



Обучение на ментори

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

Съдържание:

- 1 Въведение в менторство
 - 1.1 Какво представлява проект ROUTES?
 - 1.2 Какво представлява ментора?
 - 1.3 Какво представлява групата за обучение?
 - 1.4 Гъвкава обучителна среда
 - 1.5 Обучението в групи
 - 1.6 Обучаемият
 - 1.7 Е- менторство
- 2 Комуникация
 - 2.1 Форми на комуникация
 - 2.2 Бариери пред комуникацията
 - 2.3 Смутители на ефективната комуникация
 - 2.4 Конфликт
 - 2.5 Комуникация в електронното пространство
 - 2.6 Задачи за проверка и въпроси
- 3 Активно слушане
 - 3.1 Комуникация във виртуалното пространство
 - 3.2 Техники за активно слушане при он-лайн комуникация
- 4 Учене през целия живот и индивидуални нужди от обучение
 - 4.1 Обучение в селска среда
 - 4.2 Обучение
 - 4.3 Развитие на нуждите на членовете на групата
- 5 Стиллове и стратегии на учене
 - 5.1 Различни личностни стиллове
 - 5.2 Стиллове на учене
 - 5.3 Подходи, ориентирани към обучаемия
 - 5.4 Нужди на обучаемите и интернет и компютърни инструменти за МСП
 - 5.5 Различни стиллове и стратегии на преподаване/учене
- 6 Мотивация
 - 6.1 Какво представлява мотивацията?
 - 6.2 Мотивационни теории
 - 6.3 Мотивационен процес
 - 6.4 Мотивация за учене
 - 6.5 Мотивационни фактори и стратегии според времеви период
 - 6.6 Повишаване на мотивацията за учене
 - 6.7 Съвети и техники за мотивиране на обучаемите при е-обучение
- 7 Подаване на обратна връзка
 - 7.1 Какво представлява обратната връзка?
 - 7.2 Принципи на предоставяне на ефективна обратна връзка
 - 7.3 Модели на предоставяне на обратна връзка
 - 7.4 Инструменти на учителя: Насоки за даване и получаване на обратна връзка
 - 7.5 Бариери при предоставяне на ефективна обратна връзка
 - 7.6 Подаване на официална обратна връзка
 - 7.7 Обратна връзка във виртуалното пространство
 - 7.8 Задачи за проверка и въпроси
- 8 Е-обучение: инструменти и техники
 - 8.1 Контекст
 - 8.2 Основни концепции
 - 8.3 Корени и еволюция
 - 8.4 Цели на е-обучителната система
 - 8.5 Предимства и недостатъци на е-обучението
 - 8.6 Променливи за обосноваване използването на е-обучение
- 8(B) Елементи, които допълват системата за е-обучение. (Ниво за напреднали B)
 - 8(B).1. Въведение
 - 8(B).2. Технологична платформа
 - 8(B).3. Мултимедийно съдържание

8(B).4. Услуги

Среда за е-обучение: Moodle

Въведение

- 9.1.1. Какво представлява Moodle?
- 9.1.2. Начало
- 9.2 Логване в системата
- 9.3 Промяна на вашия профил
- 9.4 Разположение на страниците и блокове
- 9.5 Навигация
- 9.6 Moodle дейности
- 9.7. Участие в дискуссионни форуми
- 9.8. Изпращане на задания
- 9.9. Преминаване на он-лайн тестове

10 Менторство и е-обучение

10.1 Психологически и педагогически аспекти във виртуалната среда за обучение.

Въведение

- 10.2 Фактори на обучението
- 10.3 Теории за обучението
- 10.4 Мотивацията на възрастните в обучителните процеси
- 10.5 Помещения за е-обучение
- 10.6 Изисквания към преподаването при е-обучение

10 (B) Планиране на обучението. (Ниво за напреднали B)

- 10(B).1. Въведение
- 10(B).2. Цели на обучението
- 10(B).3. Избор на съдържание
- 10(B).4. Организиация на съдържанието
- 10(B).5. Въвеждане на е-обучение
- 10(B).6. Бариери пред въвеждането на е-обучението
- 10(B).7. Дистанционно преподаване. Цели на преподавателя
- 10(B).8. Професионален профил на преподавателя
- 10(B).9. Роли на преподавателя
- 10(B).10. Видове дейности
- 10(B).11. Техники за мотивация във виртуалното обучение

1 Въведение в менторството

Ниво А – 3 учени часа	Ниво В – 1 учебен час
<ul style="list-style-type: none">• Проект ROUTES• Обучаеми и ментори• Роли на ментора в процеса на обучение• Необходими умения за ролята на ментор• Учене в групи• Менторство и е-обучение	

1.1 Какво представлява проект ROUTES?

Проект ROUTES (Достъп до обучение чрез подкрепяни от ментори учебни групи в селски райони/ЕЕ/2000/В/Ф/РР-135007) беше финансиран от програма Леонардо да Винчи и изпълнен от 01.12.2000 г. до 30.11.2003 г. в селските райони на Естония, Шотландия, Исландия и Ирландия.

Проектът беше насочен към нуждата от подобряване на достъпа до обучение и учебни материали в селските общности и разработи иновативни методологии за осигуряване на помощни учебни системи. Бяха разработени конкретни и целенасочени учебни материали за подкрепа и подобряване на тези нови подходи на обучение.

Проектът също така разглежда въпроса за заетостта и особено тази, свързана с равните възможности за мъжете и жените. Беше осигурен достъп до обучение на всички сектори на селските общности и бяха включени обучителни модули за развитието на самочувствие, така че да се насърчат и да се ангажират тези лица, които обичайно не участват в процеса на обучение.

- Участието в ROUTES е стъпка в процеса на учене през целия живот. Проектът е насочен към повишаване на пригодността за работа и социално включване на участниците.
- ROUTES е мрежа и подход към обучението, който се основава на работата на учебни групи и ментори.
- ROUTES работи чрез наличните учебни материали и чрез мрежата от участници на местно ниво и в европейския контекст на проекта.
- ROUTES е обучителна общност, където участници и ментори се насърчават и предоставят възможности един на друг.

- ROUTES е отворена за всеки, който се интересува от обучение и желае да сподели и да принадлежи към учебна общност.

Обучителната група

Учащите от селските райони може да се обединят в учебни групи или да учат индивидуално.

Участието в учебните групи е доброволно и без други задължения от освен общия интерес, мотивация за положителна промяна и желание за подобряване и надграждане на уменията.

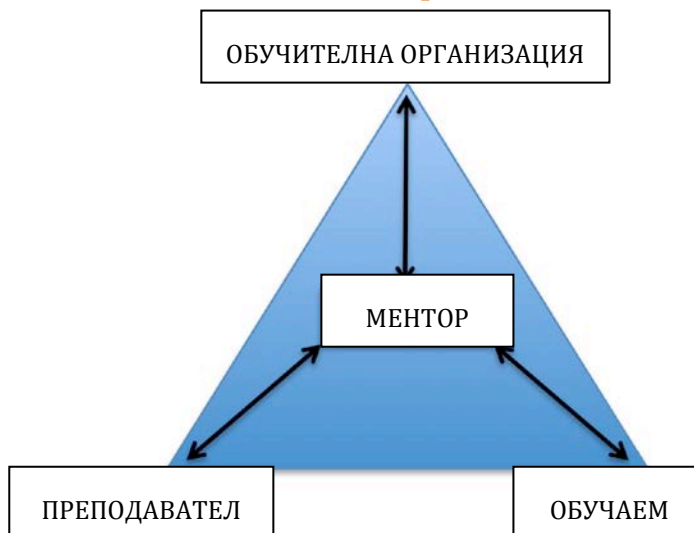
Учебните групи помагат на участниците да се движат напред в своето обучение, да нараства осведомеността им, доверието им и самоуважението им.

Менторът

Менторът (наставникът) е професионалист, който работи в селски район и е заинтересован да подкрепя учебни групи или учащи. Менторът има връзки с преподавателите в обучителни организации или фирми.

Във всяка група някой поема отговорността да ръководи и да запази групата единна. Менторът има ролята на домакин и насрочва срещите и въвлича всички учащи в проекта.

Фиг 1-1. Позицията на ментора



Мрежата

Мрежата от учащи, ментори и обучители е важен инструмент за развитието на нови идеи и методи на обучение в селските райони.

ROUTES е европейски проект, финансиран от програма Леонардо да Винчи на Европейския съюз. Той включваше участници от Естония, Исландия, Ирландия и Шотландия. Мрежата ROUTES беше разширена в много европейски страни по време на финансирани от програма Леонардо да Винчи трансфер на иноваци проекти Routes2 - Словакия, EQUIJOBS -

Испания, Италия, Гърция, Португалия, Германия, Швеция и Routes4 - Андалусия (Испания), Латвия, България.

Учебните групи и наставниците оформят местни мрежи, които също са част от европейската мрежа.

1.2 Какво представлява ментора?

Определението в речника за ментор е доверен съветник или водач. Концепцията взема името си от човека, на когото Одисей възлага образованието на сина си Телемах.

1.2.1 За да разберем менторството

Менторството е свързано с обучението и преподаването, като менторите предават знания и подкрепят учащите в учебния процес. Има важни разлики между ментора и преподавателя - ментора не е наложен на учащия, това не е позиция, за която някой може да кандидатства, хората стават ментори на тези, които се доверяват на тяхното ръководство и мъдрост. Менторът е на разположение да сподели знанията си и да помогне на учащите да намерят пътя към обучението. Менторът може или не да преподава конкретни неща, но най-важната му роля е преглед на целия учебен процес.

1.2.2 Кой може да бъде ментор и защо?

Хората стават наставници заради отношенията си с учащите и най-важният елемент в тази връзка е доверието. Менторът трябва да има лидерски качества, да може да види различни алтернативи в дадена ситуация, да бъде изобретателен, както по отношение на осигуряване на достъпа до знания, така и при осигуряване на добри мрежи от контакти. Менторът подкрепя, но е и възискателен към учащия - ученето е личен процес, за който в крайна сметка е отговорен учащия.

1.2.3 Какво може да се очаква от ментора?

Менторът е човека, който удържа единността на мрежата, човека, който поддържа контактите и поема инициативата в търсенето на обучението, от което групата има нужда. Менторът има ролята на домакин на срещите, насрочва срещите и ги провежда по такъв начин, че въвлича всички учащи в проекта. Менторът също приема ролята на доверен съветник на тези обучаеми, които търсят насоки от него или нея. Възможно е в обучителната група повече от един да се развие като ментор и тогава е важно това да се разглежда като естествен процес в живота на групата, а не като състезание на влияние, а като знак за разнообразието на уменията и интересите на групата.

1.3 Какво представлява обучителната група?

Този раздел е за основните ценности и умения, които са необходими за успеха на обучителната група. Чрез разбиране на ценностите и поведението, които допринасят за развитието на групата, членовете на

групата гарантират, че те са способни да работят по-добре заедно. Чрез развиване на определени групови умения членовете могат да гарантират, че всички се възползват от работа в група и, че ученето е по-ефективно.

При опита да се разбере обучителната група е полезно да се изследва как обучението се осъществява и как се формират групите.

Преди да изследваме как групите работят най-добре, е важно да се разгледа какво представлява една група. Как ще дефинираме определението група? Например, В.Р. Бийн, ключов мислител върху групите, отдава специално внимание на това, което той определя като „добър дух“. Той също така придава особено значение на способността на групата да следва обща цел.

За учащия, например, това означава да работиш с други хора в преследването на общата цел за подобряване на нови умения. Това означава също да се взаимодейства с останалите членове на групата, за да се удовлетворят важни социално-емоционални нужди. Ние се срещаме с други хора по социални причини. Това е от особено значение за хората, които са били изолирани по време на голяма част от работния си ден. В такива случаи срещата с други хора в групата може да предостави важна възможност да се отпуснат и да споделят информация в социална обстановка.

За да се гарантира успеха на цялостния проект е важно хората да могат да обсъждат лични проблеми или въпроси, които могат да пречат на тяхното обучение. Кафе-паузите и обядите предлагат значителни възможности пред учащите да се отпуснат и да споделят лична и социална информация един с друг. Това води до здравословна среда за обучение. Да се организира посещение на терен до дадено място е друг важен механизъм, който се стреми да съчетава обучение и релаксация.

1.4 Гъвкава среда за обучение

За да се осъществи обучението се препоръчва гъвкава среда за обучение. Това означава, че участниците учат най-добре, ако съществуват определени условия. Тези условия може да означават също и други хора. Важно е, например, да бъдат в състояние да споделят идеи, да слушат другите и като цяло да обсъждат обучението с другите. Следователно учебната атмосфера трябва да бъде благоприятна за споделяне и обучение.

Доверието, например, е от решаващо значение. И все пак, да се доверите на други, може да се окаже трудна задача и е важно да го признаем. Какво биха направили другите с информацията, която чуват? Какво ще направите с информацията, която чувате? Най-добрият начин да се гарантира доверие е да се работи по възможно най-демократичен и най-етичен начин. На първата си среща, например, групата може да обсъди въпроса с доверието и това, което е допустимо по отношение на споделянето. Периодичният преглед на това как групата работи по отношение на изграждането на доверие може да помогне да се запазят в сила всички гласувани правила.

Ние не твърдим, че това е идеалното решение, или че е единственото. Ако се обръща внимание на въпроса, впоследствие хората могат да се предпазят от това да разстроят или да нарушат правата и достойнството на другите. Въпросът за изграждане на доверие между членовете на групата може да бъде чувствителен в общности, където хората се познават помежду си. То се базира на правилата за поверителност и може да изисква създаването на непоклатими насоки към потенциални теми за дискусия.

1.4.1 Колко често се среща групата?

Въпросът за честотата на срещи на групата трябва да бъде уреден от самата група. Това зависи от важността на срещите за обучителните нужди на групата. Има и външни фактори като разстояние, наличие и редовност на пътните съоръжения, време за присъствие на срещи или семейни отговорности, могат да направят присъствието трудно.

За да успее групата, обаче, трябва да бъде договорен поне минимален брой на срещите. Това е важно, за да се запази инерцията на обучението и да се поддържат груповите взаимоотношения и контакти. Срещите с други хора също дават важно лично пространство за учене на обучавания. Ще трябва да бъдат разглеждани практически въпроси, с цел да се гарантира, че ще се проведат определен брой срещи. От решаващо значение е да се придаде подходящо внимание на практическите аспекти на груповите срещи и да се изследват всички налични помощни ресурси.

Предложения:

- Сменяйте мястото на срещата, ако е възможно, така че не винаги едни и същи хора да пътуват най-много;
- Бъдете наясно защо се срещате и вземете решение за това дали е възможно срещите да бъдат през редовни интервали или планирани предварително в съответствие с работата на групата;
- Срещите трябва да се планират с внимание какво се случва в общността (земяделска работа, почивки, други курсове или срещи);
- Не забравяйте, че срещите на групата не са единствените средства за връзка, използвайте телефон или електронна поща, ако е възможно, а в някои случаи може да се наложи да се срещнат само членовете на групата, които работят над един и същ проект, а не цялата група;
- Срещайте се най-малко през всеки сезон, за да отпразнувате успехите, които сте имали през последните няколко месеца и да планирате следващия сезон.

1.4.2 Какво се случва по време на срещите?

Ако е възможно, всички членове на групата трябва да присъстват на всяка среща или организиран семинар. Това, както беше отбелязано, е важно за обучението. Кой друг трябва да присъства? На такива срещи могат да присъства преподавателя, ако групата преминава обучителен курс. Ако участниците имат въпроси или проблеми за разрешаване, присъствието на

учител или наставник е полезно. Гостите могат да бъдат поканени да споделят своя опит или преживявания.

Срещите имат две различни функции, отчасти те са по-официални обучителни сесии с материал за обсъждане, но по-важното, те са възможност за членовете на групата да споделят своя опит, да получат съвет и се окуражават един друг и да планират работата на обучителната група. Важно е да запазите фокуса на срещата така, че въпросите от дневния ред да бъдат покрити, а решенията – взети, а също и да се поддържа по-неофициална атмосфера на срещата, така че всеки да се чувства удобно да участва.

Творческата атмосфера води до продуктивно обучение, което помага на учебния процес. Това означава да се възприеме семинарния или дискуссионния подход, а не лекционния. Обсъждането и обратната връзка предхождат обучението на членовете на групата, като реакцията на другите помага да изясните собствените си идеи, поведение и дейности. В процеса на изслушване на другите и свързването на информацията със собствения ви опит насърчава разбирането. Всички присъстващи в групата имат потенциал да си помагат един на друг.

Кой улеснява такива срещи? Менторът е човека, който прави това по-лесно в самото начало. Важното е групата да избере това, което най-добре отговаря на нейните нужди. След извесно време е естествено членовете на групата да се редуват при фасилитирането на срещите. В срещи, които включват учител или преподавател, може би е най-добре учителя/преподавателя да фасилитира поне тяхната част.

Предложение: Опитайте различни форми и подходи към срещите и вземете решение за това, което е най-подходящо за всеки случай. Подгответе вашата гледна точка, песен или друг празник, които разказват за нещо сте преживели или научили и др.

1.5 Учене в групи

1.5.1 Какво прави групата за обучаемия?

Когато се опитваме да установим това, което групата прави за учащите е важно да бъдем наясно с това, което учащия може да се направи за групата. Това е реципрочна връзка. С течение на времето и с изграждането на доверие между членовете на групата тя ще работи най-добре.

Теоретици на развитието на групата като Тъкман предполагат, че групите се развиват на етапи. Той е проследил последователността на развитието на групата, която е разделен на формиране, форсиране, нормиране, изпълнение и разпадане. Последователността предполага, че хората проявяват тревога при срещата с нови хора или враждебност, ако те са принудени да присъстват. Това се развива до етап, в който нарастващото доверие води до способността открито да изразяват своите чувства (форсирането) и до разрешаването на конфликти (нормиране). Когато групата достигне до етапа на изпълнение тя се е заловила с конкретната задача. И накрая, разпадането на групата, и установените връзки водят до

крайния етап. Тази последователност на развитието на групата може да не отговаря на вашия опит, но тя предоставя полезна рамка. Тя може да помогне на учащите да разберат как и защо групите се променят с течение на времето.

1.5.2 Какво се очаква от обучаемия?

Полезно е за учащите да имат някакъв предмет наум преди да се присъединят към групата. Например, най-вероятно трябва да откриете от какво умение или информация се интересуват те. Това ще помогне на учащите да се съсредоточат върху темата на дискусиата или съдържанието на материалите. Учащите контролират това, което искат да научат и по този начин ученето става по-смислено за тях. Това им подсказва, че те трябва да подготвят преди да се срещнат с групата.

Как се подготвят те? Например, могат да прочетат учебните материали и да отбележат всички въпроси, които не са ясни. Такива въпроси могат да бъдат задавани по време на групово среща. Това прави учащите по-активни, и им дава възможност да насочват своето обучение и да се възползват по най-добрия начин от срещата с членовете на групата.

Също толкова важно е учащите да изградят своята увереност. Това ще им помогне да задават въпроси или да обсъждат всички проблеми, които ги вълнуват. Да се помоли за помощ е трудно и те трябва да имат увереността да го направят. Ако те все още не притежават нужното самочувствие е важно да се изгради. Но това не винаги е лесно, особено ако хората са били безработни или работещи извън официални структури, изложени на тормоз на работното място или доживявали да видят деградацията на тяхната общност. Характерът на проекта следва да помогне на участниците да бъдат в състояние да осъзнаят своята стойност. Това е постепенен процес, който протича през целия живот и трябва да бъде в основата на всяка учебна програма. Проектът се базира на схващането, че чрез обучителната общност индивидите могат да станат по-силни и по-самоуверени, което от своя страна ще заздравя техните местни общности, домове и работни места.

1.5.3 Какво може да постигне групата?

Групата може да помогне за постигането на успешни резултати от обучение на отделни негови членове. Хората се учат по различни начини. На някои обучаващи са свикнали да им се казва какво да правят. Ако така е било в училище, може да е трудно да се "забрави" подобно поведение. Затова е важно да се насърчава групата да бъде полезна за всеки.

Членовете на групата имат различни нива на информираност и опит. Важно е всеки да чувства, че може да допринесе за успеха на другите, защото преподавателя не винаги знае отговора! Насърчаването на групата да работи заедно е отличен начин да се осигури добра среда за обучение и да се разшири обхвата на наличния опит в групата.

Професор Робърт А. Хач от Университета във Флорида е разработил някои много практични съвети за студенти, сред които и някои съвети за

обучение в групи. Той смята, че те са отличен начин за насърчаване на обучението, ако те са съсредоточени върху задачата и поддържането на добър работен дух. Като "странични ползи от обучението в група са да се научим да се изслушваме един друг, да разработваме вербалните си умения, както и да намираме начини да се споразумем и да не сме съгласни".

1.6 Обучаемият

Кой е обучаемият?

Някой с ангажимент към обучението и израстването

Това е много просто. Той/тя могат или не да бъдат въввлечени в официална програма за обучение. Няма отпаднали, тъй като те изпозват програмата за подкрепа за техния процес на личностно развитие.

Някой, който иска да е част от обучителна общност

Това е един от ключовете към успеха на проекта - членовете на обучителните групи да са се ангажирали да се подкрепят взаимно в обучението. Това означава да се очаква напредък от всеки един, да се празнуват успехите, да се насърчават, когато възникнат трудности и да се подкрепят, когато има заплахи.

Хора с разнообразни стилове и стратегии за учене

Всеки има свой собствен стил или най-ефективен начин на учене; някои хора си спомнят най-добре това, което слушат, а други трябва да се докоснат и да работят с нещата, за да ги разберат добре. Четенето е много различно за хората, някои четат бързо, други бавно, някои имат проблеми да запомнят това, което четат, а за други буквите на страницата се движат постоянно! Това е въпрос за намиране на най-добрата стратегия и успешното ѝ използване, а може би и научаването на нови трикове.

Има три ключови стъпки към успеха в обучението; отношение, време и обстоятелства. Обучаемият трябва да има положително отношение към задачата, да я намира за важна и да бъде готов да се включи в нея. Учащият трябва да си осигури време за учене, което означава, че трябва да разгледа и дори да реорганизира начина, по който сега използва времето и дните. Физическите и социалните обстоятелства могат да улеснят или да възпрепятстват процеса на обучение.

Обучаемият ще се промени

- Обучаемият ще трябва да си осигури време за учене - това може да означава отказ от нещо, което той/тя е правил/а или може би той/тя да работи по-бързо?
- Обучаемият ще се мисли за неща и проблеми, за които вие не сте мислили преди – неговите/нейните интереси могат да се променят – готови ли сте за това?
- Обучаемият ще товари неговия/нейния мозък, може да се наложи тя/той

да мисли задълбочено и отговорите да не дойдат лесно - това означава, че той/тя предизвиква себе си.

- Обучаемият ще се забавлява - ако има скучен момент в обучителния процес, нещо не е наред.

1.7 Електронното менторство (е-менторството)

Менторът трябва да повлияе и да генерира положително проактивно поведение към обучаемите.

“Пътеводител за динамизиране във виртуалната среда” за ментори – с общо съдържание плюс специфично съдържание за всяко обучение е полезно в е-менторството.

Ролята на ментора е да създава, подкрепя и пормотира емоционалното свързване между участниците, преподавателя и ментора във виртуалното пространство (считано за изключително важно за мотивацията и успеха – въпреки това много малко действителна информация и инструменти са на разположение до момента в тази област).

Пренасочете обучаемите от „оф-лайн” социализацията лице-в-лице към виртуалната социализация „он-лайн”. Това е особено важно за поколението преди социалните мрежи или в селските райони.

Помага да се преодолеят страховете и предразсъдъците.

1.7.1 В началото

Най-добрият начин да започнете е да прекарате време в опознаване на едни други. След това трябва да се придвижите към дискутиране на следните аспекти от вашите е-менторски отношения:

- колко често ще комуникирате
- дали ще определите време за комуникация
- дали ще уточните период за отговор
- дали ще имате някакви лични срещи
- ограничения върху електронния или телефонния контакт на двете страни

Дейности за менторите предхождащи обучението:

- Опознайте обучаемите и тяхната индивидуалност (познания и т.н.) за да сте по-добре приготвен и организиран за менторските дейности по време на обучението.
- Проведете специфично “въвеждащо” обучение, където е необходимо, за да се изравнят всички обучаеми до едно ниво преди започването на обучението – особено по отношение използването и управлението на функционалностите на платформата за е-обучение.
- Избягвайте забавянето на началото на обучението в следствие на решаване на технически проблеми, докато учебната програма вече се движи напред.

- Ако е възможно, съберете информация чрез личен контакт (имейл, телефон, дори лични срещи) и в малки групи.

1.7.2 Жизненият цикъл на менторството

В началото може да помогне да помислим за жизнения цикъл на менторството с последователност на фазите:

Встъпителна фаза. Изграждане на взаимоотношения – взаимно опознаване.

Фаза на поставяне на целите. Поставяне на цели и изработване на планове за тяхното постигане.

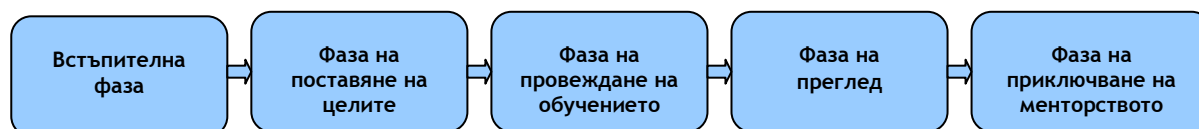
Фаза на провеждане на обучението. Колективна работа за постигане на целите.

Фаза на преглед. Преглед на резултатите и оценка на процеса.

Фаза на приключване на менторските отношения. Прекратяване на менторските взаимоотношения, но могат да продължат като професионалната приятелство.

Времеви период. Количеството време, прекарано на всеки етап ще зависи от вас и вашите наставления, както и от честотата и нивото на контакта, който имате един с друг. Процесът на е-менторство е предвиден да отнеме няколко месеца.

Е-менторството е ефикасен начин за управление на развитието чрез спестяване на време и/или пътни разходи, въпреки че ментора/наставяваните двойки обикновено предпочитат да се срещат лице в лице и да провеждат телефонни разговори, в допълнение към комуникация във виртуална среда.



Фигура 1-2. Типичен менторски процес.

Дейностите след обучението включват количествена, но също и качествена оценка на обучението.

Където е възможно позволете в периода след приключване на обучението да има помощ от ментора за обучаемите за да се подпомогнат те при прилагането на полученото знание, способности, поведение и да се изпълват/прилагат в реални ситуации.

Менторингът е двупосочен процес и наставниците също извличат полза, то предлага на менторите възможност за личностно израстване и развитие, напр. са научат повече за наставничество, както и за нови възможности за размисъл.

Наставничество добавя нови възможности пред човека. Те могат да бъдат:

- повече свободно време;
- позитивни емоции като радост и веселие;
- по-добри резултати;
- развитие на комуникационните ви умения.

Въпреки, че менторите няма да "обучават", е важно всички да са наясно със следните принципи:

- Не говорете по-дълго от средната възраст на вашата група!
- Разказвайте истории за да изразите позиция!
- Балансирайте активния и пасивния начини на учене!
- Вместо запълването на местата за обучението да е положителен показател за обучението, по-скоро незапълването на местата може да бъде показателно.
- Добрите ментори "ръководят от страни", а не „мъдруват на сцената“.
- Променяйте подхода за да се погрижите за различните стилове на учене!
- Учим най-добре когато се забавляваме и говорим за това.

Предложение за дейности за обучаемите

Дейност 1-1.

Въпроси към потенциално обучаеми.

Отнасят ли се тези твърдения за вас?

- а) Любопитен съм
- б) Харесва ми когато трябва да намирам решения на проблеми
- в) Приятно ми е в компанията на други
- г) Нямам нищо против да получа добър съвет
- д) Искам да подобря знанията си
- е) Мисля, че имам нужда да осъвременя знанията и уменията си
- ж) Време е да направя нещо по темата ...

Ако тези твърдения се отнасят за вас методологията за обучение може да ви помогне.

Дейност 1-2.

Групова дискусия за промените. Въпроси за обучаемите.

- Помислете за работата си, променила ли се е през последните пет години?
- Приветствана ли беше/е промяната?
- Трудно ли беше/е да се справяте с промените?
- Очкват ли промяна?

Дейност 1-3.

Групова дискусия за работата в мрежа.

- Имате ли лични контакти с хора в други страни?
- Ако да, какво научихте от тях?
- Начихте ли ги на нещо?

Дейност 1-4.

Знания за селските райони в европейските страни.

Какво знаете за:

Острови Аран в Ирландия, Остров Аран в Шотландия, Саарема и Хиума в Естония, Гримсей и Вестманайар в Исландия? Телгарт и Банска Бистрица в Словакия? Андалусия в Испания? Hontalbilla and Segovia в Испания? Сардиния в Италия? Северна Гърция? Алто Тамега, регион Трас-о-Монтес - Португалия? Марбург и Хесе в Германия? Даларна в Швеция? Латвия? България?

Упражнение: Намерете тези места на картата и опитайте да ги разгледате с помощта на търсачка в Интернет.

Дейност 1-5.

Дискусия за обучението.

- Кой е първият ви спомен от научаването на нещо? Напишете го или разкажете на някого в обучителната група. Можете ли да си спомните как сте се почувствали?
- Можете ли да се сетите за нещо, което се случва във вашата общност, което притиска възрастните да станат учащи?
- Съществува ли световна тенденция или проблем, които може да променят нещата и да трябва да търсите нови умения?

Дейност 1-6.

Планирайте учебно пътуване за обучаемата група.

Планирайте посещение на терен до място, което е важно за вашата обучителна група.

Как пътуването ще помогне да посрещнете социалните и емоционалните нужди на групата?

Дейност 1-7.

Групова работа по планиране и упражнение.

Разгледайте и направете списък на това как можете да се пригответе за среща на групата.

Помислете си и решете за себе си каква е една от най-силните ви точки и как това може да допринесе за работата на обучителната група.

2 Комуникация

Ниво А – 4 учебни часа	Ниво В – 2 учебни часа
<ul style="list-style-type: none"> • Форми на общуване • Пречки пред комуникацията • Смутители на успешната комуникация • Конфликт • Комуникация е електронна заобикаляща среда • Задачи за проверка и въпроси 	

2.1 Форми на комуникация

Вербална (чрез речта), свързана със съзнанието, 10% правдоподобност. При разговора с обучаемия ментора трябва да предава точна информация, без съкращения. В същото време приятелското и личното отношение трябва да присъства.

Екстра-вербална (тон на гласа, интонация), свързана с предсъзнанието, 30% достоверност. Тонът на гласа трябва да бъде приятелски, свързан с цялостната атмосфера, менторът не трябва да звучи дидактически, тъй като това би означавало превъзходство. Важно е да се създаде атмосфера на приятелство и равенство. Заповедническа и доминираща интонация не е подходяща.

Невербална (езика на тялото), свързана с подсъзнанието, около 60% достоверност. Същото важи и за езика на тялото - той не трябва да доминира и да е арогантен, а трябва да създаде приятелска атмосфера. Менторът ще си стисне ръцете с доставчик на селски туризъм при среща, докато прегръдката като близки приятели би била неподходящо преувеличение и може да бъде тълкувана погрешно.

