 17 |
| Anna Kołtunowicz | |
|  Jak uczyć – teoria i praktyka | 27 |
| Łukasz Srokowski | |
|  Specyfika uczenia osób dorosłych | 35 |
| Anna Kuczyńska, Łukasz Srokowski | |
|  Motywacje i potrzeby uczestników twoich zajęć | 43 |
| Katarzyna Goch | |
|  Jak przekonywać, by przekonać | 53 |
| Katarzyna Goch | |
|  Praca z grupą | 63 |
| Łukasz Srokowski | |
|  Konflikt na zajęciach | 69 |
| Anna Kołtunowicz | |







DLACZEGO POKOLENIE 50+ NIE LUBI INTERNETU

7

- **Jak się narodził projekt Polski Cyfrowej Równych Szans**
- **Jaka jest rola latarnika**
- **Latarniku, nie jesteś sam – program wsparcia**

Dlaczego pokolenie 50+ nie lubi internetu

Ponad 10 mln Polaków z pokolenia 50+ nigdy dotąd nie korzystało z internetu i z jakiegokolwiek formy komunikacji elektronicznej. To więcej niż jedna czwarta mieszkańców naszego kraju i ponad 75 proc. populacji generacji 50+. W Polsce początku XXI wieku to spory problem, bo bez internetu żyje się coraz trudniej.

Otoczają nas bankomaty, komputerowe tablice informacyjne w centrach handlowych – jak ich używać, kiedy się nie zna komputera? Niekorzystanie z internetu upośledza też na rynku pracy – bez kompetencji cyfrowych trudno dziś o dobrą posadę, a za kilka lat będzie to zupełnie niemożliwe. Internauci nie tylko częściej awansują, lecz także dzięki internetowi utrzymują bliższy kontakt ze znajomymi, mają dostęp do informacji, do kultury i... oszczędzają. Koszty nieobecności pokolenia 50+ w internecie są ogromne. Eksperti z PricewaterhouseCoopers Polska twierdzą, że korzystanie z usług administracyjnych dostępnych online pomogłoby rządowi zaoszczędzić co najmniej 1,2 mld zł rocznie – dla porównania budżet państwa wynosi około 300 mld zł rocznie. Ponad 5 mld zł oszczędności ubierałoby się w budżetach domowych, gdyby dojrzała Polacy zaczęli kupować w sklepach internetowych. Sporo!

Jesteś internautą czy nie? O tym w Polsce coraz rzadziej decydują zarobki – dostęp do internetu ma aż 63 proc. bezrobotnych. Najsilniejszy wpływ ma za to wiek. Prawie wszyscy młodzi korzystają z sieci – 93,1 proc. osób w wieku od 16 do 24 lat. Im jesteśmy starsi, tym rzadziej z internetu korzystamy. Tylko co dziesiąty Polak po 65. roku życia używa internetu.

(Diagnoza Społeczna)

56 proc. Polaków to internauci

Z internetu korzysta:

48 proc. osób w wieku **45-54** lata

32 proc. osób w wieku **55-64** lata

9 proc. osób powyżej **65.** roku życia

(CBOS)

Dlaczego pokolenie 50+ nie lubi internetu

Bycie internautą to nie tylko kwestia dostępu do technologii – 10,5 proc. Polaków ma w domu internet, ale z niego nie korzysta. Coraz mniej z nich twierdzi, że barierą są opłaty. W 44 proc. gospodarstw domowych, w których nie ma internetu, badani twierdzą, że nie jest on im potrzebny. Zespół badawczy Warsztatów Analiz Socjologicznych akademickiego think tanku pod kierunkiem Anny Kuczyńskiej zbadał, dlaczego internet budzi tak negatywne emocje. Dlaczego jedni nie mogą bez niego żyć, a inni omijają go szerokim łukiem?

DZIELI ŚWIAT NA REALNY I WIRTUALNY

Internauta nie myśli, że siadając przed komputerem, przenosi się w wirtualny świat. Dla niego to takie samo narzędzie jak telefon. Nie dzieli więc swojego życia na real i wirtual. Tak samo jak nie dzieli czasu na ten, kiedy jest w samochodzie i poza nim albo kiedy rozmawia przez telefon i nie. Dla internauty internet to część codzienności, a nie jakiś inny, zastępczy świat. Przeciwnie dla niekorzystających z internetu – podział na życie realne i wirtualne wciąż obowiązuje. Internet w ich odczuciu jest czymś dodatkowym, nie jest niezbędny do życia.

ODDAŁA OD BLISKICH

Dla internautów sieć to przede wszystkim kolejne miejsce, gdzie można spotkać znajomych i rodzinę. Bez tego utrzymywanie kontaktów z wieloma ludźmi, często żyjącymi wiele kilometrów od siebie, byłoby naprawdę trudne. Niekorzystający z sieci widzą internet jako źródło nowych, ale gorszych, bo zastępczych, kontaktów. Mówią, że jest on dla osób, które normalnie sobie nie radzą z nawiązywaniem znajomości. A kto by chciał wymienić swoich znajomych i rodziny na coś gorszego, wirtualnego? Jedna z badanych osób opowiadała, że miała zajęcia komputerowe i dostęp do internetu w szkole, ale jej nic zaciekało. Zmieniła zdanie, gdy zauważyła, że coraz więcej jej znajomych zaczęło komentować to, co się w sieci wydarzyło, np. zdjęcia, które ktoś tam umieścił. Dopiero wtedy poczuła chęć, żeby założyć internet w domu, żeby być na bieżąco z tym, czym żyją znajomi, i uczestniczyć w ich świecie.



TO TYLKO MASZYNY I ZWOJE KABLI

Osoby biorące udział w badaniu miały wyobrazić sobie, że wsiadają na statek kosmiczny i lecą na planetę, która nazywa się Internet. Wsiadają ze statku i co widzą? Internautom planeta Internet przypominała duże miasto. Czasem tłoczne, trochę hałaśliwe, ale zawsze pełne nowości i interesujących ludzi. Niekorzystający z sieci mówili o kablach i maszynach. Nic dziwnego, że nie chcieliby tam być. Kto by lubił spędzać czas między zwojami kabli?

INTERNET TO POKUSA, A NIE POŻYTEK

Niekorzystający uważają, że internet wciąga za bardzo. Co będzie, jeśli się okaże, że przestaną wychodzić z domu? Albo zaczną zarywać noce? A przecież najłatwiej walczyć z pokusą, gdy się jej zupełnie unika. Uważają więc, że dla własnego dobra lepiej pozostać abstynentem. W ich przekonaniu internet to katalizator, który pokazuje, kto ma skłonności do uzależnień. Rezygnacja z internetu to obawa przed przynależnością do tej grupy.

JEST JAK TELEWIZJA

Internauci dostosowują internet do siebie. Omijają to, co nudne, niepotrzebne, wybierają to, co ich ciekawi i pomagają im na co dzień. Zmieniają, szukają, współtworzą. Wiedzą, że to nie oni mają się dostosowywać do sieci, ale sieć ma się dostosować do nich.

**Bez cyfrowych
umiejętności narażamy
się na marginalizację,
bo umiejętność
korzystania z sieci
oznacza dostęp
do wielu dóbr i usług.
Dziś nie tylko coraz
więcej można zrobić
za pomocą internetu,
lecz także coraz więcej
można zrobić tylko
przez internet**



Istnieje podział na cyfrowe wykluczenie pierwszego i drugiego rzędu. Pierwszego rzędu – to podział na tych, którzy korzystają i nie korzystają z internetu. Drugiego rzędu – podział, który określa cyfrowe kompetencje. Aby podnosić jakość życia, nie wystarczy układać pasjans na komputerze. Trzeba się w internecie poruszać na tyle swobodnie, żeby bez problemu korzystać ze wszystkich możliwości, które nam usprawnią życie.

Niekorzystający widzą internet jako coś, co odbiera się takim, jakie jest, a nie współtworzy czy dostosowuje do siebie. Trochę jak telewizja czy magazyn, gdzie ktoś inny ustala program albo spis treści. W konsekwencji, jeśli to, co widzieli, ich nie zainteresowało, to zakładają, że zawsze będzie tam nieciekawie.

Kojarzą internet wyłącznie z programami jak Word czy Excel. O tym słyszeli, tego ich uczono na kursach komputerowych (zdarzają się niekorzystający, którzy uczęszczali na takie kursy, a nawet je skończyli i mają certyfikaty). Gdy pyta się ich, czego dziś chcieliby się uczyć, znów wymieniają Worda czy Excela. Dopytywani przyznają, że właściwie nie wiedzą, po co im to – „no ale wszyscy się tego uczą”.

NIE MA FRAJDY

Nawet niechętni internetowi korzystają z niego za czyimś pośrednictwem. Bo jednak jest potrzebny. Ktoś więc dla nich zamawia aparat fotograficzny w internetowym sklepie, ktoś drukuje dokumenty, ktoś sprawdza rozkład jazdy pociągów – dzieci, sąsiedzi albo znajomi. Niby efekt ten sam, ale nie uczy korzystania z sieci. Dlaczego takie pośredniczone korzystanie nie skłania do używania internetu? Bo razem z wydrukiem dokumentów czy zamówionym produktem nie doświadczają się frajdy, jaka towarzyszy poszukiwaniom w sieci. A przecież z tego także powodu również z niej korzystamy.

BO COŚ POPSUJĘ

Niekorzystający mówią, że chcieliby się uczyć internetu, ale boją się coś zepsuć. To obawa przenoszona z obsługi innych urządzeń, jak pralka czy telewizor – kiedy się zepsują, trzeba wezwać fachowca. Wiele osób niekorzystających z internetu ma poczucie, że komputer jest nadal niesamowicie drogim urządzeniem. Na wszelki wypadek lepiej go nie dotykać, bo będzie kłopot i wydatki. Trochę też straszą ich dzieci i wnuki – nie dotykaj, bo zepsujesz. Wolą zrobić coś za nich, niż wytłumaczyć, jak z tego korzystać.

OSZUKUJE I KRADNIE

Niekorzystający znają przykłady internetowych oszustw i nieuczciwości. A to ktoś umówił się na randkę, ale na nią nie przyszedł, a to ktoś wyłudził pieniądze. Zazwyczaj to historie z drugiej ręki, z telewizji czy gazet. Ale przekonujące, więc zapadły w pamięć. Dlaczego ci, którzy nie korzystają z internetu, skupiają się na negatywnych doświadczeniach? Chociaż mówią, że ich bliscy internauci nie doświadczali oszustwa w sieci. Ponieważ czują, że internet jest już nie dla nich, że przegapili swoją szansę. Obawiają się pytać i poprosić o pomoc, więc łatwiej im przekonywać samych siebie, że i tak niewiele tracą. Ba! Nawet unikają niebezpieczeństw.

Czy internauci nie widzą żadnych niebezpieczeństw w sieci? Wręcz przeciwnie. Jednak uważają, że oszustwa zdarzają się w każdej dziedzinie życia. Skoro internet jest częścią codzienności, nic dziwnego, że odzwierciedla najlepsze i najgorsze cechy ludzi. Rada? Zachować zdrowy rozsądek, podobnie jak na ulicy, w sklepie czy pociągu. Wszędzie możesz być oszukany czy okradziony. Jednak jeśli przestrzegasz podstawowych zasad bezpieczeństwa, dasz sobie radę.

Socjologowie badali, co by było, gdyby internetu zabrakło. Okazało się, że wystarczyła doba, aby internauci poczuli jego brak. Upředzeni o odcięciu od sieci czynili do tego przygotowania. Zwierzali się, np.: Skanuję dokumenty, o które prosili mnie znajomi, załatwiam na zapas sprawy, do których niezbędne jest użycie internetu, komputera i komórki. Przygotowuję się, jakbym miała jechać na miesiąc do amazońskiej dżungli!

Jak się narodził projekt Polski Cyfrowej Równych Szans

Jeszcze kilka lat temu deficytu kompetencji cyfrowych w generacji 50+ nie uważano za istotny problem. Ministrowie, marszałkowie czy wójtowie skupiali się przede wszystkim na budowie sieci – chętnie mówili o darmowym internecie i hotspotach w miejscach publicznych.



Życie zweryfikowało to podejście. Prawne ograniczenia blokują samorządowe inwestycje w wysokiej jakości dostęp do internetu. Do tego aktywność lokalnych dostawców i operatorów telefonii komórkowej nakazuje wątpić w racjonalność wydawania publicznych pieniędzy na projekty „ostatniej mili”. Wciąż mamy jeszcze sporo lokalnych „białych plam” na mapie Polski, ale podstawowy popyt na internet został już niemal zaspokojony.

Jaka jest więc rola władz w rozwoju cyfrowym Polski? Jakie działania powinny finansować rząd i samorządy? Na co przeznaczyć środki dostępne z programów unijnych? Na te pytania odpowiedzieli uczestnicy 14. Konferencji „Miasta w Internecie” (konferencja2010.mwi.pl/). Ich zdaniem rząd, samorządy, organizacje pozarządowe i biznes teleinformatyczny powinny połączyć siły i realizować program edukacji cyfrowej z myślą o dominującej części pokolenia 50+, która żyje poza światem internetu i komunikacji elektronicznej.

Z debat zrodziła się koordynowana przez Stowarzyszenie „Miasta w Internecie” (www.mwi.pl) inicjatywa pod nazwą Polska Cyfrowa Równych Szans. Jej honorowymi

ambasadorami zostali: profesor Danuta Hübner – przewodnicząca komisji rozwoju regionalnego Parlamentu Europejskiego, doktor Włodzimierz Cimoszewicz – były premier RP, senator RP, profesor Michał Kleiber – prezes Polskiej Akademii Nauk, oraz Jerzy Koźmiński – prezes Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności.

W lipcu 2011 roku Ministerstwo Infrastruktury ogłosiło konkurs na partnera w tzw. projekcie systemowym programu operacyjnego „Innowacyjna gospodarka”. Celem jest podnoszenie kompetencji cyfrowych generacji 50+. Oferta Stowarzyszenia „Miasta w Internecie” została wybrana jako najlepsza. Tak zrodził się projekt Polska Cyfrowa Równych Szans w obecnej formie. Będzie on realizowany do połowy 2014 roku. Koordynatorem działań ze strony rządu RP jest nowo powstałe Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji. Filarem Polski Cyfrowej Równych Szans są latarnicy, czyli animatorzy lokalnych inicjatyw edukacyjnych. To oni mają wprowadzić pokolenie 50+ do cyfrowego świata i pomóc im bezpiecznie się po nim poruszać. Do połowy 2012 roku grupa latarników ma urosnąć do 2600 osób – w każdej polskiej gminie pojawi się co najmniej jeden cyfrowy lider.

JAKA JEST ROLA LATARNIKA

Rolą latarnika jest stworzenie nowej jakości we własnym środowisku. Inspirowanie, uczenie i pomoc w korzystaniu z narzędzi cyfrowych. Jego rolą nie jest szkolenie generacji 50+ z obsługi komputera i programów informatycznych, ale przekonywanie dotąd nieprzekonanych do samodzielnych poszukiwań w sieci. To nowość w dotychczasowej praktyce.

Zadaniem latarnika jest przede wszystkim ośmielić przedstawicieli 50+ do wejścia w świat cyfrowy. Pierwszy krok w internecie powinien być wydarzeniem interesującym, pobudzającym do samodzielnego stawiania kolejnych kroków i wolnym od stresu towarzyszącego certyfikowanemu kursom komputerowym. Spotkanie, wizyta, występ, prezentacja – to bliższe temu, czym zajmuje się latarnik, niż szkolenie, kurs czy warsztat.

Latarnicy Polskiej Cyfrowej nie muszą mieć formalnego wykształcenia informatycznego, choć powinni oczywiście mieć podstawowe umiejętności komputerowo-internetowe i w razie potrzeby uzupełniać je – samodzielnie lub wspólnie z grupą przedstawicieli pokolenia 50+. Ważnymi cechami latarników jest zakorzenienie w lokalnym środowisku, rozpoznawalność i zdolność do współdziałania, bo na co dzień współpracować będą z organizacjami pozarządowymi, wójtami, ale pewnie też z księżmi, sołtysami oraz lokalnymi przedsiębiorcami. Najważniejsze w latarniczej pracy jest jednak umiejętne rozpoznanie potrzeb wiejskiej/miejskiej społeczności, tak aby propozycje nie trafiały w próżnię.

KTO MOŻE ZOSTAĆ LATARNIKIEM?

Osoba silnie związana ze swoją „małą ojczyzną” i czująca satysfakcję z tego, że zmienia swoją społeczność na lepsze.

Pozytywnie nakręcona, z pomysłami, jak rozwiązać konkretne problemy społeczne i wprowadzić osoby z pokolenia 50+ do gospodarki wiedzy.

Wierząca, że internet i telefonia komórkowa to znakomite narzędzia wspierające te pomysły.

Otwarta, kreatywna, a także asertywna – to cechy wielce pożądane u latarnika.

Latarnik uczy się na błędach, ważne zatem, aby sam umiał się przyznawać do swoich.

Chętnie dzieli się doświadczeniami.



Latarniku, nie jesteś sam – program wsparcia

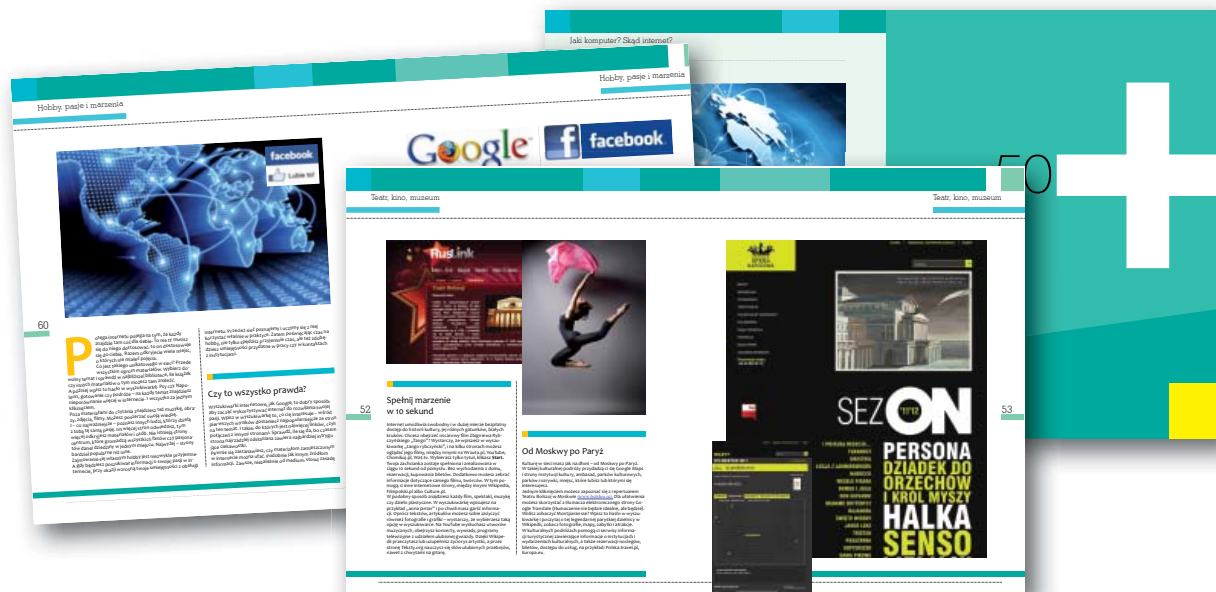
13

Od lutego do września 2012 roku będą się toczyły szkolenia (e-learningowe oraz warsztatowe) zakończone uzyskaniem przez latarników certyfikatu. Dodatkowo organizatorzy inicjatywy PCRS zaplanowali:

- Dwie konferencje ogólnopolskie z udziałem ekspertów, decydentów i promotorów edukacji cyfrowej wśród dorosłych – pierwsza z nich odbędzie się we wrześniu 2012 roku.
- Dwa krajowe spotkania integracyjne dla latarników z udziałem artystów, naukowców i przedstawicieli rządu połączone z wystawą rozwiązań teleinformatycznych wspomagających pracę latarnika.
- 16 konferencji regionalnych, których gospodarzami będą latarnicy z danego województwa.