2.1.1 Вербална комуникация

Предоставяне на информация

Тази информация следва да бъде структурирана, с ясна цел, проста и логична. Избягвайте да давате твърде много информация наведнъж, в противен случай няма да постигнете никакъв резултат и слушателите ще изгубят интерес. По-добре е да основавате информацията на практически примери от туристическия бизнес в селските райони. В този случай е полезно да бъде възприето и разбрано основното послание. Не трябва да се забравя, че "заповед, която може да бъде разбрана погрешно, ще бъде разбрана погрешно" (Наполеон), следователно трябва да се наблюдава реакцията на слушателя.

Умения за изслушване

Изграждането на диалог е важна част от комуникацията. Обучението е успешно когато ментора успее да предразположи обучаемите към диалог. Това е начин да се прецени дали и как се възприема информация, която предоставя и дали тя е полезна. Възможно е също да се подобри начина, по който се представя информация.

Слушането е едно от най-важните умения за общуване. Слушането означава не да чуем, но и да разберем това, което казва другия човек. Ако имате добри умения за слушане, ще разберете по-добре интересите и мнението на отсрещната страна. Чрез слушане, можете да получите информация, която да бъде полезна за в бъдеще. Като слушаме други хора ние показваме уважение и създаваме добро впечатление за себе си. Въпреки това, много хора не умеят да слушат. Всеки трябва да усвои умения за слушане за да бъде в състояние да изгради по-добри лични, както и бизнес отношения. Според изследвания в областта на комуникациите ние прекарваме 9% от времето в писане, 16% - в четене, 30% - в говорене и 45% - слушане. Така че, слушането заема по-голямата част от времето, което прекарваме при общуване.

Защо хората не умеят да слушат?

- Едно човешко същество мисли много по-бързо, отколкото говори, така че можем да предскажем какво ще каже в следващите секунди. Така че, ние се отегчаваме и спираме да следим разговора.
- По време на разговора ние просто се опитваме да размишляваме върху евентуалния наш отговор, вместо да слушаме.
- Ако нещо не ни хареса от самото начало на разговора се отказваме да слушаме и започваме да мислим за аргументи, които да го отхвърлят.
- Не слушаме това, което ни се казва, ако говорещия не ни харесва.
- Не разбираме посланието, но продължаваме да кимаме в съгласие, докато мислим за нещо съвсем различно.

Видове слушане

Съществува неререфлексно и рефлексно слушане. Неререфлекското слушане е умението да слушаш внимателно говорещия без да го прекъсваш. Показваме нашето одобрение към това, което той/тя казва като заемаме „позицията на внимание“ (тялото е леко наклонено напред към говорещия, главата е леко наклонена), кимане, като си придаваме заинтересован вид и чрез лицевите изражения. Понякога може да се използват кратки вербални сигнали, като „наистина, ли?“, „какво мислите?“, „продължавайте“ и т.н. Неререфлекското слушане се използва когато говорещия е емоционално нестабилен и има нужда да освободи малко напрежение и отрицателни емоции. В такъв случай нашето мнение и аргументи лесно могат да го/я направят по ядосан/а. Рефлексното слушане означава активно участие в разговора чрез задаване на въпроси и чрез демонстриране на вербален интерес към това, която вашия партньор в разговора казва. По време на процеса на слушане можем да изразим мнение и да изразим нашето разбиране. Важно е да научим и двете техники, тъй като всяка една от тях е релевантна в определена ситуация.

Как да станем добър слушател? За да владеете умението да слушате преди всичко трябва да сте наясно със своите умения за слушане. Когато познавате своите положителни и отрицателни навици в слушането можете да ги подобрите. Слушането започва с благоприятна среда. Трудно е да слушаме друг човек в момент на страх или друго вътрешно напрежение.

Ще бъдете считан за внимателен слушател, ако:

- изразявате съпреживяване към събеседника и уважавате факта, че той/тя иска да говори точно с вас;
- достигнете до взаимно разбирателство със събеседника си от началото на разговора;
- се опитвате да не прекъсвате говорещия, защото търпеливото слушане може да помогне да се разрешат напрегнати ситуации и да се намали агресивността на събеседника;
- гледате събеседника си, при възможност да поддържате контакт с очи (срамежливите могат да се почувстват неудобно);
- не бързате да пристъпвате към заключения.

Важно е да се концентрира вниманието по време на разговор и да избягваме да мислим за нещо друго. Не трябва да се предавате на отрицателни емоции срещу някои изрази или идеи на говорещия. Трябва да разберете, какво се опитва да предаде говорещия, а не как искате да тълкувате казаното. Когато говорите, правете паузи, за да дадете на вашия събеседник възможност да изрази мнение и да се включи в разговора. Следете езика на тялото си. Избягвайте да заемате защитна поза, това е да скръствате ръцете и краката, да напъгате мускулите си. Вашият събеседник ще го изтълкува като резервирано отношение, което прави невъзможно да се продължи един отворен, свободен разговор. Бъдете

внимателни по време на разговор - наблюдавайте невербални сигнали на събеседника (жестове, изражения на лицето, интонация и т.н.). Важно е невербалните сигнали да съвпадат с вербалното съобщение. Ако това не е така, най-вероятно той/тя не казва истината.

Задаване на въпроси

Въпросите са средство за активно слушане. Чрез задаване на водещи въпроси поддържа интереса на събеседника и го/я кара да се чувства важен/жна и получаваме информацията, от която се нуждаем.

Има затворени и отворени въпроси. Затворени въпроси изискват "Да" или "не" като отговор. Често те създават напрегната атмосфера в разговора, като събеседника е принуден да взема категорични решения. Той/тя може да се почувства като на разпит и да развитие отрицателно отношение към вас. За да избегнете неприятната ситуация, е препоръчително да не се използват прекалено много затворени въпроси.

Отворените въпроси са най-полезни в разговора. Те започват с "колко", "какво", "защо" и др. Отворените въпроси насърчават събеседника ви да се въввлече в разговора, да изрази интерес според неговата/нейната преценка, да се мотивира да сподели информацията, която ви е необходима. Отворените въпроси стимулират свободния разговор. Но отново задаването на твърде много въпроси трябва да се избягва, тъй като то може да се тълкува като намеса.

2.1.2 Невербална комуникация

Невербалната комуникация е общуване без думи, а чрез използването на средства като лицево изражение, жестове, стойка, тон на гласа, паузи, физическо разстояние, местоположение в стаята, облекло. Доказано е, че вербалната комуникация заема най-малката част от цялото послание. Около 60-80% от комуникационното послание се предава чрез различни знаци от невербалната комуникация. Невербалната комуникация е считана като най-важния „преносител“ на информация, защото хората не са на практика способни да контролират процеса на невербална комуникация в сравнение с вербалната комуникация. Не обръщаме много голямо значение на невербалната комуникация в ежедневието, като вярваме, че всичко може да бъде предадено чрез думите. Думите могат да доставят факти, но те не винаги са достатъчни за разкриването на чувствата. Невербалната комуникация е предмет на подсъзнанието на човешката психика и следователно е много по-малко изкуствена, невярна, стереотипна от елементите, които са създавани от съзнанието. Много по-лесно е да излъжем като използваме думи, отколкото чрез използването на поглед или стойка. Невербалната комуникация е израз на нашето истинска личност.

По-долу са описани следните средства за невербална комуникация или комуникационни информационни системи:

- структуриране на времето и мястото за комуникация;
- контакт с очи;
- език на тялото;
- експресивност на речта;
- емпатия.

Всяка една от тези системи за невербална комуникация има собствен език. Невербалната информация се доставя до събеседника чрез специални кодове. Трябва да се научите да ги разчитате, тъй като те носят допълнителен смисъл на устните съобщения. Всички тези пет невербалните комуникационни информационни системи често работят едновременно, поради което не е достатъчно да разчетете кода на само един от тях. Комбинациите от кодовете им в определен момент на комуникация трябва да бъдат взети под внимание. Кодовете дават пълна информация само в комбинация, като само в този контекст значението на всеки код може да бъде разбрано точно. Смята се, че невербалната комуникация:

- активизира някаква част от вербалната комуникация;
- засилва вербалното съобщение;
- изразява противоположно значение на това, което се казва с думи;
- запълва или обяснява паузи, отбелязва намерението да се продължи разговора, и т.н.;
- поддържа контакта между събеседниците и регулира потока на разговора;
- замества отделни думи или фрази;
- дайте забавено копие на вербалната фраза;
- допълва словесно послание.

Жестове

Жестовите са съзнателни или несъзнателни движения на ръцете, краката, главата, които придружават човешкия процес на комуникация.

Жестове се използват за да подчертаят съобщението, което се предава (сочещ пръст, усилия да покажат размерите и формата на нещо чрез използване на ръце, удари по повърхността на масата с длан или юмрук). Жестовите са много илюстративни и обикновено не причиняват антипатия в слушателя. Ако говорещия използва твърде много или твърде широки жестове, публиката може да се развие иронично отношение.

Жестовите-регулатори, като кимане, прокаране на пръстите на косата, оправяне на вратовръзка и други фокусирани движения разказват за отношението на говорещия към слушателя. Тяхната цел е да регулират комуникацията, да изразят уважението и благосклонността на говорещия. Спокойния разговор няма да бъде придружен от много жестове-регулатори.

Жестовете са групирани както следва:

Комуникативни: разперени ръце - изумление, кимане - потвърждение, оправяне на дрехи на някого и други фокусирани движения на ръцете – изразяване на самоуважение, игра с един молив или запалка - нервност, безпокойство, скука; гледане в тавана - положително отношение; поглед към пода - отрицателно отношение. За да се избегне влиянието на комуникативни жестове, трябва да не се забравя да се контролира колко често те се използват. Твърде много жестове ще предизвика отрицателна реакция у събеседника, а липсата на жестикулация изразява пасивност и липса на интерес.

Фигуративни - описателни жестове, изобразяващи форми на обекти, качества на веществата, движение, люлеене, вибрации, и т.н., правят се с ръце, длани, пръсти. Целта на тези жестове е да предадат точна информация на събеседника.

Модални жестове и лицеви изражения: наклонени рамене и глава, тъжен или безразличен израз на лицето - подтиснатост, потриване на ръцете и радост, решително изражение на лицето - удовлетвореност. Такива жестове често заместват думите и могат да заместят всички изречения. Обикновено те са с местно или национално значение и казват, че човек принадлежи към определена местна група или националност.

Ненужни жестове:

Нервно стискане на ръцете си, гризане на ноктите, почесване на главата и други подобни жестове показват, че човек се чувства неудобно и е нервен. Подобни жестове обикновено досаждат на събеседника като създават неубедително и отрицателно впечатление.

Стойка

Стойката на говорещия показва неговата/нейната нагласа към събеседника и емоционалното състояние. Следните пози имат съответните значения:

- Приближаваща - внимание: тялото се навежда напред, главата е леко свита.
- Оттегляща се - отрицателна, отхвърляща поза: тялото се обляга назад или встрани.
- Експанзивна: суетан, арогантна, презрителна поза.
- Свиваща се - унила, потисната поза: тялото се навежда напред, главата се навежда, раменете се заоблят, гърдите хлътват.

Друга част са **отворените и затворените пози**. Отворена поза - тялото е отпуснато, ръцете и краката не са кръстосани. Отворените стоящи пози се характеризират с отпуснати крака, не стегнати, ръцете са отпуснати на страни, дланите сочат към събеседника. При седящите пози краката са опънати напред, ръцете са върху масата, дланите са нагоре, а тялото се навежда напред.

Затворена поза: горната част на тялото е покрита от кръстосаните ръце, краката са кръстосани. Затворените пози обикновено се опитват да покрият горната част на тялото и най-важните органи (сърцето, белите дробове, гърдите) и да заемат колкото се може по-малко място в стаята. При общуването затворените пози обикновено се възприемат като несъгласие, недоверие, отхвърляне, противопоставяне, съпротива, критика или признак на страх и недоверие.

Лицеви изражения

Изражения на лицето - движение на лицевите мускули, които отговарят на определено психическо състояние. Изражението на лицето е най-красноречивото телесно движение. То предава най-вече умишлени емоции, които са сходни между различните народи и пренебрегва много етническо-психологически различия. Повечето психолози вярват, че изражението на лицето отразява осем емоции - радост, тъга, гняв, интерес, страх, изненада, отвращение и любов. Разбира се, в изражението на лицето могат да се прочетат и много други емоции и нюанси на емоциите. Веждите и част от лицето, около устата (особено ъглите на устата) са ключови части, които изразяват емоции. Изражението на лицето характеризира доста точно емоционалното състояние на човека. Въпреки това, не бива да се забравя, че от всички невербални средства за комуникация, изражението на лицето най-лесно се контролира от съзнанието. Опитвайки се да създадем желаното впечатление ние поставяме съответния израз на лицето си - почтеност, интерес, внимание, гняв и др. Жените обикновено имат посилен емоционален израз, отколкото мъжете, но тя трябва също да се помни, че жените са по-добри в преструването. Общуването е по-трудно с хора, които избягват емоционалното изразяване или не са в състояние да го изразят и имат "каменно лице".

Дистанция при общуване

Усещането за спокойствие или напрегнатост по време на комуникационния процес зависи и от разстоянието между събеседниците. Разстоянието ще зависи не само от статуса, пола, възрастта, националността и етническите характеристики, но също така и от личния темперамент. Например, интровертните хора ще са склонни да запазят по-голямо разстояние между събеседниците, отколкото екстревъртните.

- Интимно или хигиенно пространство 0,15 – 0,5 м

10(В). Лична пространство (професионално пространство при грижа за някого) 0,5 – 1,5 м.

11(В). Социално пространство 1,5 – 3,5 м

12(В). Обществено пространство 3,5 м и повече

Подходящо избраната стойка и разстояние между събеседниците осигуряват ефективна комуникация. Неподходящото разстояние може да доведе до прекъсване на комуникацията. Например, твърде голямото разстояние може да обиди егото и самочувствието, а твърде близкото разстояние може да създаде впечатление на агресивна атака. Разстоянието при общуване за различните хора може да варира значително, тъй като

зависи от възрастта, пола, социалния статус, националните традиции, личностните психологически черти, емоционалната близост и други характеристики на събеседниците. Например, населението на градските райони и хората от страни с висока гъстота на населението, като Япония, се чувстват удобно при близко разстояние между събеседниците, докато хората от селските райони предпочитат по-голямо разстояние. Всеки човек има оптимално разстояние при общуване, в което да се чувстват удобно. Обикновено това разстояние може да се оцени интуитивно, но все пак трябва да бъдете бдителни - ако вашия събеседник отстъпва назад това означава, че сте твърде близо.

2.2 Бариери пред общуването

Комуникационните бариери са препятствия пред ефективната комуникация – можем да ги представим като отбранителна система, която работи автоматично, често неволно. Не винаги човек първо оценява кой стои пред него - приятел или непознат, благоразположен партньор или враг, представител на властта или друг - и едва тогава взема решение да общува или да активира комуникационна бариера. Тази бариера се активира, когато чуем някои сложни и трудни за разбиране фрази, които звучат "опасно" и неприемливо. В действителност тези бариери действат като защитни механизми изградени в нашата психика. Тяхното съществуване и същност са неизвестни за повечето от хората и тези бариери работят автоматично. Например, не успяваме да слушаме на човека, с когото разговаряме, не защото той или тя е зле настроен/а или неприятен/а, а защото сме заети със собствените си мисли и проблеми. Бариерата се включва автоматично и нашето внимание се разсейва. Ако по някаква причина се появи бариера, човек може да изгуби важна, съществена информация. Тези пречки пред общуването не работят в наша полза. Например, студент няма да прочетете полезна статия, която е написана на изключително сложен език. Някои изобретатели могат да прекарат целия си живот от един офис в друг, без никой да го изслуша, само защото не е достатъчно авторитетен. Посетителят може да напусне недоволен бюрото на чиновник заради сухия и бюрократичния език на служителя.

2.2.1 Бариера на отегляне

- Напускане - то може да бъде повече или по-малко демонстративно и не е типично поведение на доставчиците на туристически услуги в селските райони. Все пак, ако това се случи може да сте надвишили времето или сте прекарвали твърде много време по една тема, която не е интересна за тях. Прекриването на времевата рамка може да бъде честа причина за напускане, тъй като доставчиците на туристически услуги в селските райони работят и се придържат точно към предварително планираното време за среща, което трябва да се договори предварително.

• Липса на внимание - причината за това може да е умора, липса на концентрация. Все пак, възможно е темата да не е интересна или да не е привлекателно представена. Дейл Карнеги предлага правила на провеждане на убедителна реч:

- наблягайте при произнасяне на най-важните думи или фрази;
- избегвайте монотонния тон на гласа;
- произнасяйте бавно и повтаряйте най-важната част на вашето съобщение;
- правете пауза преди и след основното послание.

2.2.2 Бариера на властта

Ролята на авторитета е много важна. Доставчиците на туристически услуги в селските райони са много практични, следователно авторитет сред тях може да бъде спечелен само чрез осезаеми резултати от работата и сериозно отношение. След като получите такъв авторитет - важно е да го поддържате, тъй като доверието, което те ви оказват е много високо, а това ви гарантира лесен успех. Можете да получите авторитет чрез предоставяне на практични и полезни знания.

При общуване човешките същества разделят събеседниците си на такива с авторитет и такива без. Хората се доверяват на първите и не слушат особено другите. Доверието или липсата на доверие не зависи от съдържанието на информацията, а от източника на информация, от говорещия. Всеки човек има собствен авторитет в различни сфери на живота. Ние често приписваме "индекс на авторитета" на човек въз основа на обичайните осезателни схеми: превъзходство в някоя сфера, която е важна за нас в някакъв момент, привлекателен външен вид, благоразположение към нас. Само чрез разбиране кой и какъв човек е авторитет за вашия събеседник можем да очакваме да се постигнем ефективна комуникация.

Преодоляването на бариерата на авторитета:

- покажете благоприятно отношение;
- открито демонстрирайте вашите намерения;
- умейте да убеждавате;
- запазете самообладание и самочувствие при всякакви условия.

2.2.3 Бариера на неразбирането

Може да има няколко причини за тази бариера. Ако не се преодолее и ако грешките не се коригират може никога да не бъде постигнат добър контакт с доставчиците на туристически услуги в селските райони. Често не сме в състояние да оценим събеседника като опасен, враждебен или с липсващ авторитет, и да избегнем неговото/нейното влияние върху комуникацията. Потенциално опасна или неприятна информация може да дойде от хора, на които се доверяваме, от нашия кръг, от властите. В този случай неразбирането действа като защитен механизъм. Има четири

варианта на неразбирането: фонетично, семантично, стилистично и логическо.

- **Фонетично** - използването на чужд език (изречения или изрази), бърза, неясна реч. Фонетичното неразбиране се появява когато се обръщат към нас на чужд език. Разбирането е непълно, когато вашия събеседник говори със силен акцент, на диалект, твърде бързо, или произнася неправилно конкретни звуци. В такъв случай опитвайте се да произнасяте ясно и да говорите по такъв начин, че събеседника да може да ви разбере. Можем да избегнем фонетичната бариера, ако говорим ясно, с умерени темпове, с ясен акцент и без да "изяждаме" окончанията на думите. Колкото по-малко знае вашия събеседник езика за комуникация, толкова по-бавен трябва да бъде темпа на говорене. Колкото по-малко образован и по-възрастнен е събеседника ви, толкова по-бавно, трябва да говорите. Във всеки случаи трябва да бъдете търпеливи и готови да повтаряте основните послания.
- **Семантично** – различно значение на думите, съответствие на лексиката. Това е очевидно например при жаргона и тайните езици. Семантичната бариера не само води до неразбиране на информацията, но може да променя смисъла на това, което е казал събеседника. Семантичната бариера е на лице когато професионалистите в туризма използват термини и изрази, които звучат непознато на доставчиците на туристически услуги в селските райони (например, туристически пакети, продажби и т.н.). За да се гарантира адекватно възприемане на информацията, лексиката на говорещия трябва да съответства на тази на слушателя (лексика - от гръцки, буквално "съкровищница"). Лексиката е цялата информация, която човек притежава, познанията за заобикалящия ни свят, целия личен, професионален и житейски опит. Когато лексиката на събеседниците значително се различават ефективното взаимно разбиране е невъзможно. Фактът, че хората от едно поколение ще се разбират помежду си по-добре от хората от различни поколения може да бъде обяснен с подобие на тяхната лексика. Същото важи и по отношение на хората, които идват от сходни култури.
- **Стилистично** – игнорирането на граматични правила, говоренето на висок стил или с презрителен тон създава стилистична бариера на неразбиране. Речевият стил е начин за постигане на съгласуваност между съдържанието и формата на информацията. Например, речта е трудна за разбиране, когато говорещият пренебрегва граматичните правила. Така би говорил начинаещ в изучаването на чужд език. Прекалено сложния начин на изразяване, като в научната литература, може да направи и родния език да звучи като чужд. Ние отказваме да разберем оратор, който говори по прости въпроси на твърде висок стил, но също не разбираме и оратор, който говори за сериозни проблеми с твърде примитивни термини или подигравателен език.

- **Логическо.** Логическата бариера работи, когато един комуникационните партньори не приема логиката и аргументите на другия. Хората са възпитавани в различни принципи и традиции, затова говорещия трябва да използва общоприет език и термини. Преодоляването на логическите бариера зависи от уменията да аргументираме. Усилията за преодоляване на комуникационните бариери винаги улесняват преноса и възприемането на информацията.

Следните препоръки обхващат различни аспекти на представянето на информация и могат да помогнат както при личен разговор, така и при публична реч:

Вътрешна подготовка

- а) пригответе се за диалог, а не за монолог;
- б) приемоте слушателите такива, каквито са;
- в) опознайте вашата публика и го имайте предвид;
- г) оценете емоционалната нагласа на вашата аудитория;
- д) изберете съответния речеви стил;
- е) концентрирайте се.

Поведение

- а) не прикривайте самочувствието си; демонстрирайте го по начина, по който гледате хората, в тона на гласа си, в движения, в стойката;
- б) изграждайте емоционална хармония с публиката чрез избора на подходящо разстояние, като проявявате интерес и използвате подходящ глас.

Реч

- а) представете себе си, ако публиката не ви познава;
- б) не мислете за това как да скриете липсата на увереност в себе си, бъдете естествени и отворени;
- в) формулирайте точно вашата тема;
- г) създайте интерес, като свързвате информацията с добре известни факти, като преценявате и изненадвате публиката;
- д) използвайте език, който е разбираем за аудиторията ви;
- е) осигурете логично описание на информацията;
- ж) не импровизирайте твърде много и не задълбавайте във второстепенни теми;
- и) погрижете се да направите логичен извод от вашето изказване.

2.2.4 Стилистична бариера

Това бариера пред общуването няма да се появи, ако структурирате информация добре и използвате изразни средства, които са съобразени със съдържанието. Не използвайте прекалено дълги изречения. Повечето хора имат трудности да разберат изрази, съдържащи повече от 13 думи. Препоръчително е изречението да не съдържа повече от едно подчинено изречение. За по-добро разбиране на законите на "рамката" и "веригата" са

полезни за структурирането на информацията. "Рамката" се състои от началото и края на съобщението. Препоръчително е да започнете с посочването на целта, предмета и очакваните резултати от комуникацията. Приключете комуникацията с правенето на заключения, посочването на постигнатите споразумения, взетите решения. Липсата на "рамка" често води до провал. Вашият събеседник може да си спомни един дълъг и сложен разговор, но няма да може да си припомни, точно какво е станало, това, което е било договорено, решения, които са взети.

2.3 Смутители на ефективната комуникация

Като анализираме процеса на комуникация, може да отбележим няколко пречки, които нарушават съгласуваността на общуването. За разлика от бариерите, препятствията се появяват веднага в процеса на комуникация и нарушават доброто взаимно разбиране. Открити са няколко препятствия пред комуникацията:

- Заплахи. *По-добре направете това ... или пък*
- Заповеди. *Не питай, просто прави това, което казвам*
- Отрицателна критика. *Вие не правите съвсем нищо ...*
- Лични обидни изрази. *Кой друг би могъл да направи нещо толкова глупаво*
- Изрази като "трябва" и "не трябва", "трябва да направите". *Трябва да правите това, което ви се казва ...*
- Излишни въпроси. *Колко дълго ще*
- Нежелан съвет. *Защо не го направихте, както ви казах?*
- Приписване на мотиви на поведение. *Вие мислите, че знаете по-добре от всеки друг ...*
- Отказ от обсъждане. Промяна на темата. *Няма да слушам тези безсмислици ...*
- Успокоително отрицание. *Не се притеснявайте, всичко ще бъде наред ...*

2.4 Конфликт

Комуникационните пречки предизвикват конфликти. Конфликтът е всеобхватен термин, който обозначава ситуация, включваща противоположни събития, сблъсък на противоречиви мотиви, действия, импулси и др. Изследванията показват следните най-честите причини за конфликти:

- Различни възгледи и становища. Становищата могат да се различават по-прости и сложни въпроси - например, всеки човек има собствени предпочитания по отношение на храна, начин на живот и др.
- Различни интереси.
- Ситуации, в които не са изпълнени основни нужди. Конфликти, където няма възможност да получите достатъчни количество от доставки, необходими за оцеляване - храна, вода, въздух, дрехи, подслон, безопасност, принадлежност. Когато хората имат нужда от горните те често пренебрегват съществуващите правила и разпоредби.
- Различни ресурси. Хората имат различни финансови ресурси, има талантиливи и по-малко талантиливи хора, интелигентни и примитивни

умове. Различни са техните възможности да влияят на ситуацията, те може да бъдат силни или надарени с по-малко енергия.

- Различни начини за удовлетворяване на психологически нужди. Всеки има нужда да се чувства приет, важен, отговорен, обичан. Всеки човек има различни начини за удовлетворяване на тези нужди.
- Различни ценности. Хората обикновено не обсъждат ценностната си ориентация. Едни от тях желаят да увеличат промишленото производство за да получат по-големи печалби, а за други да въведат екологични методи на производство е приоритет.

Първият сигнал за задаващия се конфликт е чувството на дискомфорт. Това е интуитивно усещане, че нещо не е наред, но не е ясно къде точно е проблема. Човек намира, че е все по-трудно да се срещне с някого, да говори, но не може да обясни причините. Обикновено хората игнорират такива чувства и се надяват, че нещата ще проработят. Ако неприятната ситуация продължава, стадия на дискомфорт нараства до стадия на инцидент. Все повече и по-незначителни инциденти навлизат в отношенията и понякога те се изясняват доста трудно. Ако не се открият истинските причините за инцидента конфликта се развива на следващия етап. В този момент, всяка от спорещите страни е съсредоточена върху собствените си интереси и чувства до такава степен, че конфликтът е очевиден за околните.

2.5 Комуникация в електронната среда

Интернет променя нашия свят всеки ден по все по-силни, нови и изненадващи начини. Той предлага почти безкрайни възможности пред потребителите си. Дигиталната среда се превърна в най-важно място за представяне на марки и компании, за комуникация. Той има двойни последици. Вашите поддръжници и врагове могат да изразят отношението си - благодарност или неприязън към вашата марка, компания, продукт или вашата индивидуалност в социални мрежи, блогове и т.н. Никога преди не е било възможно да сте толкова близо до вашата целева аудитория, да покажете себе си и вашия продукт на хора, които биха могли да се заинтересуват. И получавате незабавна реакция - мнения, укори, признателност. Дигиталната среда позволява да се споделя информация за нула време. Важни новини, илюстрирани със снимки и клипове, направени с мобилни телефони достигат до получателите в геометрична прогресия. Интернет позволява на хора, които споделят същите възгледи да сформират групи за натиск и да предприемат действия за и против.

Ефективното прилагане на комуникацията по електронен път може да:

- увеличи обсега на вашите комуникации;
- позволи по-добро насочване на съобщения;
- достигне нова, различна, често - но не винаги - млада публика;
- ви спести пари.

2.5.1 Подобряване на уменията за писане и избягване на често срещани грешки.

Изберете подходящ за публиката формат. Форматът, както и вашата аудитория, ще определи вашия "писмен глас" - това означава, колко официален или неофициален трябва да бъде тона ви. Ако пишете нещо, което трябва да вдъхновява действията на четящия следвайте формулата Внимание-Интерес-Желание-Действие (ВИЖД). Тези четири стъпки могат да ви преведат през процеса на писане. Опитайте с малко съпричастност - не забравяйте нуждите на аудиторията си по всяко време. Каква е ползата за тях? Използвайте прост език - освен ако не пишете научна статия, най-добре е да се използва прост, директен език. Не използвайте дълги думи, само за да впечатлите хората. Вашият документ трябва да бъде колкото е възможно "по-приятелски настроен" към читателя. Използвайте заглавия, подзаглавия, точки и номериране, когато е възможно за да нахъсате текста. Заглавието трябва да грабне вниманието на читателя. Използването на въпроси често е добра идея, особено в областта на рекламна брошура или доклади, защото въпросите помагат за се запази интереса и любопитството на читателя. В имейли и предложения използвайте кратки заглавия и подзаглавия. Важно е да познавате граматиката за да се избегнат често срещаните грешки, които няма да намерите при автоматичната проверка на правописа. Грешките във вашия документ ще ви направят да изглеждате непрофесионално. Повече от всякога е важно да знаете как да предадете позицията си бързо и професионално. Много хора прекарват много време в писане и четене, така че колкото по-добри сте в тази форма на комуникация, толкова е по-вероятно да бъдете успешен.

2.5.2 Съставяне на електронни писма (и-мейли)

Когато съставяте имейл има няколко прости правила, които можете да следвате, за да гарантирате, че вашите имейли ще направят добро впечатление и ще получите отговора, който искате.

Полето за тема (относно) е заглавие. Темата на електронното писмо трябва да грабне вниманието на читателя и да казва за какво е-мейла, така че той/тя да може да реши дали иска да чете по-нататък. Ако вашето електронно писмо е от серия редовни имейли, включете датата в полето относно. А ако едно писмо се нуждае от отговор може да искате да включите призив за действие, като "Моля, отговорете до 7 ноември". Не забравяйте, че всеки се опитва да се намали количеството на "спам" имейлите, които получава. Ако правилно сте използвали полето „относно“ ще увеличите шансовете си вашият имейл ще бъде прочетен, а не да бъде погрешно изтрит като спам.

Обсъждайте по една тема на писмо. Ако имате нужда да общувате с някого за няколко различни неща помислете да напишете отделно електронно писмо за всяка тема. По този начин, кореспондента ви ще отговори на всеки един поотделно и в съответните срокове. Една тема

може да изисква кратък отговор, който той или тя може да изпрати веднага. Друга тема може да изисква повече изследвания. С написването на отделни съобщения трябва да получите ясни отговори, докато помагате на другите да управляват по-добре своите пощенски кутии.

Посочете желания отговор. Уверете се, че сте включили всяка молба за действие, което искате, като телефонно обаждане или последващи срещи. След това се уверете, че сте включили информация за контакти, включително вашето име, длъжност и телефонни номера. Колкото по-лесно направите за някой друг да отговори, толкова по-вероятно е той/тя да го направи!