W codziennej pracy latarnika wspomagać będą eksperci i szkoleniowcy. Podstawowym narzędziem wsparcia będzie **Polski Portal Edukacji Cyfrowej** – platforma internetowa, która ma być zapleczem informacyjnym i szkoleniowym, a także biblioteką multimediów oraz publikacji naukowych i promocyjnych. Forum umożliwi codzienne dyskusje oraz wymianę doświadczeń między latarnikami.

Dlaczego pokolenie 50+ nie lubi internetu



14

Portal będzie także odgrywał rolę wirtualnego dziennika latarnika. Będzie można tam umieścić datę, miejsce i charakter spotkania oraz publikować zdjęcia, filmy, nagrania dźwiękowe. To swoisty kalendarz imprez. Do dyspozycji będzie także stale aktualizowany **serwis informacyjny** z no-wościami z całego świata o edukacji cyfrowej dorosłych.

Latarnicy otrzymają pakiet materiałów wizerunkowych, promocyjnych oraz edukacyjnych, w tym:

- „Cyfrowy Korzystnik 50+” – przewodnik prezentujący korzyści płynące z używania internetu;
- wzorcowe scenariusze spotkań edukacyjnych;
- filmy dydaktyczne.

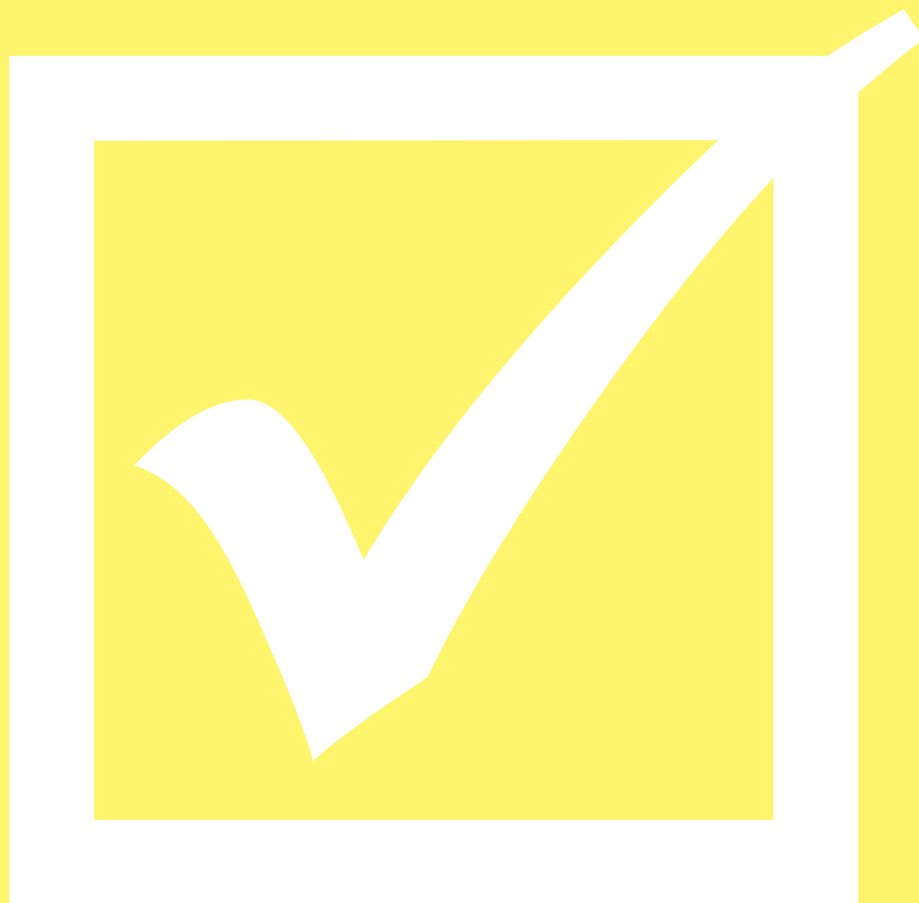
W III kwartale 2012 roku rozstrzygnięty zostanie ogólnopolski konkurs na najciekawsze programy edukacji cyfrowej pokolenia 50+ w lokalnych środowiskach. Konkurs otwarty będzie tylko dla certyfikowanych latarników, to jest tych, którzy ukończyli szkolenia. Zwycięzcy konkursu otrzymają nagrody, 200 osobom zaś przyznane zostaną granty finansowe na realizację programu działań we własnym środowisku.

Przeszkoleni latarnicy otrzymają list od liderów programu adresowany do władz i organizacji lokalnych zawierający prośbę o wszechstronną pomoc. Ich tożsamość potwierdzać będzie legitymacja oraz certyfikat umiejętności.

Krajowe Centrum Kompetencji Cyfrowych to ośrodek koordynujący realizację projektu w ramach PCRS i centrala programu. Latarnicy i ich organizacje macierzyste na bieżąco będą mogli korzystać z doradztwa ekspertów Krajowego Centrum Kompetencji Cyfrowych we wszelkich kwestiach formalnych związanych z rozliczeniami dotacji. Nad wszystkim czuwać będzie kwatery główna PCRS, która mieści się w siedzibie Stowarzyszenia „Miasta w Internecie” w Tarnowie (www.mwi.pl).

W drugiej połowie 2012 roku Krajowe Centrum Kompetencji Cyfrowych ogłosi konkurs na najciekawszy program działań w środowiskach lokalnych. Konkurs otwarty będzie tylko dla certyfikowanych latarników, to jest tych, którzy ukończyli szkolenia. Programy przedstawione przez nich w konkursie muszą obejmować działania podjęte najpóźniej od stycznia 2013 roku, a zrealizowane w ciągu 18 miesięcy. Muszą obejmować co najmniej 300 osób z generacji 50+. Zwycięzcy konkursu otrzymają nagrody, a 200 latarnikom przyznane zostaną granty finansowe na realizację programu działań we własnym środowisku. Dzięki uzyskanej dotacji latarnicy będą mogli pokryć koszty organizacyjne zaproponowanego przez siebie programu, ale także część jej środków przeznaczyć na swoje wynagrodzenie. Formalną podstawą przekazania środków będzie umowa pomiędzy Stowarzyszeniem „Miasta w Internecie” a organizacją pozarządową, z którą latarnik jest osobiście związany lub która udzieli mu pomocy w działaniach na rzecz lokalnej wspólnoty. Organizacja ta zobowiąże się w umowie do dokumentowania wydatków oraz raportowania finansowego. Latarnicy mają absolutną swobodę planowania programu, najważniejsze, by korespondował on ze specyfiką lokalnej wspólnoty.





REKRUTACJA NA ZAJĘCIA I PROMOCJA

17

- **Gdzie szukać sojuszników**
- **Jak zrobić dobre wrażenie na pierwszym spotkaniu**
- **Promocja, czyli co zrobić, by wiedzieli o tobie wszyscy**

Wiesz już, że większość niekorzystających z internetu wcale nie przejawia chęci do nauki. Z wielu powodów. Niektórzy nie są świadomi korzyści, inni nie wierzą w siebie, a pozostali boją się internetu. Twoim zadaniem jest dotrzeć do nich i pokazać, jak nowe technologie mogą wzbogacić ich życie. Szukaj osób, które są aktywne, ciekawe świata, robią coś ponad to, czego wymaga od nich życie codzienne. Takich, które wychodzą z domu – odwiedzają biblioteki, domy kultury, Uniwersytety Trzeciego Wieku lub koła seniorów. Szukaj osób, które mają pasje, dzielą się nimi, tworzą grupy zainteresowań – tańczą, wędkują, podróżują. To może będą uczestnicy twoich zajęć. Docieraj do nich poprzez organizacje, instytucje i miejsca, w których spędzają czas.

Gdzie szukać sojuszników

Kluczem do skutecznej promocji projektu Polska Cyfrowa Równych Szans i rekrutacji na zajęcia są kontakty z ludźmi. Znajdź tych, którzy mogą się włączyć do projektu, w swoim najbliższym otoczeniu. Szukaj ich w instytucjach, organizacjach, w sieci. Wytypuj liderów opinii: dyrektorów placówek, szefów firm, pasjonatów z organizacji pozarządowych i inne osoby liczące się w twoim środowisku. Znajdź też osoby, które w późnym wieku weszły w świat cyfrowy – będą najlepszymi ambasadorami projektu. Włącz ich do swoich działań. Buduj sieć Polskiej Cyfrowej Równych Szans.

Twoimi sojusznikami mogą być:

ORGANIZACJE POZARZĄDOWE

– poznaj liderów organizacji, którą wybierzesz do współpracy. Sprawdź, czy w swojej ofercie ma już zajęcia dla osób dojrzałych. Jeśli tak, zastanów się, jak możesz ją wesprzeć, i złóż propozycję współpracy. Być może organizacje pozarządowe w twojej okolicy nie zajmują się osobami 50+. Nie szkodzi, i tak przyda ci się ich wsparcie. Z natury rzeczy działają w nich ludzie wrażliwi społecznie, prawdopodobnie poprą i pomogą promować

twoje starania. Być może lokalna organizacja posłuży ci jako baza do zajęć. Należy się spodziewać, że właśnie tutaj najłatwiej będzie wynająć salę lub sprzęt do zajęć. I warto o to poprosić.

URZĘDY

– urzędy samorządowe i inne instytucje publiczne (np. urząd gminy, urząd pracy) – jeśli namówisz je do współpracy, będziesz mógł zostawić tam informacje o projekcie, a może nawet znajdziesz miejsce do pracy. Sesja rady gminy może być okazją do wypromowania idei, a każdy mądry urzędnik poleci twoje zajęcia osobom, którym kompetencje cyfrowe potrzebne są w pracy lub do jej zmiany. Być może pomogą ci w organizacji zajęć na terenie urzędu. Zawsze więc warto apelować do przedstawicieli takich miejsc o pomoc w realizacji projektu.

UNIwersytety TRZECIEGO WIEKU (UTW)

– to oczywisty partner. Zostaw tu koniecznie informacje o projekcie i o sobie. Na uniwersytetach znajdziesz osoby aktywne, ciekawe świata, które być może wystarczy ośmielić. Może się oczywiście okazać, że zajęcia komputerowe są już w ofercie UTW. To świetnie! Zapytaj uczniów, czy im wystarczają. Warto porozmawiać o tym z szefostwem UTW, opowiedzieć o inicjatywie Polskiej Cyfrowej Równych Szans. Poproś o umożliwienie udziału w zajęciach, np. z literatury, i w trakcie opowiedz zebranym, jak ich pasję może wesprzeć użycie narzędzi komputerowych. Być może słuchacze staną się twoimi uczniami.

KLUBY SENIORA

– tu również masz szansę znaleźć mądrego lidera, który zrozumie idee Polskiej Cyfrowej Równych Szans i pomoże ci wypromować projekt, poznać osoby, którym będzie można pokazać korzyści cyfrowego świata. Warto w tym celu uruchomić osobne zajęcia lub dołączyć do innych. Jeśli klub ma oparcie w jakiejś instytucji, np. domu kultury lub spółdzielni mieszkaniowej, możesz liczyć na możliwość skorzystania z sali do spotkań z uczniami.

DOMY KULTURY

– to miejsca, gdzie od rana do wieczora coś się dzieje. Przed południem często mniej i to szansa dla ciebie. Podobnie jak na UTW porozmawiaj z szefem placówki, zachęć go do współpracy i wspólnie poszerzcie ofertę dla okolicznych mieszkańców.

ŚWIETLICE

– podobnie jak domy kultury mogą być bazą do twoich zajęć. Świetlice najczęściej dedykowane są dzieciom i młodzieży, niemniej warto zapytać kierującego, czy zgodzi się, by raz, dwa razy w tygodniu odbywały się tam zajęcia dla dorosłych. Może będzie to zwykłe korzystanie z salki, a może współpraca rozwinie się w świetlicową aktywność międzypokoleniową?

BIBLIOTEKI

– coraz więcej bibliotek przestaje być wyłącznie wypożyczalniami książek, a stają się centrami aktywności społeczno-kulturalnej. Sprawdź, czy twoja biblioteka podąża z duchem czasu. A może twoje zajęcia będą początkiem zmiany? Tak czy owak, wybierz się tam i sprawdź, jak na pomysły zajęć dla cyfrowo wykluczonych zareaguje kierujący biblioteką.

Może uzyskasz pomoc w wypromowaniu projektu i zebraniu chętnych, a może biblioteka udostępni ci salę lub sprzęt do zajęć? Warto pytać i przekonywać.

Wiele bibliotek bierze udział w Programie Rozwoju Bibliotek – jeśli twoja biblioteka również (sprawdź tutaj: www.prb.pl), jest szansa, że będzie przygotowana do zajęć, które chcesz prowadzić, i chętnie pomoże w rekrutowaniu uczniów.

SZKOŁY

– tu również warto szukać uczestników zajęć. Trudno w nich organizować zajęcia, bo popołudniami, kiedy nie ma dzieci, są najczęściej zamknięte. Niemniej warto znaleźć sojusznika w szkole, bo informacja o twoich zajęciach przekazana dzieciom może trafić do wykluczonych dziadków lub rodziców, a szkoła być może pozwoli skorzystać ci z pomieszczeń na zajęcia. Jeśli jest to jedna ze szkół programu „Szkoła z klasą” (www.ceo.org.pl/szkolazklaszzero) lub współpracująca z Federacją Inicjatyw Oświatowych (www.fio.org.pl), szanse są nawet spore.

FIRMY

– to nie pomyłka. Przyjrzyj się firmom działającym na twoim terenie. I sprawdź – zaglądając na ich strony internetowe lub rozmawiając z jej przedstawicielami – czy nie warto namówić ich na współpracę w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu. Wiele firm wie już, że działania społeczne są ważne. Takie zaangażowanie nie będzie kosztowne (pożyczenie sprzętu i/lub sali na kilka godzin w tygodniu), ale korzystne dla wizerunku, o który dba każdy lokalny pracodawca. A może wśród pracowników firmy znajdziesz chętnych do zajęć? Spróbuj.



PLACÓWKI ZDROWIA

– tu raczej nie możesz liczyć na pomoc w wynajmie sali lub sprzętu, ale są to wyjątkowe miejsca z punktu widzenia dotarcia do osób 50+. To liczna grupa pacjentów, więc warto zostawić tu plakaty i ulotki. Lekarz (który jest twoim sojusznikiem, bo opowiedział ci o swojej misji, prawda?) zachęci niejednego pacjenta do wyjścia z domu i skorzystania z twoich zajęć. Zobaczysz!

LOKALNE MEDIA

– nikt lepiej nie zna lokalnego środowiska, liderów opinii, dobrze działających organizacji czy ciekawych inicjatyw niż miejscowa gazeta czy lokalna kablówka. Warto nawiązać z nią kontakt i dać się poznać. Informacja o projekcie i twoich zajęciach w lokalnej prasie, telewizji czy radiu może być bardzo pomocna w szukaniu chętnych do zajęć. Umów się na spotkanie z przedstawicielem lokalnych mediów, opowiedz o Polsce Cyfrowej Równych Szans, zaproponuj włączenie się do promowania akcji.

LOKALNE PORTALE

– dotrzyj do osób, które prowadzą strony internetowe twojego miasta, gminy, osiedla. Namów ich do współpracy. Napiszcie o projekcie, zareklamuj swoje zajęcia. Informacje z sieci nie trafią do wykluczonych cyfrowo, do ich bliskich i znajomych z pewnością tak.

KOŚCIOŁY

– i tu możesz znaleźć sojuszników. Przy kościołach odbywa się często wiele zajęć skupiających potencjalnych uczestników twoich zajęć. Poproś o zgodę na spotkanie z nimi, sprawdź, czy są wśród nich chętni. Autorytet księdza też może pomóc w rekrutacji. Kościoły często dysponują niewykorzystanym miejscem, z którego być może da się skorzystać, zapytaj o to.

INNE

– jeśli mieszkasz albo spędzasz czas w małej wsi, to wiesz, jak ważny w życiu wiejskiej społeczności jest **sklep**. Warto w nim zostawić informację o zajęciach. Tu zbierają się miejscowi nie tylko po to, by zrobić zakupy, lecz także po to, by porozmawiać, i w ten sposób dotrzesz do wielu zainteresowanych. Jeśli mieszkasz w mieście, swoich przyszłych uczniów możesz znaleźć przez **spółdzielnię mieszkaniową**, a także przez zwykłe ogłoszenie na **klatce schodowej**. W spółdzielni być może odbywają się spotkania z mieszkańcami – sprawdź to. Tam też możesz zostawić materiały

promocyjne, poprosić o udostępnienie miejsca – jest duża szansa, że szef spółdzielni doceni twoją aktywność i pomoże zorganizować zajęcia.

Jak zrobić dobre wrażenie na pierwszym spotkaniu

Do spotkania, na którym będziesz mówić o Polsce Cyfrowej Równych Szans, niezależnie od tego, czy będzie to promowanie projektu, czy rozmowa rekrutująca uczestników zajęć, musisz się dobrze przygotować. Od tego, jak je przeprowadzisz, zależeć będzie twoja skuteczność. Zwróć uwagę na:

WIZERUNEK

Pierwsze minuty są najważniejsze. Twój rozmówca zapamięta cię takim, jak zobaczy podczas pierwszego spotkania, i tak o tobie opowie innym. Swoim zachowaniem i wyglądem tworzysz wizerunek dla całego projektu i przekazujesz informacje o jego wiarygodności. Pamiętaj, że jesteś żołnierzem z pierwszej linii, to ty stanowisz wizytówkę programu. Twój wygląd, zachowanie, zdolności komunikacyjne otwierają drzwi. Rozmówca obserwuje cię i ocenia, zadbaj więc o swój wizerunek.