2.6 Задачи за проверка и въпроси

○ Вербална комуникация

Вербалната комуникация е само видимата част от “информационния айсберг” и дава около 10% достоверност. Важно е да я използваме възможно най-ефективно. Във връзка с това, вербалната комуникация има 2 аспекта – да достави информация и да я направи за възприемане – дайте 3 неща, които да бъдат направени и 3, които да не се правят за да се засилят уменията за двата аспекта.

○ Невербална комуникация

Начинът, по който общуване невербално изразява много повече за нас, нашите истински мисли, поведение и мотиви, в сравнение с информацията, която съзнателно даваме чрез речта. Спомнете си последния официален разговор или този, който си спомняте най-подробно. Помислете за това:

1. Какви жестове направихте? Използвахте ли ръцете си за да предадете сумата или движението на предмета или процеса, за който говорихте? Или може би дъвчехте молива и гледахте в земята?
2. Каква стойка заехте? Беше приближаваща или отстъпваща? Скръстихте ли краката или ръцете си?
3. Какво разстояние вие и вашия партньор в разговора имахте? Как се почувствахте по отношение на разстоянието – беше ли прекалено близко, прекалено далеко или подходящо за ситуацията?
4. Имахте ли вие и партньора ви визуален контакт?

Може да поискате да преминете през тези въпроси и да тогава да откриете психологическото послание, което стои зад тези невербални проявления. Ако сте забелязали изразяването на специфичен език на тялото, който използвате често по време на общуване, се опитайте да разберете какво изразявате по този начин. Страх ли е, липса на самочувствие, недоверие? Какво можете да направите за да подобрите посланието и тона на своя език на тялото?

○ **Бариири пред комуникацията**

Грешките и в двата начина на общуване – вербално и невербално могат да предизвикат бариири пред комуникацията. Понякога комуникационните бариири са предизвикани от препятствия, които не можем да контролираме (като внезапен шум или умора на слушателя), но по-често трябва просто да се приготвим по-добре.

Какви мерки ще вземете в този случай?:

1. Като ментор на доставчици на услуги за селски туризъм трябва да им предоставите последната информация за промените в законодателството. Темата е сложна, пълна със законови термини. Как ще изградите разговора за да избегнете бариирите на оттеглянето?
2. Трябва да замените ментор на група от доставчици на услуги за селски туризъм за около месец и половина. Менторът, който вие замествате е установил добра връзка с групата и е спечелил нейното одобрение, въпреки, че в началото са били подозрителни. Какво ще направите за да гарантирате, че обучаемите ще ви възприемат като овластен партньор?
3. По време на международен проект трябва да направите презентация на група доставчици на услуги за селски туризъм от друга страна. Нещо повече, групата се състои от хора от различни региони и възрастови групи. Какви стъпки ще предприемете за да избегнете бариирите на разбирането по време на своето представяне?
4. Подгответе среща за ментори в селския туризъм. Като председателстващ срещата трябва да представите екипа с доклад за последния международен проект, който има множество фази и много дейности. Как ще структурирате информацията за да изключите стилистичната бариера?

○ **4. Комуникация във виртуална среда**

Едно от множеството предимства, което осигурява е-комуникацията е, че можете да проследите своята кореспонденция назад във времето от всяко място с интернет връзка. Влезте в имейл адреса си и анализирайте вашия стил на е-комуникация като си задавате следните въпроси:

1. Попълват ли полето за тема? Казва ли на читателя за какво съобщение става дума? Не са ли заглавията прекалено общи или неразличими?
2. Отправяте ли по един въпрос на имейл или претоварвате съобщението с всичко необходимо за изясняване?

3. Искате ли специфичен отговор? Уточнили ли сте дали се нуждаете от отговор по имейл, по телефон или със среща? Включил ли сте вашата контактна информация?
4. Използвате ли прост, директен език (с изключение на задължителната официална кореспонденция)? Текстът, който сте подготвили възможно най-достъпен ли е за читателя? Граматиката ви правилна ли е?
5. Използвате ли заглавия, подзаглавия, булети и номериране за да разчупите текста? Външният вид на текста помага ли за възприемането му?

3 Активно слушане

Ниво А – 3 учебни часа

Ниво В – 3 учебни часа

- **Комуникация във виртуалното пространство**
- **Техники за активно слушане при он-лайн комуникацията**

3.1 Комуникация във виртуалното пространство

Успехът често зависи от общуването, а комуникацията е двупосочна улица. Ние не само трябва да развиваме умения си не просто да бъдем разбрани ясно и точно, но и да положим известно усилие да разберем другата страна. Проблемът е, че съвременната ежедневна комуникация често се прехвърля във виртуалната среда, където нашите основни начини за общуване правят разчитането на езика на тялото или изражението на лицето невъзможни. Голяма част от информацията се пренася единствено чрез думи - бизнес писма, електронна поща, мигновени съобщения, блогове и микроблогове. Част от нашата комуникация включва глас – по телефон и по Skype, така че поне можем да възприемем тона на гласа на другия човек. И дори когато имаме предимството на видеото, то все още не е същото като да сме там лично. Полезно е да си в състояние да видите лицата им, но това е само с големината на пощенска марка, а и често много прескача.

Имейлът също почти не предава емоциите колкото срещата лице в лице или дори телефонния разговор. Липсва вокалната интонация, жестовете и споделената среда. Вашият кореспондент може да има трудности да разбере дали сте сериозни или се шегувате, дали сте щастливи или тъжни, разочаровани или еуфорични. Използването на сарказм е особено опасно по електронна поща.

Друга разлика между електронната поща и по-старите медии е, че това, което подателя вижда, когато пише съобщението, може да не е това, което читателят вижда. Вашите гласните струни правят звукови вълни, които се възприемат по същия начин вас и вашата аудитория. Хартията, на която ще напишете любовна бележка е същата хартия, която обекта на вашата обич вижда. Но при електронната поща, софтуера и хардуера, който използвате за съставяне, изпращане, съхраняване, сваляне и четене може да бъде напълно различен от това, което кореспондента ви използва. Визуалните качества на Вашето съобщение могат да бъдат доста по-различни когато стигнат до другия екран.

За да бъдете добър комуникатор трябва да сте наясно с тези ограничения и да бъдете креативни.

3.2 Техники за активно слушане при он-лайн комуникация

Ето 17 съвета, които можете да използвате:

3.2.1 Променяйте тона на гласа си по телефон и по Скайп (Skype)

Тона на гласа добавя много към съобщението, което предавате – въодушевление, изненада, разочарование. Използвайте пълноценно тази възможност когато говорите по телефона и другия човек не може да види вашето лице.

Започнете с усмивка. Често се казва, че можете да чуete усмивката по телефона. В такъв случай, дайте на слушателя предимството да чуе вашите лицеви изражения и емоционални отговори в тона, с който му говорите.

3.2.2 Отразете вашите лицеви изражения с емотикони

Емотиконите могат да помогнат за изясняването на съобщението по електронна поща или моментни съобщения, макар че не искате да прекалявате с употребата им в служебен контекст. Сериозен ли сте или саркастичен, весел или в бизнес настроение? Обикновено не е възможно да се каже от думите, които използвате, особено когато сте се кратък, а другия подсъзнателно се опитва да запълни празнините и често го разбира погрешно. Емотикон усмивка може да добави положителен контекст в кратко съобщение.

3.2.3 Споделете с другите вашите чувства и реакции

Били ли сте някога в единия край на телефона, чудейки се как човека е реагирал от другата страна? Вашите слушатели имат същия опит. Станете свой коментатор и се опитайте да запълните пропуските за тях. Използвайте кратки фрази като:

- *“Това е фантастично!”*
- *“Оправихте деня ми!”*
- *“Разочарован съм от...”*
- *“Това е ужасно!”*
- *“Това не е решение за мен.”*

Ако се срещате лично другия би оценил отговора ви чрез езика на тялото. Опасно е да приемаме, че той/тя ще ви разбере правилно само от думите, които сте използвате по телефона. Обяснете му/й.

3.2.4 Попитайте вашите обучаеми за техните чувства и реакции

От друга страна е опасно да се предположи, че интерпретирате правилно отговорите на ответната страна. Попитайте ги за обратна връзка като задавате въпроси като:

- *“Какво мислите за това?”*
- *“Звучи ли ви добре?”*
- *“Ще проработи ли това?”*
- *“Това ли очаквахте?”*

Недейте просто да слушате фактите, слушайте също и за чувства. Те могат да ви предупредят за несигурност или недоразумение, за предстоящи проблеми или за подчертаване на възможности, които в противен случай може да сте пропуснали.

3.2.5 Уточнете отговора, който очаквате

Предполага се, че сте посочили отговора, който очаквате. Това помага да се придвижат нещата напред и да преминете към следващата стъпка по-лесно.

Уверете се, че сте включили всяка молба за действие, което искате, като телефонно обаждане или последващи срещи. След това се уверете, че сте включили информация за контакти, включително вашето име, длъжност и телефонни номера. Правете това дори и с вътрешни съобщения. Колкото по-лесно направите за някой друг да отговори, толкова по-вероятно е той/тя да го направи!

3.2.6 Не се преструвайте, че разбирате

Ако сте пропуснали нещо, което другата страна е казала по телефона или наистина не разбирате какво казват, не се преструвайте, че разбирате. Ако сте се изгубили кажете "Съжалявам, но не го разбрах. Какво искате да кажете? ", Да се преструвате, че сте разбрали, когато не сте обикновено води единствено до по-голямо объркване и ще бъде по-неудобно да го признаете по-късно.

3.2.7 Използвайте ефективни междуметия

Когато се срещаме лице в лице с хора можем да им покажем, че ги слушаме и се ангажираме като кимаме на това, което казват, поддържаме контакт с очите и правим различни лицеви изражения. Това не върши работа по телефона.

Вместо това, научете се да използвате ефективни междуметия за да покажете вашия интерес към това, което слушате. Бъдете внимателни, не искате да прекъсне това, което те казват. Простто казване на "Мхм" или "Аха" от време на време е достатъчно.

3.2.8 Дайте обратна връзка

При активното слушане "обратната връзка" е начин да потвърдите, че разбирате какво казва другата страна като перефразирате. Например, можете да отразите "Джо, звучиш щастлив с новата посока, която поехме" или "Мария, звучите сякаш сте променили мнението си за най-подходящия цвят."

Тази техника работи добре при разговори по телефона или моментни съобщения, но бъдете внимателни когато я използвате по имейл. Избягвайте да карате друга страна да изпраща допълнително писмо, освен ако наистина не сте сигурни в това, което тя/той казва.

3.2.9 Използвайте често въпроса „Какво“

Честото задаване на въпроса „Какво“ помага да се изясни какво иска човека и работи много добре при дигиталната комуникация. Това включва задаването на въпроси като:

- *Какво искате?*
- *Какво мога да направя за вас?*
- *На какво се надявате?*
- *Какво мислите, че е възможно?*
- *Какъв е контекста на това безпокойство?*

3.2.10 Проявете лично отношение

Използвайте името на човека и местоименията за второ лице като "Вие", "Вашия" и "Ваш", за да им покажете, че мислите конкретно за тях.

Избягвайте изпращането на еднакво безлично писмо на множество податели.

3.2.11 Отговаряйте на имейлите бързо

Удивително е колко много писма остават без отговор или не са отговорени своевременно. Ако някой ви е изпратил имейл, то той/тя вероятно е загрижен да получи отговор. След известно време тя/той ще приеме липсата на отговор като липса на интерес или ще започне да се чуди дали сте получили имейла.

Успочете ги като отговорите бързо на имейла им. Дори ако имате нужда от време да помислите по темата или не разполагате с време, за да се справите с проблема в момента, изпратете кратък отговор да ги уведомите, че сте получили имейла и ще им дадете отговор на въпроса в рамките на няколко дни или няколко часа.

3.2.12 Препрочитайте имейла си преди да го изпратите

Може би вече проверявате за правописни и граматични грешки. Уверете се, че сте изяснили изреченията, които биха могли да бъдат разбрани погрешно и помислете с каква емоция изглежда, че сте ги писали.

3.2.13 Оформяйте отговорите си като разговор

Когато отговаряте на дълъг имейл или такъв, който се отнася до различни теми оформете го като разговор. Цитирайте всяка точка от писмото една по една с вашия отговор след всяка точка. Това прави вашия отговор по-лесен за проследяване и отговорите на различните въпроси няма да се объркат. Не цитирайте неподходящи части от първия имейл, а само въпросите, на които отговаряте.

3.2.14 Използвайте кратки параграфи

Късите абзаци са по-лесни за четене и по-лесни за разбиране, особено когато се чете от екрана на компютъра. За максимална четливост ограничавайте ги до 50 думи или по-малко.

3.2.15 Избягвайте препратки и абривиатури

Освен, че са непрактични съкращенията в MSN-стил могат да бъдат трудни да декодиране и да доведат до неразбиране. Направете вашите имейли и кратки съобщения възможно най-разбираеми като ги избягвате. В бизнес контекст най-добре е да се избягват дори и добре известни съкращения като "LOL", "BRB" и "IMHO".

3.2.16 Запомнете, че не можете да върнете изпратено съобщение

Натискали ли сте някога "Изпрати" твърде рано - преди вашето съобщение всъщност да е завършено или просто сте осъзнали, че сте написали нещо неподходящо? Като цяло, след като изпратите съобщението то заминава. (Въпреки, че можете да върнете вътрешен имейл с Microsoft Exchange Server, а Gmail има функция, която ви дава няколко секунди за да отмените действието изпращане.)

Придобийте навика да правите двойна проверка на важни имейли. Най-важните от тях може да запишете в Чернови за известно време и да прочетете отново със свежи очи.

3.2.17 Практикувайте правилото на 24-те часа когато сте разстроени

Опитайте се да спазвате правилото "Ако напишете имейл докато сте гневни, изчакайте предварително определен период от време преди да го изпратите."

Никога не е добра идея да изпратите електронно писмо, когато сте ядосани. Тези имейли рядко са полезни. Като изчакате най-малко 24 часа ще си спестите необходимостта да се извинявате и да заздравявате отношения. Този 24 часов период обикновено е достатъчен за да видите ситуацията в по-добра перспектива.

Предложения за дейности с обучаемите

Дейност 3-1

Материали/Оборудване: Бяла дъска, маркери, листчета цветна хартия в 2 звята, магнити

Всеки обучаем получава по 3 листчета цветна хартия от всеки цвят (напр. 3 сини листчета и 3 жълти листчета = общо 6 листчета) и маркер.

Помолете обучаемите да напишат на всяко жълто листче едно предимство на он-лайн комуникацията, а на всяко синьо листче един недостатък на он-лайн комуникацията.

Съберете листчетата и са групирани от ментора или избран обучаем от двете страни на бялата дъска с помощта на магнитите.

След представяне на резултатите следва групова дискусия.

Въпроси за дискусия:

- Кои са повече предимствата или недостатъците?
- Защо?
- Какъв вид комуникация предпочитате когато работите/учите?
Защо?

Дейност 3-2

Материали/Оборудване: Компютри с интернет връзка

Домашна работа и работа в залата за обучение.

Разделете групата по двойки и помолете всеки да напише имейл на своя партньор. В съдържанието на имейла всеки обучаем трябва да опише с 5-6 изречения своя предишен ден на обучение.

Всеки обучаем трябва да анализира имейла от своя партньор като опита да подготви писмен отговор на следните въпроси:

- Положителни или отрицателни бяха ли емоциите на партньора?
- Удовлетворен ли е партньора от предишния учебен ден?
- Какво не беше написано в имейла, но беше предадено чрез други средства?

На следващия учебен ден всеки обучаем трябва да прочете краткия анализ на своя партньор и да отговори дали впечатленията му/й са били правилни или не.

След работата по двойки следва групова дискусия.

Въпроси за дискусия:

- Беше ли очевидна емоцията в имейла на партньора?
- Какво беше трудно да се забележи?

Дейност 3-3

Материали/Оборудване: Превръзка за очи

Превържете очите на един човек от групата и го/я помолете да седне на стол в средата на залата за обучение.

Помолете останалата част от групата да стане и да се нареди в редица недалеч от него/нея.

Изберете един или двама души и ги помолете насаме да се усмихват докато се представят.

Когато са готови всеки обучаем трябва да се представи с 2-3 изречения (име и предпочитан цвят или песен ...).

Сменете ролите с други участници в групата.

В края дискутирайте резултатите с групата.

- Беше ли лесно да познаете кой/кои са усмихващите се?
- Защо не?
- Какво можете да научите за емоциите/чувствата на хората от тона на гласа им?

Дейност 3-4

Материали/Оборудване: “Усмихнати личица” и “тъжни личица” (в съответствие с броя на обучаемите), магнити/пинчета, бяла дъска/черна дъска.

Всеки обучаем трябва да избере и да постави на дъската “усмихнато личице”, ако одобрява използването на емотикони в официални имейли или “тъжно личице”, ако не го одобрява.

Следва групова дискусия по следните теми:

- “Изглежда ли професионално или напротив използването на емотикони в работна или учебна среда?”

Дейност 3-5

Материали/Оборудване: Компютри с интернет връзка

Домашна работа.

Помолете всеки обучаем да прегледа папка „Изпратени” на своя имейл.

Изберете официален имейл, който сте изпратили пред последната седмица/месец. Опитайте да го пренапишете като обясните по-ясно с думи своите емоции/чувства.

Дейност 3-6

Материали/Оборудване: Няма.

Разделете обучаемите на групи от по 3-ма.

Разпределете ролите в групата: 1 x “говорител”, 1 x “слушател” и 1 x “наблюдател”.

Всеки говорител трябва да опише нейното/неговото най-лошо пътуване за около 3 минути.

Всеки “слушател” трябва да опита да използва въпроси/фрази, които провокират емоции/чувства.

В същото време “наблюдателя” следи за думи/фрази, които описват/провокират емоции/чувства от двете страни.

След извесно време сменете ролите.

Всяка група трябва да обобщи резултатите и да ги представи пред групата.

- Колко често “слушателя” използва въпроси/фрази, които провокират емоции/чувства?
- Как тези въпроси повлияха на цялата история?
- Беше ли историята по-емоционална и пълна?

- Какво заключихте?

Дейност 3-7

Материали/Оборудване:

Различни предмети (мобилен телефон, дезодорант, играчка, химикал ...).

Разделете групата по двойки.

Дайте на всяка двойка по 2 предмета (напр. мобилен телефон и играчка).

Помолете всеки от двойката да опита да продаде на другия един от предметите като описва качествата му.

Помолете “купувача” да НЕ показва никакви знаци на одобрение или неодобрение/емоции докато говори „продавача”.

Сменете ролите като използвате другия предмет.

Дискутирайте с цялата група:

- Трудно ли беше да “продадете” продукта на “купувача”?
- Какви чувства провокира липсата на обратна връзка?
- Почувствахте ли се неудобно пред човек, който не показва никакви емоции?
- Това предизвика ли отрицателни чувства към “купувача”?

Дейност 3-8

Материали/Оборудване: Компютър с интернет връзка.

Домашна работа.

Помолете всеки обучаем да прегледа личния си имейл и да провери папка „Изпратени”. Изчислете какво е средното закъснение/време за отговаряне на новите съобщения/писма.

Представете резултатите на другите обучаеми и дискутирайте оптималното време за отговор на съобщение/писмо.

Дейност 3-9

Материали/Оборудване: Бяла дъска, маркери.

Домашна работа.

Помолете всеки обучаем да създаде за следващите учебни занятия официално писмо по избора от вас тема, като използва колкото е възможно повече абривиатури и съкращения.

Дайте писмото на друг обучаем и го/я помолете да го прочете на глас и като декодира абривиатурите и съкращенията. Пребройте броя на грешките (неправилното разчитане) и обсъдете с групата използването на съкращения в учебния процес.

Направете мозъчна атака с групата за най-често използваните съкращения и абривиатури в сферата на туризма.

Направете списък с резултатите и го раздайте на обучаемите.

4 Учене през целия живот и индивидуални нужди за обучение

Ниво А – 3 учебни часа	Ниво В – 3 учебни часа
<ul style="list-style-type: none">• Обучение в селските райони• Учене през целия живот• Развиване на нуждите на членовете на групата	

4.1 Обучение в селските райони

Защо е необходимо това? Защото единственото промяната носи сигурност.

Общозвестно е, че успехът и благополучието на хората на бъдещото им работно място зависи от способността им да се адаптират към промените. Ключът към адаптиране към промените е обучението; да бъдем отворени към научаване и да сме способни да изградим и използваме нови знания и умения.

Знанията и уменията идват с различен облик, някои са придобити чрез изучаване на други хора по време на работа и в живота, но никой от тях не струва особено много без разбирането, което ни дава възможност да решаваме проблеми; способността да се свързваме и да видим контекста и да оценим решенията. Това означава да прилагаме своите знания и умения.

4.1.1 Глобализацията и индивида

Последните десетилетия са време на нарастващата глобализация, както в международната търговия и мултинационалните корпорации, така и на работното място с работници-емигранти и в личния живот с достъпа до медии в световен мащаб и повече възможности за пътуване. Ето защо е важно за хората да научат повече за света, за да бъдат в състояние да общуват и да се свържат с хора отвъд границите и езиците.

Това обаче не е нищо ново - нашите предци са пътували надалеч в търсене на късмета си. Регионите, които са свързани с общи дейности имат общо наследство в мореплаването, търговията и емиграцията. Днес е възможно да се запазят традициите на разширяване на хоризонтите на някого чрез обучение и споделяне в много по-голяма степен, отколкото тези области са били познавани някога.

4.1.2 Селско развитие

Селските райони в целия свят са застрашени от урбанизацията, защото богатството и възможностите изглеждат по-леснодостъпни в градските райони. Селските райони страдат от обезлюдяване и се нуждаят от съживяване за да бъдат надеждна алтернатива за живеене, а условия карат много хора да губят вяра в бъдещия просперитет на своите общности. Може би най-важната стъпка в развитието на селските райони е да се изгради отново вярата, чрез обучение и чрез работа в мрежа.

Обучението е ключът за жителите на селата да отворят вратата към възможностите. Това, което е необходимо за са жители с познания, умения и увереност да ги използват. Те трябва да опознаят други хора в подобни ситуации, да споделят с тях своите успехи и неуспехи.

4.1.3 Свят, който работи в мрежа

Днес трябва да работим в мрежа за да си дадем възможност да живеем добре. Проблемите, с които се сблъскват хората в селските общности в европейските страни, много си приличат - мрежата ни помага да намерим общи начини да се справим с тези проблеми. Заедно сме по-силни и проекта има за цел да изгради тази сила чрез работа в мрежа на местно и на международно ниво.

Една от функциите на постоянно променящия се глобализиращ се свят е, че не е толкова ясно към към коя общност принадлежим, както е било ясно през вековете. Може да живеете на определено място, но не е задължително да работите там, интересите ви може да ви свързват с хора в друга част на света и сега можете да посещавате училище без изобщо да стъпвате в сградата му. Трябва да изградите собствената си общност, това е работата в мрежа.

4.1.4 Устойчиво развитие

Основната концепция за устойчиво развитие е да предаде нашия свят на идните поколения в добро и се надяваме още по-добро състояние, отколкото преди. Това се отнася не само до природната или физическата околна среда, но се прилага и за нашите общности и нашата икономика. Устойчиво развитие е това, което не разрушава или подкопава ресурсите, на които то се основава. Запасите не трябва да бъдат изчерпани, местообитанията - замърсени, наследството - загубено или изкоренено.

4.2 Обучение

Обучаваме се на всички етапи от живота си. Обучението е неформално, случва се естествено и неорганизирано когато, например, участваме в разговор или гледаме телевизия. Важна част от обучението се извършва в дома, където се предават уменията и ценностите на родителите или настойниците.

В преиндустриалните общества, уменията за работа, достатъчни за нуждите на младежите, са предавани единствено в дома. Когато обществата стават по-индустриализирани и сложни, образованието става

все по-официално и структурирано. Държавата започва да въвежда правила за задължително присъствие и възраст за напускане на училище. Тези разпоредби не винаги се спазват, особено в селските общности, където децата са необходими за да работят във фермите през определени периоди. В много общества училището е бил считано за важен механизъм за придобиване на религиозни или държавни ценности, то е инструмент на управлението, който насажда идеологията, ценностите и езика на управляващите на подчинените им хора. Ето защо историята на образованието е сложна.

Една от важните промени от по-новите времена е акцента върху обучението за възрастните. Това, разбира се, не е нова концепция, особено през втората половина на деветнадесети век, когато възрастните са можели да присъстват на вечерни курсове. В по-последните десетилетия много по-траен е акцента върху обучението за възрастни. Фрази като "Учене през целия живот" наистина са се превърнали в неизменна част от обикновената реч.

Има много причини за това защо има такова увеличение в сферата на обучението за възрастни, но за нашите цели е важно да се отбележи, че променящия се свят на труда е едно от основните обяснения за това, защо възрастни се заемат с обучение във формален контекст. Необходимостта да се справят с промените в технологиите е една от най-устойчивите причини за това защо хората от всички възрасти трябва да продължат да учат. В случаите, когато работодателите или пазара вече не се нуждаят от съществуващите умения, работниците трябва да придобият нови умения, за да останат конкурентоспособна работна сила. Външна заплаха може лесно да доведе до това съществуващи умения или видове работа да станат излишни. Един важен начин за преодоляване на това разнообразие е да се обучават в нови умения или области.

Всеки продължава да се учи през целия си живот. Обикновено думата "учене" води до идеята за класни стаи, училищните сгради, факти и цифри, дефиниции и теория.

Като малко дете сте се научили да ходите и да говорите без да участвате във формално обучение. Вие ще продължите да учите през остатъка от живота си в много различни ситуации, които ще разгледаме в този урок.

В областта на ученето, писатели като Коменски, Пиаже и Виготски признават значението на социалното взаимодействие в процеса на обучение.

Обсъждането и взаимодействието в социална обстановка е необходим компонент от ефективното учене. Обсъждането може да действа като катализатор и да позволи да се проведе силно обучение.

С ROUTES се надяваме, че ще учите не само от материалите, но и от обсъждането с и слушането на колеги в групата си.

Този подход не се задължително естествен, тъй като много западни и европейски училищни системи подчертават паметта, информацията и особено първенството на индивидуалното обучение над работата в екип и

съвместното усилие. Следователно работата в групи обикновено отнема известно усилие и подготовка, но наистина си струва!

4.3 Развитие на нуждите на членовете на групата

Всяка програма за обучение трябва да бъдат адаптирана за да отговори на нуждите от обучение на определена група и индивидуалните участници. В началото на програмата ментора трябва да извърши серия от прости упражнения, за да:

- измери нивото на опит на членовете на групата, свързано с работата, която ще бъде предприета.
- се увери, че обучението е крачка напред (нещо ново) за групата и отделните участници.
- да направи всички необходими допълнения или изменения на програмата.

Важно е членовете на групата да разберат защо е важно да поемат отговорността за собственото си обучение. Също така е важно да разберат, че те трябва да участват в работата по планирането за да отговорят на нуждите на членовете на групата.

Дейностите за оценка на нуждите и очакванията могат да включват:

- Индивидуален SWOT анализ
- Дискусии по програмата
- Дискусии за различните очаквания и методи, цели и задачи

Представете програмата на участниците, като разясните целите и подгответе сцената за адаптиране на програмата към нуждите на групата. Ако е необходимо, могат да бъдат организирани последващи срещи с групата за обсъждане на промените и адаптиране на програмата към техните специфични нужди.

Важно е при това представяне да обясните на членовете на групата, че искате активното им участие в планирането на програмата като откриете това, което членовете на групата очакват да научат.

Дискусиите и дейностите трябва да бъдат планирани така, че вниманието на групата се задържа по време на цялата сесия, а аудиторията да не е залепена за столовете за дълги периоди от време.

Членовете на групата оценяват и обсъждат техните собствени силни и слабите страни, възможности и заплахи в рамките на предложената работна група.

Това помага за определяне на опита, областите с нужда от помощ, възможни промени в програмата, от които ще се възползва групата. Това също ще сигнализира за евентуални тревоги, които членовете на групата могат да имат за обучението.

Различни очаквания:

Членовете на група за обучение не винаги се чувстват свободни да кажат какво биха искали да прави групата. Някои хора предпочитат обща дискусия, други практически дейности, и други хора искат да споделят собствения си опит.

Важно е лидера на групата да пита за това, което хората искат.

Различни стратегии:

Дори ако членове на групата са съгласни относно целите, понякога е трудно да се споразумеят за задачите, с които да ги постигнат заради различните подходи, които имат.

Възможно е групата да работи добре, ако лидера определя съвместни дейности или предлага групата да се подготвя индивидуално за срещата и обсъжда напредъка в работата им.

4.3.1 Дискутиране на цели и задачи

Важно е да отделите време извън обсъждане на темите за да поговорите за това, което членовете всъщност искат да направят.

Това служи като текуща оценка на учебната програма и дава възможност за гъвкаво планиране на бъдещата работа.

Някои полезни въпроси към членовете на групата в този момент са:

- "Какви са моите цели?"
- "Какво наистина искам от участието си в групата?"
- "Какви според мен са целите на другите?"

Лидерът на групата може да се натъкне на трудности, ако има несъгласие в групата. Целите на групата може да не бъдат подходящи, но да няма разбиране по тази тема. Тенденцията в този случай е да се обвинява някой индивид, материалите или ръководителя на групата.

Най-доброто решение тук за лидера на групата е да се фокусира върху положителните въпроси и да върне групата обратно към темата за дискусия. Понякога пропускането на проблем е най-добрият начин да държите конфликтите и тревогите под контрол.

В тази ситуация е от съществено значение за лидера на групата да може да поговори с някой опитен, да определи дали има път напред или това просто е трудна група.

Мъдро е да помним, че някои групи никога не изглеждат обединени, дори и с най-добре обучен лидер.

Това може да се предизвика от особената смесица от личности или различните очаквания и нужди. Може да се окаже, че предмета не представлява интерес за групата.

Понякога, въпреки че е трудно решение, може да е най-добре да прекратите срещите на групите. В този момент може да се направи оценка на най-добрия начин на работа занапред. Няма нужда от обвинения, а по-скоро обективен поглед към ситуацията, която да създаде печеливш сценарий за всеки.

Може би трябва на има първоначална среща на всяка обучителна група, на която да се представят целите на обучението и да се постигне съгласие по въпроси като продължителността и времето на срещите.

Тази среща, дори и да се проведе в началото на първата сесия ще помогне да се създаде в обучаемите чувство за "собственост" към групата и да насърчи активното участие.

4.3.2 Идентифициране на целеви участници

Първата задача на лидера на групата при създаването на добра учена атмосфера е да определи коя е целевата група.

Има някои указания за това как да накарате членовете на групата да се чувстват спокойни един с друг възможно най-скоро за да се направи работата по-ефективна в сесия 2.6.

Ако групата е неформална, съставена от хора, които обикновено не се събират, подхода за сближаването им ще бъде различен от срещата с група от хора, които всички се познават помежду си и вече са установили отношения.

Външни обстоятелства могат да повлияят на начина, по който групата работи.

Например, ако в обучителната група всички са млади родители грижата за децата им трябва да е уредена по начин, по който участниците да могат да се концентрират изцяло върху учебния материал и да присъстват за необходимото време.

4.3.3 Определете подходящо време за срещи

Важно е да определя време за срещи, което да отговаря на нуждите на групата.

Отново, ако това е група от родителите, тогава може би срещите трябва да се проведат по време на учебни занятия на децата им или, ако групата е предимно от занаятчии, които са заети в работилницата да се съгласува подходящо време, което се вписва в по-голямата част от работните графици.

При определяне на продължителността на срещите е важно също да се вземе предвид кои са участниците.

Заобикалящата обстановка трябва да бъде приятна и комфортна, така че участниците да се отпуснат и да се концентрират върху работата в група.

4.3.4 Идеален размер на групата

Минималният размер на групата, който да стимулира здравословна дискусия е от 6 до 8 души. Идеалният размер на групата е 10-12 души с един или двама неформални лидери. Групата може да бъде разделена на 2-3 малки дискуссионни групи, когато това е целесъобразно.

Целта на лидера трябва да бъде да насърчава всички членове на групата да поемат отговорност за дискусията.

4.3.5 Мотивиране и създаване на положителен климат

"Много неща наистина не могат да се преподават. Всичко, което можеш да направиш е да създадеш ситуация, където, ако хората искат да учат, те могат да го направят." (The Horse Whisperer)

От самото начало групите ще имат различни нива на мотивация за учене. Чрез внимателното оценяване на нуждите и очакванията, като използват техниките на SWOT анализа и брейнсторминга, лидерите на групите могат да решат на кое ниво може да се осъществи обучението в групата.

Лидерите на групи трябва да бъдат обучени как да подкрепят и да ценят отделните членове и техните различни лични стилове и трябва да обяснят на групата тези различни стилове чрез упражнения.

Ако е ясно от самото начало, че желанието на групата е да се учи и да обсъжда в атмосфера на подкрепа и окуражаване, а не критика и преценка, и че всеки човек ще бъде уважаван заради своя уникален принос към групата, тогава индивидуалната и груповата мотивацията ще бъде висока.

Тогава учебния процес е успешен!

Предложения за дейности с обучаемите

Дейност 4-1. Дискусия за обучението

Материали/оборудване: В учебната зала - флипчарт и маркери

Дискусия по двойки последвана от групова дискусия.

Moodle: дискуссионен форум или Wiki

Спомнете си за първия път когато използвахте компютър, интернет, банкомат, банкова карта и т.н.

- Кога летяхте за първи път, кога напуснахте страната?
- Как се почувствахте когато направихте това за първи път?

Направете списък с чувства (преживявания).

Дейност 4-2. Анализ на нуждите от обучение. Индивидуален SWOT анализ.

Материали/оборудване: В учебната зала - флипчарт и маркери

Дискусия по двойки последвана от групова дискусия.

Moodle: Wiki или индивидуално упражнение

Индивидуален SWOT анализ.

Дейност 4-3.

Материали/оборудване: в учебната зала – флипчарт и маркери

Дискусия по двойки последвана от групова дискусия.

В този момент цялата група или две по-малки дискуссионни групи могат да вземат участие в мозъчната атака, като използват флипчартове или бели дъски.

Moodle: Wiki или индивидуално упражнение

За да започнете дискусията започнете с въпроса:

“Какво искате да научите и да постигнете като вземате участие в Проект ROUTES?”

Когато списъка е завършен дискутирайте с групата кои са общите теми и приоритети и ги напишете на отделен лист.

Определете заедно с групата:

- Точките на съгласие.
- Някакви идеи, по които няма съгласие.
- Какви са очевидните теми и приоритети?
- Има ли някои някакви тревоги?

Дейност 4-4.

В учебната зала: Флипчарт и маркери

Групова дискусия.

Заклученията може да бъдат написани на флипчарт или бяла дъска.

Moodle: Wiki или индивидуално упражнение

Групова дискусия за това как да се постигне съгласие по различията.

Дискутирайте следния въпрос:

“Какво намирам за вълнуващо и удовлетворително да се прави в група?”

Споделете идеите.

Дейност 4-5.

В учебната зала: Флипчарт и маркери

Moodle: wiki или дискуссионен форум

“Моите лични причина „за” и „против” по отношение на е-обучението.

Групова дискусия за личния опит в компютърно-базираното обучение.

Дейност 4-6.

В учебната зала: Флипчарт и маркери

Групова дискусия.

Moodle: wiki или дискуссионен форум

Сравнение на традиционното обучение и е-обучението.

Какво различава и какви прилики можете да намерите?

Роли на преподавателите, обучаемите и менторите в традиционното, в смесеното и в е-обучението.

5 Силове и стратегии за учене

Ниво А – 4 учебни часа	Ниво В – 2 учебни часа
<ul style="list-style-type: none">• Различни лични стилове на учене• Модели на стилове на учене• Подходи концентрирани около обучаемия• Нужди на обучаемия и интернет и компютърни инструменти за малки и средни предприятия - МСП	

Всички ние използваме преподаването и уменията за учене всеки ден. Всеки продължава да се учи през целия си живот.

В този раздел ще разберете как учим и как това може да бъде доста различно от опита ни в училище.

В този раздел ще започнете да обмисляте най-добрите подходи за обучение и как да мотивирате хората, като отговорите на техните нужди.

В този раздел се фокусираме върху това как да откриете различните стилове на учене на хората.

5.1 Различни лични стилове

Човек се мотивира чрез използване на различни конструкции на изреченията. Какво означава това?

Думите отразяват начина, по който човек мисли, при изучаването на езици това се нарича структурата на повърхността. Всеки човек има своите собствени предпочитания как да получава информация, как да контролира, как да мотивира. Това се нарича отличителни стилове на човека.

Отличителни стилове на хората могат да бъдат разделени, както следва:

- визуален
- звуков/аудио
- кинезиестетичен

Някои хора трябва да видят продукта за да се уверят – „*Виж какво имаме тук ...*“, други искат да слушат – „*Ще ви разкажа за ...*“, „*Чуйте колко е тихо ...*“, а други искат да почувстват – „*Почувствай го сам ...*“, „*Можете да го опитате ...*“, „*То е меко ... сладко ... мирише добре ... топло ...*“.

Хората, които предпочитат визуалния стил запомнят добре диаграми и илюстрации и обръщат внимание на нови неща.

Хората, които предпочитат звуковия стил запомнят тона на говора пред звука, промените в скоростта.

Хората, които предпочитат кинезиестетичен стил се учат най-добре чрез "докосване", като използват опит.

Други отличителни стилове включват:

Към нещо - от нещо:

Някои хора смятат за аргумент, че даден продукт помага да ви „отърве“ от нещо – „Повече няма да се разболявате ...“, други смятат, че е важно продукта да продължава да ги движи към нещо – „Ще бъдете здрав през цялото време ...“.

Опция – неизбежност

„В състояние сте да избирате от различни продукти ...“, „Този продукт ви дава възможност да избирате между ...“, „Това е точно това, от което имате нужда ...“, „То позволява да организирате ежедневието си много по-добре ...“.

Насочени към себе си, срещу насочени към другите

„Това предлага нещо единствено за вас ...“, „Това дава възможност да се направи с другите, за другите ...“.

Независим - лидер - ориентиран към сътрудничество

„Можете да видите сами ...“, „В състояние сте да работите с това сами ...“, „Това можете да го използвате с други хора ...“.

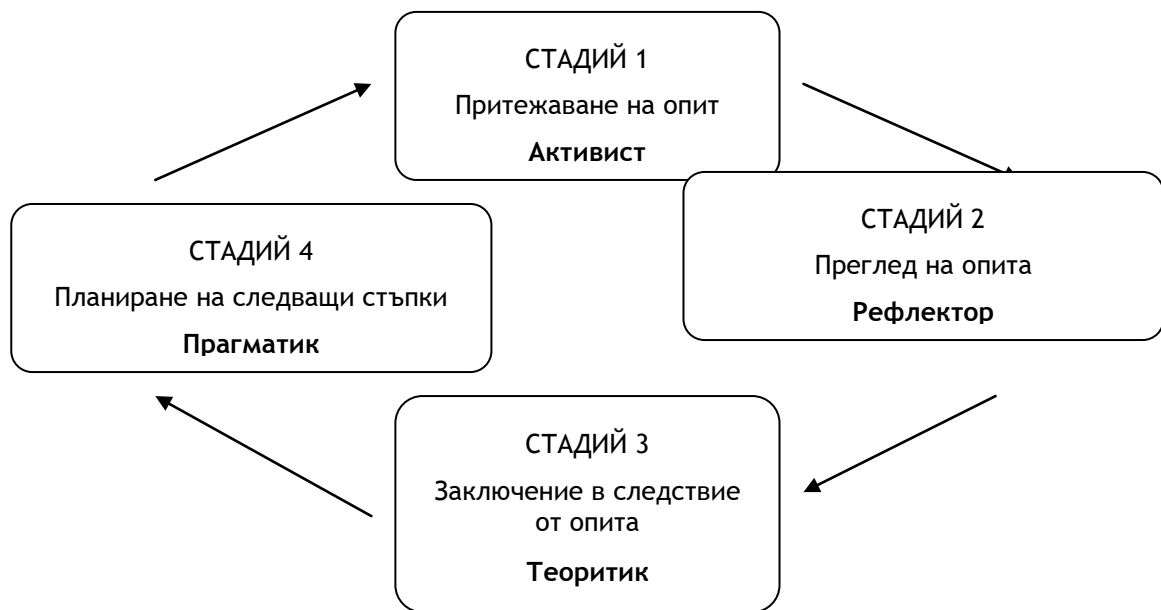
Всеки човек има различен тип личност, а също и различен стил на учене. В група тези стилове на учене могат да се комбинират за да направят цялото по-ефективно от сбора на частите му.

5.2 Силове на учене

Съществуват много различни модели на стилове на учене.

5.2.1 Модел на Хъни и Мъмфорд на стилове на учене

Един от тези модели е на Хъни и Мъмфорд (1992), основан на идеите на Колб (1984). П. Хъни и А. Мъмфорд установяват, че различните хора предпочитат различни начини на учене и повечето хора не познават своите предпочитания. Те определили четирите основни стилове на учене (активист, прагматик, рефлексор, теоретик) и създали инструменти за идентифицирането им (www.peterhoney.com).



Фигура 5-1. Модел на стиловете на учене (Хъни и Мъмфорд)

Активисти

Активистите са хора на момента, които имат желание да опитат нещо веднага. Те са склонни да действат и да мислят за проблемите в последствие (ако изобщо мислят). Те са социални хора, които харесват да са център на вниманието. Те се вълнуват от всичко живо и динамично, но бързо се отегчават от рутината и баналното. Те са креативни в мисленето си и измислят новаторски решения за проблемите, но губят интерес с изпълнението или при дългосрочно планиране.

Прагматици

Прагматиците се радват на нови теории и техники. Те често могат да виждат мигновено приложението и имат желание да изпробват идеите си в практиката. Те се радват на предизвикателството да има проблем за решаване и бързо излизат с практични решения. Те са по-скоро нетърпеливи при многословно планиране и дискусии предпочитат да "пристъпят към задачата". Те са силно фокусирани – концентрират се върху текущата работа, докато не бъде завършена. Това понякога може да доведе до ограничен поглед. Прагматиците често са ориентирани, към задачата, отколкото ориентирани към хората.

Рефлектори

Рефлекторите харесват да имат време и пространство за да мислят върху нещата, преди да стигнат до заключение. Те слушат внимателно и събират информация, която да им помогне да вземат рационално и аргументирано решение. Те предпочитат да действат като наблюдатели, а не да участват в разгара на нещата. Тъй като те често създават впечатление на тихи и срамежливи. Въпреки това, "тихите води са най-дълбоки" и техните

мнения не трябва да се пренебрегват. За рефлекторите често е трудно да се вземат решения.

Теоретици

Теоретиците притежават методичен и логичен подход към повечето неща. Те обичат да анализират идеите по самостоятелен начин, да задават въпроси и да създават мисловни връзки, докато не направят новите теории разбираеми. Те обикновено не са доволни от интуитивното мислене или субективните преценки. Често са перфекционисти с изградени начини за правене на нещата. Теоретиците обръщат внимание на детайла, което може да бъде от голяма полза - или може да ги забави и да застане на пътя на креативността.

5.2.2 Модел на учене на Дън и Дън

Моделът на стиловете на учене на Дън и Дън (1999) определя седем измерения на ученето: свързано с възприятието, свързано с обработването на информация, свързано с решаването на проблеми, свързано със заобикалящата среда, психологическо, емоционално и социално.

Таблица 5-1. Предпочитания към стиловете на учене на Дън и Дън

Измерения на ученето	Предпочитания към стиловете на учене	Участие на разработващите курса
Свързано с възприятието	Аудитория Визуално – картина Визуално – текст Тактилно и/или кинезиестетично Вербално кинезиестетично	Осигурете обучителни и преподавателски материали в разнообразни алтернативни формати.
Свързано с обработването на информация	Аналитично – стъпка по стъпка Глобално – метафора, “голямата картина” Интегрирано – аналитично и глобално	Осигурете алтернативни пътища през учебния процес, така че индивидите да могат да започнат с голямата картина или да разработят по една стъпка наведнъж.
Свързано с решаването на проблеми	Разсъждаващо Импулсивно	Осигурете пространство за размисъл по време на курса, както и възможности за действие.
Свързано със заобикалящата среда	Звук Светлина Температура	Уверете се, че заобикалящата среда е удобна и, че е възможно да се променя. Дайте възможност за избор на учащите къде да учат.

	Място за сядане	
Психологическо	Време от деня Мобилност	Осигурете на учащите се избор кога учат. Осигурете пространство, където те могат да ядат и пият, докато учат. Дайте им възможност да се движат.
Емоционално	Мотивация Упоритост Съгласие Структура	Признайте, че различните обучаеми са мотивирани по различни начини. Осигурете положителна обратна връзка. Осигурете структура и скеле за обучаемите.
Социално	Екип Власт Разнообразие	Дайте възможност на учащите да работят в различни групи, напр. индивидуално, по двойки, в малки и големи групи. Предоставете им достъп до преподавател или фасилитатор. Осигурете разнообразие, напр. гост-лектори, различни видове учебни дейности.

Този модел може да се използва от разработващите смесени програми за обучение, за да се гарантира, че те предлагат разнообразие от различни видове учебни ситуации, така че, най-малкото, те отговарят на нуждите на някои от обучаващите се за известно време.

Успешните създатели на програми ще дадат възможност на учащите да поемат по предпочитан маршрут през богатата смес от учебни дейности, които ще се харесат на широка гама от стилове на учене. На практика вероятно е невъзможно да се създаде програма за смесено обучение, която да обхваща всички предпочитани стилове по всяко време. Така че, повечето дизайнери на програми се опитват да отговорят на нуждите на различни стилове на учене, на определен етап в процеса на обучение.

5.3 Подходи, ориентирани около обучаемия

През последните десетилетия се наблюдава промяна в схващането за преподаването и ученето от педагогика, ориентирана към преподаването към по-отворена и включваща обучаемите като активни участници в придобиването на знания.

Педагогиката, ориентирана към обучавания дава възможност на хората да преживеят активен и релевантен обучителен опит.

Ето три от основните принципи на педагогиката, ориентирана около обучаемия:

- Обучаемият участва активно в процеса на обучение.
- Ученето се основава на реалния живот и автентични ситуации, които са от значение.
- Ученето е социален процес.

Активното въвличане на учащите в процеса на обучение означава, че е вероятно те да бъдат мотивирани да учат и да участват пълноценно в учебни дейности. Това е набор от идеи, в основата на които са подходи за обучение като обучение, базирано на анкети, обучение, ориентирано към проблемите, обучение, ориентирано към проекти и др. Тези подходи към обучението са склонни да включат реални проблеми и работа в група. Педагогиката, ориентирана към обучавания поставя учащите и техните интереси в центъра на учебния процес. Това означава, че учебните програми е вероятно да започнат чрез установяване на началните позиции на обучаемите, например на техните знания и умения, и след това да продължат да определят своите цели и резултати. Процесът на обучение е вероятно да се основава на реалния живот и автентични ситуации, които са от значение за отделните учащи. Този процес може да включва обучаемите в дискусия за техните начални точки и изисквания към обучението и може да означава как ще постигнат своите учебни цели.

При модела на обучение, ориентиран към обучаемите хората се учат в резултат на взаимодействието с другите и това, което научаваме, зависи от това кои сме, какво искаме да станем и това, което ценим.

Принципи на ученето:

- ученето в основата си е социална дейност.
- ученето е интегрирано в живота на общността.
- ученето е акт на участие.
- да знаеш, зависи от ангажираността в практиката.
- ангажирането е неразделна част от овластяването.
- провала при учението е резултат от отказ от участие.
- хората се учат естествено през целия си живот.

Знанието не е продукт, който да се натрупва, а активен процес, при който учащият се опитва да осмислят.

Хората придобиват знания във форми, които имат смисъл за тях и им позволяват да го използват смислено в живота си.

До общото разбиране и споделения смисъл се стига чрез дискусии с колеги и преподаватели.

Това подсказва, че в дискусиите, че е важно да се създаде учебна среда, която ще даде възможност на обучаемите да работят в учебни групи и да:

- обменят свои собствени карти на света или умствените модели;
- изследват собствените си идеи и значение на темата;
- определят и проучват различни идеи между теория и практика;
- споделят работата си и академичния си опит един с друг.

5.4 Нужди на обучаемия и интернет и компютърни инструменти за малки и средни предприятия

Фактори, които въздействат върху включовия въпрос как е се възприема обучението.

Бизнес сектор

В повечето бизнес сектори е имало законово изискване за малките и средни предприятия да обучават персонала си. Това е особено вярно за хранителния сектор. Когато обученията са изключително стандартизирани електронното обучение изглежда по-приемливо.

Размер

Малките (микро) предприятия нямат отговорници за обучението.

Управление

Отношението на управлението, особено в по-малките фирми, е разпознато като един от ключовите фактори. Колкото по-фокусирано върху иновациите и развитието е то, толкова по-вероятно е в основата на обучението да бъде използването на информационни и компютърни технологии.

Хора

Всички обучаеми са възрастни и по тази причина има известно сходство в стила на учене. Необходимо е да се вземат предвид следните въпроси:

- 1) възрастните трябва да бъдат включени в планирането и оценката на тяхното обучение;
- 2) опитът (включително и грешките) осигурява основа за учебни дейности;
- 3) възрастните са най-заинтересовани от предмети, които имат непосредствено значение за тяхната работа или личен живот;
- 4) обучението за възрастни е по-ориентирано към проблемите, отколкото към съдържание

Работодател

Въпреки, че повечето от работодателите смятат, че обучението е много важно за компанията и личностното развитие на служителите, понякога те твърдят, че разходите или липсата на време са причината компанията да не предлага възможности за обучение на служителите. Често необходимостта от обучение е решена чрез търсене на необходимите умения извън предприятието.

Разходи

Предприемачите често виждат обучението като разход, а не като предимство. Често се счита, че он-лайн обучението е начин да се намалят разходите за обучение.

Служители

Видът работа, социалния контекст, организацията на работа и културата на обучение на малките и средните предприятия и бизнес сектора имат

голям ефект върху поведението на работниците. Повечето служители мислят, че е полезно да посещават курсове. Въпреки това, някои служители имат положително отношение към електронното обучение (Атуел 2007). Страхът от изолация и важността на социалния контекст в обучението вероятно са основните причини, поради които те казват, че предпочитат традиционните курсове на обучение.

Възраст

В някои случаи нивото на познаване на интернет и компютърни инструменти и следователно електронното обучение е цитирана като разлика между поколенията.

Образование

Нивото на предишното образование има дълбоко влияние върху мотивацията и отношението към ученето. Налице е силна връзка между нивото на образованието и отношението към интернет и компютърните технологии (ИКТ).

Интернет и компютърни умения

Положителното отношение към електронното обучение често е свързано с увереността в боравенето с интернет и компютърни приложения.

Признаване на компетентността

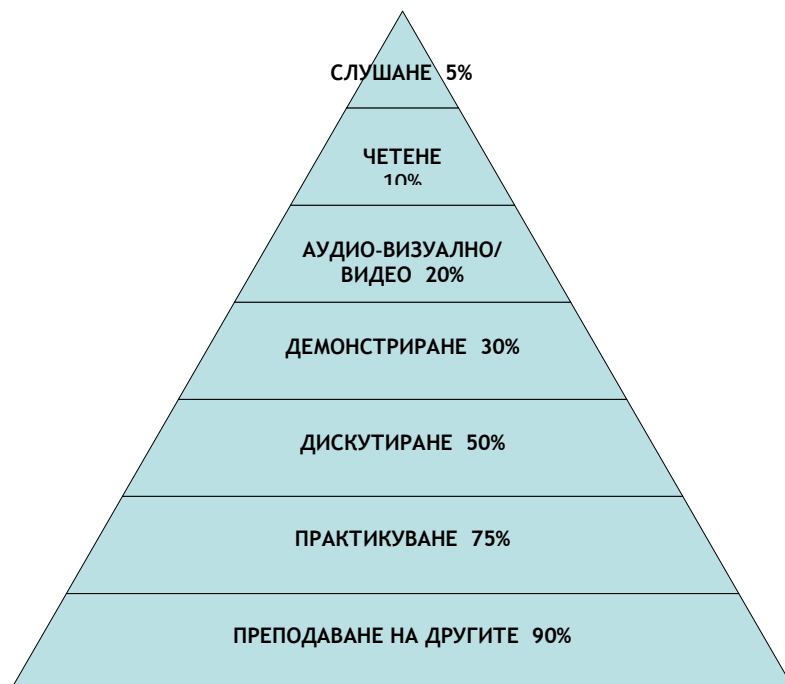
Официалното признаване на уменията, придобити по време на обучението изглежда влияе на мотивацията на служителите да се учат, особено, ако обучението е в извън работно време.

Недостатъчно време

Недостатъчното време често е определяно като причина служителите да не посещават обучителни курсове.

5.5 Различни стратегии за преподаване/учене

Използвайки различни начини за преподаване получаваме различни резултати. Колко са научили обучаемите?



Фигура 5-2. Пирамида на ученето

Чувам и забравям. Виждам и запомням. Правя и разбирам. (Конфуций)

Предложения за дейности с обучаемите

Дейност 5-1

Материали/оборудване: В учебната зала - флипчарт и маркери

Диксусия по двойки последвана от групова дискусия.

Moodle: дискуссионен форум или Wiki

Опитайте да определите отличителните стилове на клиентите като прочетете следните изречения:

- Искам определен и логично построен продукт.
- Искам нещо, което ми позволява да общувам с приятелката ми докато работя.
- Искам да организирам живота си по-добре.
- Искам нещо фантастично.
- Искам нещо за себе си.
- Какъв възможности предоставя?
- Нещо, което мога да използвам във влажна стая.

- Нещо с много допълнителни функции и подходящо упътване.
- Трябва да е практично.
- Какви са основните добри страни на този продукт?
- Как точно работи това?
- Искам нещо като това, което имах преди, беше добро.
- Нещо различно, което не всеки има.

Дейност 5-2

Материали/оборудване: В учебната зала - флипчарт и маркери

Дискусия по двойки последвана от групова дискусия.

Moodle: дискуссионен форум или Wiki

Напишете реклама (например за настаняване в къща за гости) за клиенти с различни отличителни стилове. Най-добре е да изпълните тази задача по двойки или подгрупи. Всяка двойка или подгрупа избира 2-5 стила.

Накрая съберете групата заедно за да сравните бележките на флипчарта или бялата дъска.

Дейност 5-3

В учебната зала - флипчарт и маркери

Дискусия по двойки последвана от групова дискусия.

Moodle: дискуссионен форум или wiki

Истории за опит в обучението.

Всички се разделят в малки групи (2-4 души), като всеки разказва история за вълнуващ опит при обучение от своето минало.

Анализирайте в малки групи стратегиите и стиловете за учене въз основа на историите на участниците. Изберете най-добрата история и я представете пред цялата група.

Дейност 5-4

В учебната зала - флипчарт и маркери

Moodle: дискуссионен форум или wiki

Глава от учебник или Moodle курс.

Дискусия за целите, съдържанието, методите и потенциалните резултати от обучението в използвания учебен материал.

Оценка на този учебен материал по отношение на личните стилове на учене и предпочитанията на хората.

Дейност 5-5

В учебната зала - флипчарт и маркери

Дискусия по двойки последвана от групова дискусия.

Moodle: дискуссионен форум или wiki

Създайте учебен материал (например една глава от този наръчник), като преправите съдържанието по 3-5 различни начина, въз основа на различията в предпочитаните стилове за учене.

6 Мотивация

Ниво А – 4 учебни часа	Ниво В – 4 учебни часа
<ul style="list-style-type: none"> • Какво представлява мотивацията? • Мотивационни теории • Процесът на мотивация • Мотивация за учене • Подобряване на мотивацията за учене • Съвети и техники за мотивиране на он-лайн обучаеми 	

6.1 Какво представлява мотивацията?

Мотивацията е термин, който се отнася до процес, който предизвиква, контролира и поддържа определено поведение.

Според различни теории, мотивацията може да се корени в основната нужда да се сведе до минимум физическа болка и да се увеличи удоволствието или тя може да включи специфични нужди като хранене и почивка, желан обект, цел, състояние на съществуване, идеал, или може да се дължи на по-малко очевидни причини, като например алтруизъм, егоизъм, морал или избягване на смъртта. Концептуално, мотивацията не трябва да се бърка с воля или оптимизъм. Мотивацията е свързана с, но се различава от емоцията.

И мотивирането и мотивацията се занимават със сферата на съзнателното човешко поведение някъде между двете крайности - рефлексни действия и научени действия.

6.1.1 Компоненти на мотивацията

Съществуват три основни компонента на мотивацията:

- активиране;
- настойчивост;
- и интензивност.

Активирането включва решението за демонстриране на поведение, като например записването в клас по психология.

Постоянството е постоянно усилие към дадена цел, макар и да съществуват пречки, като например преминаването на повече курсове по психология, за да се придобие някаква образователна степен, въпреки че това изисква значителни инвестиции на време, енергия и ресурси.

И накрая, интензивността може да се види в концентрацията и жизнеността, с която се преследва целта. Например, един обучаем може да завърши без много усилия, докато друг ще учи редовно, ще участва в дискусии и ще се възползва от възможностите на извънкласните научни изследвания.

6.1.2 Фактори, които влияят на мотивацията

Литературата разграничава 2 вида фактори, които влияят на мотивацията:

- **вътрешни** - самостоятелно генерирани фактори (отговорност, свобода на действие, възможност за използване и развиване на умения и способности, интересна и предизвикателна работа, възможности за напредък) - те имат по-дълбок и по-дългосрочен ефект;
- **външни** - това, което се прави за хората за да ги мотивират (награда, промоция, наказание) - те имат незабавен и мощен ефект, но не е задължително да продължат дълго.

Мотивацията е човешка психологическа характеристика, която допринася за степента на ангажираност на човека. Фактори, които причиняват, канализират и поддържат човешкото поведение в специална посока.

6.2 Мотивационни теории

Всяка теория опитва да опише какво представляват човешките същества и в какво могат да се превърнат. Най-влиятелна е

6.2.1 Теория на нуждите

- Основната идея е убеждението, че неудовлетворената нужда създава напрежение и състояние на неравновесие. За да се възстанови баланса се определя цел, която ще задоволи нуждата и се избира поведение за постигането на избраната цел.
- Всяко поведение се мотивира от неудовлетворени нужди.
- Хората ще се по-мотивирани, ако обучението задоволява техните нужди и желания.

7.2.1.1 Теория на Маслоу за йерархията на потребностите

↑ Самоусъвършенстване (духовност, постижения, учение)

Увереност (слава, уважение, самоуважение)

Принадлежност (любов, семейство, общност)

Сигурност (подслон, безопасност, обезпеченост)

Физиологични нужди (храна, вода, сън, здраве)

- Ако е удовлетворена по-ниско стояща потребност следващата става доминираща.
- По-високо класираните нужди осигуряват по-голяма мотивация.

- Различните хора могат да имат различни приоритети.

7.2.1.2 Теория на Алдерфер

Разглежда субективните състояния на удовлетвореност и желание.

Съществуват 3 основни категории човешки нужди:

- **Екзистенциални нужди** – нужда от обмен на материали и енергия;
- **Нужди от свързаност** – взаимодействие с човешката среда, процес на споделяне или взаимност;
- **Нужда от растеж** – хората правят усилия за себе си.

7.2.1.3 Нужди на МакКеланд

Основана основно на проучвания на мениджъри.

Три са най-важните потребности:

- **постижение** – нужда от конкурентен успех измерен спрямо личния стандарт за отлични постижения;
- **принадлежност** – потребност от топла, приятелска връзка с другите;
- **власт** – потребност да се контролират и повлияят другите.

6.2.2 Двухфакторен модел на Херцберг

Мотиватори – фактори, които наистина мотивират хората.

Хигиенни фактори – фактори на неудовлетворението; тяхното отсъствие би демотивирало хората, но тяхното присъствие не е задължително да подобрява мотивацията; по същество описват околната среда, имат малък ефект върху положителните нагласи.

6.2.3 Теория на когнитивния процес

Акцент върху психологическите процеси, които влияят на мотивацията и на основните нужди.

Занимава се с възприятията на хората и начина, по който те интерпретират и разбират.

Хората ще бъдат силно мотивирани, ако могат да контролират средствата, за постигане на своите цели.

6.3 Процеса на мотивация

Процеса на мотивация представлява стъпките, които някой предприема за да се мотивира или мотивира други хора.

Ако са правилно мотивирани обучаемите могат да постигнат невероятни резултати в различни области. Подобно на всеки друг процес това изисква малко работа и планиране. Въпреки това, възвръщаемостта на инвестицията от време е значителна и е важна, когато нашите обучаеми се нуждаят от допълнителна мотивация.

Мотивационния процес включва:

1. Определяне на това, което искаме да постигнем – това е конкретната цел.

Мотивационния процес не върши работа за обща мотивация, но прави чудеса, когато имате нужда да мотивирате обучаемите да изпълнят конкретна задача или да постигнат определена цел.

2. Определяне на стъпките, които ще ви доведат до определената цел, стъпка по стъпка.

Това са малките неща, които трябва да направите, например да прочитате целите си всяка сутрин. Това е важна част от мотивационния процес, защото това е частта, в която разбива задачата на управляеми и удобни малки елементи. Когато гледате на текущата задача като на малки, управляеми сегменти тя не изглежда толкова непреодолима и по този начин е лесно да останете фокусирани и мотивирани.

3. Премахване на разсейващите вниманието елементи за да остане човека мотивиран.

Това е от ключово значение за мотивационния процес. Мотивирането няма да е от полза, ако човека не може да остане мотивиран, така че в тази част от процеса можете премахнете неща, които го разконцентрират и му пречат да останете мотивиран.

Чрез изучаване на процеса на мотивация можете да разпознаете стъпките за мотивиране за да можете да ги прилагате в ситуации и моменти от живота си, когато се нуждаете от мотивация.