Dlaczego powinieneś się dobrze prezentować:

- wzbudzisz zaufanie rozmówcy do siebie, organizacji i projektu, który reprezentujesz
- przekonasz do swoich kompetencji
- wzbudzisz sympatię

Twój obraz w oczach rozmówcy tworzą:

- wygląd zewnętrzny
- sposób kontaktowania się
- zachowywanie
- dobieranie słów, intonacja, kontakt wzrokowy, sposób poruszania, gesty, postawa ciała
- prezentowane cechy – uprzejmość, pewność siebie, solidność



KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

Poza słowami przekazujemy informacje poprzez sygnały niewerbalne. Niektórzy psychologowie twierdzą, że w ten sposób przekazujemy znacznie więcej informacji niż za pomocą słów.

Komunikacja niewerbalna jest bardziej zdradliwa niż słowa – w większym bowiem stopniu jesteśmy w stanie kontrolować nasze wypowiedzi niż zachowania. Warto więc zwrócić uwagę na to, jakie informacje przekazuje twój wygląd, głos i zachowanie.

Tym, co najważniejsze w interpretacji komunikatu niewerbalnego, jest **SPÓJNOŚĆ** – niezgodność tego, co komunikujesz słowami, z tym, jak wyglądasz i jak się zachowujesz, łatwo rzuca się w oczy. Entuzjastyczne słowa połączone ze znużonym wyrazem twarzy nie przekonają nikogo. Trudno byłoby też nawiązać dobry kontakt z ludźmi, rozglądając się nerwowo wokół czy SMS-ując.





PRZYGOTUJ SIĘ!

Bardzo istotne jest, kto jest twoim rozmówcą. Jeśli spotkanie ma charakter promocyjny, mówisz np. do dyrektora domu kultury lub dziennikarza, mów o społecznych korzyściach projektu. Jeśli zaś mówisz do grupy osób, które chcesz namówić do udziału w zajęciach (rekrutacja), skup się głównie na osobistych, konkretnych korzyściach, jakie może odnieść uczestnik.

W każdym przypadku przygotuj informacje, komunikat, który chcesz przekazać rozmówcy lub rozmówcom. Przeczytaj dostępne ci materiały o projekcie, zabierz ulotki, informacje lub plakaty. Nastaw się pozytywnie, uśmiechnij się i do dzieła.

Aby nawiązać dobry kontakt:

- uśmiechaj się
- patrz rozmówcy w oczy
- szukaj tematów wspólnych z rozmówcą
- nie wywyższaj się, ale nie bądź też służalczy – ludzie lubią i szanują partnerów
- nie wygłaszaj sądów „jedynie słusznych”, nawet jeśli znasz się na czymś lepiej
- wprowadzaj do kontaktu element miłej pogawędki, ale nie na siłę!
- bądź pewny siebie, ale dopuszczaj różne punkty widzenia

Promocja, czyli co zrobić, by wiedzieli o tobie wszyscy

Im więcej osób dowie się o twojej pracy, tym większe masz szansę powodzenia. Jak możesz promować swoją działalność?

SPOTKANIA Z LIDERAMI OPINII

– znajdź osoby, które wesprą ideę projektu, i porozmawiaj z nimi.

UDZIELANIE INFORMACJI (prezentacja, notka prasowa)

– wręczaj ją każdemu rozmówcy po spotkaniu.

ULOTKI I PLAKATY

– proś o zgodę na zostawienie ich w miejscu, gdzie spotykają się osoby niekorzystające z internetu.

WLEPKI, NAKLEJKI

– wiadomość o zajęciach zostaw w okolicy swojego zamieszkania. Kto będzie ich potrzebował, znajdzie cię.

UDZIAŁ W LOKALNYCH KONFERENCJACH I SPOTKANIACH

– włączaj się w inicjatywy lokalne, prezentuj projekt w mniejszych i większych gronach osób.

PRASA, RADIO I TELEWIZJA

– nawiąż kontakt z mediami, z dziennikarzami, zaraż ich pomysłem na edukację pokolenia 50+.

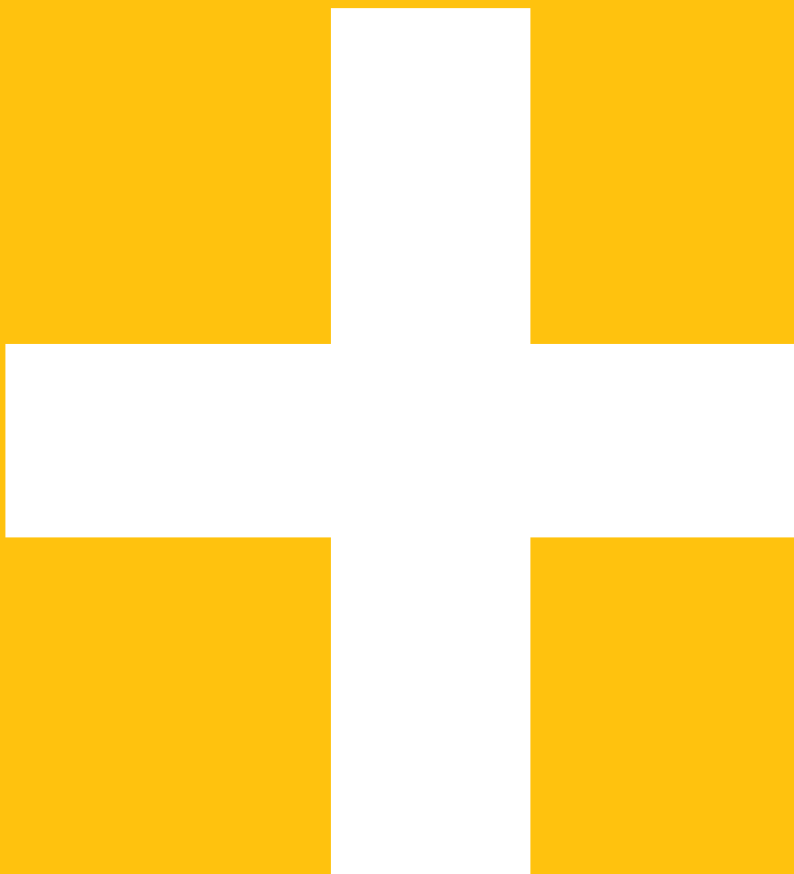
STRONA INTERNETOWA

– korzystaj z portali społecznościowych, promuj swoje działania. Informacji nie znajdą ci, którzy z internetu nie korzystają, ale może ich bliscy i znajomi.

**Pamiętaj,
jeśli będziesz
wierzył w to,
co mówisz,
i naprawdę
zależy ci,
żeby pomagać
niekorzystającym
z internetu,
będziesz
przekonujący,
znajdziesz
argumenty
i sojuszników.**

LATARNICY DLA OSÓB

50





JAK UCZYĆ

-TEORIA I PRAKTYKA

27

- Dlaczego nie lubimy się uczyć
- Uczenie przez doświadczenie
- Jak uczyć, by nauczyć
- Uczenie się na przykładach, analogiach i metaforach
- Uczenie przez zaangażowanie
- Korzystanie z materiałów i innych pomocy dydaktycznych

Wyobraź sobie najgorszą lekcję, w jakiej mógłbyś uczestniczyć. Nauczyciel mówi tylko do siebie? Omawia budowę komórki, a ty myślisz, że do niczego ci się to nie przyda? A może zrobił nudną prezentację? Przypomnij sobie wszystko, czego nie lubiłeś u innych nauczycieli, co ci drażniło – przyda ci się, będziesz wiedział, czego sam powinieneś unikać. Nie musisz być ekspertem ani od informatyki, ani ekspertem od uczenia ludzi dojrzałych czy od nauczania w ogóle. Po prostu bądź cierpliwy, słuchaj i ucz się na błędach. Swoich i innych.

Dlaczego nie lubimy się uczyć

Niewielu reaguje pozytywnie na pomysł, że musi się czegoś uczyć. I to bez względu na wiek! Najwyższa pora odczarować słowo „uczyć się”, bo to nie tylko nudne lekcje w niewygodnych ławkach. Uczysz się przez całe życie – jak chodzić, mówić, potem matematyki czy fizyki, a jeszcze później, jak być dorosłym człowiekiem. Większość nowych rzeczy, które przyswajasz, to nie podręcznikowa wiedza, ale umiejętności, takie jak np. język ojczysty. Posługujesz się nim bez większych problemów, wyrażasz myśli, budujesz zdania. Gdyby jednak trzeba było przywoływać reguły gramatyczne, którymi się posługujesz, pewnie miałbyś problemy. To jak z wiązaniem sznurówek – każdy to potrafi, ale niełatwo jest wyjaśnić dziecku, od czego ma zacząć. Pamiętaj, że doświadczanie jest w nauczaniu skuteczniejsze od suchej teorii, ponieważ wiąże się z przeżywaniem autentycznych emocji. Psychologowie dawno już dowiedli, że gdy odczuwasz silne emocje – pozytywne lub negatywne – znacznie lepiej zapamiętujesz to, czego w danym momencie doświadczasz.



Uczenie przez doświadczenie

Uczenie przez doświadczenie opiera się na mechanizmie zwanym cyklem Kolba. Wszyscy przechodzimy przez ten cykl – często bardzo szybko i intuicyjnie.

■ **DOŚWIADCZENIE** – robisz coś, czego nie robiłeś nigdy dotąd. Z powodzeniem albo i nie.

Przykład: Dziecko próbuje przejechać samodzielnie na rowerze kilkanaście metrów.

■ **WYCIĄGANIE WNIOSKÓW** – po zakończeniu doświadczenia albo jeszcze w jego trakcie analizujesz, co się działo.

Przykład: W trakcie jazdy dziecko zauważa, że mocne trzymanie kierownicy i nieskręcanie jej na boki poprawia stabilność jazdy.

■ **UOGÓLNIANIE** – na podstawie nowego doświadczenia uogólniasz wyciągnięte wnioski.

Przykład: Jeżeli dziecko upadło po najechnaniu rowerem na gałąź, wyciągnie ogólny wniosek, że najeżdżanie na nietypowe przeszkody zwiększa prawdopodobieństwo upadku.

■ **WDROŻENIE PRAKTYCZNE** – po przeanalizowaniu doświadczenia uogólnionego decydujesz się na kolejne doświadczenia.

Przykład: Dziecko na rowerze, widząc przed sobą kamienie, ominie je, ponieważ dotychczasowe doświadczenie mówi mu, że jest to niebezpieczne.

■ **KOLEJNE DOŚWIADCZENIE** – po wdrożeniu praktycznym następuje potwierdzenie słuszności zasady i ugruntowanie zdobytej wiedzy.

Przykład: Dziecko nie przewróciło się, ponieważ ominęło kamienie.

Cykl Kolba



Wiele lat edukacji szkolnej mogło skutecznie wyrugować w tobie gotowość do eksperymentowania i uczenia się metodą doświadczania. Wciąż jednak uczenie się przez doświadczenie pozostaje najskuteczniejszym możliwym sposobem, by zapamiętywać. W ten sposób należy się uczyć także wszelkich nowych umiejętności – również tych, które są związane z komputerami.

Wyobraź sobie, że masz się nauczyć jazdy na rowerze. Masz do dyspozycji dwie możliwości: obejrzeć film instruktażowy i wysłuchać półgodzinnego wykładu o metodyce jazdy albo posłuchać krótkiej instrukcji, a następnie wsiąść na rower i ćwiczyć jazdę z nauczycielem. Wybór jest oczywisty, prawda? Wsiądziesz na rower, bo praktyka jest skuteczniejsza. A teraz wyobraź sobie, że masz nauczyć kogoś korzystania z wyszukiwarki internetowej. Zacząłbyś od tłumaczenia zasad działania serwerów, wyjaśniania, czym jest protokół http oraz w jaki sposób kliknięcie myszką przekłada się na uruchomienie instrukcji w programie przeglądarki? Lepiej nie. Lepsze będzie uruchomienie przeglądarki i pokazanie, gdzie wpisuje się adres strony internetowej.



Jak uczyć, by nauczyć

Prawidłowości z cyklu Kolba mógłbyś przedstawić w trakcie wykładu, ale szansa, że ktoś to zapamięta, jest nieduża. Dlaczego? Bo zabraknie emocji, które towarzyszą zawsze nauce przez praktykę.

ROLA EMOCJI W PROCESIE UCZENIA SIĘ

Nauka nowych technologii z założenia powinna mieć jak najmniej wspólnego z tym, co znasz z tradycyjnej szkoły.



30

To nie jest sposób, w jaki większość internautów opanowuje nowe umiejętności. Przecież dzieci nie rodzą się z cyfrowymi umiejętnościami, a nawet najmłodsze świetnie poruszają się po internecie, i to jeszcze zanim pójdą do szkoły.

Dzieci uwielbiają próbować i nie boją się popełniać błędów. Szybko łapią, że nie tak łatwo zepsuć komputer, że wiele rzeczy można szybko cofnąć, jeśli coś pójdzie nie tak. Pozwól uczestnikom spotkań popełniać błędy. Niech próbują. Jeśli ciekawi ich, co się stanie, gdy użyją którejś opcji, niech po prostu ją sprawdzą. W ten sposób nie tylko przełamują obawy i będą odważniejsi w poznawaniu nowych rzeczy, lecz także rozumieją, jak to działa. Niech się cieszą i złością, bo emocje to najlepszy sposób uczenia.

Wszystkie emocje są korzystne – pod warunkiem że będziesz umiał odpowiednio z nimi popracować. Kto się zezłości, że mu coś nie wyszło, może nie mieć już ochoty na kolejne próby. Nie ma sensu mówić wtedy: „Uspokój się, nic się nie stało”, albo: „No bez przesady, nie ma co się emocjonować”. To tylko bardziej zaogni i tak już napiętą sytuację. Lepiej jest skupić się na drugim elemencie cyklu Kolba, czyli na wyciąganiu wniosków.

Analogicznie należy pracować na emocjach pozytywnych. Bardzo często nauczyciele zapominają, że równie dużo jak na błędach możesz uczyć się na sukcesach. Ty o tym pamiętaj. Gdy twojemu podopiecznemu uda się coś, pochwal go i upewnij się, że rozumie, dlaczego osiągnął sukces.

Gdy osoba, z którą pracujesz, zdenerwuje się, bo niechcący zamknęła program, warto zapytać: „Jak do tego doszło?”.

W ten sposób pomożesz wyjaśnić, że program zamyka się naciśnięciem na x w prawym górnym rogu. Potem możesz poprosić o przyjrzenie się innym programom i uczeń odkryje, że większość z nich ma podobne krzyżyki.

Zasugeruj kliknięcie w któryś z nich, co spowoduje oczywiście zamknięcie programu, ale tym razem kontrolowane. W efekcie twój podopieczny opanuje nową umiejętność.

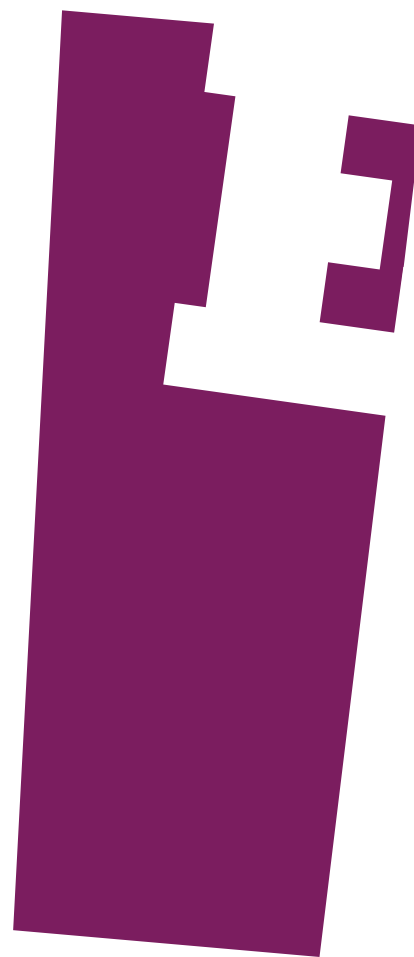
Gdybyś nie pomógł wyciągać właściwych wniosków, skończyłoby się frustracją.

W przypadku sukcesu pochwal i upewnij się, że uczący rozumie, dlaczego mu się udało.

UCZENIE SIĘ NA PRZYKŁADACH, ANALOGIACH I METAFORACH

Wszyscy uczymy się przez skojarzenia z rzeczami, które już znamy. Dlatego odwoływanie się do przykładów i porównań jest bardzo ważne w nauczaniu dorosłych. Doświadczenie życiowe pomaga w nauce – dlatego kiedy poznajesz coś nowego, najpierw się zastanawiasz, co ci to przypomina.

Pokazujesz uczniom, w jaki sposób mogą wysłać e-mail. Nie wchodząc w szczegóły techniczne, wyjaśniasz im, że jeżeli wpiszą adres odbiorcy w polu „Do”, wówczas wiadomość trafi tylko do właściciela tego konkretnego adresu. Aby lepiej zrozumieli mechanizm działania, wytłumacz im, że adres e-mail to coś w rodzaju konta bankowego. Nie jest związany na stałe z żadnym komputerem, tak jak konto nie jest przypisane do żadnego budynku – w każdym oddziale banku można wypłacić pieniądze i na każdym komputerze można sprawdzić pocztę. W ten sposób grupa szybciej zrozumie, niż gdybyś wyjaśnił techniczną stronę działania poczty i używał określeń takich jak „logowanie z dowolnego interfejsu”.



Uczenie przez zaangażowanie

Jeśli osoby, które wprowadzasz w cyfrowy świat, będą miały wpływ na to, co dzieje się na zajęciach, chętniej się w nie zaangażują. Gdy już przełamią pierwsze obawy i zaczną rozumieć podstawowe rzeczy, możesz przygotować dla nich tematy do wyboru. Czym woleliby się zająć w najbliższym czasie – zdrowiem, zdjęciami czy bankami? Może sami coś zaproponują. Gdy można wybrać, co się robi, zaangażowanie wzrasta. Uczniowie zmotywowani i w dobrym nastroju zapamiętują więcej.

Usłyszę – zapomnę, zobaczę – zapamiętam, zrobię – zrozumiem.

Korzystanie z pomocy dydaktycznych

Ważnym elementem pracy z dorosłymi jest korzystanie z narzędzi i materiałów dydaktycznych. Nie chodzi tutaj o komputery czy rzutniki.