6.4 Мотивация за учене

Мотивацията е критичен компонент **обучението**. Мотивацията за учене „се отнася до желанието, нуждата и принудата на обучаемия да участва и да бъде успешен в учебния процес". Това кара обучаемите да се ангажират с академични дейности и ги кара да продължават, когато нещата станат трудни и определя колко ще научат. Обучаемите, които са мотивирани да научат нещо използват висшите познавателни процеси при обучението. Мотивацията да се направи нещо може да произтече от различни неща. Тя може да бъде характеристика на личността или стабилен, дълготраен интерес към нещо.

6.4.1 Какво мотивира обучаемите да учат?

Сред теориите и подходите към мотивацията на обучаемите някои разглеждат проблема от психологическа гледна точка, а други от физиологична гледна точка. Ето и краък преглед:

Психологически

- **Поведенческа теория:** Мотивацията за учене е резултат от външна намеса. Обучаемите, които са били наградени за ученето, например с получаването на добри оценки или похвала от хора, които са важни за тях ще бъдат мотивирани да учат.

- **Хуманистична теория:** От гледна точка на Маслоу мотивацията за обучение е задоволяване на потребности и опит за разгръщане на целия потенциал като човешко същество. Обучаемите, които чувстват, че са обичани и способни е по-вероятно да имат по-силна мотивация да търсят знания заради самите себе си или притежават силно желание да развият собствения си потенциал.
- **Теория на признанието:** Мотивацията за учене е въпрос на това как обучаемите отчитат миналите си успехи и провали. Обучаемите, които отдават своя успех или неуспех на усилието или стратегията за учене, отколкото на своето възприятие за техните умения, където и/или трудност на задачата ще бъдат по-нетърпеливи да учат и няма да се откажат лесно.
- **Теория очакване-оценка:** Мотивацията за учене е очакването и оценката на успеха на обучаемия. Обучаемите ще бъде по-ангажирани с обучението, ако ценят резултата или процеса на обучение и очакват, че ще бъдат успешни.

Физиологически

- **Мозъчно-базирано обучение:** Използването на различни задачи и дейности например, включването на движение в обучението и даване на възможност на обучаемите да преживеят и отпразнуват успеха може да регулира естественото производство на различни невротрансмитери. Сред тези невротрансмитери допамина и серотонина са най-свързани с мотивацията. Естествена система за възнаграждаване на мозъка произвежда тези химикали, когато човек преживява успех и като резултат ефективността на мозъка се подобрява.

Съществуват **основни принципи на мотивацията**, които са приложими за ученето във всяка ситуация.

1. Околната среда може да се използва, за да се съсредоточи вниманието на обучаемия върху това, което трябва да се научи.

Преподавателите, които създават топла и гостоприемна атмосферата ще насърчат постоянни усилия и положителни нагласи към ученето. Тази стратегия ще бъде успешна с деца и с възрастни. Интересните визуални помощни средства, като например брошури, плакати, или практическо оборудване мотивира обучавашите се, като улавя тяхното внимание и любопитство.

2. Стимулите мотивират обучението.

Стимулите включват привилегии и получаване на похвала от наставника. Менторът определя стимул, който е вероятно да мотивира индивида в определен момент. В общия случай само-мотивацията без награди няма да успее. Обучаемите трябва да намерят удовлетворение в ученето, въз основа на разбирането, че целите са полезни за тях, или по-рядко, въз основа на чистото удоволствие от изследването на нови неща.

3. Вътрешната мотивция е по-дълготрайна и по-целестремена, отколкото е външната мотивация, която трябва да бъде постоянно усилвана чрез похвали или конкретни награди.

Някои хора, особено децата и някои възрастни имат малък капацитет за вътрешна мотивация и трябва да се ръководят и подтикват постоянно. Използването на стимули се основава на принципа, че обучението е по-ефективно, когато обучаемия изпитва чувство на удовлетвореност. Трябва да се внимава да се използват външни награди, когато те не са абсолютно необходими. Тяхното използване може да бъде последвано от спад на вътрешната мотивация.

4. Обучението е най-ефективно когато човек е готов да учи, когато тя/той иска да научи нещо.

Понякога готовността на обучаемия да учи идва с времето, като ролята на ментора е да насърчи развитието му. Ако желаната промяна в поведението е наложителна, ментора може да трябва да го контролира директно за да се гарантира, че желаното поведение ще се появи. Ако обучаемия не е готов да се учи, той или тя могат да не следват инструкциите и следователно трябва да се наблюдават, а инструкциите да се повтарят отново и отново.

5. Мотивацията се засилва от начина, по който е организиран обучителния материал.

Като цяло, добре организиран материал прави информацията смислена за индивида. Един от начините на организация включва свързването на новите задачи с такива, които са вече познати. Други начини за придаване на смисъл е да се определи дали хората, които се обучават разбират крайния резултат и да се обучат да сравняват и контрастират идеи.

6.4.2 Мотивацията за обучение и важноста на поставяне на цели.

Нито една от техниките няма да предизвика постоянна мотивация докато целите не са реалистични за обучаемия. Основния принцип на обучението е, че успеха е предвидимо по-мотивиращ от неуспеха.

Обикновено, хората избират среднотрудни дейности пред тези, които са трудни (имат малка вероятност за успех) или лесни (имат висока степен на вероятност за успех). За цели с висока стойност е по-малко вероятно да изберат по-трудни условия. Когато обучаемите участват в определянето на целите се увеличава вероятността да ги разберат и да искат да ги посостигнат. Въпреки това, обучаемите понякога имат нереалистични представи за това, което могат да постигнат. Вероятно те не разбират точността, с която трябва да овладеят уменията или дълбочината на знанията, които са необходими за овладяването на материала. Да се определят реалистични цели, менторите трябва да бъдат квалифицирани да оценят готовността на обучаващия или напредъка му към целите.

- **Тъй като обучението изисква промяна във вярванията и поведението е нормално да предизвиква слаба тревожност.**

Това е полезно при мотивиране на индивида. Въпреки това, тежката тревожност води до неспособност. Висока степен на стрес е присъща на

някои обучителни ситуации. Ако тревожността е голяма, възприятието на индивида за това, което се случва около него/нея е ограничено. Менторите трябва да бъдат в състояние да идентифицират тревожността и да разберат нейния ефект върху обучението. Те също имат отговорност да се избегне причиняването на голяма тревожност в обучаемите като не поставят двусмислени или нереалистични цели.

- **Важно е да помагаме на всеки обучаем да си поставя цели и да предоставя информационна обратна връзка по отношение на напредъка към постигането на целта.**

Поставянето на цел показва желание да се постигне и активира обучението от единия ден до следващия. Той също така насочва дейността на обучаемия към целта и ѝ/му предлага възможност да успее.

- **И принадлежността и одобрението са силни мотиватори.**

Хората търсят други, с които да сравнят своите способности, мнения и емоции. Принадлежността може също да доведе до пряко до намаляването на тревожността чрез социалното приемане и самото присъствие на другите. Въпреки това, тези мотиватори може да доведат до конформизъм, конкуренция и друго поведение, което може да изглежда отрицателно.

- **Много поведения са резултат от комбинация от мотиви.**

Признато е, че не съществува доминираща теория за мотивацията. Въпреки това, мотивацията е толкова необходима за ученето, че трябва да се планират стратегии да се организира непрекъсната и интерактивна мотивационна динамика за постигане на максимална ефективност. Общите принципи на мотивация са взаимосвързани. При преподаването може да използвате много от тях едновременно.

И накрая, трябва да се каже, че съществува огромна пропаст между познанието, че обучението трябва да се мотивира и идентифицирането на специфичните мотивационни компоненти на дадено действие. Менторите трябва да се съсредоточат върху изучаването на модели на мотивацията за даден индивид или група.

6.5 Мотивационни стратегии според времеви период.

Мотивацията за учене не е една и съща в различните времеви периоди. За да се постигнат най-добрите резултати ментора се нуждае от използването на различни стратегии.

Преди обучителния курс

- познавайте обучаемия
- познавайте работната среда
- отговорете на ценностите и мотивите на обучаемия
- подгответе работната среда
- използвайте и двете стратегии – натиск и помощ

- включете не-учебни стратегии

По време на обучителния курс

- осигурете учебен портал
- създайте провеждаща среда
- разделете информацията на парчета
- надграждайте над вече познатото
- разнообразявайте стимулите
- подавайте обратна връзка
- осигурете човешко усещане
- осигурете социален контекст
- създавайте възможности за забавления
- действайте своевременно

След обучителния курс

- стимулирайте любопитството
- празнувайте успешното завършване на обучението
- осигурете помощ когато обучаемия се върне на работното си място
- подкрепете ученето
- разглеждайте е-обучението като процес, а не като събитие
- измерете мотивацията за предаване на знания

6.6 Усилване на мотивацията за учене

За образователна психология най-важните видове мотивация са мотивацията за постижения, тенденцията хората да се стремят към успех и да избират дейности, които са ориентирани към целта.

Основната разлика при постиженията е в начина, по който някой е мотивиран. Някои хора са мотивирани да учат, докато други са мотивирани да се представят добре и да получат добра оценка. Важно е менторите да се опитат да убедят тези обучаеми, че ученето, а не оценките е целта на академичната работа. Това може да стане, като се подчертае стойността и практическото значение на материала, по който учащите се обучават, както и чрез намаляване ефекта на оценките и другите награди.

Тя също така е видно, че очакванията на учителите от техните ученици имат ефект върху мотивацията на обучаемия. Изследванията са установили, че обучаемите работят повече или по-малко в съответствие с очакванията на своите учители, особено в по-малките класове. За да се уверят, че обучаемите ще постигнат успех, преподавателите трябва да

предават положителните си очаквания към тях - че са убедени, че обучаемите ще се справят с материала.

Има различни начини да се предадат положителните очаквания към обучаемите.

Това включва:

- да изчаквате обучаемия да отговори на въпрос.
- да избягвате да отличавате постиженията на постиженията сред обучаемите. Оценката и резултатите трябва да са лични въпроси.
- да се отнасяте обучаемите по еднакъв начин. Обръщайте се към всички обучаеми, независимо от нивата на постижения и прекарвайте еднакво количество време с тях. Пазете се от пристрастия.

6.6.1 Мотивация за учене

Можете да представите много добра информация във вашите е-обучения, но не можете наистина да контролирате дали човек научава нещо от тях. Обучаемите решават кое ще научат и голяма част от това се определя от тяхното ниво на мотивация.

Добрата новина е, че докато не можете да накарате някой да учи, вие можете да създадете среда, която е по-проводима и подпомага ученето. Можете да го направите като работите с мотивацията на обучаемите. Работата на менторите е да измисли какво ще мотивира неговите/нейните обучаеми и тогава да използва този подход за да ги примами в курса.

Обикновено, хората са мотивирани, когато тяхното обучение има смисъл. Например, ако аз знам, че преминаването на курс ще доведе до увеличаване на моите доходи, аз ще съм мотивиран да премина този курс. Същото може да се каже и за мотивацията с цел лична сигурност.

Понякога самия курс е достатъчно интересен и полезен за обучаемите за да са мотивирани да се справят добре. Въпреки това, голяма част от това, което се учи в училище не е задължително интересно за повечето обучаеми. По тази причина се въвеждат различни стимули и награди за обучение. Това може да бъдат награди, оценки или признание.

Ето няколко начина да усилите вътрешната мотивация в учебния процес:

1) Предизвикайте интерес: Важно е да убедите обучаемите във важността на материала, който предстои да бъде представен, да им покажете, че познанията, които ще получат са полезни.

2) Поддържайте любопитството: Опитен преподавател ще използва разнообразие от средства за да предизвика и задържи любопитството в течение на урока.

3) Използвайте разнообразие от интересни начини за представяне: Мотивацията за обучение се усилва от използването на интересни

материали, както и разнообразни начини, по които се представят материалите. Например, преподавател може да използва филми, гот-лектори, демонстрации и т.н. за да поддържа интереса към темата. Въпреки това, всички тези различни материали трябва да се планират внимателно и трябва всички да се фокусират върху целите на курса и да се допълват едни други.

4) Помогнете на обучаемите да си поставят собствени цели: Хората ще работят по-усърдно за постигане на целите, които те сами са си поставили, отколкото за тези, които са поставени от други.

5) Изразете ясно очакванията: Обучаемите имат нужда да знаят точно какво трябва да направят, как ще бъдат оценявани и какви ще бъдат последствията от успеха. Често неуспеха се дължи на обръкването за това, което е поискано от тях.

6) Осигурете ясна обратна връзка: Обратната връзка може да послужи за стимул. В някои случаи тя може да бъде подходяща награда. Обратната връзка трябва да бъде ясна и конкретна и да бъде дадена скоро след изпълнението. Тя трябва да бъде информативна и мотивираща.

7) Увеличете стойността и присъствието на външни мотиватори: Обучаемите трябва да ценят стимулите, които са използвани за тяхната мотивация. Например, някои обучаеми може да не са толкова заинтересовани от получаването на похвали и награди от учителя, но може да ценят оценки, повече свободно време или специални привилегии.

6.7 Съвети и техники за мотивиране на он-лайн обучаеми

Он-лайн обучителните курсове е нужно не само да бъдат ефективни, но и да бъдат забавни за да ангажират обучаемите. Следват съвети за мотивиране на он-лайн обучаеми чрез ефективен дизайн на он-лайн курса.

Отделете си време за да разберете каква е различното при преподаването он-лайн и как менторите могат да използват дигиталните технологии за да мотивират своите он-лайн обучаеми – това усилия ще бъде възнаградено с по-малък процент на отказалите се и по-добри оценки.

1. Обучаемите са социални същества

Мотивирайте онлайн учащите чрез изграждането на чувство за общност. Ученето е социална дейност и социалното взаимодействие е мотивиращо за он-лайн учащите. Не всеки е общителен и някои от обучаваните харесват тишината и спокойствието когато учат, но понякога е много полезно да има и други, с които да учите, да участвате в разговори, които изграждат знания. Това може да изглежда лесно в една учебна стая и предизвикателство във виртуалното образование, но можете да използвате цялото разнообразие на социалните мрежи в Интернет и да бъдете в състояние да обсъдите информация, да сравните бележки, да споделите идеи и т. н.

Изградете социално взаимодействие във вашия курс за електронно обучение за да мотивирате по-добре он-лайн обучаемите. Ако използвате

Moodle, WebCT, Blackboard или подобна виртуална среда за обучение, използвайте пълноценно възможностите за дискусия. Накарайте обучаемите да говорят! Най-добре е, ако можете внимателно да направлявате дискусията, така че да остане в темата и нещата да не се напрегнат. Няко чат извън темата също е възможен. Това помага на обучаемите да получат усещането за взаимодействие с реални хора, също както, ако бяха в една учебна зала.

Не трябва да спирате дотук. Ако работи в курса ви мигновените съобщения или други дискусии в "реално време" могат да помогнат да се мотивират он-лайн обучаемите. Може да опитате Skype или дори да помолите вашите обучаеми да поддържат блог, както и да четат и коментират блоговете на другите в групата. Друга идея е да има Wiki клас, към която всеки обучаем може да допринесе.

Включването на различни видове взаимодействие поддържа нещата интересни за учащите, както и това на свой ред ги държи ангажирани.

2. Познавайте обучаемите си

Мотивирайте он-лайн обучаемите като разберете техните потребности.

Това може да звучи като цитат на очевидното, но обучението е за обучаемия. В клас може да бъде много по-лесно да се разбере кои са вашите обучаеми и как те учат най-добре. При електронното обучение това изисква малко повече работа.

Когато става въпрос за мотивиране на он-лайн обучаеми едно и също решение не е приложимо навсякъде. Далеч по-добре е да се започне с отчитането на нуждите на цялата група.

- Какво трябва да научат за завършата успешно курса?
- Къде може да се нуждаят от допълнителна помощ?
- Какви са основните неща, които трябва да бъдат научени?

Обучителен курс, който е изпълнен със съдържание може да изглежда точно това, което ви трябва, но дали вашите обучаеми имат толкова много време и концентрация? Претоварвайте ги и те ще учат лошо. Всеки път, когато сте изкушени да добавите нещо се попитайте дали това е наистина необходимо? Интересни отклонения от основната тема могат да бъдат предложени като странични възможности за тези, които имат време и интерес.

3. Запомнете, че новите технологии могат да бъдат объркващи

Дайте на он-лайн обучаемите малко време да се приспособят.

Лесно е да се забрави колко объркващи могат да бъдат новите технологии. Позволете на вашите он-лайн ученици да свикнат с виртуалната обучителна среда преди да ги помолите да започнат да учат нещо специфично.

Никога не приемайте това за даденост, само защото вие го намирате за лесно, не значи, че за обучаемите това е така.

Първоначалния опит в среда за мигновени съобщения като Skype може да бъде объркващ за възрастен обучаем, особено в голяма група, където съобщенията се появяват с бързи темпове. Виртуалната среда за обучение също може да отнеме известно време за привикване и обучаемите могат да се плашат да кликнат върху грешен бутон.

Докато те не са в състояние да се преборят с технологията, тя ще отвлече вниманието и ще създава неудовлетвореност, като пречи на онлайн обучаемите да бъдат мотивирани и ангажирани. Започнете с нещо просто, отделете си малко време и бъдете сигурни, че подкрепяте вашите онлайн обучаеми в по-сложния виртуален свят.

4. Учене чрез игра

Защото ученето може да е забавно!

Децата знаят колко поглъщащи могат да бъдат игрите. Странното е, че много възрастни си мислят, че играта е само за децата, и че игрите са нещо лошо. Въпреки това, изследване показва, че стратегиите за обучение, основани на игри могат да бъдат мощни мотиватори при обучение. Помислете дали да не използвате някои от следните идеи за да въвлечете и мотивирате вашите он-лайн обучаеми:

- Обучаемите печелят точки или награди (напр. Виртуални златни звезди или медали) колкото повече напредват или се доближават до целите си;
- Използвайте разказването на истории за да направите обучението по-завладяващо;
- Ролевите игри и симулациите увличат обучаемите и изпробват тяхното разбиране;
- Разработете дейност в WebQuest за вашите обучаеми, които да търсят отговори чрез интернет ... или помолете вашите обучаеми да разработят собствена!

5. Награждавайте своите обучаеми

Хората се мотивират от награди. Измислете какъв тип награда можете да дадете на своите обучаеми и я вмъкнете в курса си. Понякога, наградата може да бъде предизвикателство за време или достигането на определено ниво на постижения. Други награди могат да са истински предмети. Не е задължително наградите да са веществени. Те могат да бъдат прости неща, като окуражаване и признание. Основната точка е да се свържете с обучаемите и да намерите начин да ги накарате да се почувстват добре за някое тяхно постижение в курса.

6. Уверете се, че вашия курс има истинска стойност

Преди вашите обучаеми да кликнат върху първия бутон те искат да знаят дали курса има някаква стойност или полза. Истината е, че повечето хора, които се участват в курсове за е-обучение не виждат истинската полза от това, и поради това те или не са ангажирани с курса или не го завършват.

Ако се случи курса да е задължителен, тогава те просто се опитват да преминат през него колкото е възможно по-бързо.

7. Помогнете на вашите обучаеми да се справят по-добре

Това е свързано в предишната точка. Вашият курс се нуждае от стойност и трябва да е релевантен за това, което обучаемите работят. Хората ще бъдат по-мотивирани да се запишат на вашия курс и да внимават, когато знаят, че това ще им помогне да се справят по-добре.

Работата на ментора е да свърже обучаемия със съдържанието на курса. Ако някой се е записал на курс по безопасност, то той/тя, е по-малко мотивиран само да натиска бутоните, знаейки, че в реалния живот може да се сблъска с подобен сценарий, където е предизвикан да се справи чрез използването на решения, подобни на тези, които среща в работата си.

8. Поставете ясни очаквания за курса

Хората са подозрителни към неща, които не разбират или ако не са много сигурни на къде водят те. Въпреки това, веднъж щом като усетят на къде се движат те са по-склонни да са отзивчиви към курса.

Ако ментора иска обучаемите да са мотивирани, тогава добър начин да го постигне е да им позволи да разберат какво да очакват от курса. Менторът иска обучаемите да прекарат повече от ценното им време като преминат през неговия курс. Те очакват яснота за това, което те ще правят, защо и какви резултати могат да очакват.

Заедно с ясните очаквания трябва да се уверите, че обучаемия знае как да навигира из курса. Менторът не трябва да създава допълнителен курс за това как се кликва върху бутона „напред“, но той/тя не иска да е причината за фрустриращи учебни преживявания, защото обучаемия не знае какво да прави с курса или как да го премине. Един от най-добрите начини за демотивиране на обучаемите е да направите навигацията на вашия курс толкова объркваща, и те ще си тръгнат и никога няма да се върнат при вас.

9. Кажете им когато грешат

Противоречивостта привлича вниманието ни и е добър начин да мотивирате. Предизвикайте вярванията на някого или дори му кажете, че греша и ще видите човек, мотивиран да докаже, че грешите. Разбира се, този подход трябва да бъде умерен. Въпреки това, има много смисъл в предизвикването на хората и техните познания. Това е само въпрос на познания как да го направите по начин, който е подходящ. Когато някой е изправен пред предизвикателство това го поставя в риск и има тенденция да внимава повече.

Създайте среда, където те могат безопасно да грешат и ще ги предизвикате и ще ги подържате ангажирани.

Това са някои от основните съвети и неща, които да вземете предвид когато разработвате курсове за е-обучение. Какво може да се направи за мотивирането на обучаемите зависи от курса и от наличните ресурси.

Предложения за дейности с обучаемите

Дейност 7-1

Материали/оборудване: Флипчарт/бяла дъска, цветна хартия, магнити и маркери.

Раздайте по 3 цветни листчета хартия на всеки обучаем. Помолете всеки един да напише на всяко листе една причина за присъединяването си към този обучителен курс и да закрепим листчетата с магнитите на бялата дъска/ флипчарта.

Изберете един обучаем и я/го попитайте да групира еднаквите отговори.

Обобщете резултатите и ги дискутирайте с групата.

Въпроси за дискусия:

- Колко на брой различни отговори получихте?
- Коя причина е споменавана най-често?
- Защо има подобни/еднакви отговори?
- Защо има различни отговори?

Дейност 6-2

Материали/оборудване: Флипчарт, цветна хартия, магнити и маркери.

Разделете участниците в обучението по двойки и помолете всяка двойка да обсъди за максимум 3 минути и да напише на цветната хартия своята дефиниция за мотивацията като даде пример.

Помолете всяка двойка да представя резултатите и да аргументира своята дефиниция.

Обобщете резултатите.

Дискутирайте резултатите с групата.

Въпроси за дискусия:

- Лесно ли е да се дефинира мотивацията? Защо?
- Защо има множество определения за мотивацията?
- Коя от предложените дефиниции е най-близо до научната?

Дейност 6-3

Материали/обучение: Флипчарт и маркери.

Направете мозъчна атака с обучаемите върху факторите, които влияят на мотивацията.

След мозъчната атака обсъдете с цялата група за да разделите факторите на вътрешни и външни.

Обобщете резултатите.

Дейност 6-4

Материали/оборудване: Компютри с интернет връзка, принтер, хартия, флипчарт, цветни химикали, магнити, лепило за хартия и други офис консумативи.

Разделете обучаемите на 4 групи в зависимост от броя им.

На картонче напишете по 2 мотивационни теории (2 различни мотивационни теории на всяко картонче) и поставете всяко картонче в отделен плик.

Помолете представител на всяка група да избере плик и да прочете на нейната/неговата група написаните инструкции.

Осигурете на всяка група същите материали/оборудване.

Инструкциите могат да включват:

- Като използвате интернет и други източници на информация (учебници, книги, лични знания, помощ от ментора ...) съберете информация за 2-те мотивационни теории написани на картончето. Време за подготовка: 60 мин.
- Подгответе презентационен материал като използвате офис консумативите и компютърните приложения. Време за подготовка: 30 мин.
- Изберете говорител на групата.
- Асистирайте говорителя на вашата група при представянето на съответните 2 теории.
- Време за представяне: 10 мин.

Дискутирайте резултатите с групата.

Дейност 6-5

Материали/оборудване: Хартиени копия. Тест.

Използвайте материалите в Приложение 3 за да тествате нивото на разбиране на основните мотивационни теории.

Раздайте по едно хартиено копие на всеки обучаем и ги по молете да ги попълнят. Време за попълване: 30-40 мин.

Поправяйте отговорите заедно с обучаемите.

Дискутирайте моментите, които са неясни на някои от обучаемите и дайте допълнителни обяснения, ако има нужда.

Дейност 6-6

Материали/обучение: Бял картон, размер А1, химикали и текст маркери в различни цветове, корково табло и пинчета, бяла дъска и магнити, флипчарт и други офис консумативи.

Разделете обучаемите на 4 или 5 групи в зависимост от броя на обучаемите (2-3-ма души в група).

Осигурете на всяка група същите материали.

След представянето на основните стъпки на мотивационния процес раздайте на всяка група обобщение на темата.

Напишете на флипчарта основните правила на дейността.

Помолете всяка група да илюстрира (да нарисова като използва символи, а не думи) на картоната основните стъпки на мотивационния процес, като използва раздадените материали и офис консумативи. Време за работа: 45 мин.

Помолете представител на всяка група да представи резултатите от тяхната групова работа и да обясни символиката, ако е необходимо.

Запазете малко време (10 мин.) за въпроси от обучаемите.

Обсъдете резултатите или изяснете стъпките с групата, ако е необходимо.

Дейност 6-7

Материали/оборудване: Флипчарт/бяла дъска, цветна хартия, магнити и маркери.

Групова дискусия.

Помолете участниците в обучението да напишат на 3 отделни цветни хартийки 3-те най-важни мотиви/причини за обучение. Групирайте ги на бялата дъска и дискутирайте резултатите с обучаемите.

Въпроси за дискусия:

- Каква е вашата мотивация да се присъедините към това обучение?
- Защо различните хора имат същата мотивация за учене?
- Кой е най-важният мотив за обучение?

Запазете резултатите (списъка с мотивите за обучение) за бъдещи дейности.

Дейност 6-8

Материали/оборудване: Бял картон размер А1, химикалки и текст маркери в различни цветове, корково табло и пинчета или бяла дъска и магнити, флипчарт, други офис консумативи.

Разделете обучаемите на малки групи в зависимост от броя им (2-3-ма души в група).

Осигурете същите материали на всяка група.

Раздайте списъка на мотивите за учене, който създадохте в предишната дейност.

Обяснете на обучаемите основните принципи на мозъчните карти и дайте примери (от интернет или други източници на информация).

Помолете всяка група да направи на картон мозъчна карта, на която да представи основните мотиви за обучение. Време за работа: 45 мин.

Напишете на флипчарта основните правила.

Помолете представител на всяка група да представи резултатите от своята работа.

Дейност 6-9

Материали/оборудване: Мултимедиен проектор, екран, компютър, флипчарт и маркери.

Домашна работа и работа в учебната зала.

Напишете на отделни листчета картон една учебна дисциплина (напр. Биология, химия, география ...), в зависимост от броя на обучаемите и поставете всяко картонче в отделен плик.

Помолете всеки от участниците в обучението да избере един плик и да прочете инструкциите в него.

Инструкциите могат да включват:

- Направете списък с действия, които могат да създадат приятна и доброжелателна атмосфера в учебната зала.
- Направете списък с оборудване, помощни материали за онагледяване, постери и други материали за часове по „съответната учебна дисциплина“.
- Представете списъка на своите колеги и дайте допълнителни обяснения, ако е необходимо. Време за представяне: максимум 10 мин.

Дискутирайте с останалата част от групата и добавете дейности/оборудване към различните списъци.

Дейност 6-10

Материали/оборудване: Флипчарт и маркери.

Групова дискусия в 2 части.

Започнете дискусия на следната тема: “Как да познаем, че обучаем не е готов/мотивиран да учи?”

Въпроси за дискусия:

- Кои са основните симптоми за липса на готовност за учене?
- Кой по-често не е готов да учи – “по-младите” или “по-старите” обучаеми?
- Липсата на мотивация “заразна” ли е за другите?

Обобщете дискусията.

Започнете дискусия по следната тема: “Как да разберем, че преподавателя/ментора не е мотивиран да преподава”?

Въпроси за дискусия:

- Сходни ли са симптомите с тези на обучаемите?
- Коя е основната причина за загубата на мотивация за обучение?

Обобщете и завършете дискусията.

Дейност 6-11

Материали/оборудване: Флипчарт, малки цветни листчета, магнити, стикери във формата на точка и химикалки.

Подгответе предварително целите на обучението и ги напишете на лявата страна на флипчарта/бялата дъска. Покрийте написаното с непрозрачна хартия.

Раздайте на всеки обучаем няколко листчета цветна хартия и текст маркер.

Помолете ги да напишат няколко цели на обучението на листчетата хартия и да ги поставят на флипчарта/бялата дъска.

Групирайте отговорите, ако е възможно.

Открийте вашите обучителни цели и ги сравнете с тези на участниците.

Дискутирайте резултатите.

Раздайте по 6 стикера във формата на точка на всеки обучаем и помолете да изберат 3-те основни цели и да ги оценят с от 1 до 3 точки (да залепят 1, 2 и 3 стикера на избраната цел).

Обобщете резултатите.

Дейност 6-12

Материали/оборудване: Флипчарт и маркери

Групова дискусия.

Започнете дискусия по следната тема: “На кой етап от учебния процес мотивационната стратегия е най-необходима?”

Въпроси за дискусия:

- Мотивационната стратегия еднаква ли е през различни периоди?
- През кой период стратегията за мотивация е считана за най-ефективна?
- Защо?

Обобщете и завършете дискусията.

Дейност 6-13. (по избор)

Материали/оборудване: Флипчарт, хартия, химикалки и зарове.

Разделете обучаемите на 3 равни групи. Осигурете еднакви материали и за трите.

Помоли представител на всяка група да хвърли заровете на свой ред. Най-големия сбор се заема с първия времеви период, а най-малкото - с последния.

Помолете всяка група да разработи стратегия за мотивиране на обучаемите за съответния времеви период.

Време за изпълнение: 60 мин.

Помолете представителите на всяка група да представят резултатите.

Време за представяне: 10 мин. на група.

Обобщете резултатите.

Дейност 6-14

Материали/оборудване: Флипчарт, текст маркери и малки стикери.

Мозъчна атака.

Започнете мозъчна атака на следната тема: “Защо е толкова важно да се засили мотивацията за учене?”

Обсъдете с групата резултатите и направете списък с 10-те най-важни причини за засилване на мотивацията за обучение.

Раздайте равен брой малки стикери – по 6 броя на всеки обучаем.

Помолете участниците в обучението да залепят стикерите на 6-те най-важни за тях причини.

Направете отново списъка чрез starting with the most important to the least important reason.

Дейност 6-15

Материали/оборудване: Флипчарт/бяла дъска/мултимедиен проектор, снимки и текст маркери.

Подгответе предварително снимки/картинки/символ, които представят основните правила при положителната комуникация. Разположете ги на бялата дъска или ги представете с мултимедийния проектор по време на дискусиата.

Започнете мозъчна атака по следната тема: “Кои са основните правила на положителната комуникация?”

Обсъдете резултатите.

Въпроси за дискусия:

- Кои е най-важното правило за положителната комуникация?
- Кои са основните грешки при комуникацията с обучаемите?
- Има ли етични правила при общуването с обучаемите?

Обобщете резултатите.

Дейност 6-16

Материали/оборудване: Флипчарт/бяла дъска, магнити, цветна хартия и текст маркери.

Раздайте на всеки обучаем 3 листчета цветна хартия.

Помолете ги да напишат на всяко листче един начин за предоставяне на обратна връзка на обучаемите за тяхното представяне.

Помолете ги да поставят листчетата хартия на бялата дъска и да обяснят с повече подробности действието, ако е необходимо.

Обобщете резултатите в списък и го раздайте на обучаемите.

Дейност 6-17

Материали/оборудване: Флипчарт и маркери

Домашна работа и работа в учебната зала.

Помолете всеки обучаем да направи списък с най-малко 10 дейности, които са силно ефективни при увеличаване на мотивацията за обучение.

Представете резултатите в класа и дискутирайте с групата.

Дейност 6-18. (по избор)

Материали/оборудване: Флипчарт и маркери

Групова дискусия по следната тема:

- “Кой външен мотиватор е по-ефективен – наградите от учителите или предоставянето на специални привилегии?”

Дейност 6-19

Материали/оборудване: Флипчарт и маркери

Групова дискусия по следната тема: “Каква е разликата между преподаването в учебна зала и електронното обучение по отношение на мотивацията?”

Гласувайте за следната тема: “Кой от двата начина за преподаване е по-лесен?”

Дейност 6-20

Материали/оборудване: Флипчарт и маркери

Започнете мозъчна атака по следната тема: “Кои са характеристиките на чувството за общност?”

Направете списък и го раздайте на обучаемите.

Разделете обучаемите на малки групи от 3-4 души.

Помолете всеки от групата да направи списък с дейности, които могат да засилят чувството за принадлежност на обучаемите. Време за работа: 30 мин.

Помолете представител на всяка група да представи резултатите и изберете 5-те най-добри идеи.

Дейност 6-21

Материали/оборудване: Фотокопия.

Направете копия на Приложение 4 и ги раздайте на участниците в обучението.

Помолете ги да попълнят своите впечатления.

Дискутирайте резултатите с групата.

Дейност 6-22

Материали/оборудване: -

Започнете дискусия по следната тема: “Какъв вид учебни материали за нови технологии ще бъдат най-подходящи за нови он-лайн обучаеми?”

Обобщете резултатите.

Дейност 6-23

Материали/оборудване: Материали/оборудване в зависимост от игрите.

Домашна работа.

Помолете всеки обучаем да подготви като домашна работа една учебна игра (и съответните материали) по избрана от нея/него тема.

Работа в учебната зала.

Дайте възможност на всеки участник в обучението да представи своята учебна игра и да я демонстрира с помощта на колегите си.

Помолете я/го да представи целите на обучението и начините за постигането им.

Насладете се на играта! ☺

Гласувайте с групата за най-доброто представяне.

7 Предоставяне на обратна връзка

Ниво А – 3 учебни часа	Ниво В – 2 учебни часа
<ul style="list-style-type: none">• Какво представлява обратната връзка?• Принципи на предоставяне на обратна връзка• Модели за предоставяне на обратна връзка• Инструменти на учителя: насоки за предоставяне и получаване на обратна връзка• Бариери пред предоставянето на ефективна обратна връзка• Предоставяне на официална обратна връзка• Обратна връзка във виртуална среда• Задачи за проверка и въпроси	

7.1 Какво представлява обратната връзка?

Обратната връзка е съществена част от програмата за обучение. Тя помага на обучаемите да се максимизира потенциала им в различните етапи на обучение, да се повиши информираността за силните страни и сферите за подобряване и се определят действията, които трябва да бъдат предприети за да се подобри представянето.

Обратната връзка може да бъде като неформална (например при ежедневните срещи между преподаватели и обучаеми, между връстници или между колеги) или формална (например като част от писмена оценка). Обратната връзка е част от цялостен диалог и взаимодействие между преподавателя и обучаемия и не е еднопосочна комуникация.

Ако не даваме обратна връзка какво ще си помисли учащия? Тя/той може да мислят, че всичко е наред и, че няма области за подобряване. Обучаемите ценят обратната връзка, особено когато тя е дадена от някой, надежден, който те уважават като ролеви модел или заради неговите знания, нагласи или компетентност. Липсата на обратна връзка изпраща невербален сигнал само по себе си и може да доведе до смесени послания и невярна оценка от учащия на собствените му способности, както и липсата на доверие в учителя.

7.2 Принципи на предоставяне на обратна връзка

Независимо дали предоставяте формална или неформална обратна връзка има няколко основни принципи, които да имаме предвид.

1. Давайте обратна връзка само когато я поискат или предложението ви е прието.
2. Давайте обратна връзка колкото е възможно най-скоро след случая.
3. Фокусирайте се върху положителните неща.
4. Обратната връзка трябва да се дава когато е възможно насаме, особено в случаите на отрицателна обратна връзка.
5. Обратната връзка има нужда да е част от целия комуникационен процес и „диалога на развитието“. Използвайте умения като разбирателство и огледален образ, като развивате уважение и доверие у обучаемия.
6. Оставете „тук и сега“, не споменавайте стари притеснения или предишни грешки освен, ако не е за да се подчертае модел на поведение.
7. Фокусирайте се върху поведение, което може да бъде променено, а не върху личностни черти.
8. Говорете и опишете специфично поведение, като давате примери когато е възможно и не оценявайте и обобщавайте мотиви.
9. Използвайте местоимението „аз“ и давайте вашия опит по отношение на поведението („Когато казахте аз си помислих, че вие вие ...“).
10. Когато давате отрицателна обратна връзка предлагайте алтернативно поведение.
11. Обратната връзка е предназначена за получателя, а не за подателя – бъдете чувствителен към влиянието на вашето послание.
12. Помислете за съдържанието на съобщението, процеса на даване на обратна връзка и тъждествеността между вашето вербално или невербално послание.
13. Насърчете рефлексията. Това ще включва поставянето на отворени въпроси като:
 - (a) Всичко мина ли според плановете? Ако не, защо?
 - (b) Ако ще го правите отново какво бихте направили по същия начин и какво бихте променили? Защо?
 - (c) Как се почувствахте по време на сесията? Как бихте се почувствали, ако я повторите?
 - (d) Какво научихте от тази сесия?
14. Бъдете ясен за това, което давате като обратна връзка и свързвайте това с цялостното професионално обучение на учащия и/или очакваните резултати от програмата.

15. Не претоварвайте – определете две или три ключови послания, които да обобщите накрая.

7.3 Модели на предоставяне на обратна връзка

Пенделтън (1984) разработва общ модел на предоставяне на обратна връзка. Правилата на Пенделтън са:

1. Проверете дали обучаемия иска и е готов за обратна връзка.
2. Позволете на обучаемия да дава коментари по материала, който се оценява.
3. Обучаемият споделя какво е направено добре.
4. Наблюдателят споделя какво е било направено добре.
5. Обучаемият казва какво би могло да се подобри.
6. Наблюдателят казва какво би могло да се подобри.
7. Съставя се план за действие за подобрене.

Въпреки, че този модел осигурява полезна рамка има някои критики към неговата строга и бланкетна същност и са разработени различни модели за да дават обратна връзка по структуриран и позитивен начин. Те включват наблюдения в хронологичен ред, повторно разиграване на събития, които са се случили по време на обучителната сесия. Това може да бъде полезно за кратки сесии за обратна връзка, но можете да затънете в подробности по време на дълги сесии. Друг модел е обратна връзка тип "сандвич", която започва и завършва с положителна обратна връзка.

Когато се дава обратна връзка за лица или групи интерактивния подход се счита за най-полезен. Това помага да се развие диалог между учащите и лицето, което дава обратната връзка и се основава на самооценката на обучаващия и му помага да поеме отговорност за собственото си обучение.

Съвети за даване на обратна връзка при е-обучение от Кинео лърнинг комюнити.

Грешката не си струва, ако не се поучим от нея. Всички сме били в такава ситуация: е-обучението ви оставя с най-лошата обратна връзка, която можете да получите: "грешка - опитайте отново". За да сте сигурни, че грешките са съпътствани с подкрепа и обратна връзка, които действително ще помогнат на обучаващите се, следвайте тези съвети.

1. Започенете със самата грешка

Когато пишете обратна връзка е добре да започнете с повтаряне на действието на обучаемия. Може да си помислите за използването на въпрос вместо начало, например:

„Какво се е случило? Започна с обяснение на функциите и ползите от продукта си и клиента се подразни.“ Звучи очевидно, но това помага да се подчертае, че обучаемия е направил грешка и действието е спряно за момент на обратна връзка. В този момент в учебния процес трябва да се

предизвика техният интерес защо нещата са се объркали - която води към следващата стъпка.

2. Обяснете защо

Продължете обратна връзка, като обяснявате мотивите зад тази грешка. Трябва да сте в състояние лесно да обясните защо грешката е изглеждала правилна, но не е била решение в този случай. Например:

"Защо това е грешка: Да започнете с информация за продуктите на компанията Ви може да изглежда добър начин да се информират клиентите за всички детайли, от които се нуждаят. Въпреки това, повечето клиенти искат да чуят най-напред за ползите за тях самите, а не характеристиките на продукта. Навлизането в "сферата на продукта" може да изглежда сякаш не слушате техните нужди.

3. Ако не можете да им покажете последствията, обяснете им ги

В идеалния случай във вашето е-обучение вие ще покажете какво се случва, когато се направи грешка, например, аудио/видео/текст на разочарован клиент. Не винаги е възможно да се покажат последиците, които може да са твърде много или да се забавят (например, срещата за продажбата върви добре, но никога не виждате отново клиента). Ако не показвате последиците уверете се, че ги обяснявате при обратната връзка.

Потенциални последици: "фокусирането само на функциите без да се мисли за нуждите на клиента може да доведе до приключването на срещата, и да ги накара да търсят друг продавач, който ще се съсредоточи върху техните нужди."

4. Върнете ги обратно в играта

След като обучаемия е наясно, че е направил грешка, защо това е грешка и какви са потенциалните последици, е време да ги върнете обратно в играта. Можете да направите това, като:

- предложете по-добър подход, например: "Помислете за това как бихте могли да отправите открит въпрос да търсите повече информация от клиента.";
- свържете с подходящи истории, например: "Чуйте този пример от опитен продавач, който обяснява как кара клиентите да изкажат предварително своите нужди.";
- свържете ги с подкрепящо обучение, например: "Погледнете този кратък наръчник за ...".

Не винаги ще трябва да използвате всичките четири от тези точки при всяка грешка - някои могат да бъдат бързо коригирани с кратко обяснение на това, какво е погрешно и какво да правят по-нататък, но е най-добре да се обмислят всички четири измерения на обратна връзка за да се гарантира на обучаемия получаване на необходимата подкрепа.

7.4 Инструменти на учителя: Насоки за даване и получаване на обратна връзка

7.4.1 Предоставяне на обратна връзка - правила

- Установете дневния ред на обучаемия;
- Помолете обучаемия да започне с това, което е минало добре – положителната страна;
- Започнете с положителното като преподавател, колкото и трудно да изглежда;
- Слушайте активно (поддържайте контакт с очи и т.н.);
- Използвайте мълчанието;
- Обяснявайте;
- Отговаряйте на насочваща информация (вербални, невербални, психосоциални);
- Обобщавайте;
- Съпреживявайте;
- Насочете се към областите „за подобрене“ (избягвайте термина „отрицателен“!);
- Бъдете конкретен;
- Винаги предоставяйте алтернативи;
- Започвайте с “... Чудя се дали сте опитвали ...”, “... може би можете да опитате ...”, “... нещо, което намирам за полезно е...”;
- Правете разлика между намерението и ефекта от коментар или поведение;
- Правете разлика между човека и представянето (“Това, което казахте звучеше осъдително.” – вместо “Вие сте осъдителен.”)

7.4.2 Предоставяне на обратна връзка - грешки

- Не забравяйте емоционалния отговор на обучаемия;
- Не критикувайте без да препоръчвате;
- Не коментирайте личните качества (това не може да се промени);
- Не обобщавайте;
- Не бъдете неискрено добри – ако има как представянето да се подобри бъдете конкретен и изследвайте алтернативни подходи;
- Не забравяйте, че обратната ви връзка казва колкото за обучаемия, към който е насочена, толкова и за ВАС!

7.4.3 Насоки за получаване на градивна обратна връзка

Понякога обратна връзка не се приема положително от обучаващите и страха от това може да възпрепятства менторите, които дават редовно обратна връзка лице в лице. При даване на обратна връзка е полезно да се използва съпреживяващ, но и последователен подход с цел да се помогне на обучаемите да поемат отговорност за развитието и усъвършенстването им.

Също така е полезно да се мисли по структуриран начин за това как може да се получи обратна връзка. Можете да помогнете на обучаемите (и на себе си) за получаването на обратна информация чрез предоставяне на възможности да практикуват насоките, изброени по-долу. Целта на открития диалог между подателя на обратната връзка и на получателя ѝ е, че и двете страни са спокойни и са в състояние да се съсредоточат върху активното слушане, ангажирането с учебни точки и съобщения, и разработването на тези точки в действия за бъдещо развитие.

Получаване на градивна обратна връзка:

- Слушайте я (а не подготвяйте вашия отговор/защита);
- Поискайте да ви я повторят, ако не сте я чули ясно;
- Приемете, че е градивна, когато не се докаже противното; тогава приемете и използвайте тези елементи, които са градивни;
- Спрете и помислете преди да отговорите;
- Поискайте разяснения и примери, ако съобщението е неясно или недоказани;
- Приемете я положително (като внимание), отколкото като пренебрежително (за собствена защита);
- Поискайте предложения за начините, по които можете да промените поведението си;
- Уважавайте и благодарете на човека, който ви предоставя обратна връзка;

7.5 Бариери пред предоставянето на обратна връзка

- Страх от разстройването на обучаемия или развалянето на връзката между обучаемия и ментора;
- Страх, че наранявате повече, отколкото правите добро;
- Обучаемият да упорства и да заеме защитна позиция когато бъде критикуван. Лошо управление на реакцията от отрицателната обратна връзка може да има като резултат незачитане на обратната връзка в следствие;
- Твърде обща обратна връзка и несвързана с конкретните кати и наблюдения;
- Обратна връзка, която не дава насоки за промяна на поведението;

- Несъдържателна обратна връзка от различни източници;
- Липса на уважение към източника на обратната връзка.

7.6 Предоставяне на официална обратна връзка

Ако текущата обратна връзка е била извършвана редовно, тогава формалните сесии за обратна връзка не трябва да съдържат никакви изненади за обучаемите. Структурата за даване на обратна връзка ще бъде съгласувана между вас и обучаемия. Също така е важно и вие и хората, които получават обратната връзка да са напълно подготвени за сесията.

Преди официалната среща за обратна връзка трябва да:

- уверете се, че обучаемия е наясно, че трябва ще получат обратна връзка (определете ясно целта на сесията за обратна връзка предварително или в самото начало;
- съберете от други всякаква информация, от която имате нужда;
- обобщете обратната връзка и се уверете, че положителните аспекти и областите за подобрене са описани (с подкрепящи доказателства);
- уверете се, че знаете как обратната връзка се отнася до учебната програма и определените резултати.

По време на официалната сесия за обратна връзка вие трябва да:

- определите отново целите и продължителността на сесията за обратна връзка;
- изясните структурата на сесията;
- насърчите обучаемия сам да оцени своята ефективност преди даване на обратна връзка;
- имате за цел да насърчите диалога и разбирателство с обучаемия;
- засилите добрите практики с конкретни примери;
- определите, анализирате и проучите възможните решения за лошо представяне или дефицити;

След сесията вие трябва да:

- попълните цялата необходима документация и да гарантирате, че обучаемия разполага с копия;
- извършите всички договорени дейности или действия;
- гарантирате, че са организирани възможности за допълнително обучение;
- определите дата за следващата среща за обратна връзка, ако е необходимо.

7.7 Обратна връзка във виртуална среда

Обратната връзка е важна част от обучението и взаимодействието при системите за електронно обучение. Обратната връзка в електронното обучение е механизма, който може да замени преподавателя, който предоставя коментари, съвети и обяснения и оценява обучаемите в традиционните среди за обучение. Като цяло, обратната връзка в електронното обучение се случва не само в процеса на оценяване, но може да бъде предоставена на обучаем по време на напавляване през учебните

материали, комуникацията и сътрудничество с други обучаеми, в процеса на работа с лична информация и управление на курсовете (планиране, записване, завършване), и др.

Механизмите за обратна връзка, които се използват от обучаемите са се променили с напредъка и растежа на системите за уеб-базирано обучение. Ефективните елементи на онлайн преподаването включват честа и последователна онлайн обратна връзка, дипломатична онлайн обратна връзка и оценяваща онлайн обратна връзка. Предполага се, че обратната връзка в уеб-базирана система за обучение трябва да притежава следните качества:

- бърза, навременна и задълбочена;
- конструктивна, подкрепяща и по същество;
- съдържателна.

Могат да бъдат очертани следните проблеми с дизайна на обратната връзка при системите за електронно обучение:

- представянети на обратната връзка (какво трябва да бъде включено в обратната връзка и каква структура трябва да има тя);
- време за представяне на обратната връзка (или незабавно или забавено обратна връзка);
- разсейване вниманието на обучаемите от учене чрез обратната връзка.

Проблемите на обратната връзка, изброени по-горе, могат да бъдат частично разрешени чрез адаптиране на обратната връзка със задачите и характеристиките на отделния потребител или група потребители. Индивидуалната адаптация означава, че обратната връзка е приспособена към всеки обучаем и неговите/нейните индивидуални (комбинация от) характеристики. Времето и начина на представяне на обратна връзка може да бъде персонализиран с тези индивидуални характеристики. Например, ако обучаемия е започнал да прави някои грешки по-често, то системата може да предоставя обратна връзка по-често и в нея да включва по-подробни обяснения (в сравнение с обратната връзка за обучаемия, който греша само от време на време). Информацията, която е представена в обратната връзка също може да бъде персонализирана, чрез свързването с понятия, които вече са усвоени от обучаемия.

Характеристиките, които могат да бъдат важни за адаптирането на индивидуалната обратна връзка в системата за електронно обучение са:

1) Лични данни

Личните данни, обикновено включват параметри като възраст, пол и т.н., които водят до групиране на потребителите и създаване на стереотипи. Единствената реална индивидуална употреба на лични данни е да се придаде „личен щрих“ при прилагането, например чрез включване на името на учителя в обратната връзка. (Пример: "Съжалявам, Пол, този отговор е грешен. Би трябвало да прегледате ...".)

2) Знание

Разбира се, попълването на тест от обучаемия, предоставя информация за познанията му, но адаптацията на индивидуалната обратна връзка

означава, че други части от знанията на обучаемия играят роля в обратната връзка, която учащия получава. Обратната връзка (на грешен) отговор може да дава повече информация, когато тя се отнася до знания, които обучаемия вече притежава, може би по свързани теми.

3) Параметри на взаимодействие

За целите на адаптацията на обратната връзка могат да бъдат взети под внимание следните параметри на взаимодействие:

- данни за знанията (обсъдени по-горе);
- времеви данни (времето, прекарано в разглеждане на страници с учебни материали, времето за отговор на въпросите в тестове и общото време, прекарано за заданието);
- опитни данни (брой опити за преминаване на тестовете или задачата, брой пъти, необходими за да се даде правилния отговор за определен въпрос);
- навигационни данни (посетените връзки и страници, брой на посещенията, честотата, с която са направени на конкретните селекции).

Начинът и формата на представяне на обратната връзка може да се адаптират към изброените характеристики. Например, обратната връзка може да бъде предоставяна по-често на обучаемите, които са започнали да правят повече грешки и може да бъде забавена при обучаеми, които отговарят твърде бързо и немарливо.

Потребителски функции, които са важни за индивидуалната адаптация на обратната връзка могат да се събират по няколко начина, в зависимост от естеството на системата за електронно обучение.

Първо, те могат да се събират, като се използват отделни задачи (например, малък тест за оценка на първоначалните знания на обучаемия и умения за взаимодействие) или те могат да бъдат получени от представянето на обучаемия в реална задача в електронно обучение.

Второ, системата може да използва някои общи "прототипи" или стереотипни профили на обучаемия или предишната информация за представянето на обучаемия като отправна точка и след това да получи точна информация за обучаемия и постепенно да премине от стереотипната обратна връзка към по-индивидуално персонализирана обратна връзка.

7.8 Задачи за проверка и въпроси

○ Проучване на случай

Представете си се като ментор, който трябва да даде първата си обратна връзка в сесия за обратна връзка с обучаем по проект за изработване на бизнес план. Обучаемият е въодушевен от бизнес идеята, той е свършил чудесна работа и е положил много усилия в съставянето на описанието на бизнес плана. Той е доста убеден, че плана е брилянтен. Като опитен професионалист сте забелязали, че неговия план е прекалено

повърхностен, липсват му главни елементи от структуриран план (определена цел, задачи, обща времева рамка, планиране на финансите и т.н.) и има много второстепенна информация, която не е необходима на този етап от планирането. Бизнес идеята е ОК, но описанието трябва да се преоформи съществено.

- Как ще структурирате обратната връзка, което се каните да дадете?
- Какви принципи на ефективната обратна връзка ще използвате?
- Какво от препоръките да се направи или да не се прави трябва да вземете предвид?
- Какви бариери ще се появят докато давате обратна връзка?
- **Формална обратна връзка**

Формалната обратна връзка работи в добре позната рамка, в която и двете страни, даващия обратната връзка и получаващия я, могат да организират работата си.

- Можете ли да опишете смисъла на всеки един от етапите от даването на обратна връзка? Защо е важно да има предхождащи и последващи обучението сесии?
- Можете ли да проследите сходни дейности на тези три различни етапи? (например: списък с необходими подобрения предхождащ сесията за даване на обратна връзка? определяне на проблемите, търсене на решения с обучаемия по време на сесията?)
- Какви други свързани дейности можете да назовете, които да бъдат включени на всички етапи на даване на обратна връзка? (от гледна точка на даващия обратната връзка)
- Кой е по-отговорен за успешното и ефективно даване на обратна връзка даващия или обучаемия? Как даващия обратната връзка се справя с неспособността да получава конструктивна обратна връзка и тя не се пренебрегва?

- **Обратната връзка е за реципиента (получателя)**

Нека си сменим местата! Ако трябваше вие да получите обратна връзка за представянето си като ментор:

- Какво бихте ли искали даващия обратната връзка да подчертае? Успешните неща или грешките?
- Как бихте искали да чуете за своите грешки – като нещо за подобряване или като несъвършенства, които провалят цялата работа?

- Бихте ли желали да чуete за специфични точки, които да се подобрят или сте доволен от факта, че са на лице някои слабости, които не са назовани?
- Искате ли да получите обяснения за вашите грешки?
- Бихте ли желали да ви бъде направена проверка на грешките като по-добра възможност за по-добро бъдещо представяне?
- Бихте ли искали да имате препоръки за бъдещо развитие и по-добро представяне?

Сега свържете отговорите си с принципите на даване на ефективна обратна връзка, какво да правим и какво да не: можете ли да видите как тези принципи осигуряват, че чрез процеса на даване на обратна връзка респиента получава едновременно и практическа помощ и емоционална подкрепа? Имате това предвид когато давате обратна връзка!

8 Електронно обучение (е-обучение): инструменти и техники

Ниво А – 4 учебни часа	Ниво В – 4 учебни часа
<ul style="list-style-type: none"> • Дистанционно обучение • Телеобучение • Е-обучение • Корени и развитие • Цели на е-обучителната система • Предимства и недостатъци 	<ul style="list-style-type: none"> • Технологична платформа • Мултимедийно съдържание • Дизайн и структуриране на съдържанието • Услуги

8.1 Контекст

Днес сме свидетели, от една страна, на значително развитие на нови технологии за информация и комуникация, и от друга страна, на постоянната поява на нови знания. Тези два елемента се съчетават за да доведат до постоянно търсене на обучение, което достига не само до сектори, които по традиция се опитват да се осъвременяват, но и до всички сектори и заинтересовани страни.

В този контекст, явленията като например увеличаване на конкуренцията, глобализацията и интернационализацията на пазара на труда, заедно с икономическата нестабилност и труда предполагат, че възрастните имат непосредствена необходимост от нови умения, за да се адаптират към промените. Ето защо, обучението се е развивало и осигурило подходящ отговор на тези нужди, а именно електронното обучение (е-обучението).

В областта на обучението се очертава нарастваща нужда от актуализация на обучението на възрастните. В действителност, не е възможно обучението да се схваща етап, който завършва със започването на работа, но постоянните промени генерират търсене на специфично обучение, което трябва да бъде разгледано.

Накратко, обучението днес се схваща като постоянна практика. В действителност, знанието и развитието са двете страни на една монета, където обучението следва да гарантира академично качество на всички нива и инстанции за цялото население. По този начин, обучението трябва да се съчетават присъствени сесии с нови начини за достъп до обучение, като включване на нови технологии и опит да се достигне до колкото е възможно повече хора.

8.2 Основна концепция

Днес можем да намерим голям брой курсове, семинари, научни степени, които можем да получим от нашия собствен дом или работно място. Въпреки това, методологичните, технологичните и следователно, концептуалните различия, които предлагат всяка от обучаващите организации, често са значителни. Поради тази причина, за да имаме ясна представа за възможностите пред нас е необходимо да определим някои основни понятия, разглеждани в контекста на дистанционното обучение и по отношение на развитието, преживяно този сектор:

8.2.1 Дистанционно обучение

Дистанционното обучение приема различни формати във времето, в зависимост от технологичния напредък, който е настъпил в областта на комуникациите. Това означава, че дистанционно обучение се разбира по различни начини. Във всеки случай, същността е идеята, че и ученика и учителя са разделени от времето и пространството.

"Дистанционното обучение е обучение, при което обучаемия не присъства физически на същото място като преподавателя. В исторически план това е било обучение чрез кореспонденция. Днес, аудио/видео техниката и компютъра са средствата, които се използват редовно. Терминът дистанционно обучение често се използва като синоним на дистанционно практическо обучение. Въпреки това, това е неуместно, защото дистанционното обучение е резултат от дистанционно обучение."

В обобщение, основните характеристики, които определят дистанционно обучение могат да бъдат определени, както следва:

- Разделение между учител и ученик, които не споделят едно и също физическо пространство;
- Използване на технически средства, които да улеснят достъпа и комуникационните умения на обучаемите;
- Предварителна подготовка и изпращане на материалите на обучаемите за да послужат като подкрепа за завършване на обучението;
- Организиране на обучаемите чрез наставничество;
- Двустранна комуникация между всички участници в процеса, т.е. между преподавател и обучаем и между самите обучаеми;
- Обучаемият определя времето и мястото на курса, като по този начин го превръща в самостоятелен процес, въпреки че това не означава самостоятелно учене;
- За да провеждането на дистанционно обучение могат да използват различни средства (писма, факс, телефон, електронна поща и др.), които ще позволят да се свържат преподаватели и обучаеми.

8.2.2 Телеобучение

Ако започнем с етимологията на термина е лесно да видим, че това е дума, съставена от гръцката представка „теле“, която значи далечина и думата „обучение“, на латински „formation“, която се основава на концепцията за образование и знания.

"Система за дистанционно обучение, подкрепена от информационни и комуникационни технологии (телекомуникационни мрежи, видеоконферентна връзка, цифрова телевизия, мултимедия), която съчетава различни педагогически елементи, класическо обучение (класна стая или самостоятелно обучение), практики, контакт в реално време (видеоконференции или чат) и отсрочени контакти (преподаватели, дискуссионни форуми, електронна поща) ".

Дистанционното обучение се превръща в е-обучение, когато се извършва чрез информационните технологии и комуникация. Като Хименес споменава:

"Благодарение на информационните технологии и използването на мултимедийни средства, знанията могат да се предават по електронен път и да се създават канали за комуникация между преподавателя и студента, без те да са в едно и също физическо и времево пространство."

Основната идея е в откритото, бързото и ефективното разпространение на информация и образователно съдържание сред всички участници в този процес: учители, ментори и студенти.

Освен това, според някои автори, телеобучението има следните характеристики:

- Използване на интерактивно мултимедийно съдържание.
- Използване на системи за синхронна и асинхронна комуникация.
- Персонализирани дейности за индивидуална работа в реално време.
- Адаптирано съдържание на всеки от потенциалните потребители и др.

Според тези характеристики, телеобучението би било, отчасти, еквивалент на е-обучението. Въпреки това, е-обучението предлага широка гама от възможности, вариращи от предоставянето на он-лайн класове и лекции, с възможност за интерактивна комуникация, до разработването на курсове, подпомогнати с използването на CD-ROM. Поради тази причина, някои експерти посочват някои различия, тъй като курсовете, които принадлежат към втората група, не спазват някои от характерните черти на електронното обучение, като например обмен на опит, съвместна работа, използването на Интернет ресурси и т.н. нататък

Освен това, трябва отчетем, че използването на технологични средства в преподаването поставя определени изисквания, като, например, използването им по "прозрачен" начин, т.е. без да се превръщат в бариера или препятствие, което да пречи на постигането на целите на обучението. Също трябва да се вземе предвид и човешкия фактор във всяка учебна дейност. По-конкретно, необходимо е да се създаде технически и човешки

екип, който ръководи средата за е-обучение и е насочен не само към оптималното функциониране на компютърните и комуникационните системи, но също и да контролира ефикасността и ефективността на медиите и методите на преподаване.

8.2.3 Е-обучение

Точно определение на понятието за електронно обучение могат да бъде:

"Процес на дистанционно обучение, което се доставя от информационните технологии във виртуалните пространства на Интернет и Интранет".

Можете също да намерите други значения, които се отнасят към същата концепция, като например веб-базирано обучение, он-лайн обучение и др. Във всеки от тези случаи, това е обучителен режим, който позволява използването на потенциала на мрежата, чрез осигуряване на обучение на потенциалните потребители. Въпреки това можем да намерим курсове, които използват интернет като канал за предаване на съдържание, но тези курсове са извън категорията на е-обучението и не отговарят на методологическите изисквания. Например, чрез просто търсене в Интернет можем да намерим голям брой фирми, които се считат за доставчици на е-обучение, докато в действителност продукта, който предлагат не е нищо повече от един учебник или ръководство, преведено на техния уебсайт. В тези случаи, обучаемия е ангажиран с монотонен процес и липсва какъвто и да е мотивиращ фактор, което възпрепятства обучението. В действителност, при този вид обучителни дейности броя на отпадналите е висок. Обяснението за този феномен е съвсем очевидно - четенето на текст на монитора е по-досадно, отколкото на печатни материали.

8.3 Корени и развитие

Дистанционното обучение съществува в продължение на много десетилетия и е алтернативен маршрут за достъп до обучение, основно за хора, които поради географското си положение, условията си на труд или физическата невъзможност, са намерили отговор на своите нужди в този подход. Дистанционно обучение пристига до настоящия момент, но със значения, което се различават от първоначално приписаните му.