Materiałami dydaktycznymi mogą być kartki z instrukcją obsługi programu, zdjęcia wydrukowane z internetu albo

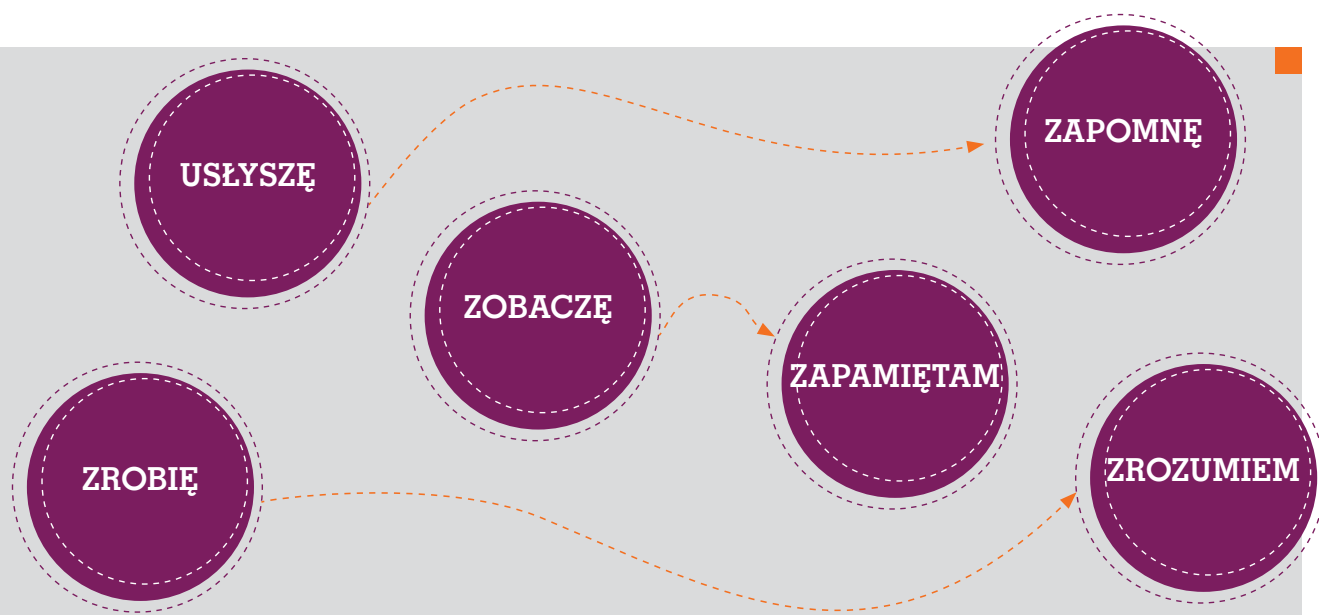
przepis na ciasto ściągnięty ze strony internetowej. Uczestnicy zajęć zrozumieją od razu, że cyfrowy świat przekłada się na świat rzeczywisty, który dobrze znają i w którym czują się swobodnie.

Możesz wydrukować z Google Maps zdjęcia satelitarne miejscowości, w której odbywają się zajęcia, i rozdać je na samym początku, przed włączeniem komputerów. W ten sposób grupa oswoi się najpierw z mapą, a dopiero potem zobaczy ją w komputerze. Zmniejszysz w ten sposób liczbę nowych bodźców, a to ułatwia stopniowe przystosowanie się do nowej sytuacji.

Możesz rozdać przepis ściągnięty z sieci, a potem w interesie pokaż tysiące innych. Świadomość dostępności w internecie miliardów informacji nie jest tak atrakcyjna jak konkretny przepis kulinarny już z internetu ściągnięty. Pomoce dydaktyczne pomagają także utrzymać uwagę wszystkich uczestników zajęć.

Nie każdego zainteresuje to samo w równym stopniu – jedni będą poszukiwać oszczędności w sieci, inni nowości, ktoś będzie nastawiony na rozrywkę. Co zrobić, gdy jeden chętnie poświęciłby kolejne spotkania na ten sam temat, a ktoś inny chciałby już przejść do kolejnego? Może warto założyć blog.

Twoi uczniowie będą mogli zaglądać tam, by odświeżyć wiadomości (takich notatek nie zgubią), a jest to też miejsce na wrzucanie dodatkowych informacji, ciekawostek, linków do nagrań, które warto zobaczyć, ale nie ma na nie czasu podczas spotkania. W ten sposób każdy będzie mógł pogłębić temat, który go szczególnie interesuje. Może nawet pod wpisem wywiąże się ciekawa dyskusja? Może sami uczniowie zaczną publikować w blogu?



Wiele stron oferuje prowadzenie bloga za darmo. Jego obsługa jest prawie tak prosta jak pisanie e-maili. Jeśli ty albo twoi uczniowie macie opory, aby pokazywać wszystkim, co dzieje się na zajęciach, możecie udostępnić go tylko waszej grupie i nie wejdzie tam nikt z zewnątrz.

B
L
O
G

BLOG



SPECYFIKA UCZENIA OSÓB DOROSŁYCH

- **Dlaczego seniorzy powinni uczyć się internetu**
- **Jak się uczą dorośli**
- **Jak prowadzić zajęcia**
- **Na co szczególnie zwracać uwagę przy uczeniu ludzi dojrzałych**



W dzieciństwie uczenie się jest naturalnym procesem, później już tylko kwestią wyboru. Twoim zadaniem jest jak najlepsze wykorzystanie czasu i chęci osób, które zdecydują się na podróż po wirtualnym świecie z tobą. A trochę przeszkód was

czeka. Nie oszukujmy się, biologia narzuca z wiekiem ograniczenia. Znając te ograniczenia, będziesz wiedział, czego możesz się spodziewać.

Nie ulegaj jednak stereotypom, że ludzie dojrzały niczego już nie mogą osiągnąć. Wprawdzie w matematyce i naukach przyrodniczych wielkich odkryć dokonują ludzie młodzi, 20-letni, bo w tych dziedzinach najważniejsze jest szybkie uczenie się, gotowość do zmian, duża moc przetwarzania informacji, jednak w naukach społecznych przeciwnie – znaczący wkład mają osoby właśnie 50+. Również wielu pisarzy swoje najlepsze dzieła pisało w dojrzałym wieku. A kto by wypominał wiek Szymborskiej?

To, co związane z kontaktami z innymi ludźmi, wychodzi z wiekiem coraz lepiej. A internet jest jak najbardziej technologią społeczną.

Cyfrowy świat nadchodzi. Odmowa nauczania się jego języka jest tym samym co planowanie przeprowadzki do innego kraju i odmowa nauki jego języka

Dlaczego seniorzy powinni się uczyć internetu

Internet może być świetnym sposobem na zwiększenie samodzielności osób dojrzałych. Po co marnować energię na dźwiganie zakupów, wyprawę na pocztę czy stanie w kolejce w banku?

Im ktoś był bardziej aktywny przez całe życie, tym większym kłopotem jest przejście na emeryturę. Bez względu jednak na to, jakie życie chce wieść emeryt, jest w nim miejsce na internet. Nic nie stoi na przeszkodzie, by robić to, co do tej pory, ale z nowym narzędziem. Będzie lepiej, ciekawiej, sprawniej i taniej.

Wiek niejednokrotnie będzie wymówką, którą usłyszysz jako latarnik. Gdy będziesz kogoś przekonywał do przyścia na spotkanie, usłyszysz może: „Mnie już się nie opłaca tego uczyć w tym wieku, to już za późno”. Czy jest na to jakiś kontrargument? Owszem. Eurostat wyliczył, że jeśli mężczyzna dożyje 65. roku życia, będzie żył jeszcze średnio 15 lat. Jeśli dożyje siedemdziesiątki, najprawdopodobniej będzie świętował 82. urodziny. Dla kobiet ten wiek jest dłuższy o pięć lat w obu przypadkach.

Osobę, która właśnie przechodzi na emeryturę, czeka jeszcze co najmniej 15 lat życia. Dlaczego nie ma być to życie z internetem – łatwiejsze, tańsze, wygodniejsze, czyli po prostu lepszej jakości?



Jak się uczą dorośli

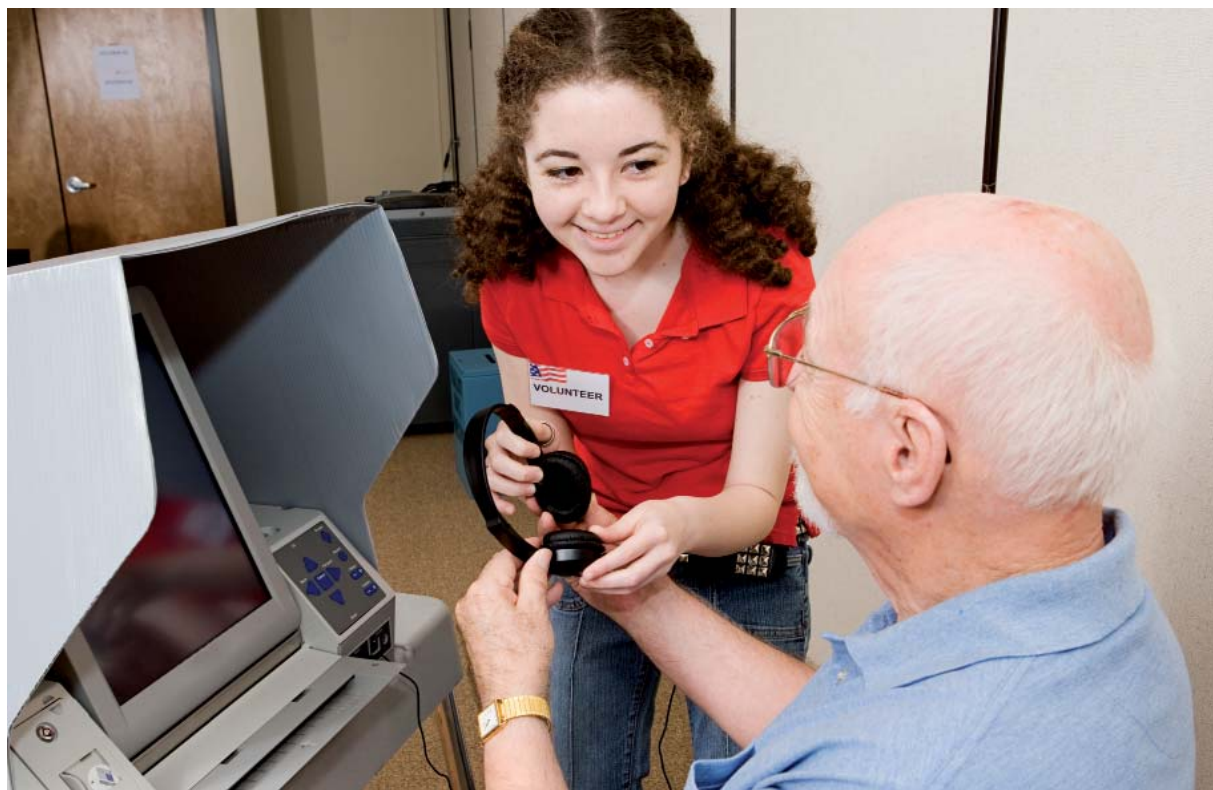
Dorośli zdobywają wiedzę w inny sposób niż dzieci. To ważne zwłaszcza z punktu widzenia tego, kto ma ich uczyć. Między uczeniem dzieci a uczeniem dorosłych jest kilka kluczowych różnic.

MOTYWACJA DO NAUKI

– dzieci nie zdają sobie sprawy z wagi i przydatności tego, czego się uczą, natomiast dorośli muszą rozumieć, dlaczego mają poświęcić czas na zdobywanie nowej wiedzy. Gdybyś dzieciom pozostawił decyzję, czym się chcą zajmować, wybrałyby to, co im się przyda w tej chwili, ignorując wiedzę, która będzie im niezbędna w dorosłym życiu. Dorośli dokonują bardziej świadomych wyborów. **Twoim najważniejszym zadaniem jest przekonać osoby, z którymi będziesz pracować, do tego, że wiedza i umiejętności, które będziecie ćwiczyć, naprawdę im się przydadzą.**

TEMPO NAUKI

– dorośli uczą się wolniej, mają mniej odwagi i gotowości do eksperymentowania niż dzieci. W nowej sytuacji dziecko zaryzykuje popełnienie błędu i nauczy się czegoś nowego, a dorosły najczęściej powstrzyma się od działania. Dziecku wystarczy dać do ręki komputer i metodą prób i błędów szybko nauczy się go obsługiwać. Dorośli potrzebują jasnej instrukcji krok po kroku. **Dorośli będzie oczekiwać na twoje wskazówki i z dużo większym oporem będzie działał sam.**



SPOSÓB NAUKI

– dzieci uczą się holistycznie, całościowo. Dorośli przyzwyczajeni są do nauki analitycznej, co w dużym stopniu wynika z systemu edukacji, który ich przyzwyczaiał, że wiedzę należy podzielić na kawałeczki i opanowywać ją segment po segmencie. Dzieci próbują się nauczyć wszystkiego naraz, co sprawia, że widzą powiązania, które dla dorosłych są niezauważalne. Taka metoda uczenia się jest dużo skuteczniejsza i lepiej się sprawdza, szczególnie przy zajęciach z komputerem. **Pamiętaj więc, aby dzielić wiedzę na kawałki, ale za każdym razem staraj się pokazywać podobieństwa i powiązania między różnymi elementami.**

PODEJŚCIE DO NAUKI

– dzieci podchodzą do nauki z otwartym umysłem, za to dorośli mają mnóstwo – często błędnych – przekonań. Oznacza to, że jeżeli chcesz czegoś ich nauczyć, często najpierw musisz oduczyć ich rzeczy, których nauczyli się wcześniej. W pracy z komputerem zwykle będą to obawy,

że mogą coś popsuć, albo – wręcz przeciwnie – że komputer działa jak maszyna przez przekładnie i wajchy. Zaczynaj od zidentyfikowania błędnej wiedzy i wyjaśnień, a dopiero potem wprowadzaj nową.

Jak prowadzić zajęcia

Trudno coś wynieść z lekcji, jeśli idzie się tam z nastawieniem: „Nigdy mi się to nie przyda”. Dlatego prowadząc zajęcia, musisz pamiętać, żeby zacząć od wyjaśnienia, co twoja grupa zyska, ucząc się nowych technologii, a potem dopiero zacząć tego uczyć.

KROK 1. | PO CO?

Wyjaśnij jasno na początku każdego spotkania, co robicie i po co to robicie. Szkoda, żeby uczestnicy spotkań odkryli

dopiero na koniec, że przegapili coś ważnego, bo założyli, że im się to w żaden sposób nie przyda. Zastanów się, co grupa zyska dzięki twoim zajęciom, i słuchaj uważnie, czego potrzebuje. Gdy będziecie zajmować się bankowością internetową, zaznacz wyraźnie, że to rozwiąże ich problemy. Nie trzeba tracić czasu na dojazd, nie trzeba wydawać na bilet, a do tego przelew internetowy jest tańszy.

Jeśli dzięki internetowi mogą oszczędzać pieniądze – pokaż im to. Będzie szybciej – powiedz to. Wyraźnie zaznaczaj to za każdym razem. Nawet jeśli część internetu „to tylko frajda”, powiedz o tym. Jesteś przyzwyczajony do internetu, więc niektóre rzeczy mogą wydawać ci się banalne, ale dla innych mogą być odkryciem.

KROK 2. | W JAKIM TEMPIE?

Zastanawiałeś się kiedyś, dlaczego jedni w restauracjach eksperymentują ze smakiem, a inni trzymają się kilku potraw, które znają? Czy ty lubisz nowości? Badacze doszli do wniosku, że wiele zależy od tego, jak wyglądała twoja młodość. Im więcej doświadczałeś wtedy różnorodności, tym bardziej lubisz nowości w późniejszym wieku. Może warto porozmawiać z ludźmi, których będziesz wprowadzać w cyfrowy świat, o ich wcześniejszym życiu? Jeśli lubili poznawać nowe rzeczy, to prawdopodobnie nadal tak czują. Możesz próbować ich zaskoczyć nowinkami. Oczywiście powinno to mieć związek z ich zajęciami czy pasjami.

KROK 3. | W JAKI SPOSÓB?

Kiedy już wiesz, czego potrzebują uczestnicy twoich zajęć, wtedy dopiero wyjaśnij, jak internet może pomóc, i przećwicz z nimi, jak to robić.

UCZ POPRZEZ EMOCJE

– opowiadaj nie tylko o tym, że kupiłeś coś taniej, ale też o tym, jak cię to ucieszyło. A może znalazłeś na aukcji internetowej przedmiot, który bliska osoba szukała od dawna? Opowiedz, ile radości sprawił jej prezent. Gdy rozmawiasz o mapach internetowych, pokaż uczestnikom ich rodzinne strony. Może poprzypomniecie sobie razem smaki z dzieciństwa i znajdziecie przepisy w internecie? A może znajdziecie piosenkę, przy której uczestnicy zajęć bawili się w młodości?

NIE BUDŹ LĘKU

– lęk utrudnia luźne skojarzenia, nie dziw się więc, że na egzaminie nie znasz rozwiązania, na które w normalnych warunkach wpadłbyś natychmiast. Jeśli atmosfera zajęć będzie nerwowa, a uczestnicy będą bali się odpytywania, będzie im trudniej. Nie dziw się także, gdyby nie chcieli przychodzić na takie zajęcia.



Wysłuchuj ich uwag i pomysłów. Nawet jeśli są nietrafione, nie mów, że to bez sensu, bo taka osoba nie będzie chciała się więcej odzywać. Daj się wypowiedzieć. Podziękuj za głos. Czasami najlepszym sposobem na pozbycie się takich zupełnie niezwiązanych z tematem pomysłów jest ich ignorowanie. A pomysły nie do końca trafione zawsze możesz spróbować ulepszyć. Zastanówcie się wspólnie, gdzie są mocne strony pomysłu, a nad czym warto jeszcze popracować.

POWTARZAJ

– im częściej, tym lepiej się zapamiętuje. Jeśli zainteresujesz uczestników na tyle, że będą zaglądać między spotkaniami do internetu, masz sporą szansę na sukces. Daj im też powód – wrzucaj dodatkowe materiały do bloga, wysyłaj mailem ciekawe linki, publikuj na Facebooku. Podziel materiał na mniejsze części i co jakiś czas przypominaj w grupie to, co już przerobiliście. Jeśli uczestnicy zobaczą swoje postępy, będą zadowoleni i zmotywowani do większych wysiłków.

ĆWICZ i jeszcze raz ĆWICZ

40

DOCENIAJ

– chwal nawet za to, że uczestnicy przychodzą na spotkania. Tym bardziej, jeśli zdarzy ci się pracować z ludźmi samotnymi – oni nie mają się komu pochwalić sukcesem.

MÓW ZROZUMIALE

– wiesz, co to jest procesor, ale uczestnikom tego nie musisz tłumaczyć. Pomoże, jeśli porównasz go np. do mózgu i postawisz obok siebie dwa komputery z różnymi procesorami oraz pokażesz, jak się różnią szybkością. To samo z parametrami zdjęć – bez kontekstu liczby nie mają sensu. Nie mów, że sklepy internetowe oferują duży wybór, tylko wejdź do internetu i pokaż. Sprawdź, ile książek o szydełkowaniu jest w najbliższej bibliotece, a później wpisz tę samą frazę w wyszukiwarkę i zademonstruj, ile wyników pokaże.

WYŁAPUJ REGUŁY

– nie ma więc sensu uczenie jednej, konkretnej przeglądarki, programu czy aplikacji. Samochody też się różnią. I gdy wsiądziesz za kierownicę samochodu innej marki, może będzie trochę dziwnie na początku, ale na pewno będziesz umiał ten samochód poprowadzić. Kilka, kilkanaście odwiedzin na stronach internetowych i poradzimy sobie z kolejną. Nie ucz, jak na pamięć poruszać się po poszczególnych stronach, ale wyłapuj zasady (np. Zaloguj/Wyloguj jest zazwyczaj w prawym górnym rogu).

ĆWICZ, ĆWICZ I JESZCZE RAZ ĆWICZ

– najlepszy sposób, by się czegoś nauczyć, to trening. Gdyby uczestnicy zapisywali krok po kroku, co robić,

bez zrozumienia tego, co robią, byłiby bezradni bez notatek. Dlatego pokazuj i każ im próbować aż do skutku.

KORZYSTAJ Z WZORÓW

– może znasz kogoś w wieku uczestników, kto świetnie opanował internet? Zaproś go na spotkanie, niech opowie, jak to się zaczęło. Jeśli nie znasz nikogo takiego, poszukaj w internecie aktywnych starszych internautów. Może pokażesz filmy, które robią, albo ich blogi? Jeśli taka osoba mieszka niedaleko, może dałaby się namówić na spotkanie? A jeśli nie, może napisze do was e-mail, nakręci swoją wypowiedź kamerą internetową, a może da się namówić na rozmowę czy wideokonferencję z wami?

Na co szczególnie zwracać uwagę przy uczeniu ludzi dojrzałych

ZADBAJ O ICH POTRZEBY

– szkoda, żeby uczestnicy twoich spotkań skupiali więcej uwagi na niewygodnym krześle niż na temacie zajęć. Naucz ich wyrażać swoje potrzeby. Pytaj, jak często potrzebują

przerw. Czy siedzi im się wygodnie? Naucz ich, że to też ich zadanie, aby dbali o siebie.

Oni także odpowiadają za to, by wszyscy czuli się dobrze na zajęciach. Nie mogą zrzucać na ciebie winy za to, że jest im za ciepło, gdy tego nie powiedzą i nie masz szansy im pomóc. Może ktoś jest wrażliwy na zmiany pogody? Nie wszyscy są jednakowo asertywni, aby o tym mówić. Niektórzy wysiedzą do końca, ale już więcej nie przyjdą. Jeśli wstydzą się mówić o tym głośno, bo np. dotyczy to jakichś chorób, niech powiedzą ci po zajęciach albo zostawią kartkę. Ale jasno zaznacz na początku, że takie uwagi i sugestie będziesz przyjmować.

BĄDŹ CIERPLIWY

– uczący nie mają cierpliwości, pędzą z materiałem
– na to właśnie narzekają najczęściej osoby starsze, gdy mówią o kursach albo o tym, jak próbowały ich uczyć dzieci czy wnuki. To nie wyścig. Zachowaj cierpliwość, powtarzaj tak często, jak będzie trzeba.

MYŚL O ICH ZDROWIU

– w Polsce ponad połowa osób w wieku od 55 do 64 lat ma długotrwałe problemy zdrowotne. Wynika to często z braku aktywności. Zajęcia z tobą mogą być świetną okazją, aby wyjść z domu i aktywnie żyć. Może spotkaniami nie poprawisz uczestnikom ciśnienia, nie wyleczysz ich z cukrzycy, nie poprawisz wzroku, ale masz dużą szansę, by psychicznie poczuli się lepiej. Dzięki internetowi mogą się dowartościować – poznają nowe rzeczy, są bardziej samodzielni, nie muszą nikogo prosić o pomoc, a przede wszystkim będą mieli kontakt z ludźmi.

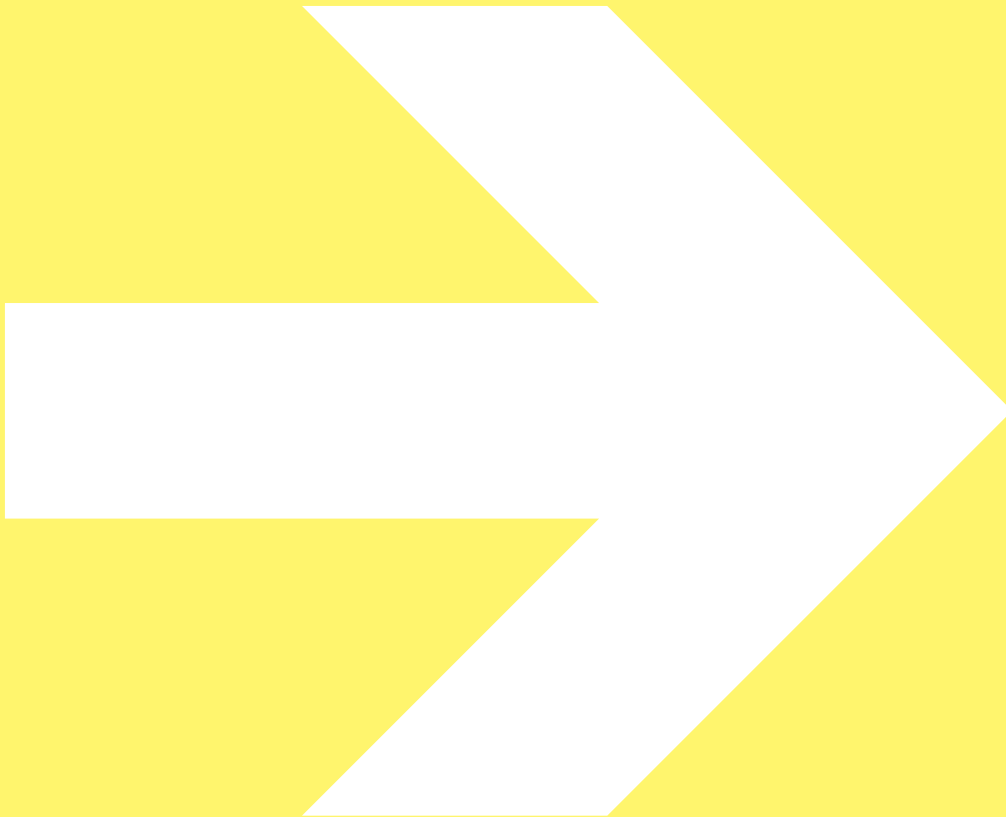
PRACUJ NAD MOTYWACJĄ

– ludzie są ze swojej natury zmotywowani, dlaczego więc tak wiele osób jest często zdemotywowanych? W szkole często chwali się najlepszego, co demotywuje wszystkich innych, którzy też się starali. Pochwały są ważne, ale nie nadmierne i w odpowiednim czasie. Nieważne, czy uczestnicy opanują materiał od razu, czy w czasie kilku spotkań. Docenij ich starania.

NAGRADZAJ KREATYWNÓŚĆ I NOWE POMYSŁY

– reaguj z entuzjazmem na pytania, bo ten entuzjazm przenosi się na pytającego. Tacy nauczyciele zarażają pasją, nawet jeśli zawsze wydawało ci się, że przedmiot, którego uczą, jest nudny. To ty pomagasz uczestnikom włączyć się do cyfrowego świata, a nie rzutnik czy slajdy!





MOTYWACJE I POTRZEBY UCZESTNIKÓW TWOICH ZAJĘĆ

43

- **Jakie potrzeby może mieć uczestnik twoich zajęć**
- **Jak słuchać, a nie tylko słyszeć**
- **Jak zrozumieć i być zrozumianym**
- **Tworzenie mapy potrzeb**

To potrzeba motywuje ludzi do działania i skłania do zmiany. Może to być odczuwalny brak czegoś lub cel, który chcesz osiągnąć. Potrzeba skupia uwagę i ukierunkowuje zainteresowanie, wpływając na podejmowane decyzje i kroki. Będziesz pracować z ludźmi o różnych doświadczeniach i nastawieniu do nowych technologii. By zyskać ich uwagę, musisz pokazać, jak internet może spełnić ich potrzeby. Wiedza na temat potrzeb i ich znaczenia może pomóc ci lepiej zrozumieć, jakich reakcji się spodziewać i jak dotrzeć do osoby, z którą się spotkasz. Jedną z najpopularniejszych teorii potrzeb stworzył amerykański psycholog Abraham Maslow. Wyróżnił pięć kategorii potrzeb, opisując ich hierarchię ważności i wpływu na ludzkie działania: potrzeby fizjologiczne, bezpieczeństwa, przynależności i miłości, uznania oraz samorealizacji. Według Maslowa realizacja potrzeb z wyższych poziomów możliwa jest dopiero po zaspokojeniu dążeń z poziomów niższych.

Wyróżnił także dwa rodzaje potrzeb – wzrostu i niedoboru. Człowiek całe życie realizuje jakieś potrzeby, a te już zaspokojone przestają motywować go do działania, poszukuje więc nowych bodźców i celów. Według amerykańskiego badacza w optymalnej sytuacji człowiek koncentruje się na potrzebach, których realizacja dostarcza przyjemności i zapewnia poczucie szczęścia – to najwyższy szczebel piramidy. Także w ekonomii – w odniesieniu do konsumenta – pojęcie potrzeby odgrywa kluczową rolę. To jedna z centralnych kategorii dotyczących subiektywnego poczucia rozbieżności pomiędzy sytuacją obecną a stanem pożądanym. Potrzeba w takim rozumieniu wpływa na podejmowane decyzje ekonomiczne i sposoby zarządzania zasobami. Także motywuje do działania zmierzającego do jej zaspokojenia. Internet może pomóc w realizacji dążeń z najwyższych szczebli piramidy Maslowa, znajduje też liczne odwołania do potrzeb w rozumieniu ekonomicznym.

■ Piramida potrzeb wg Maslowa

1. POTRZEBY SAMOREALIZACJI

Znajdują się w kategorii potrzeb wzrostu – na metapoziomie, motywują do rozwoju osobistego i społecznego

2. POTRZEBY UZNANIA

Samoakceptacja i szacunek innych, są to potrzeby dominacji i uznania, prestiżu, pozycji społecznej itp. Ich realizacja wpływa na poczucie własnej wartości i zaufania do siebie



Jakie potrzeby może mieć uczestnik twoich zajęć

Teoria Maslowa to zaledwie jedna z wielu prób zdefiniowania potrzeb. Nasze motywacje nie są jednoznaczne i potrzeb należy szukać w szerokim kontekście:

PRAKTYCZNYM

– ułatwienie codziennych czynności, przyspieszenie procesu załatwiania spraw, rozwiązanie konkretnych problemów.

SPOŁECZNYM

– kontakt z innymi ludźmi, w tym z bliskimi i rodziną, nawiązywanie znajomości, potrzeba akceptacji i uznania.

PSYCHOLOGICZNYM

– potrzeba uznania, prestiżu, poczucia własnej wartości itp.

EKONOMICZNYM

– obniżenie kosztów czy dostęp do licznych dóbr.

ZWIĄZANYM Z SAMOREALIZACJĄ

– nauka, wymiana doświadczeń.

Są też:

POTRZEBY ZWIĄZANE Z USŁUGĄ

To wszystko, dzięki czemu twój podopieczny może osiągnąć swoje cele. Taką potrzebą może być np. umiejętność korzystania ze Skype'a, wiedza o tym, jak formułować zapytania w Google, gdzie można kupić komputer i jaki. **Potrzeby te są niezależne od osoby, która będzie przekazywać uczestnikowi wiedzę.**

POTRZEBY ZWIĄZANE Z WŁASNYM JA

Na zadowolenie (lub jego brak) składa się również poczucie bycia właściwie traktowanym. Takie potrzeby wyrażają



się np. w tym, że osoba chce, by okazywano jej szacunek, nie chce czuć się gorsza niż inni. **Potrzeby te są zaspokajane lub naruszane w zależności od tego, jak uczestnik jest traktowany przez nauczyciela.**

POTRZEBY ZWIĄZANE Z RELACJĄ Z DRUGĄ STRONĄ

Często osobie zależy nie tylko na zdobyciu konkretnej wiedzy, lecz także na utrzymywaniu dobrych relacji z innymi. Bywa, że będzie preferowała kontakt z określoną osobą („Tylko pan umie mi wytłumaczyć, o co w tym chodzi”). **Potrzeby te można realizować jedynie w relacji z konkretnymi osobami.**

Należy także pamiętać, że potrzeby są zarówno **jawne**, jak i **ukryte**. Innymi słowy – o niektórych z nich osoba nie mówi wprost, a innych nawet sama sobie nie uświadamia. Niezaspokojenie którejsz z tych potrzeb może skutkować rozczarowaniem i kłopotami w relacjach z daną osobą, a czasem i z całą grupą.



Jak słuchać, a nie tylko słyszeć

Potrzeby ludzi, których szkolisz, poznasz dzięki rozmowie o ich codziennym życiu. Poznając zajęcia, obowiązki, hobby i relacje z innymi ludźmi, dowiesz się więcej o swoim rozmówcy i zidentyfikujesz obszary, które można poprawić, zaspokajając istotne potrzeby.

To też okazja, by odkryć, co do tej pory dla nich stanowiło najważniejszą barierę w korzystaniu z internetu, jakie obawy i wątpliwości warto rozwiązać, co szczególnie dokładnie omówić lub pokazać.

Jednak niektórzy ludzie nie mówią o swoich potrzebach lub nie mówią o nich wprost. Dlatego ważne, żebyś pamiętał, że istnieje różnica między słuchaniem a słyszeniem. Większość ludzi łatwo wyczuwa, kiedy druga osoba sprawia jedynie wrażenie zainteresowanej. Umiejętność słuchania polega na rzeczywistym zainteresowaniu rozmówcą. Sprzyja omijaniu pułapek własnych stereotypów, niepotrzebnych emocji i destrukcyjnych zachowań, które mogą przeszkodzić ci w rozmowie i utrudnić zachęcenie e-wykluczonego do aktywności w sieci.



Ludzie, którzy nie korzystali do tej pory z internetu, często nie wiedzą, co mogą znaleźć w sieci i w jaki sposób może to zaspokoić ich potrzeby. Twoje zadanie polega na pokazaniu im różnorodnych możliwości oraz zachęceniu ich do samodzielnych poszukiwań.

SŁUCHAJ

i

USŁYSZ

- Skoncentruj się i bądź zainteresowany. Patrz na rozmówcę.
- Staraj się zrozumieć więcej niż wypowiedziane słowa – spróbuj zrozumieć intencję.
- Oceniaj treść, a nie sposób mówienia. Nie wszyscy ludzie umieją ciekawie mówić, ale to nie powód, aby ich nie słuchać. Skoncentruj się na tym, co mają ważnego do przekazania.
- Docieraj do sedna sprawy. Zadawaj pytania, staraj się dobrze zrozumieć, co jest dla mówiącego najważniejsze.
- Odłóż na bok uprzedzenia. Właśnie wtedy, kiedy ktoś się z tobą nie zgadza lub ma inną opinię, staraj się słuchać szczególnie uważnie.
- Pamiętaj, że zrozumienie komunikatu nie oznacza, że zgadzasz się z jego treścią.
- Pokazuj rozmówcy, że go słuchasz – przez postawę ciała, mimikę, dźwięki paralingwistyczne takie jak: yhy, mmm, tak.

Jak zrozumieć i być zrozumianym

PARAFRAZA

Powtarzaj komunikat nadawcy własnymi słowami. To pozwala upewnić się, że komunikat nie został zniekształcony. Używaj:

- ❑ Czy dobrze zrozumiałem, że...
- ❑ Czy sądzisz, że...
- ❑ Powiedział Pan, że... itp.

W parafrazie **NIE WOLNO**:

- ❑ oceniać
- ❑ krytykować
- ❑ radzić
- ❑ chwalić
- ❑ perswadować
- ❑ karać itp.

KLARYFIKACJA

Wymaga podsumowania w kilku słowach tego, co powiedział rozmówca, uściślenia faktów, dopytania o szczegóły. Dzięki temu upewnisz się, czy podążasz tym samym tokiem rozumowania co rozmówca;

Wykorzystuj zwroty takie jak:

- ❑ Jeśli dobrze panią rozumiem....
- ❑ Czy mógłby pan to powtórzyć...
- ❑ Inaczej mówiąc...
- ❑ To znaczy według pana...
- ❑ A więc uważa pani, że...
- ❑ Chciałabym się upewnić, czy na pewno chodzi o....
- ❑ Podsumowując, zrozumiałam, że...

PYTANIA USZCZEGÓLAWIAJĄCE

Ton głosu nie może być natarczywy, a pytania muszą być dopasowane do relacji między tobą a rozmówcą (czy się znacie, czy lubicie itp.).

Na początku, chcąc dowiedzieć się jak najwięcej, lepiej unikać pytań typu zamkniętego (np. Czy robi pan zakupy

w pobliskim sklepie?). Zdobędziesz więcej informacji, używając pytań otwartych. Prowokują one do rozmowy, dają możliwość dłuższych wypowiedzi, inspirują kolejne wątki.

Przykładowe pytania otwarte to:

- ❑ Dlaczego tak pan uważa?
- ❑ Co pan sądzi o...?
- ❑ Jak spędza pani wolny czas?

RAPORT/ODZWIERCIEDLENIE

Technika polega na zgraniu się z rozmówcą w:

- ❑ postawie ciała (podobieństwo ułożenia rąk, nóg, nachylenia ciała itp.)
- ❑ emocjach (empatia, dopasowanie pod względem nastroju)
- ❑ zrozumieniu treści wypowiedzi (pytania, klaryfikacja)
- ❑ kanale zmysłowym (posługiwanie się obrazem, zapachem, dotykiem, słuchem itd.)

PROWADZENIE

Porządkowanie wypowiedzi, ośmielanie rozmówcy, ukierunkowanie rozmowy poprzez pytania.

Tworzenie mapy potrzeb

Wspólne stworzenie mapy potrzeb może ułatwić ci zidentyfikowanie obszarów, w których dana osoba będzie mogła wykorzystać internet.