По същество, идеята зад дистанционно обучение е, че на учител и ученик са разделени във времето и пространството и използват някои средства за комуникация и за насърчаване на ученето. Очевидно е, че с появата на технологичния напредък през втората половина на ХХ век, използваните средствата са били значително подобрени по всякакъв начин, не само по отношение качеството на комуникациите, но също така и възможността за предаване на информация. Ето защо, дистанционно обучение вече се превърнало в бум в много страни. Това обстоятелство е мотивирано, тъй като традиционните методи на обучение имат проблем да отговорят моментните потребности от обучение, които се характеризират с увеличение в търсенето на разнообразие от курсове, трудността на обучаемите да посещават редовно занятията и изискванията за постоянна преквалификация на човешките ресурси. Успоредно с това, появата на

нови знания и техники изисква актуализиране на информацията, предадена чрез обучителната дейност и в този смисъл, е-обучението представлява авангарда на учебното съдържание.

Връщайки се към историческите корени на е-обучението трябва първо да отбележим включването на нови информационни технологии и комуникация за образование и обучение, а резултат от това е известен като дистанционно обучение.

По принцип, коментираме дистанционно обучение описано по-горе, при използването на технологичен инструмент (аудио/видео касети, интерактивна телевизия, CD-ROM, интернет и др.) ... В този смисъл, първите стъпки в е-обучението могат да бъдат определени в един модел, наречен КАИ (Компютърно асистирана инструкция). Този модел използва статични и текстови изображения едновременно, макар да е вярно, че интерактивността на тези системи е много ограничена.

По-късно появата на хипертекста и мултимедийните средства представляват нов пробив за дистанционно обучение. Филми, звукови ефекти и др. започват да се използват, но преди всичко, разликата е белязана от интерактивността.

Съвсем наскоро, въвеждането на такива мрежи и появата на феномена интернет са били революция в областта на обучението, като водят до това, което днес познаваме като е-обучение.

Така, специално телеобучението и конкретно е-обучението е представено като реална алтернатива, която позволява гъвкаво разписание и преодолява времевите ограничения на потенциалните обучаеми, както и адекватността на самостоятелното обучение за всеки човек.

В действителност, тези предимства са довели до значителен бум в този сектор, освен, че като резултат са довели до широка гама от курсове. Успоредно с това, съществува възможност за поворното използване на малки блокове със съдържание, като се комбинират в различни технологични платформи. Освен това, тази методология предлага възможността всеки човек да се свърже с експерти, които са географски отдалечени, или други хора, се интересуват от същата тема.

Накратко, имаме една нова концепция за обучение, която напълно се различава от присъственото обучение и дистанционното обучение. Е-обучението не е второкачествена алтернатива на обучението в класна стая, а опция, която има специфична тежест в сегашния образователен сценарий, който включва добавена стойност за своите обучаеми. Вярно е, че все още има някои технически и методологически ограничения, както ще обсъдим по-долу.

8.4 Цели на системата за е-обучение

Фокусът на система за е-обучение трябва да се съсредоточи предимно върху две цели:

- Помогнете на учащия с обучение и самообучение, като интегрирате необходимите учебни материали и адекватни механизми за контрол в

технологичната платформа, в съответствие с педагогическия дизайн на курса и на потребностите от обучение.

- Осигурете необходимите инструменти, за да мотивирате и подкрепите обучаемия по всяко време, с цел да избегнете евентуалното чувство на изолация и студено отношение, често свързани с дистанционното обучение. За да направите това, предоставете гама от услуги, които включват симулации и практически тестове, мониторинг, оценка и получаване на допълнителна информация.

Система за е-обучение е разработена главно около понятието за виртуална класна стая и он-лайн гъвкава комуникация. Терминът "виртуална класна стая" се отнася до мултимедийна и интерактивна компютърна среда, в която се развива учебния процес. От своя страна, връзката между обучаемите и учителите се извършва чрез компютърна мрежа, която позволява он-лайн оперативни процедури (отворена линия за комуникация, чрез мрежи като TCP/IP, които се използват от интернет).

Необходимо е също да се спомене хибридният модел, въз основа на използването на оф-лайн и он-лайн подкрепа, т.е. тези учебителни дейности, които се развиват без непрекъсната комуникация, с помощта на линиите само когато е наистина необходим обмен на информация (въз основа на мобилни носители, като CD-ROM или DVD).

8.5 Предимства и недостатъци на е-обучението

Както всяка методология за обучение, електронно обучение има значителни предимства, въпреки че има и някои ограничения, свързани с техническата страна на учебната среда и мотивационната променлива, свързана с този модел. Въпреки това, както беше обсъдено по-долу, баланса между положителните и отрицателните аспекти, свързани с е-обучението, е в полза на първото. Потенциалът за растеж и развитие на тази методология са много по-важна от някои временни проблеми, които могат да бъдат преодоляни в кратък период от време с технологични и културни промени.

8.5.1 Предимства

Чрез е-обучението се отговаря на разнообразните потребности на съвременното общество. Става все по-очевидно, че обучението трябва да бъде приспособено към възможностите на пространството и времето на потребителите, от една страна, и от друга, то трябва да бъде в състояние бързо и непрекъснато да се актуализира съдържанието му. Но предимствата му са много повече, както е показано по-долу:

- Пълна гъвкавост на ученето. Курсът може да бъде адаптиран, за да следва личен график, работни ангажименти, както и възможностите на ума. Е-обучението със свободата си 24x7, позволява на хората да напредват в обучението по несинхронизиран начин, според собствените си способности и потребности. Това също така значително намалява пътните разходи за пряка помощ на обучаемите и други образователни дейности.

- Използване на телематични средства за комуникация, от синхронен вид (чат в реално време, аудио и видео-конференцна връзка) и асинхронен (електронна поща, бюлетин), за да си взаимодействате удобно с преподавателите и другите участници. Също така е възможно да се използват мултимедийни елементи (текст, изображения, анимации, звук и видео), които улесняват разбирането и усвояване на съдържанието, актуализирането на учебните материали, оптимизирането на разходите.
- Възможност за управление на ефективна връзка и голям брой участници от различни среди и профили, като подчертава интеграцията на знанията и преодолява проблемите, свързани с физически ограничения и пренаселването, които засягат качеството на преподаване, благодарение на широкото използване на наличните технологични ресурси.
- Възможно е бързо и непрекъснато актуализиране на съдържанието.
- Позволява чат в реално време между потребителите, което е взаимодействие, в които обучаемия може да отговори на вашите въпроси "в движение."
- Обучаемият е не само свързан с телеобучителите, но също така и с други обучаеми, намалява се евентуалното чувство на изолация.
- Наличието на взаимодействие между обучаемите ги обогатява, като по този начин благоприятства за процеса на обучение.
- Преодоляване на линейното представяне на информация: компютъра може да превключва от един прозорец в друг, от един текст, графика, част от съдържанието към друг и така нататък.
- Представяне на информация чрез визуални и звукови канали, в това число текст и снимки. Това значително увеличава възможността за разбиране на съдържанието.
- Телеобучителите, с помощта на новите технологии, могат да наблюдават задълбочено своите ученици с минимални разходи за време и усилия.
- Телеобучителите могат да разширят своите познания непрекъснато, като по този начин се подобрява способността им да отговорят на нуждите на своите обучаеми.
- Анонимността може да бъде ключов фактор за по-голямо участие на обучаеми. При присъственото преподаване много обучаеми искат да участват, но не смеят (заради срамежливост, несигурност, страх от провал и т.н.).
- Обучаемият става управляващ собственото си студио, което, от една страна, улеснява развитието на способността му да участва, а от друга, насърчава процеса на "умения за учене", по който обекта изгражда своето знание.

- Комбинира асинхронни дейности за развитие, които насърчават самообучение и индивидуална работа със синхронни дейности, които насърчават работата в екип, което води до положителни аспекти като участие, обмен на идеи, развитие на социални умения и др.

8.5.2 Недостатъци

В момента, този подход се извършва при редица ограничения, които трябва да се отчитат макар, че някои от тях ще бъдат преодолени през следващите години като резултат от еволюцията и развитието на обществото и технологичните ресурси. Тези ограничения са описани по-долу:

- Труден контрол, като се има предвид динамиката на източниците на информация, който позволява на потребителя да направи критичен анализ на информацията, която получава.
- Липса на педагогическа последователност в структурирането на съдържанието. В този смисъл, учители, психолози и компютърни специалисти трябва да извършат сериозна междудисциплинарна работа.
- Различна степен между квалификацията на персонала в образователната сфера и постиженията в областта на новите технологии.
- Поради физическото неприсъствие трудно или невъможно участие в процеса на обучение на информацията от обратната връзка, която предоставя невербалната комуникация. Това прави по-трудна работата на учителите, по отношение оформянето на съдържанието на техните съобщения (синхронна комуникация) към нуждите на слушателите.
- Ниска скорост на комуникационните мрежи, недостатъчна пропускателна способност на много места все още не е достатъчна за да се постигне, например, качество на видеоконферентна връзка.
- Необходимост потребителя да притежава редица технически умения при използването на компютъра.

Другите ограничения се дължат, от една страна, на характеристиките на дистанционното обучение, като например липса на мотивация и инициативност от обучаемия и второ, по-специално по отношение на системата за е-обучение: необходимостта от познаване на работата на компютър и методите за комуникация в Интернет, фиксираният разход за компютърни и телекомуникационни системи, техническите ограничения в предоставянето на услуги на различни потребители и т.н.

8.6 Променливи за оправдаване на използването на е-обучението

Сега, в допълнение към ползите, изброени по-горе, основанията за прилагане на икономически ефективното е-обучение са както следва:

Икономия. Ключово в обосновката в подкрепа на изпълнението на стратегията за е-обучение в бизнес контекста е икономическият аспект. В действителност, гъвкаво работно време и намаляване на разходите водят за икономии от мащаба и впоследствие върху рентабилността на разходите за обучение.

Компютърно-базираното обучение и онлайн обучението могат да намалят разходите за обучение в сравнение с присъственото обучение. Сравнителен преглед на 47 мултимедийни обучения в сравнение с други по-традиционни подходи показва спестяване на времето за обучение с 30%, подобряване на постиженията и спестяване на разходи между 30% и 40%.

Конкурентноспособност. Новата бизнес реалност се основава на значението на знанието и голяма част от стойността на съвременната фирма се фокусира върху този аспект. Днес, знанието е разпръснато и е неразделна част от човешкия капитал на фирмата. В този смисъл използването на е-обучението се превръща в инструмент за споделяне и разширяване на познанията.

"Motorola изчислява, че всеки долар, инвестиран в обучение се превръща в \$30 с нарастването на производителността през следващите 3 години. Скорошно изследване показва, че компаниите, които наемат работници с ниво на квалификация на 10% над средното, се радват на по-високо ниво на производителност с между 8% и 6%.

Ефективност. Няколко изследвания подчертават високата ефективност на е-обучението, в сравнение с традиционното преподаване. В действителност, електронното обучение съчетава основните предимства на компютърно обучение (мултимедия, интерактивност, гъвкавост и др.) с тези на присъственото преподаване (съвместна работа, менторство и т.н.). Потребителите могат да разберат по-добре материала, което води до по-висока степен на запаметяване - до 60%, в сравнение с обучението с преподаватели, докато степента на запомняне в клас с преподавател е само 58%, при е-обучението този процент е от 25% до 60%. Колкото по-висока е степента на запомняне на преподавания материал, толкова по-висока е стойността на всяка сума, инвестирана в обучение.

При е-обучението, гъвкавото работно време и намаляването на разходите, в резултат от липсата на пътуване, благоприятстват икономии от мащаба, и впоследствие рентабилността на разходите за обучение.

Е-обучението е представено като реална алтернатива, която позволява гъвкави графици и преодоляване на времевите ограничения на потенциалните обучаеми, както и адекватността на самостоятелния опит на всеки човек.

8(В) Елементи, които допълват системата за е-обучение. (Ниво за напреднали В)

8(В).1. Въведение

Е-обучението създава своя собствена методология, и като такава, тя се разграничава от поредица от предпоставки в педагогическата и технологичната област. Конкретно, можем да кажем, че тези съображения се отразяват на всички три направления, на които се основава е-обучението и трябва да се анализират преди изпълнението на проекта за обучение:

- Технологична платформа
- Съдържание
- Услуги

8(В).2. Технологична платформа

Първата връзка във веригата без съмнение е технологичната среда, в която обучението се извършва. Тази среда също се нарича платформа за електронно обучение и е инструмент, използван за да комбинира хардуер и софтуер, и да предложи на всички характеристики, необходими за уеб-базирано обучение. Това е познато като СУО (Система за управление на обучението), софтуер за контрол и управление на обучителни курсове и може да бъде инсталиран на компютъра на обучаемия, на вътрешнофирмен сървър или да бъде „нает“ от външен сървър на друга фирма.

Днес можем да намерим огромно разнообразие от платформи, но повечето от тях имат много сходни елементи, като мултимедийно съдържание, инструменти, синхронна или асинхронна комуникация (чат, електронна поща, форуми и т.н.) и инструменти за управление. В последния случай, ползата, че има такъв инструмент зависи от преследваната цел, т.е. управлението на обучаеми, управление, оценка и мониторинг на съдържанието и др.

През последните години, други инструменти или уеб услуги започват да бъдат използвани по взаимно допълващ се начин, като в много случаи, интегрирани с СУО (например Youtube, Slideshare, Diigo, Twitter и Facebook, групи и т.н.).

При анализа на технологичния аспект на е-обучението е необходимо да се разгледа концепцията, която е наречена демократизация на обучението, считана за едно от основните предимства на е-обучението. Имаме предвид, че благодарение на този метод, обучението е вероятно да достигне до по-голям обем от обучаеми, чрез премахване на географските бариери. Няма ограничения за общуване, обмен на идеи и опит и преди всичко има достъп до голям обем информация. Така че, хората, които са имали затруднен достъп до обучителен процес, дали заради физическо увреждане,

трудности да пътуват до мястото, където се провеждат курсовете или поради липсата на време и т.н., сега имат на разположение голямо разнообразие от възможности за учене.

Друг аспект включен в технологията на е-обучението е дизайна. В този случай, дизайна е фокусиран главно в началната фаза, когато проекта за е-обучението се замисля и се осмисля какви компютърни ресурси ще бъдат използвани. В тази връзка заслужава да се отбележи, че една от характерните черти на е-обучението е използването на технологии, чието ползване не представлява пречка за потребителите. В действителност, целта, към която трябва да се стреми платформата за е-обучение е, че всеки може да използва услугите, дори да няма специфични знания за това.

Следователно, за да се постигне тази цел е желателно да има предварителна аналитична работа, в която структурата и проектирането се основават на педагогически основа, тъй като платформата за управление ще повлияе решително на резултатите от обучението. В този контекст, за да се гарантира, че проектирането е подходящо за характеристиките на потенциалните обучаеми, са определени основните правила под термина използваемост, както е обсъдено по-долу.

За да обобщим, да споменем някои от услугите, които могат да присъстват на платформата:

Оценка. В процеса на е-обучение, оценката е определящ фактор за постигане на целите на обучението, като предоставя на обучаемия постоянна обратна връзка на развитието му в учебния процес. Така, платформата трябва да съхранява резултатите, получени от всеки обучаем и да предостави незабавна обратна връзка, когато това е възможно.

Пример: Ако студентът прави тест с избор на отговори, системата следва да предоставя незабавна обратна връзка, показва не само резултатите от тестовете, но и решенията, така че потребителя да разбере грешките си.

Последващи действия. Наблюдението цели да проследи напредъка на обучаемите и въз основа на техните резултати да ги напътства в хода на обучението. За да се случи това имаме интерес не само от добри показатели по отношение на задачите и изпитите, но също и от времето, което обучаемите прекарват в разглеждане на съдържанието на всеки въпрос, времето за връзка и др. Пример: ако считаме, че обучаемите прекарват твърде много време, за да разгледат съдържанието на т.2, може да сме изправени пред проблем на разбирането - или съдържанието е неясно или развитите концепции са сложни. И в двата случая, благодарение на информацията, предоставена от платформата, преподавателят ще бъде готов за прилагане на корективни мерки.

Планиране. При е-обучението е основно правило обучаемите да планират времето си и да разпределят правилно усилията си. Чрез тази опция, обучаемия има достъп до индикатор на най-важните постижения на прогреса, т.е., чат сесии, дати за изпити и др.

Допълнителни документи. Един обучаем, който преминава курс чрез е-обучение има възможност, от една страна, да следва своето собствено

темпо, а от друга, да навлезе дълбоко в аспекти, които го интересуват. В този смисъл, предлагаме и други източници на съответната информация.

Пример: Можем да включим опция на платформата, чрез която обучаемите получават достъп до информация, която ние илюстрираме.

8(В). 2.1. Инструменти за комуникация

Комуникационните услуги в тази среда са ключово обучение, тъй като те се проявяват чрез взаимодействието между различните участници в процеса на преподаване и учене. Това взаимодействие е посочено във възможността за работа в група, обмена на опит, предоставянето на емоционална подкрепа, необходима за успешното завършване на обучението и др. Накратко, можем да кажем, че средствата за комуникация придават е-обучението динамичен, близък и мотивиращ характер, въпреки критиките.

Тези комуникационни инструменти попадат в две отделни групи, както следва:

- Вътрешни комуникационни средства в СУО (Система за управление на обучението): това е конфигурирано и програмирано от услугите, които предоставя платформата.
- Комуникационни средства извън СУО: работят самостоятелно от платформата, въпреки че могат да бъдат интегрирани чрез връзки, приложения и др. (Примери: Diigo, Google Документи, Skype, Twitter, Facebook и т.н.).

Можете също така да разработите друго разделение на инструментите въз основа на вида комуникация, установен между преподавателя и обучаемия:

Синхронните средства за комуникация позволяват да се установи комуникация в реално време, докато няколко от участниците са свързани едновременно, докато при асинхронните инструменти съобщението се появява със забавяне, но е на разположение 24 часа в денонощието. Към тази група принадлежат следните:

- Чат (IRC или Internet Reality Chat): Този инструмент позволява текстова комуникация между няколко души в реално време. Чатът се използва главно за предаване на онлайн ръководства, за провеждане на групови дискусии, за тестване на оценка, за он-лайн обмен на информация и др. Чатът се използва както за комуникация между преподавател/обучаем, така и между обучаем/обучаем.
- Видеоконферентната връзка е основно предаване на сигнал, образ и звук от място с определено събитие, на едно или повече отдалечени съоръжения, които го получават, като използват различни технологии (в този случай интернет). Тези отдалечени места, географски разпръснати, са свързани с принципала, за да обменят картина и звук, което позволява събирането на няколко души, намиращи се на отдалечени места да проведат разговор, все едно всички са събрани в заседателна зала.

- Аудио-конференция: също като видеоконферентна връзка, но в този случай се предава само аудио сигнал.
- Електронен черната дъска: инструмент, който представя на обучаемите графичен интерфейс, чрез който преподавателя разработва обяснения, както би направил на черна дъска в реална класна стая.

Пример: виж следните адреси

<http://www.ictnet.es/ICTnet/cv/comunidad.jsp?area=gestEmp&cv=forma>

Асинхронните комуникационни средства предоставят не съвпадаща по време комуникация между потребителите на платформата.

- Електронната поща (и-мейл): използва се предимно, за работа, заявки, групови занимания, споделяне на опит, обмен на информация, и т.н. Електронната поща се използва както за комуникация между преподавател/обучаем, така и между обучаем/обучаем.
- Форум: Подобен на чат. Основното му предимство се състои в структурирането на дебати и обмен на информация по теми/категории. Позволява воденето на регистър на разговорите по организиран начин.
- Бюлетин/бележник: улеснява разпределението във времето на задачите/дейностите, свързани с курса, както и комуникацията по специфични теми и събития от особена важност или значение.

8(В).3. Мултимедийно съдържание

Дистанционно обучение винаги е било свързано с хора, които се самообразоват, които избират съдържанието и го обработват самостоятелно, като от време на време получават подкрепа от специалисти, които ги съветват при съмнения и при присъщите за дистанционното обучение проблеми. В този случай говорим за безлично, дистанцирано и може би неефективно обучение, което в никакъв случай не съответства на това, което сега се счита за е-обучение.

Една от определящите характеристики на е-обучението е, че това е 100% интерактивна методика, благодарение на безкрайните възможности на Интернет и използването на компютърни като цяло. По този начин процента на обучение и усвояване на съдържанието е изключително висок, доколкото отношението към тази методология е положително.

Що се отнася до представянето на съдържание в Интернет трябва да се вземат под внимание, че то носи отличителни характеристики, които го правят коренно различно от печатните материали. Това е мотивирано от широка гама от възможности, предлагани в момента от новите технологии и новаторската концепция на обучение. В тази връзка заслужава да се отбележи, че един от най-забележителните аспекти на е-обучението е неговото въздействие върху самото обучение, защото обучаемите стават активни, самостоятелни и отговорни за своя собствен формиращ процес.

Що се отнася до сегашните тенденции си струва да се отбележи, че в областта на съдържанието, тенденцията е да се разработват малки модули или уроци за многократна употреба, които могат да се комбинират в различни планове за обучение и на различни платформи. По този начин всяко обучение може да комбинира различни дейности, като разширява значително обхвата на възможностите за обучение и намалява производствените разходи за е-обучение на фирмите.

8(В).3.1. Разработване на съдържание

Един аспект от огромно значение в сложната мрежа на е-обучението е разработването на съдържание, тъй като то представлява необходимо, но не и достатъчно условие за успеха на програмата за обучение. В действителност, днес можем да намерим широка гама от курсове и Интернет платформи, които се различават само от качеството на съдържанието, което те предоставят. Поради тази причина е удачно развитието на съдържанието да отговаря на определените нужди от обучение, като се вземе под внимание профила на обучаемия.

Въз основа на изложеното по-горе, можем да цитираме редица аспекти, които да се разгледат по време на проектирането на съдържанието:

- съответствие между предаваното съдържание и предварително определените нужди от обучение;
- качеството и количеството на използваната информация;
- репутация и доверие към експертите, които предоставят съдържанието;
- структура и организация на съдържанието.

Въпреки това, в допълнение към адекватността на съдържанието на е-обучението трябва да се разгледа една друга основна характеристика: интерактивността. Както бе споменато по-горе, благодарение на интерактивността ще постигнем обучение като активен процес, в който от една страна, е по-лесно да се включват участници чрез мотиватори и от друга, усвояването на съдържание е по-лесно. За да направим това, можем да добавим концептуални карти, атрактивен дизайн, мултимедийни средства, и т.н., които да уловят вниманието на хората с различни стилове на учене.

От друга страна, при изготвянето на съдържанието, което обучаемите ще покажат чрез мултимедийни средства, трябва да отправим редица съвети, които ще улеснят постигането на образователните цели, очертани в обучението. Някои от тези съвети са изброени по-долу:

- използвайте кратки и прости изречения. Трябва да се избягва, доколкото е възможно, използването на неясни и подчинени изречения. В действителност, не трябва да се показва литературна дарба, а да се напише текст, чиято цел е предимно образователна, информационна и обяснителна. Обяснени по този начин, идеите ще бъдат по-лесно разбрани от обучаемия. Ето защо, писането по

сложен начин е още по-трудно да бъде разбрано, когато се чете в Интернет.

- обяснявайте постепенно, като използвате термини, които позволяват свързване с други изречения. Намерете повод, в който концепцията е достатъчно сложна, за да трябва да я разработите по-широко. В този случай е желателно всяко изречение да произтича от по-горното, така че обучаемия да учи прогресивно.
- използвайте, когато е необходимо, практически примери за разясняване на съдържанието. Чрез тези примери, обучаемите могат по-ефективно да усвояват съдържанието на обучителния курс, а действителните случаи, в подкрепа на обучението могат да бъдат намерени в ежедневната практика.
- при изготвянето на съдържанието вземайте предвид спецификата и синтеза на идеи, които се опитвате да обясните. По този начин, обучаемия ще получи точно познание по темата, без прекомерно забавяне.
- Спазвайте правилата на правопис и граматика, тъй както писменото съдържание ще предостави на обучаемия добавена стойност. Не трябва да използват жаргонни думи или изрази, които са по-характерни за говоримата, а не за писмената реч.

8(В).3.2. Структуриране на съдържанието

Независимо от възможностите, предлагани от някои курсове за е-обучение, в които обучаемите могат да напредват по програмата като сами избират съдържанието, е важно те да осигурят логическа структура, въз основа на определен педагогически модел.

Дидактическо ръководство

Не се ограничава до самото представяне на курса, а отразява връзката на съдържанието, целите, графиката, оценката, която ще се извършва и техните квалификационни критерии.

Въведение и ориентация към обучението.

Презентацията предоставя основна информация относно целите и общото съдържание на обучението. Тя трябва да подчертае важността на темата или защото тя съществува (например евростандарт, софтуер и др.), или заради предимствата при управление на даден вид бизнес, или по всяка друга причина, която представлява специален интерес. Целта на презентацията е обучаемите да възприемат полезността на съдържанието и обхванатите теми и следователно, че знанията, придобити чрез четене, са приложими в професионалната работа в бъдеще или понастоящем.

Указател

Първата стъпка, която трябва да предприемем при структурирането на учебното съдържание за е-обучение се състои в разработване на указател, който ще отразява основните аспекти, които да бъдат засегнати. В

допълнение, това предоставя на обучаемия логическата последователност за усвояването на предмета и опростява консултацията.

Що се отнася до тематичните заглавия, раздели и подраздели е от голямо значение те да са описани с достатъчно думи, за да съществуват сами по себе си и да имат смисъл, когато прочетете менюто или списъка за търсене. Въпреки това, той трябва да се отбележи, че дългото заглавие забавя потребителите, следователно, то трябва да бъде кратко, но ясно, като избягва каламбуриите, "забавните" или "умните" заглавия, които могат да объркат обучаемия.

В края на всеки блок със съдържание е изключително полезно да представите най-значимите идеи, за да позволите на потребителя да вижда кое понятие е по-смислено и по-важно.

Речник

При всяко обучение, което провеждаме чрез е-обучение, трябва да се разработи специфична терминология, която съответства на материала на курса. Тяхната цел е обучаемите да се запознаят със специализираните термините, използвани по-активно в сектора.

Затова в речника е мястото на различни видове думи, термини, които не са много използвани в определена област до чужди думи, чиято употреба се среща често в същия сектор, общи термини, които имат по-различно значение в този контекст, включително имена и съкращения на организации, асоциации, програми и др., свързани с предмета.

Помощна документация

В допълнение към съдържанието, разработено за курса, обучаемите могат да получат достъп до допълнителен учебен материал или препратки. Този материал е едно от големите предимства на е-обучението, т.е. възможност за достъп до огромно количество информация по определена тема, така че потребителя да може да се задълбочи в тези аспекти, които счита за най-интересни. Въпреки това, трябва да се отбележи, че такава документация трябва да бъде достатъчно полезна или значима за обучаемия, за да не го дезориентира или да го накара да загуби време с много статии или връзки.

8(В).4. Услуги

Третата ос, която оформя е-обучението е областта на услугите. Както с платформата и съдържанието този аспект е фактор за успеха или неуспеха на обучението, като по този начин допринася за разликите с други платформи.

В рамките на тази категория, ще подредим редица елементи, които трябва задължително да бъдат определени преди започване на учебния процес. Някои от тези елементи са:

- Ръководни услуги (съотношение на преподавателите, начини за взаимодействие с обучаемите, методологията, използвана по време на обучението, оценяването);
- услуги за управление на обучаемите;

- услуги за управление.

От друга страна, трябва да се отчете, че с развитието на съдържанието на обучението, някои допълнителни услуги могат да бъдат високо ценени от учениците. Например, ако нашите курсове са насочени към младите хора, които все още нямат работа, ще бъде от голяма полза да предоставите работа и т.н.

Обобщение:

- е-обучението представлява собствена методология, произтича от поредица от предпоставки в педагогическата и технологичната област;
- е-обучението се състои от три компонента: платформа, съдържание и услуги;
- една от характеристиките на е-обучението е демократизацията на обучението - това означава, че това е вероятно да се достигне по-голям обем на обучаеми, премахване на бариерите от географски тип. Няма ограничения при общуването, обмена на идеи и опит и преди всичко при достъпа до голям обем информация;
- инструментите за синхронна комуникация ни позволяват да установим комуникация в реално време, докато няколко от участниците са свързани едновременно, докато чрез асинхронните инструменти комуникацията се появява със забавяне, но е на разположение 24 часа в денонощието;
- процентът на усвояване на съдържанието чрез е-обучението е изключително голям, доколкото има положителна нагласа към тази методология;
- вместо обучаемият да е пасивен приемник, той става активен, самостоятелен и отговорен за собствения си процес на обучение;
- разработването на качествено съдържание е необходимо, но не и достатъчно условие за успеха на програмата за обучение.

Предложения за дейности с обучаемите

Дейност 8-1

Определете приликите и разликите между дистанционното обучение, телеобучението и е-обучението.

Дейност 8-2

Съпоставете своята визия за целите за е-обучението и целите на тази методология, както е показано в съдържанието на курса.

Дейност 8-3

Посочете кои от предимствата, посочени в текста имат специално въздействие или значение за обучаемите от селските райони.

Дейност 8-4

Посочете недостатъците, които представя текста и конкретното въздействие или значение за обучаемите от селските райони.

Дейност 8-5

Which of the three variables, that justify the implementation of a model of training through e-learning, are more important for rural areas? Justify your answer.

НИВО ЗА НАПРЕДНАЛИ (B)

Дейност 8-6

В кои аспекти от описаните по-долу, обучаемите в един курс за е-обучение, който се провежда в селските райони се нуждаят от повече подкрепа? (Планиране, обратна връзка за постигнатите етапи от обучението, мониторинг на процеса или допълнителна документация или подкрепа).

Дейност 8-7

Посочете кои от инструментите за комуникация, асинхронни и синхронни, сте използвали някога. Кои от тях сте използвани за обучение в процеса на формално или неформално обучение? Как бихте оценили този опит? С кои се чувствате по-комфортно по време на работа?

Дейност 8-8

Design a brief tutorial, no more than two pages, that covers all the sections indicated in the theory of this unit. Choose the theme, the group to which it will be addressed and the duration of the training.

Дейност 8-9

Разработете списък с услуги за обучение, които сте разработили в предишна дейност като покажете съотношението на обучаемите на един преподавател, наличните канали за комуникация, методика, оценка, ...

Среда за е-обучение: Moodle

Ниво А – 3 учебни часа

Ниво В – 7 учебни часа

- **Какво представлява Moodle?**
- **Въведение**
- **Вписване в системата.**
- **Промяна на Вашия профил**
- **Настройване на страница и блокове**
- **Навигация**
- **Moodle дейности**
- **Участие в дискуссионни форуми**
- **Предаване на задания**
- **Попълване на он-лайн тестове**

9.1 Въведение

Навлизането на информационните технологии в преподаването се извършва постепенно във всички учебни области и процедури, за да стане неразделна част от тях, като не сме в състояние да си представим преподаването без тези елементи.