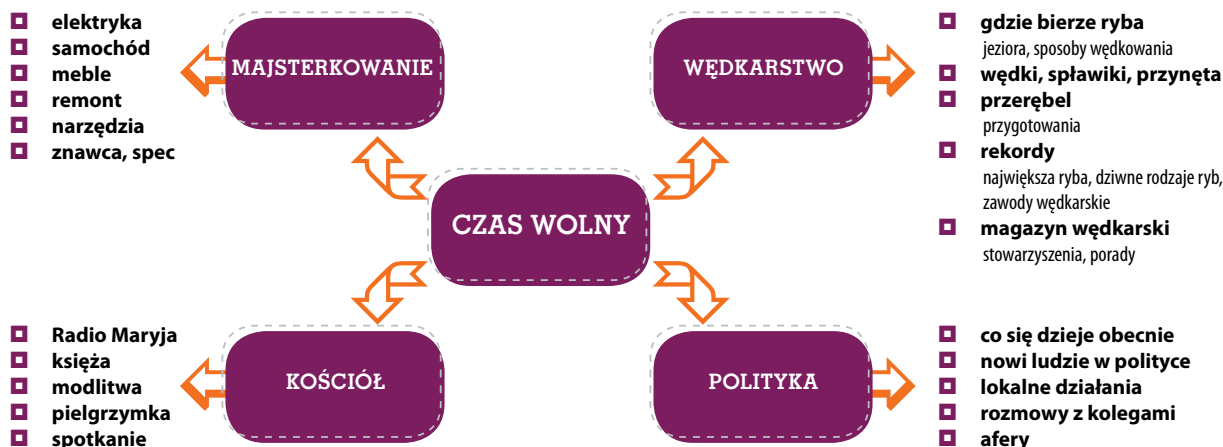
Do tego celu wykorzystać możesz kilka sposobów:

MAPA MYŚLI

– porządkuje i wspiera proces poszukiwań kwestii na pierwszy rzut oka mało oczywistych. Pierwszym krokiem do stworzenia mapy myśli jest zdefiniowanie tematu, w którym chcesz się poruszać. Zapisujesz go na większej kartce. Są też specjalne programy do ściągnięcia bezpłatnie z internetu, np. XMind, FreeMind.

Na kartce na środku zapisujesz tak zwane słowa kluczowe, np.: mój tydzień, moje zainteresowania, czas wolny. Do hasła dopisujesz pierwsze skojarzenia, wszystkie sprawy, zagadnienia, elementy, które się z nim wiążą (np. moje zainteresowania => wędkarstwo, piłka nożna, polityka).

Tworzenie mapy potrzeb



Potem wspólnie z rozmówcą dopisujesz kolejne skojarzenia (wędkarstwo => gdzie bierze ryba, wędka, sposoby wędkowania, rekordy wędkarzy itp.).

W ten sposób powstaje mapa obrazująca tematy, które w ramach poszczególnych haseł kluczy mogą być interesujące. Analizując mapę, możesz pokazać, w których miejscach wykorzystanie internetu okaże się cenne lub jakie potrzeby może zaspokoić.

ZABAWA W CELNE PYTANIA

– w badaniu zwyczajów i oczekiwań grupy, a tym samym dopasowaniu rozwiązań internetowych dla niej, pomocne może być także umiejętne zadawanie pytań. Podczas rozmowy poproś rozmówcę lub członków grupy o przemyślenie i zanotowanie odpowiedzi na trzy pytania dotyczące tego, co robią często, czym muszą się zajmować regularnie oraz co chcieliby robić częściej albo z czym z jakiegoś powodu obecnie mają problem.

Zastanów się, jak internet może w tym pomóc. Porozmawiaj o tym, jak te problemy i sprawy mogą być załatwione dzięki internetowi.

GRUPOWA BURZA MÓZGÓW

– przeprowadź krótką dyskusję i grupową burzę mózgow. Zapytaj, do czego służyć może internet – zapisz wszystkie odpowiedzi. Nie oceniaj ani nie wyjaśniaj propozycji na tym etapie. Gdy już zapiszesz kilkanaście różnych możliwości, omów kolejno każdą z nich. Zapytaj przy każdym z punktów, jakie problemy rozwiązać może internet, w jakich sytuacjach surfowanie po sieci może przydać się danej osobie, grupie, a może nawet całej społeczności. Podsumujcie razem dyskusję i ustalcie, czy któreś z wymienionych obszarów są dla uczestników szczególnie ciekawe czy istotne; którymi w pierwszej kolejności chcieliby się zająć. Ustalcie, jakie są priorytety i potrzeby, a potem na tej podstawie spróbujcie zaplanować kolejne spotkania.

Zabawa w celne pytania





Najczęstsze potrzeby osób niekorzystających z internetu wynikają z ich trybu życia. Ludzie dojrzały w rozmowach nawiązują zazwyczaj do hobby, kuchni, kontaktów z bliskimi, robienia zakupów czy potrzeb informacyjnych. Możesz uzupełnić tę listę o rozrywkę – czyli odwołać się do przyjemności.

PAMIĘTAJ!

- **Możesz rozmawiać z ludźmi o ich potrzebach w różny sposób i w rozmaitych okolicznościach – uciąć sobie luźną pogawędkę lub zadawać konkretne pytania i z nich wyciągać wnioski.**
- **Możesz pracować indywidualnie lub zorganizować zajęcia dla kilkuosobowej grupy. Każde z rozwiązań ma zalety i słabe strony. Starsze osoby potrzebują kontaktu z drugim człowiekiem i przestrzeni na integrację poza domem. Z drugiej strony kilka chwil indywidualnej rozmowy może pomóc w przełamaniu barier i strachu.**
- **Spotkanie odbyć się może u kogoś w domu lub w wiejskiej świetlicy. Masz w tym obszarze dużą dowolność i możesz elastycznie dopasowywać sposób działania do sytuacji.**
- **Na początku zawsze istotne będzie zdobycie zaufania i wzbudzenie zaciekawienia. Ważne są także uważność we wsłuchiwanie się w to, co powiedzą ci twoi rozmówcy, oraz okazywanie im zrozumienia i zainteresowania.**
- **Pamiętaj, żeby porozmawiać także o barierach i obawach przyszłego internauty. Być może kilka słów i ćwiczenia na konkretnych przykładach szybko pozwolą je rozwiązać. To będzie ten pierwszy krok do oswojenia internetu.**

Żeby zrozumieć
i poznać czyjeś
potrzeby, niezbędny
jest czas i uwaga.
Nie zawsze to, co
istotne, pojawia
się na początku
rozmowy, warto
zatem poświęcić
kilka chwil, żeby
zgłębić temat.

PAMIĘTAJ



JAK PRZEKONYWAĆ, BY PRZEKONAĆ

- Jak zacząć rozmowę
- Co to jest język korzyści
- Jak szukać korzyści
- Co daje internet

Wyobraź sobie siebie jako przewodnika w długiej podróży po nieznannej okolicy. Chcesz pokazać najciekawsze zakamarki i przekonać, by turysta odkrył w tej podróży coś dla siebie i sam chętnie wracał do tych miejsc. Dokładnie na tym polega praca latarnika. Jak to zrobić?

Jak zacząć rozmowę

Zacznij od luźnej rozmowy, najlepiej w atmosferze towarzyskiej pogawędki. Dowiedz się więcej – czym się twój rozmówca zajmuje, co lubi robić, jakie ma zainteresowania, z jakimi problemami się najczęściej spotyka. Ludzie łatwiej się uczą, jeśli mogą odwołać się do swojego doświadczenia i widzą przydatność przyswajanego materiału.

Uważnie słuchaj i obserwuj, co mówi rozmówca, jakich słów czy sformułowań używa, do jakich skojarzeń się odwołuje. Spróbuj dostosować słownictwo do jego poziomu i upewnij się, że jesteś dobrze rozumiany. Potwierdzaj, że oboje macie na myśli to samo. Mów w sposób zrozumiały. Używaj prostego słownictwa, krótkich i konkretnych zdań, często odwołuj się do przykładów z życia danej osoby.

Nie oceniasz i nie komentujesz. Wsłuchaj się w potrzeby rozmówcy i pozwól mu się wygadać. Na podstawie tej rozmowy stworzysz później mapę potrzeb, na której będziesz bazował w trakcie swojej pracy z nim.

Unikaj specjalistycznego słownictwa i nie mów o zagadnieniach technicznych. Na tym etapie dużo istotniejsze niż przekazanie informacji o budowie komputera będzie przełamanie barier, pokonanie obaw i stereotypów.



Co to jest język korzyści

Odwoływanie się do języka korzyści to postawa w twojej pracy z ludźmi niekorzystającymi z internetu. Przyjmując ją, uczysz się patrzeć oczami rozmówcy i dzięki temu będziesz w stanie wyszukać argumenty, które przekonają go do przełamania jego niechęci do internetu. To duże wyzwanie, bo każdy użytkownik internetu może dostrzec korzyści gdzie indziej.

Rozmawiając z osobą wykluczoną cyfrowo, skup się na jej potrzebach i zainteresowaniach. Mówiąc o zaletach sieci, odwołuj się do korzyści, jakie daje – w czym pomoże użytkownikowi, jak ułatwi jego życie, jakie nowe możliwości stwarza. Nie myl korzyści z cechami – koncentruj się na tym, co twój rozmówca może osiągnąć, korzystając z internetu.



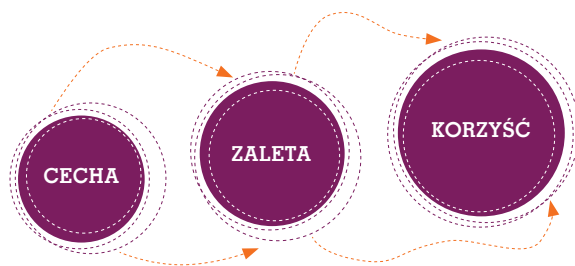
Czym się różni cecha od korzyści

Mówienie o korzyściach to sposób na skuteczną prezentację produktu, tej metody używają eksperci z dziedziny sprzedaży.

Twoim produktem jest internet. Chodzi o to, że najpierw przedstawiasz jego cechy, te, które mogą być interesujące z perspektywy człowieka niekorzystającego z internetu. Potem zaś przedstawiasz ogólnie opisane zalety.

Na końcu część najważniejsza – korzyści, jakie internet może przynieść bezpośrednio osobie, z którą rozmawiasz. Tu odwołujesz się do jej życia i informacji, które uzyskałaś wcześniej.

Odwołaj się do jej wyobraźni i marzeń, postaraj się wzbudzić emocje.



PRZYKŁAD 1. Mówiąc o możliwościach wyszukiwania informacji przez internet chętnie gotującej osobie, możesz powiedzieć, że w sieci znajdzie wiele przepisów kulinarnych wypróbowanych przez inne osoby [cecha]. To skarbnica nowych pomysłów i inspiracji. W jednym miejscu jest ich bardzo wiele [zaleta]. Dzięki temu można zaskoczyć bliskich i znanych nowymi wypiekami i potrawami. Można też pochwalić się i pozwolić innym wypróbować swoje przepisy [korzyść].

PRZYKŁAD 2. *Rozmawiając z osobą, której pasją są podróże, możesz zapytać, czy wie, że w internecie są oferty kilkunastu biur podróży i porównywarka ich cen [cecha]. Dzięki temu można znaleźć tańszą ofertę i ciekawsze miejsce. Można też zawczasu zobaczyć, jak wygląda hotel i okolica, jakie wycieczki są w ofercie [zaleta]. Nie dość, że można oszczędzić pieniądze, to jeszcze nie trzeba się obawiać nieprzyjemnych niespodzianek na miejscu, bo w internecie przed wyjazdem można sprawdzić ofertę [korzyść].*

Jak szukać korzyści

Mówienie o konkretnych sytuacjach i sposobach zastosowania internetu, które mają związek z codziennym życiem rozmówcy, ma sens, ale pod warunkiem, że zachęcisz grupę do praktycznych ćwiczeń. Niech uczestnicy zajęć sami zmierzają się z obsługą witryn, wyszukiwarek, map czy poczty elektronicznej.

Namacalne korzyści łatwiej dostrzec w praktyce. Odwołuj się do konkretnych wypowiedzi i przykładów podanych przez rozmówcę i pokazuj możliwości internetu, pozwól przećwiczyć nowe umiejętności. Pokaż konkretne strony albo programy, jak Mapy Google czy Skype. Pozwól oswoić się z nowym i zadać pytania. Nie śpiesz się – ten proces wymaga czasu.

Nie podawaj szczegółów technicznych i nie zasypuj człowieka niekorzystającego z internetu dużą liczbą danych – chyba że wyraźnie o to poprosi. Gdybyś namawiał kogoś do wizyty w dobrej restauracji, czy mówiłbyś o liczbie stolików dla gości albo wzroście pracujących tam kelnerów?

Możesz do tego wykorzystać technikę myślowych kapeluszy Edwarda de Bono. Bazuje ona na założeniu, że każdy człowiek patrzy na otaczającą go rzeczywistość na podstawie pewnych schematów myślowych symbolizowanych przez sześć kolorowych kapeluszy. Każdy z nich oznacza inny sposób myślenia:



Kapelusz biały to spojrzenie poprzez pryzmat obiektywnych danych, faktów, statystyk, informacji. Pomyśl, co osoba może zyskać z perspektywy faktów – odwołaj się do badań, powiedz o obiektywnych możliwościach sieci.

Kapelusz czerwony oznacza myślenie z perspektywy emocji, zarówno tych pozytywnych, jak i negatywnych, wiąże się z intuicją i przecuciem. Z punktu widzenia osoby niekorzystającej z internetu zaletą może być kontakt z młodymi, obecność w prestiżowym gronie, bycie bardziej na czasie itp.

Kapelusz żółty odwołuje się do racjonalnie uzasadnionych zalet, silnych stron i korzyści. Pokaż, co dzięki internetowi można zrobić szybciej, taniej, łatwiej i przyjemniej.

Kapelusz czarny oznacza myślenie w kategoriach racjonalnie uzasadnionych wad, słabych stron, zagrożeń. Twojego rozmówcę może przekonać czas stracony na stanie w kolejkach, rzadki kontakt z bliskimi etc.

Kapelusz zielony to kapelusz kreatywny, pole dla marzeń, szukania zmiany i alternatywy dla obecnej sytuacji. Porozmawiaj z osobą wykluczoną cyfrowo o jej pragnieniach. Co chciałaby zmienić? Może jest samotna i marzy o poznaniu partnera? A może chce rozwijać pasje albo nauczyć się czegoś nowego?

Kapelusz niebieski to domena organizatora, który lubi dokonywać podsumowań, planuje i kontroluje efekty. Pokaż możliwości, jakie oferuje internet – kalendarz w sieci, przypominać, mapę dojazdu etc.



Co daje internet

Jeśli nie wiesz, od czego zacząć, możesz posłkować się rozpisaną poniżej listą najważniejszych korzyści. Niech posłuży jako inspiracja dla Ciebie w roli przewodnika po wirtualnym świecie. Pamiętaj, że o poszczególnych korzyściach warto mówić w kontekście konkretnych potrzeb i życia twojego rozmówcy.

OSZCZĘDNOŚĆ PIENIĘDZY:

■ w portalach aukcyjnych można kupić wiele rzeczy taniej – np. Ebay.com, Allegro.pl



■ porównywarki pomogą szybko porównać ceny w wielu sklepach – np. Ceneo.pl, Nokaut.pl, Skapiec.pl



■ dzięki programom i komunikatorom można kontaktować się z rodziną i znajomymi bez ponoszenia opłat – np. Skype.com, Gadu-gadu.pl



■ w internecie można wyszukiwać tańszych specjalistów, majstrów, wykonawców – np. Poproblemie.pl, Oferia.pl

■ można rezerwować wczasy i noclegi w okazyjnych cenach – np. Lastminute.pl, Booking.com, Taniocowanie.pl

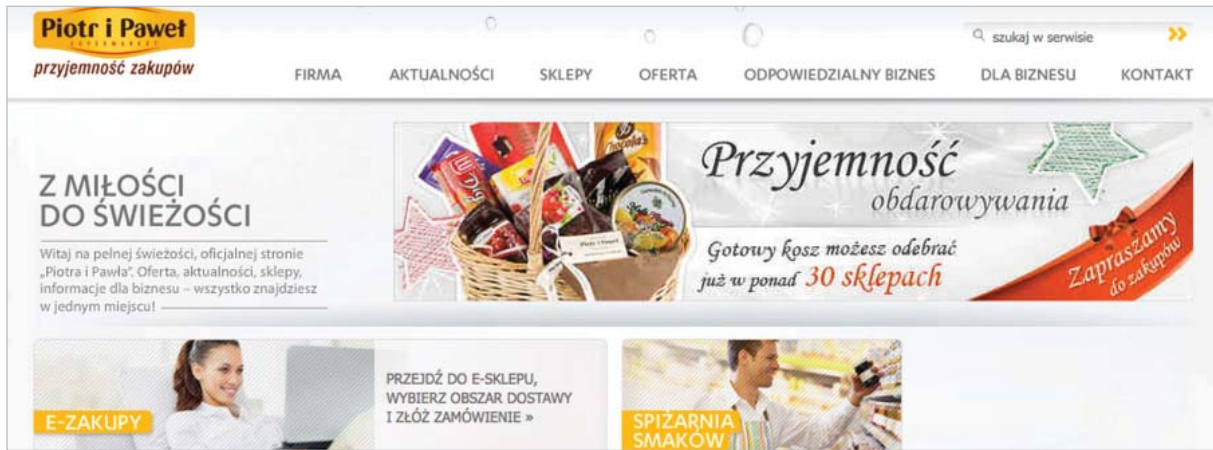
■ internet umożliwia przeglądanie ogłoszeń – np. Tablica.pl, Odsprzedamwczasy.pl

Aktywne ogłoszenia: 1 139 423 Moja Tablica

tablica.pl Tutaj sprzedam

Lubisz to? 66 tys. + Dodaj ogłoszenie

| | | |
|--------------------|---------------------|----------|
| Katowice | Lublin | Gdańsk |
| Kraków | Poznań | Warszawa |
| Łódź | Seczeń | Wrocław |
| Dołnyśląskie | Podkarpackie | |
| Kujawsko-pomorskie | Podlaskie | |
| Lubelskie | Pomorskie | |
| Lubuskie | Śląskie | |
| Łódzkie | Świętokrzyskie | |
| Mazowieckie | Warmińsko-mazurskie | |
| Mazowieckie | Wielkopolskie | |
| Opolskie | Zachodniopomorskie | |



UŁATWIENIE CODZIENNYCH ZADAŃ:

- łatwość dotarcia do informacji – wyszukiwarka Google, portale tematyczne, np. Zdrowie.gazeta.pl, E-turysta.pl
- zakupy przez internet – np. Sklepywinternecie.pl, E-piotripawel.pl, Dodomku.pl
- możliwość planowania podróży – np. Maps.google.pl, Jakdojade.pl, E-podroznik.pl
- dostęp do oferty różnorodnych specjalistów, majstrów, wykonawców – np. Remontuj.pl, Poproblemie.pl
- szybkie przekazywanie informacji – np. Poczta.onet.pl, Poczta.interia.pl, Poczta.gazeta.pl, Mail.google.com
- możliwość zarządzania finansami i kontaktu z bankiem – np. Inteligo.pl, mBank.pl
- rejestracja online u lekarza – np. iMed24.pl
- nowe przepisy kulinarne – np. Przepisy.net, Przepisy.pl, Ugotujto.pl
- nowe wzory robótek ręcznych – np. Makatka.pl, Robotkownia.blox.net



DOSTĘP DO NOWYCH MOŻLIWOŚCI:

- oferty wczasów – np. Lastminute.pl, Wakacje.pl
- oferty pracy – np. Pracuj.pl, Infopraca.pl, Gazetapraca.pl
- kontakt ze specjalistami – np. Zdrowie.gazeta.pl, Uroda.pl, Prawnicy.pl
- możliwość dzielenia pasji – np. Grono.net, Fotopolis.pl, Wedkuje.pl, Deon.pl
- możliwość nawiązywania nowych znajomości – np. Sympatia.pl, E-darling.pl, Katolik.pl





UDZIAŁ W ŻYCIU SPOŁECZNOŚCI:



- tworzenie sieci znajomych i udział w grupach tematycznych – np. Facebook.com, Goledenline.pl
- odszukanie starych znajomych i pozostawanie z nimi w kontakcie – np. Nk.pl, Grono.net
- szybki kontakt z dużą liczbą osób – np. Twitter, Blip.pl
- udział w dyskusjach na forach internetowych – np. Forum.gazeta.pl, Forum.onet.pl

CZĘSTSZY KONTAKT Z BLISKIMI I ZNAJOMYMI:



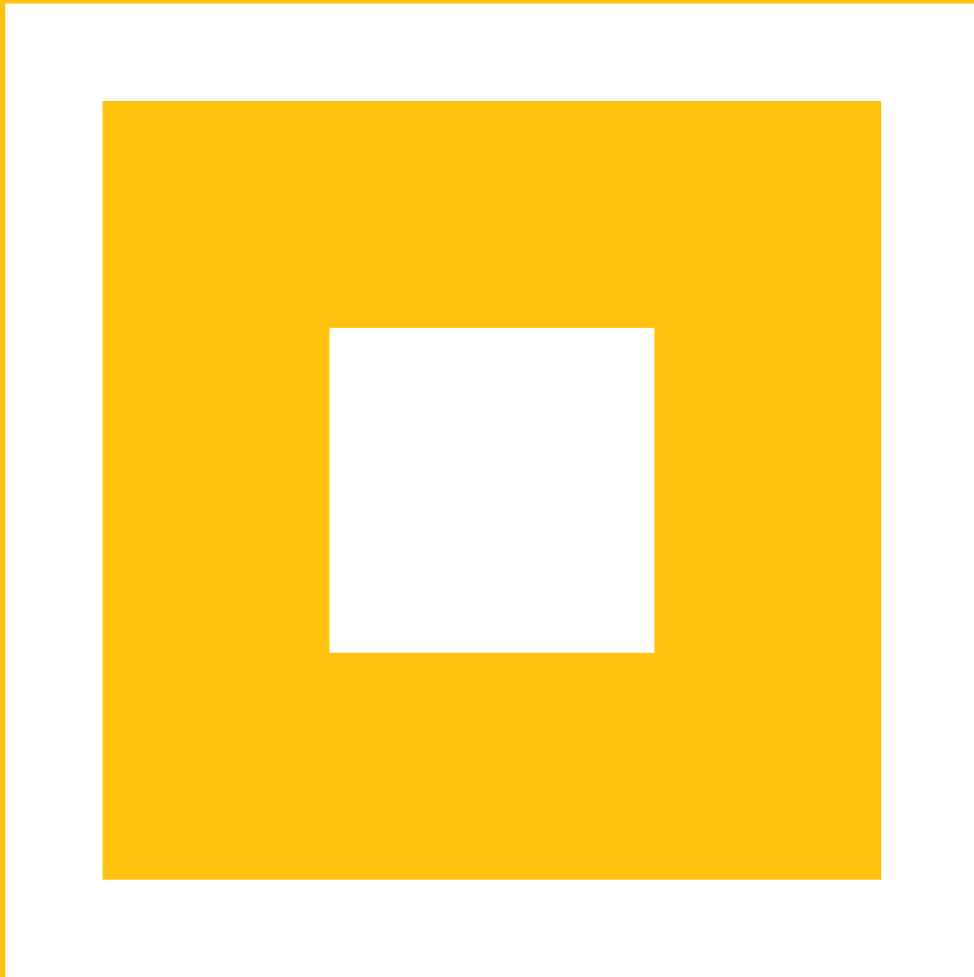
- przekazywanie listów, dokumentów, zdjęć za pośrednictwem poczty internetowej – np. Poczta.onet.pl, Mail.google.com, Poczta.gazeta.pl
- bezpłatne rozmowy telefoniczne, możliwość wideorozmowy – np. Skype.pl, Tlenofon, Tlen.pl, GG10
- chaty i komunikatory – np. Gadu-gadu.pl, Spark.pl

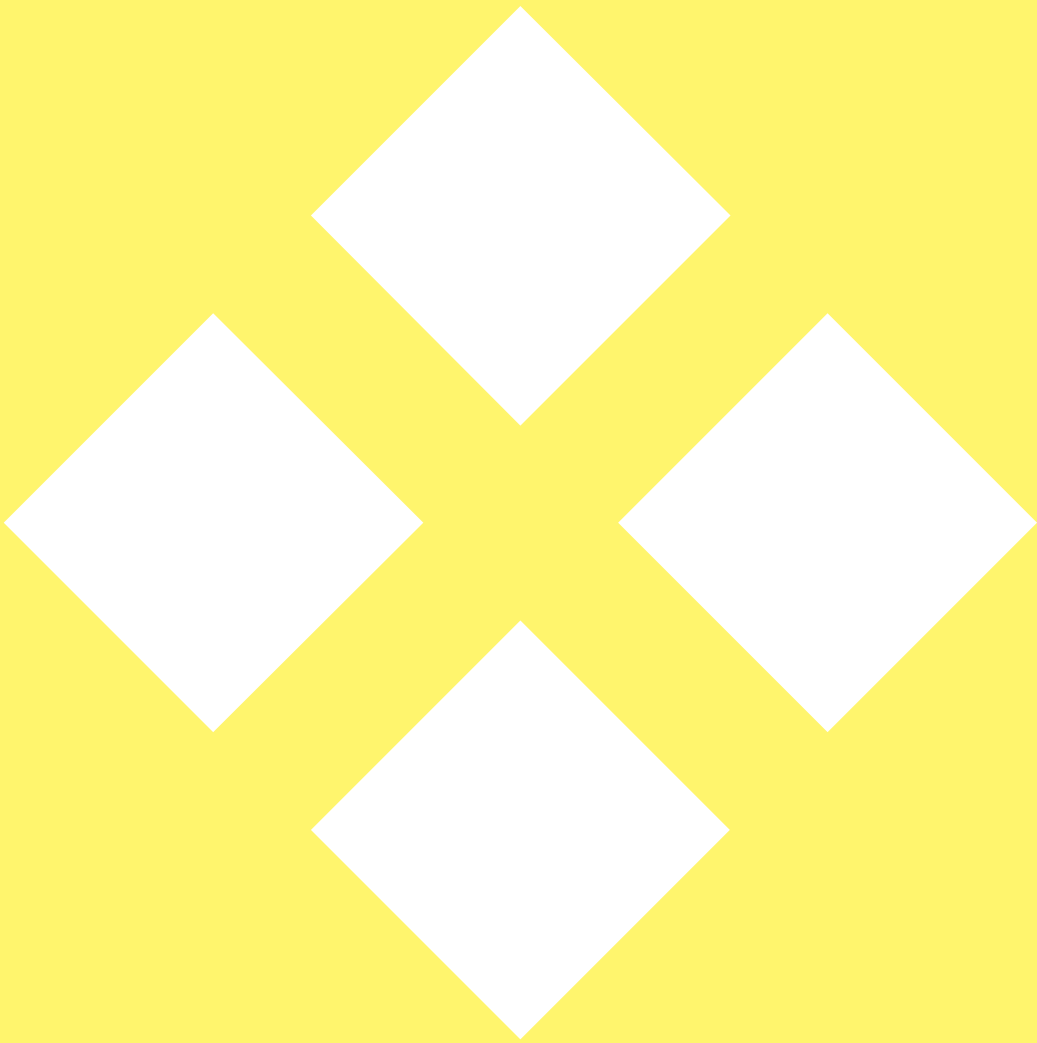
MOŻLIWOŚĆ ROZWOJU I DOSTĘP DO ROZRYWEK:

- gry: brydż, tysiąc, scrabble itp. – np. Kurnik.pl
- ulubione seriale i filmy – np. Vod.onet.pl, Ipla.tv
- słuchanie ulubionego radia lub wybranych utworów muzycznych – np. Miastomuzyki.pl, Youtube.pl
- dostęp do wielu pozycji książkowych – możliwość bezpłatnego (zazwyczaj) pobrania i czytania w komputerze – np. Ebook.pl, Ebooki24.org
- wirtualne muzea – np. 1944.wp.pl, Imnk.pl
- dostęp do wiedzy encyklopedycznej, specjalistycznej, słowników – np. Wikipedia.pl, Edukacja.gazeta.pl, Dict.pl, Translate.pl, Sjp.pwn.pl
- możliwość uczenia się przez internet – dostęp do materiałów edukacyjnych, np. Eangielski.com



- Nie mów o wszystkich zastosowaniach internetu naraz – pokaż te, którymi jest zainteresowany rozmówca.
- Nie używaj trudnych i specjalistycznych słów – jeśli nie masz pomysłu, jak zamienić słowo na inne, użyj metafory czy porównania.
- Dokładnie wytłumacz, co masz na myśli – potwierdź, że ty i rozmówca myślicie o tym samym.
- Obserwuj uważnie, co wywołuje zaciekawienie osoby – sprawdź, co koncentruje jego uwagę lub ekscytuje, i rozwiń temat, pokaż, co można zrobić więcej w tym obszarze.
- Pracuj na obrazach i pamiętaj o praktyce – pokaż, jak wygląda strona internetowa, wspólnie ją przeglądajcie, pozwól też rozmówcy poruszać się po niej samodzielnie.
- Daj poczucie bezpieczeństwa – nie narzucaj szybkiego tempa.
- Pamiętaj, że oprowadzasz po nieznanym terenie osobę, która może mieć wiele obaw i czuje się niepewnie.
- Poproś, by uczestnicy w parach porozmawiali o korzyściach – wymienili doświadczenia, zintegrowali się i nawzajem zachęcali do działania.





PRACA Z GRUPĄ

63

- **Jak zmienia się grupa w czasie**
- **Najważniejsze zasady pracy z grupą**

Jako latarnik będziesz często pracował z grupą. Uczenie jednej osoby, a uczenie grupy to kompletnie różne doświadczenia. Grupa reaguje w sposób, który może ci ułatwiać, ale też utrudniać pracę. Ważne więc, byś wiedział, czego spodziewać się po zderzeniu wielu różnych osobowości i temperamentów. Warto, abyś je poznał i potrafił rozpoznawać w trakcie pracy. Dla ludzi dorosłych, a szczególnie dla ludzi starszych, równie ważne jak uczenie się czegoś nowego jest spędzanie czasu z innymi. Dlatego też wielu spośród uczestników twoich zajęć przyjdzie nie tylko po to, by dowiedzieć się, jak korzystać z komputera, lecz także po to, by zobaczyć się z przyjaciółmi i w miłej atmosferze wypić herbatę albo poplotkować. Nie dziw się więc, gdy uwaga i koncentracja grupy będzie przesuwana w stronę luźnych rozmów, wymiany doświadczeń czy opowieści. Jeżeli pozwolisz na to, z tym większą chęcią uczestnicy będą się koncentrować na tym, co chcesz im pokazać.

Jak zmienia się grupa w czasie

Jeżeli zaczniesz organizować regularne spotkania z grupą tych samych osób, zaobserwujesz zapewne coś, co psychologowie i socjologowie nazywają procesem grupowym. Proces grupowy to zmiany, przez które przechodzi każda grupa spędzająca ze sobą dużo czasu. Na początku, zanim ludzie dobrze się poznają, relacje między nimi są zupełnie inne niż po jakimś czasie. Model Tuckmana wyróżnia cztery fazy, przez które przechodzi po kolei każda grupa:

TWORZENIE (z ang. forming)

– to pierwsza faza, trwa zwykle przez pierwsze kilka do kilkunastu godzin istnienia grupy. W jej trakcie wszyscy są dla

siebie mili i starają się nikogo nie urazić. Nikt się jeszcze nie odśladania, wszyscy zakładają jakieś maski i grają role. Rozmowy są dość powierzchowne, dotyczą konwencjonalnych tematów, takich jak pogoda, sprawy lokalne, samo spotkanie, ewentualnie niedrażliwe doświadczenia życiowe.

KONFLIKT (z ang. storming)

– to naturalne, bo gdy ludzie poznają się lepiej i zaczynają zrzuczać maski, okazuje się, że mają różne poglądy i różne systemy wartości. W efekcie wystarczy niewinna uwaga, aby rozpętała się kłótnia. Reguluje ona napięcie wynikające ze znalezienia się w nowym otoczeniu i potrzeby znalezienia w nim swojego miejsca. Konflikt ten jest nieunikniony i może wybuchnąć pomiędzy uczestnikami grupy, ale – uwaga! – grupa może także potraktować latarnika jako cel. Nie powinieneś się tym przejmować, to naturalne.

TWORZENIE REGUŁ (z ang. norming)

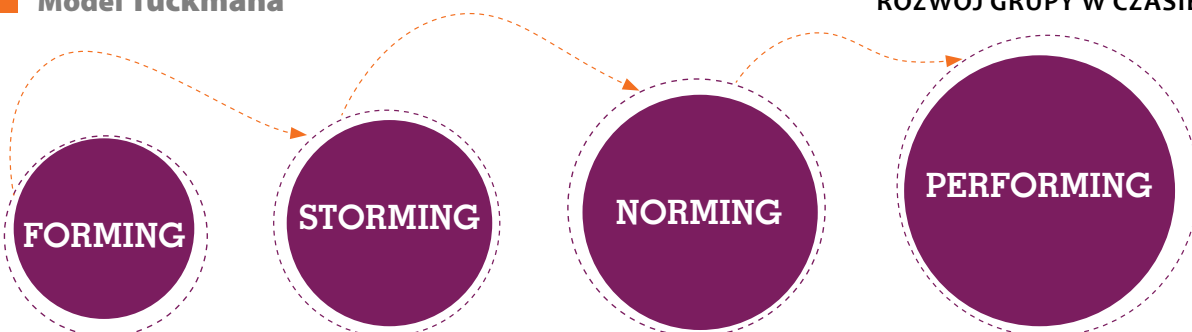
– konflikt kończy się, gdy grupa ustali wspólne zasady działania. Zwykle odnoszą się one do źródeł konfliktu. Np. jeżeli kłótnia wybuchnie z powodu czyjegospóźnienia, grupa może ustalić, że spotkania zaczynają się punktualnie, nawet jeżeli kogoś nie ma. Zasady w tej fazie najczęściej istnieją nieformalnie – jeżeli jednak zechcesz, możesz je spisać. To pomoże uporządkować twoją pracę z e-wykluczonymi.

DZIAŁANIE (z ang. performing)

– gdy grupa ustali już reguły, może zacząć działać. Oczywiście raz na jakiś czas będą pojawiać się nowe konflikty, trzeba będzie je przepracowywać i poszerzać będzie się lista norm w grupie. W czasie pracy grupa jeszcze wielokrotnie będzie przechodzić przez drugą i trzecią fazę.

Model Tuckmana

ROZWÓJ GRUPY W CZASIE





Najważniejsze zasady pracy z grupą

DAJ GRUPIE CZAS NA POZNANIE SIĘ

– zajmij trochę czasu, zanim ludzie zaczną się lubić i sobie ufać na tyle, aby rozmawiać ze sobą szczerze. Dlatego na początku inicjuj tematy do rozmowy, które nie będą budziły kontrowersji.

KONFLIKTY SĄ NATURALNE I NIE NALEŻY SIĘ ICH OBAWIAĆ

– nie znaczy to jednak, że należy je tolerować. Jeżeli dostrzeżesz, że w grupie pojawia się konflikt, spróbuj dotrzeć

Spróbuj dotrzeć do genezy konfliktów i pokazać członkom grupy, z czego wynikły. Dzięki temu będzie można uniknąć ich w przyszłości



do jego genezy i pokazać członkom grupy, z czego wynika. Gdyby okazało się to niemożliwe, spróbuj zaproponować regułę, która pozwoli uniknąć podobnych nieporozumień w przyszłości (np. „Ustalmy sobie, że w tej grupie nie krytykujemy się nawzajem”). Nie musisz się skupiać za bardzo na uczeniu ludzi, jak rozwiązywać konflikty – praca latarnika nie jest pracą terapeuty – wystarczy, że pomożesz swoim podopiecznym stworzyć takie zasady, które pozwolą uniknąć niepotrzebnych starć.

KAŻDA NOWA OSOBA, KTÓRA DOŁĄCZY DO ISTNIEJĄCEJ JUŻ GRUPY, BĘDZIE POTRZEBOWAŁA CZASU NA POZNANIE ZASAD W NIEJ OBOWIĄZUJĄCYCH

– twoim zadaniem jako latarnika będzie jej to ułatwić. Możesz np. wkrótce po powitaniu powiedzieć: „W tej grupie przyjęto się, że...”, i wymienić najważniejsze zasady. Mogą odnosić się do sposobu pracy (np. „Każdy może zadać pytanie w dowolnej chwili”) albo do relacji między ludźmi (np. „Mówimy sobie po imieniu”), a nawet do drobnych spraw organizacyjnych (np. „Jeżeli ktoś ma ochotę na kawę, po prostu ją sobie robi albo prosi o pomoc osobę siedzącą najbliżej czajnika”).

ZAŁÓŻ, ŻE NA KAŻDĄ GODZINĘ W NAJLEPSZYM WYPADKU 40 MINUT BĘDZIE MERYTORYCZNĄ PRACĄ

– pozostały czas będzie poświęcony na luźne rozmowy, robienie herbaty i częstowanie się ciasteczkami, a nawet zwykłe witanie się i żegnanie. Nie stanie się nic złego, jeżeli zajmie to nawet połowę czasu. Nie planuj więc spotkań co do minuty i nie bądź rozczarowany, jeżeli się okaże, że udało się zrobić mniej, niż planowałeś.

RÓB PRZERWY

– nie zawsze musi być to przerwa oficjalna. Jeżeli ktoś robi jakąś dygresję, która zainteresuje innych, możesz pozwolić grupie porozmawiać o tym przez moment. Pamiętaj, że nawet dorosłym z wycwiczoną koncentracją trudno jest się skupić na jednej czynności dłużej niż kilkanaście minut.

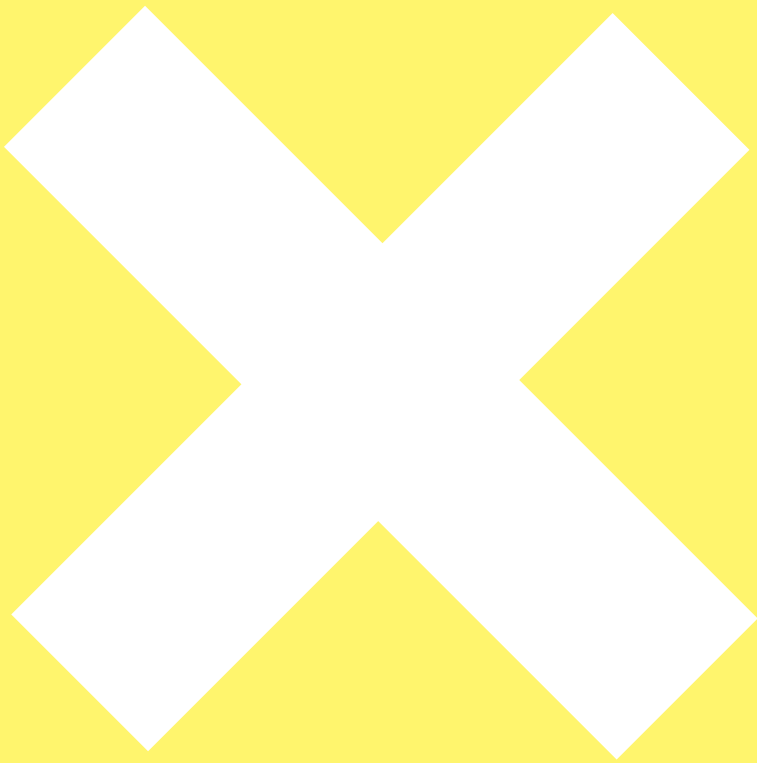
POZWALAJ NA ROZMOWY MIĘDZY UCZESTNIKAMI

– nie uciszaj ich, chyba że akurat masz coś ważnego do przekazania. Pamiętaj, że to nie są dzieci w szkolnych ławkach. Pozwalając na miłą atmosferę, sprawisz, że uczestnicy będą lubić takie spotkania i chętniej będą przychodzić. Przyjemność będzie w równym stopniu wynikała z nauki, jak i ze spędzania czasu z innymi osobami w podobnym wieku.



Konflikty
są naturalne
i nie należy
się ich obawiać





KONFLIKT NA ZAJĘCIACH

69

- **Przyczyny konfliktów**
- **Najczęstsze błędy w komunikacji**
- **Jak radzić sobie z trudną osobą**
- **Jak rozwiązać konflikt**

Przekonania, jakie osoba niekorzystająca z internetu zbudowała o świecie nowych technologii, często sprawiają, że z internetem nie chce mieć nic do czynienia. Trafia jednak czasem na zajęcia z komputerem i internetem. Może właśnie do ciebie. Przed wejściem w kontakt warto zastanowić się nad funkcją, jaką będziesz pełnił w tej relacji. Twoi podopieczni będą oczekiwali, że będziesz traktował ich z szacunkiem, cierpliwością i wyrozumiałością, ale bez protekcji. Nie masz być ich nauczycielem w klasycznym rozumieniu tego pojęcia. Lepszym określeniem dla twojej roli będzie „przewodnik” czy „mentor”. Wskazujesz drogę, podążasz nią ze swoim podopiecznym, nie rozkazując, lecz podpowiadając. Przewodnik pokazuje możliwości, ale nie narzuca rozwiązań. Wskazuje możliwe rozwiązania, ale nie wyłącza. Jeśli będziesz trzymał się tych zasad, zmniejszysz ryzyko wystąpienia trudnych sytuacji.

Przyczyny konfliktów

Niezrozumienie, opór, złość mogą mieć wielorakie przyczyny. Warto wiedzieć, że przyczynami konfliktów i trudnych sytuacji pomiędzy ludźmi są:

RÓŻNICE W POSTRZEGANIU

Ludzie często patrzą na tę samą rzecz czy zjawisko inaczej. Co innego zauważają, co innego uznają za najbardziej istotne. Dlatego w tym, co słyszą od innych, wyłławiają, zapamiętują to, co dla nich najważniejsze, a nie to, co rzeczywiście chciał powiedzieć rozmówca.

RÓŻNICE JĘZYKOWE

Nawet jeżeli mówimy tym samym językiem, nasz zasób słów czy sposób wypowiadania się bardzo się różni. Na zajęciach problemy mogą wywoływać wyrażenia specjalistyczne, slangowe, techniczne. Zapominamy, że język przez nas używany (dla nas absolutnie oczywisty i prosty – ikona, plik, menu, Paint itd.) jest trudno zrozumiały lub wręcz całkiem niezrozumiały dla naszych rozmówców.

RÓŻNICE W NAWYKACH MYŚLENIA

Jedni analizują wszystko w najdrobniejszych szczegółach i potrzebują szczegółowych informacji, by zacząć działać,



inni odwrotnie. Są osoby, którym łatwiej myśleć w kategoriach abstrakcyjnych, są i takie, które zdecydowanie wolą bardzo konkretny poziom rozmowy.

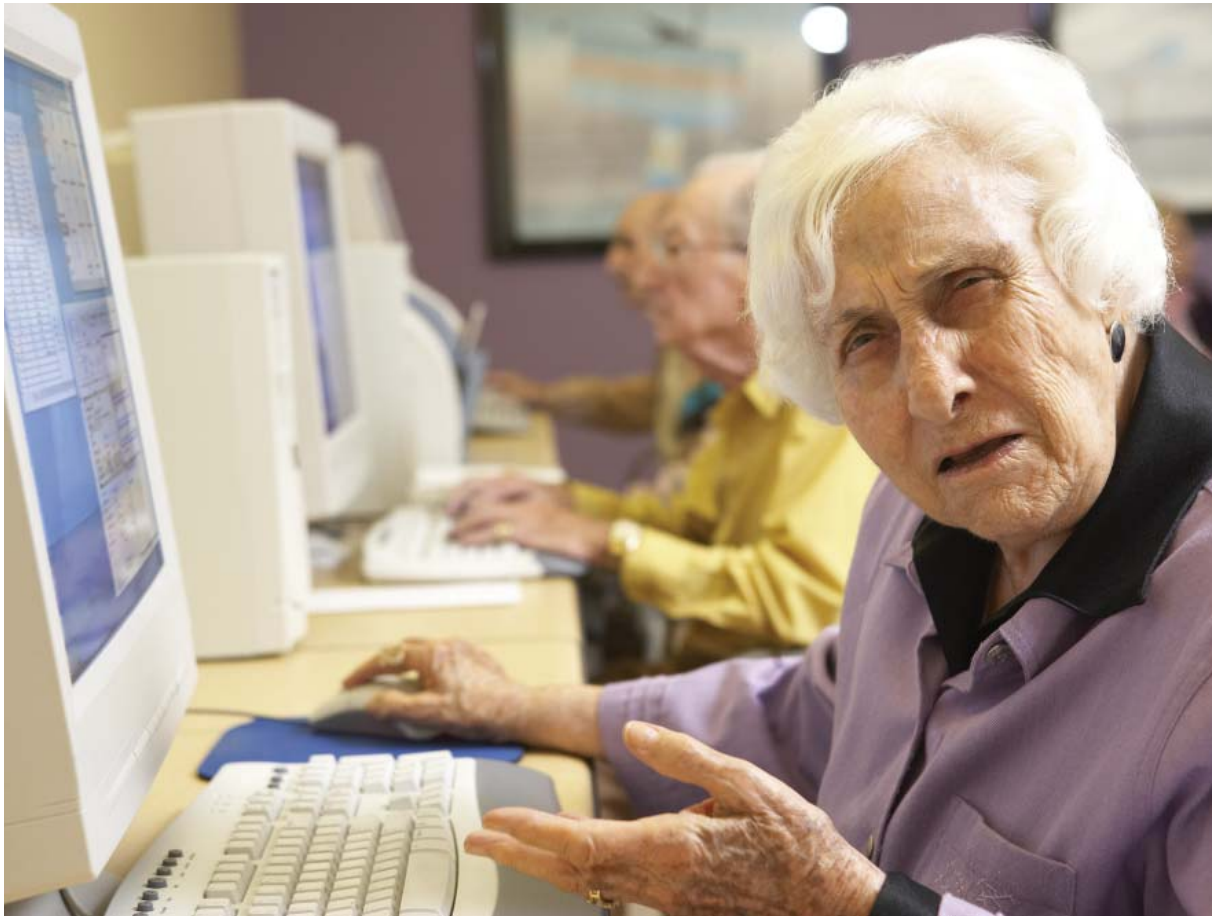
PRZYPISYWANIE INNYM WŁASNYCH INTENCJI, EMOCJI, PREFERENCJI ITD.

Trudno jest spojrzeć na siebie z dystansem, uznać, że nasz sposób myślenia nie jest jedyny. Często podświadomie zakładamy, że inni chcą realizować takie same cele jak my, myślą tak samo, czują to samo.

NIEZGODNOŚĆ KOMUNIKATÓW WERBALNYCH I NIEWERBALNYCH

Komunikaty werbalne to treści zawarte w słowach, komunikaty niewerbalne to sygnały, które przekazujemy naszym rozmówcom gestem, wyrazem twarzy czy tonem głosu. Z natury jesteśmy bardzo wyczuleni na niezgodność tych komunikatów.

Jeżeli wyczuwamy niezgodność między komunikacją werbalną a niewerbalną, gubimy się w ocenie tego, co naprawdę chciał przekazać rozmówca, stajemy się podejrzliwi albo w ogóle nie jesteśmy w stanie skoncentrować się na przekazie werbalnym.



EMOCJE

Na skutek emocji często dochodzi do nieporozumień czy konfliktów. Trudno jednocześnie panować nad „gorącym” sercem i „chłodnym” rozumem.

Najczęstsze błędy w komunikacji

Przyczyną występowania barier w komunikacji mogą być także twoje błędy, czasem zupełnie nieświadome. Co powoduje najczęstsze konflikty:

NAKAZYWANIE

Wydawanie poleceń i rozkazów. Nakazywanie innym zrobienie czegoś

- Powinieneś...
- Musisz...

GROŻENIE

Groźenie przykrymi konsekwencjami, dawanie ostrzeżeń

- Jeśli tego nie zrobisz, to...
- Uważaj, bo...

MORALIZOWANIE

Mówienie, jak ktoś powinien się zachować



72

- To twoje zadanie...
- Nikt tak nie robi...

OSĄDZANIE

Negatywne ocenianie lub obwinianie innych

- To, że nie działa, to twoja wina...
- Jeśli byś mnie posłuchał, to...

POCHLEBSTWA

Manipulowanie innymi za pomocą pochlebstw, obiecywanie nagrody

- Świetnie to zrobiłeś, czy mógłbyś jeszcze...
- Bardzo, ale to bardzo się napracowałeś...

UDZIELANIE RAD

Mówienie innym, jak mają rozwiązywać swoje problemy

- Najlepiej dla ciebie będzie...
- Wydaje mi się, że powinieneś...

UNIKANIE

Bagatelizowanie czyjegoś problemu, wycofywanie się

- Porozmawiamy o tym później...
- Zmieńmy temat...
- To nie jest problem...

OŚMIESZANIE

Sprawianie, aby ktoś poczuł się głupszy, gorszy, mniej wartościowy

- No wiesz, tylko ty mogłeś na to wpaść!

Jak radzić sobie z trudną osobą

Istnieją pewne uniwersalne zasady, z których możesz korzystać w obliczu nieprzewidzianych sytuacji. Każdemu trafiają się trudni rozmówcy, niektórzy jednak



potrafią tak rozmawiać, że trudni ludzie szybko przestają być trudni. Złota reguła postępowania, jeśli taka w ogóle istnieje w tak delikatnej materii, polega na dotarciu do sedna potrzeb, i to nie tylko tych, które osoba niekorzystająca z internetu zgłasza wprost, lecz także tych, które naprawdę kryją się pod jego żądaniem czy pretensjami.

■ SZEŚĆ KROKÓW W RADZENIU SOBIE Z TRUDNYMI OSOBAMI

■ KROK 1. | POZWÓL ROZMÓWCY WYRAZIĆ SWOJE UCZUCIA

Zdenerwowana osoba przede wszystkim chce wyrazić swoje niezadowolenie. Nie każ jej się uspokoić – pozwól wyrazić emocje. Utrzymuj kontakt wzrokowy, kiwaj głową, stosuj paralingwistyki (uhm, aha) i **nie bierz do siebie tego, co mówi**.

UNIKAJ ZWROTÓW:

- Proszę się nie denerwować
- Pan chyba nie rozumie, że...
- Nie zna się pan na internecie...
- Jest pani w błędzie...

■ KROK 2. | POWSTRZYMAJ SIĘ PRZED NEGATYWNĄ ETYKIETKĄ

Nie daj się złapać w pułapkę i nie przylepaj od razu rozmówcy etykiety głupiego, upierdliwego czy szukającego zwady. Jeśli tak go nazwiesz, to tak będziesz go potem

traktował i trudno będzie ci myśleć o tym, czego dana osoba potrzebuje i jak możesz jej w tym pomóc.

■ KROK 3. | OKAŻ ZROZUMIENIE

Zrozumienie, wyrażenie empatii to akceptacja cudzych uczuć bez konieczności zgadzania się z nimi. Powiedz podopiecznemu, że go rozumiesz, że wiesz, jak frustrująca może być jego sytuacja. **Pamiętaj o właściwym tonie głosu.** Zastosuj zwroty typu:

- Rozumiem pana zniecierpliwienie
- To musi pana niepokoić
- Przykro mi z tego powodu

■ KROK 4. | ROZPOZNAJ POTRZEBY

Pytaj i zbieraj informacje potrzebne do zrozumienia problemu osoby niekorzystającej z internetu i jej potrzeb. Sprawdź, czy dobrze rozumiałeś to, co powiedziała. **O ważne fakty pytaj dwa razy lub powtórz je głośno, dając jej szansę, by je skorygowała.**

■ KROK 5. | SZUKAJ ROZWIĄZAŃ

Poszukajcie wspólnie rozwiązania satysfakcjonującego obie strony. Wyjaśnij, jakie kroki warto podjąć, by je zrealizować. **Nie naciskaj na wybór swoich rozwiązań, pozwól decydować rozmówcy, razem podejmujcie decyzję o korektach.**

■ KROK 6. | PODEJMIJ DZIAŁANIA

Gdy coś sprawia uczestnikowi twoich zajęć kłopoty, powtórz to z nim kilka razy. **Dopytaj, czy wszystko zrozumiał i jest zadowolony.**



Jak rozwiązać konflikt

Czasem bez względu na twoje starania sytuacja się zaognia. Nie martw się, nie jesteś bezradny. W takich sytuacjach warto stosować kilka technik.

DOWARTOŚCIOWANIE

Wyrażanie akceptacji dla rozmówcy, docenianie wagi i znaczenia tego, co ma do przekazania. Wyrażenie szacunku dla jego zaangażowania. **Dowartościowanie nie oznacza zgody ani przyznania racji rozmówcy!**

Przykłady:

*Widzę, że to dla pana ważne
Poruszyła pani ważną sprawę
Dobrze, że zwrócił pan na to uwagę
Ważne, że mówi pan otwarcie o...*

ODZWIERCIEDLANIE EMOCJI

Polega na okazywaniu empatii i zrozumienia dla emocji rozmówcy. To „wejście na tę samą falę” – werbalnie przez wskazanie emocji lub przez dopasowanie komunikacji niewerbalnej.

Przykłady: *Widzę, że jest pan zdenerwowany
Rozumiem, jak można być wściekłym w tej sytuacji*

PRZEFORMUŁOWANIE EMOCJI

To zdejmowanie nadmiernych emocji z wypowiedzi rozmówcy przez nazwanie ich i wskazanie przyczyn ich powstania. Próba skoncentrowania partnera na obiektywnych elementach sytuacji.

Przykład: *Widzę, że zdenerwowała panią to, że kolejny raz plik zniknął z ekranu. Czy możemy jeszcze raz prześledzić wszystko krok po kroku, żeby nabyć wprawy w zapisywaniu dokumentów?*

KOMUNIKAT „JA” I KOMUNIKAT „TY”

■ **Komunikat „ja”** służy do przekazania niezadowolenia w sposób minimalizujący ryzyko konfliktu i bez atakowania drugiej strony. Stanowi dobry punkt wyjścia do rozwiązania problemu, gdyż rozmówca nie musi się bronić i wspólnie możecie szukać rozwiązania napiętej sytuacji.

■ **Komunikat „ja”** stanowi przeciwieństwo komunikatu „ty”, którego nawykowo używa większość z nas, a który polega na wyrażeniu złości, niezadowolenia czy pretensji przez atak na drugą osobę. W konsekwencji rozmówca nie myśli o tym, jak jego zachowanie wpływa na innych i jak może je zmienić, ale jedynie o tym, jak odeprzeć „atak”. Wzrasta wzajemna złość i najczęściej konflikt ulega nasileniu.

Przykład:

Komunikat „ty”: *Jest pan bardzo chaotyczny i niecierpliwy i znów nic nie daje pan sobie wytłumaczyć!*
Komunikat „ja”: *Irytuje mnie, gdy zaczyna pan stukać w klawiaturę, zanim skończę opisywać zadanie. Rozprasza mnie to i nie pozwala mi właściwie poprowadzić ćwiczeń. Proszę poczekać do końca polecenia i dopiero wtedy zaczynać pracę.*

Dziękuję firmie szkoleniowo-doradczej Yes-Consensus (www.yc.com.pl) za udostępnienie materiałów do opracowania niniejszego rozdziału.

**Opisane tu trudne
sytuacje mogą ci się
nigdy nie przydarzyć,
ale narzędzia
komunikacji rozwiązujące
konflikty mogą być
pomocne w każdej
sytuacji. Stosowanie
tych narzędzi pomaga
nam stać się uważnym,
empatycznym
rozmówcą
i kompanem.
Zdecydowanie
to wystarczy,
by poradzić sobie
z zadaniami latarnika.**



Copyright 2012 by Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”
Wszelkie prawa zastrzeżone

Redakcja: A&O
Projekt graficzny: GRAFITTO, Małgorzata Skuza
Fotografie: Shutterstock
Publikacja bezpłatna