Компютри, прогнози, компютърни приложения, фокусирани върху преподаването, приложения за управление на обучаемите, електронни бели дъски, лазерни показалки, он-лайн системи за комуникация и други ... това са само някои примери, които са били въведени в преподаването и са били актуализирани, за да се специализират с функционалност и уникален дизайн в тази област.

Един от тези инструменти е проектиран от самото начало, за да се подобри управлението и предоставянето на учебни занятия, като премахва стените, които обграждат традиционната класна стая, където учениците отиват да чуят презентации от своите учители и съучениците си, като оставя 24 часовото обучение да адаптира обучителния процес към нуждите на обучаемите и да напредват без да пречат на напредъка на останалата част от своите колеги. Тези системи са известни като СУО (Система за управление на обучението) и са уеб приложения, в които потребителите могат да получат достъп до колекция от функции, които да им помогнат *"управлява потребителите, ресурсите и обучителните материали и дейности, управлява достъпа, контрола и наблюдава учебния процес, изпитите, отчитането, като управлява комуникационните услуги като дискуссионни форуми, видеоконференции и др. "[Wikipedia: СУО (система за управление на обучението)]*.

На пазара има голямо разнообразие от СУО и въпреки, че всички предлагат сходни инструменти за управление на преподаването и мониторинга на обучителните дейности, начина по-който те се предлагат ги прави

значително различни. Но до каква степен СУО се приспособява към начина, по който преподаваме? И това ли е еволюцията на СУО? Или преподавателят е този, който трябва да се адаптира към философията на СУО, която той/тя използва? При толкова разпространени инструменти да се задоволи нужда, толкова нееднообразна като преподаването (в зависимост от страната, академичната среда, учебната цел, предмета, преподаването и т.н.) е трудно въпреки, че е добро предположение, че всяка СУО е създадена за да посрещне нуждите от обучение на малка група хора, като се приспособява към техните нужди, а с нарастването на групата тя се променя за да се адаптира към техните нужди.

9.1.1 Какво представлява Moodle?

Moodle е една от многото нови разработени Среди за виртуално обучение (СВО). По-просто, СВО са софтуер, който е проектиран да надгради традиционни методи за обучение за да засили учебния опит на техните ползватели. Moodle работи като интерактивен интернет сайт с редица приложения и дейности, разработени да ангажират обучаемите и да популяризират обучение всътрудничество, ориентирано към обучаемия.

Сред целия избор на системи за управление на обучението избрахме Moodle, защото тази СВО се е родила изпод ръцете на компютърен инженер, който е осъзнал по времето, когато СВО за първи път са определени, че нещата не са развиват добре. Така той решава да учи педагогика за да увеличи своите теоритични познания и да създаде СВО, която е основана на педагогическа тенденция, която подхожда на ICT характера на обществото. Тази педагогическа тенденция е социалния конструктивизъм. Този подход трябва да бъде много точен, тъй като възприемането му в академичните институции и от учители е било впечатляващо в началото (в момента има над 50,000 Moodle интернет страници които са регистрирани в 213 страни, което добавя повече от 36 милиона потребители, и това са само тези данните записани на проектната страница на Moodle).

Moodle е създаден на много солидна обучителна основа и остава вярна на същата до днес. Това не значи, че не е еволюирала, а напротив – оправяне на бъгове, добавяне на нови приложения и подобрения.

В този урок целим да предоставим преглед на Moodle, който да позволи да се разбере нейната структура и общо поведение. По-късно ще навлезем по-дълбоко в познанията за платформата, в зависимост от това, за което потребителя иска да я използва.

Отвън Moodle изглежда като уебсайт с регистрация на потребители, в който всеки потребител може да възприеме ролята, която му позволява да си взаимодейства по различни начини със самия инструмент или с други потребители на Moodle.

Moodle, първоначално, е разглеждана като нещо подобно на традиционната образователна система, където една учебна година се състои от няколко модула (курсове), структурирани в седмици или теми, които се състоят от няколко учебни дейности. Освен това, както във всяко

училищно образование, съществуват две основни роли, преподавател, създателя на съдържанието на курса, организатор на дейностите и т.н., и обучаемия, лицето, което получава знанията, извършва предложените дейности и бива оценено.

9.1.2 Първи стъпки

Нашият опит с Moodle ни показва, че това е доста интуитивен инструмент при използване. За колко лесен ще го намерите зависи от собствения ви опит. В повечето случаи може да се прилага общото правило "да пробваме и да видим какво се случва".

На началната страница на Moodle можете да намерите нашите Често задавани въпроси (FAQ). Те трябва да ви помогнат с всички трудности, които срещате след запознаване с настоящото ръководство. Те могат да бъдат открити в Главното меню на най-ляво на страницата.

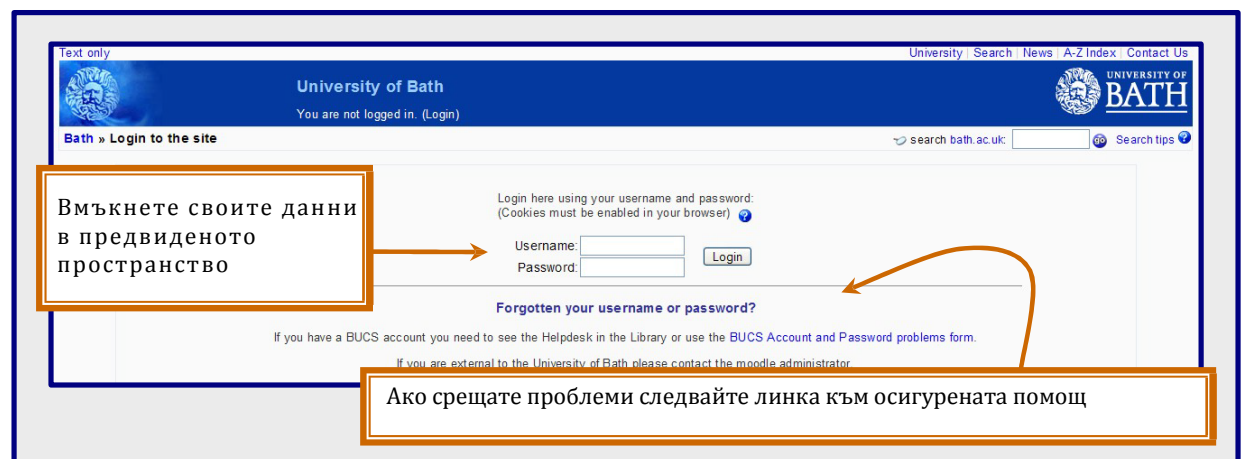
Този документ ще ви преведе през:

- редактирането на вашия профил;
- оформлението на страницата, включително блоковете;
- основната навигация в сайта и вашите курсове;
- дейностите и ресурсите.

Преди всичко обаче, нека да разгледаме най-основно – вписването.

9.2 Вписване/логване

Moodle е основно уебсайт като всеки друг и следователно е на разположение навсякъде, където има интернет връзка. За да отворите сайта на Moodle трябва да отворите вашия уеб браузър и отидете на: <http://moodle.raar.es/moodle>.



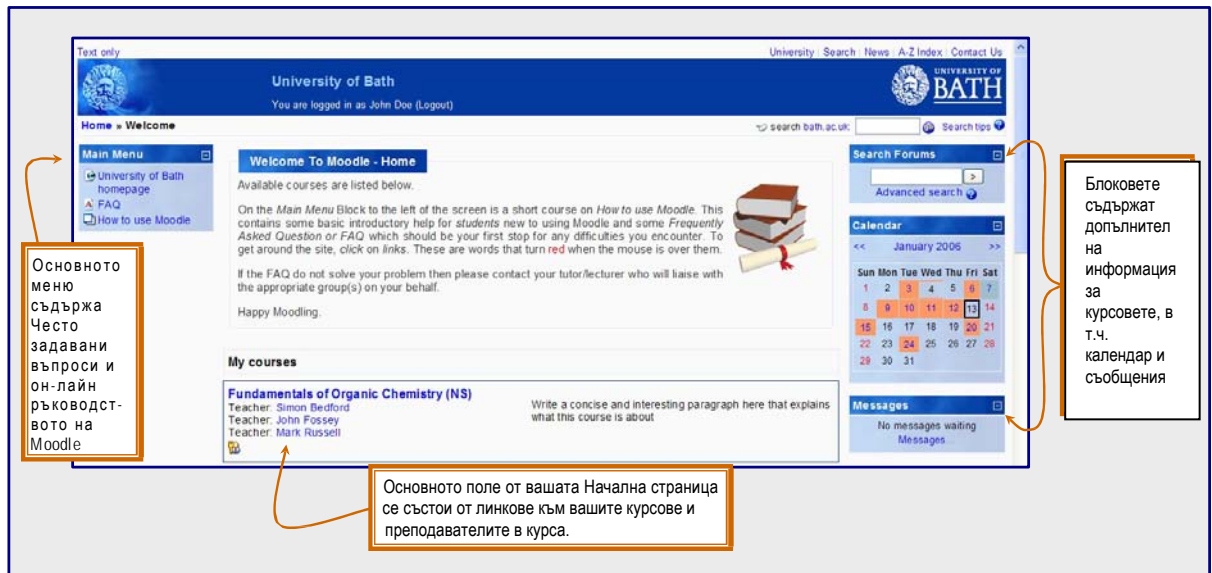
Фигура 1: Вписване/логване.

<http://moodle.raar.es/moodle>. Това ще ви заведе на страницата за вписване/логване (Фигура 1).

Би трябвало да можете да се впишете/да влезете в платформата като използвате вашите *потребителско име и парола*. Ако срещнете

някакви проблеми, обърнете се за помощ към библиотеката или следвайте връзката на страницата за влизане на Moodle.

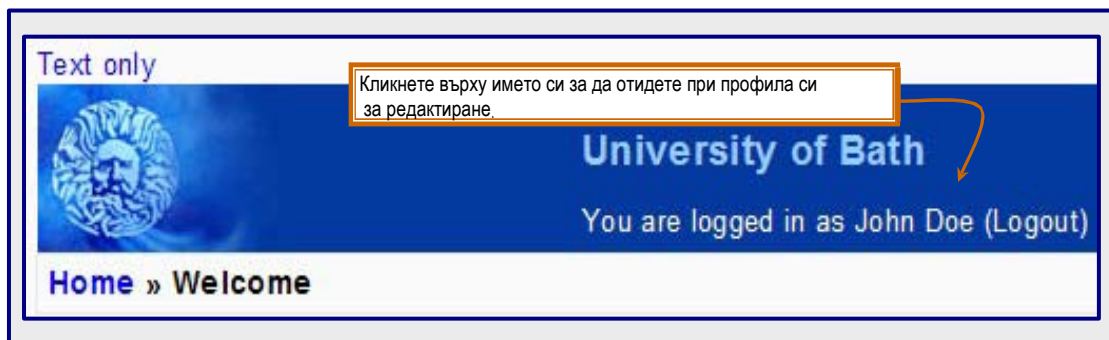
След като сте влезли в системата, вие ще бъдете отведени към вашата *Начална страница* (Фигура 2). Това е персонализирана за всеки студент и ще съдържа някои *блокове*, както и списък на вашите курсове. Ние ще се върнем към блоковете по-късно.



Фигура.2: Начална страница

9.3 Промяна на Вашия профил

Сега, след като сте влезли в системата на Moodle, ние ви съветваме да отидете направо да *редактирате профила си*. Редактирането на профила ще Ви позволи да се запознаете с възможностите, достъпни за Вас за да персонализирате Вашата среда.



Фиг. 3: Вашето име

За редактиране на профила си от Вашата начална страница кликнете на името си върху банера в горната част на страницата. (Фиг. 3)

От тук ще бъдете прехвърлени към Вашия профил. Изберете *Редактиране на профила* от средния блок под името си. Сега ще видите страница, съдържаща серия от опции. Ще преминем през тези опции и ще дадем съвети за селекциите.

Докато може да промените някои от настройките повечето трябва да бъдат оставени каквито са с цел да се гарантира, че Moodle функционира по най-добрия начин. Фигура 4 показва полетата, които можете да промените и малко обяснения.

Поле	Настройки и обяснения
Имейл адрес	Можете да използвате всеки реален имейл адрес, но се уверете, че за да не изоставате с развитието на курса трябва да е този, който проверявате редовно.
Показване на имейла	Зависи от вас коя от тези опции ще изберете, но нашия съвет е да помните, че целта на Moodle е сътрудничество и комуникация.
Имейл тип дайджест	Трябва да подмените това за да сте сигурни, че поучавате имейлите от курса.
Описание	Това поле не е задължително, но информацията, която ще включите може да бъде всякаква. Добър пример би бил курса, който следвате.
Нова картинка	Когато вмъквате картинка Ваша е отговорността да проверите, че имате право да я разпространявате/ползвате. За да вмънете своя снимка натиснете бутона browse и потърсете в компютъра си снимката. Уверете се, че файлът не е по-голям от максималния допустим. Снимката ще бъде изрязана до квадрат, а размера намален до 100 x 100 пиксела.

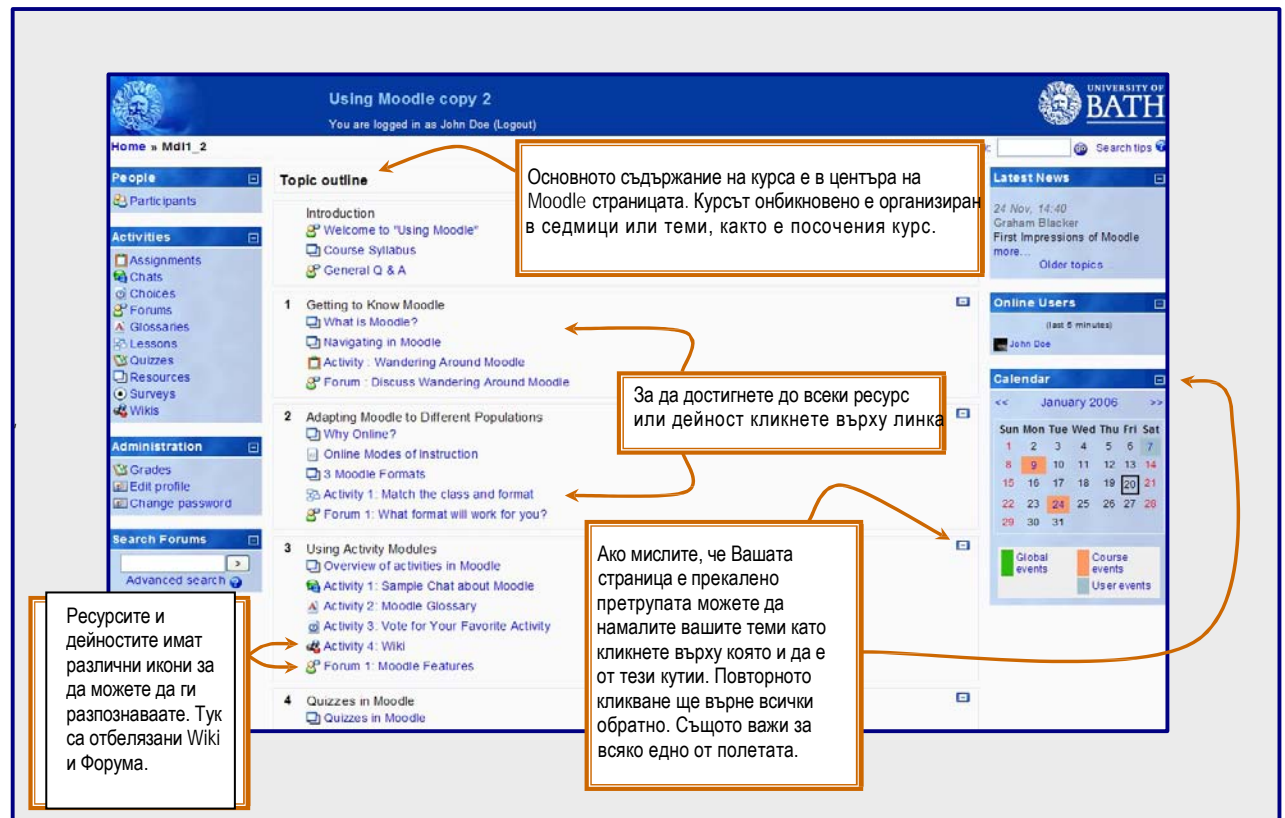
Фиг. 4: Промяна на Вашия профил

9.4 Разположение на страница и блокове/полета

Страницата на курса, която виждате като обучаем, има *блокове/полета* от двете страни и основно съдържание в средата. Фигура 5 подчертава, някои от функциите. Съществуват известен брой полета, които Вашия преподавател може да включи или да изключи, ако намери за уместно. Полетата могат да бъдат персонализирани (напр. преместени на друго място от Вашия преподавател). Това означава, че Вашите курсове ще са малко по-различни един от друг, но скоро ще свикнете с всеки.

Има два начина за достъп до ресурсите и дейностите на курса. Първият е чрез основното съдържание на курса в средата на страницата. Щраквайки върху тези линкове, те ще ви отвеждат директно до дейността или ресурса. Вторият начин е да се използва полето за дейности. Тук връзките ви отвеждат до списък с дейности/ресурси, организирани в категории, напр. всички форуми или всички тестове.

След това можете да си изберете един. След като сте отворили дейност/ресурс, тогава трябва да Ви се дадат подходящи по-нататъшни инструкции. Например, когато влезете във форум ще Ви бъде дадена възможност за добавяне на ново обсъждане с кликане върху съществуваща дискусия за да прочете публикациите/постингите. Важно е да запомните, че не можете да повредите нищо в Moodle, така че, ако имате някакви съмнения, само кликайте и вижте какво ще се случи. Запомнете, че може би ще желаете да внимавате, ако участвате в работа за оценка.



The screenshot shows a Moodle course page titled "Using Moodle copy 2" for the University of Bath. The page is organized into several sections:

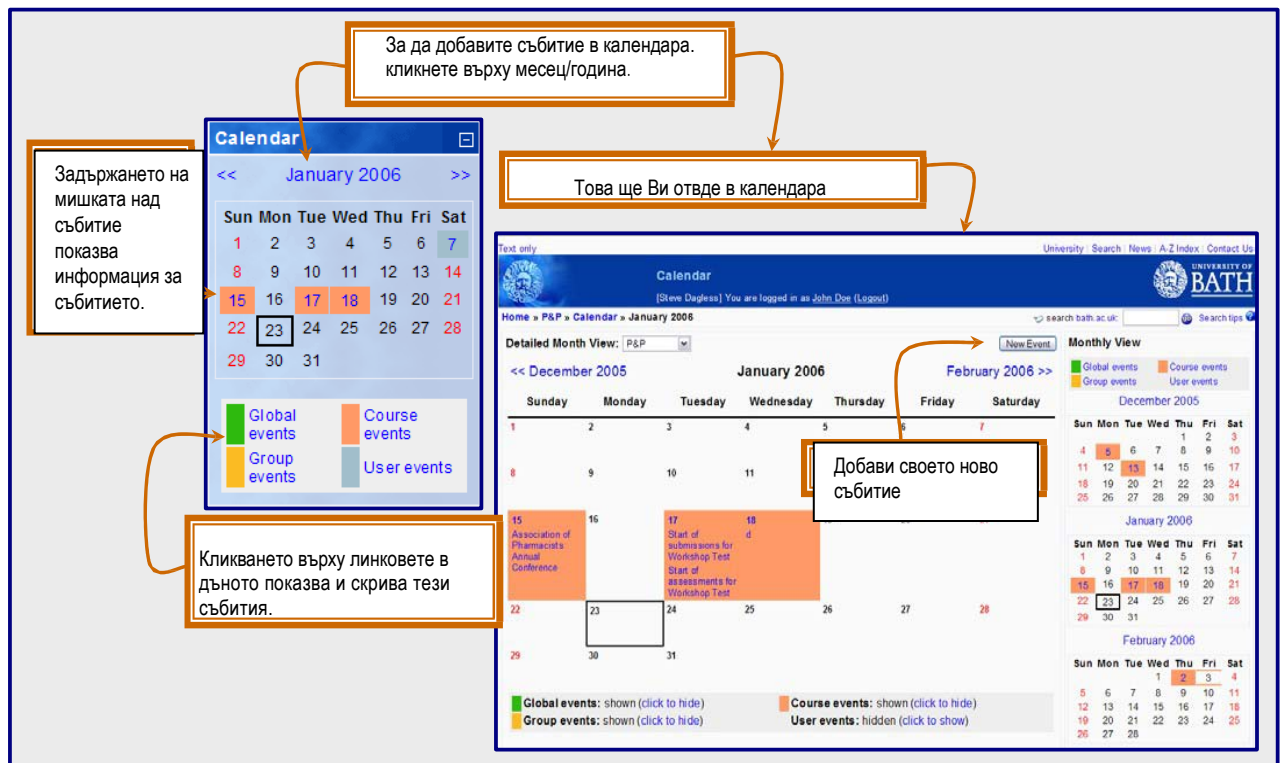
- Left sidebar:** Contains navigation menus for "People" (Participants), "Activities" (Assignments, Chats, Choices, Forums, Glossaries, Lessons, Quizzes, Resources, Surveys, Wikis), and "Administration" (Grades, Edit profile, Change password). There is also a "Search Forums" section.
- Topic outline (center):** Lists course topics such as "Introduction", "Getting to Know Moodle", "Adapting Moodle to Different Populations", "Using Activity Modules", and "Quizzes in Moodle". Each topic has associated activities and forums.
- Right sidebar:** Includes "Latest News", "Online Users", and a "Calendar" for January 2006.

Annotations on the screenshot provide the following information:

- Topic outline:** "Основното съдържание на курса е в центъра на Moodle страницата. Курсът обикновено е организиран в седмици или теми, както е посочения курс." (The main content of the course is in the center of the Moodle page. The course is usually organized in weeks or topics, as indicated by the course.)
- Navigation:** "За да достигнете до всеки ресурс или дейност кликнете върху линка" (To reach every resource or activity, click on the link).
- Calendar:** "Ако мислите, че Вашата страница е прекалено претрупана можете да намалите вашите теми като кликнете върху която и да е от тези кутии. Повторното кликане ще върне всички обратно. Същото важи за всяко едно от полетата." (If you think your page is too cluttered, you can reduce your topics by clicking on any of these boxes. Re-clicking will return everything back. The same applies to every field.)
- Activities:** "Ресурсите и дейностите имат различни икони за да можете да ги разпознавате. Тук са отбелязани Wiki и Форума." (Resources and activities have different icons so you can recognize them. Wiki and Forum are highlighted here.)

Фиг. 5

Календарът е едно от най-интерактивните полета. Той Ви позволява да видите събития, създадени от преподаватели и колеги в курса, но също така Ви позволява да добавяте свои собствени вписвания. Това означава, че може да се използва като личен органайзер, който има предимството да е достъпен навсякъде, където можете да го ползвате онлайн.



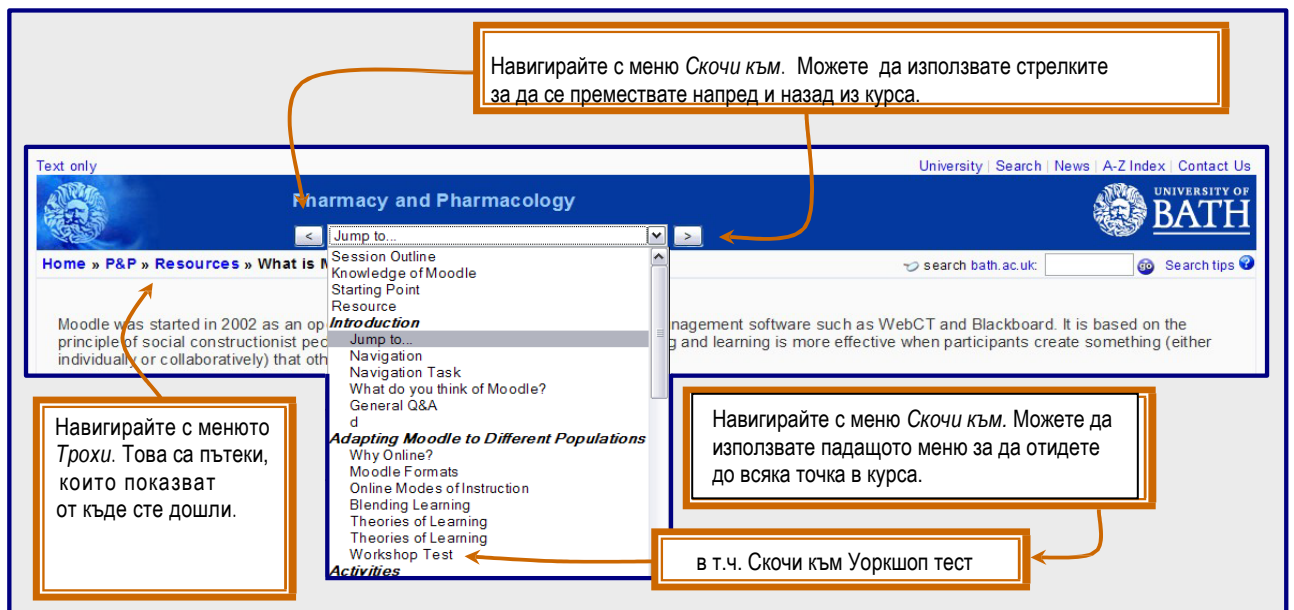
Фиг.6: Календар

9.5 Навигация

След като сте в Moodle курса смятаме, че е най-добре не да използвате навигационните бутони на Вашия браузър (стрелката напред и назад), тъй като може да се загубите. По-добър начин е да използвате навигационните инструменти, които са вградени в Moodle. Това са менюта *Трохи* и *Скок към* (показани на Фигура 7).

Трохите са пътека, която показва страниците, през които сте преминали, за да стигнете до текущото Ви местоположение. Те са показани в горния ляв ъгъл на страницата и кликането върху тях ще Ви отведе до настоящия момент в курса. Имайте предвид, че в примера по-долу има връзка *Ресурси*. Това показва, че страницата, в която сте в момента е ресурс и кликането върху връзката ще Ви отведе до списък на всички ресурси за курса Ви. Същият принцип се прилага с всяка една от видовете дейности, така че ако сте посетили *въпросик* ще имате връзка към списък на всички въпросници в курса Ви.

Менюто *Скочи към* е един лесен начин да отидете до всяка точка в курса. Кликнете върху стрелката надолу до менюто *Скочи към* за да отворите падащото меню. От тук ще видите пълния списък на всички дейности и ресурси във Вашия курс. Кликването върху тях ще Ви отведе към тази страница. Като алтернатива можете да използвате лявата и дясната стрелка за да се придвижи една стъпка напред и назад през курса.

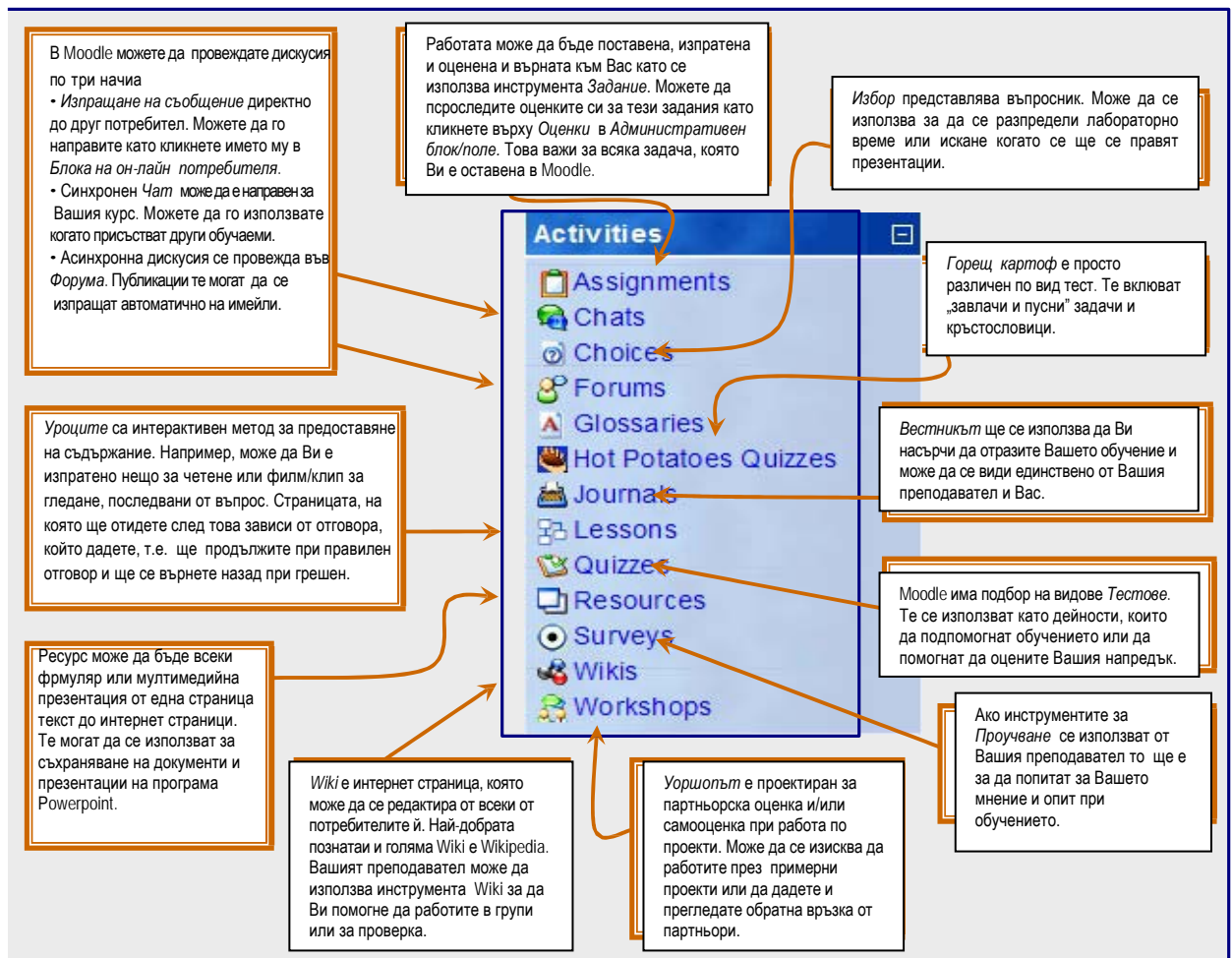


Фиг. 7 Навигация

9.6 Moodle дейности

Moodle предлага голямо разнообразие от дейности, които са предназначени да помогнат на Вашето обучение. Когато Вашите преподаватели създават дейности, те ще ги наименоват. Това означава, че те няма да се появят просто като *Задание* или *Wiki* и т.н. на страницата на курса. Фигура 7 има няколко примера за това в падащото меню, където дейностите включват "Какво мислите за Moodle?" и "Теории за обучението". Въпреки това иконата за дейност винаги ще остане същата. Това ще Ви помогне да определите коя от дейностите сте на път да използвате.

Фиг. 8 (долу) показва блока с дейностите с кратко описание на всяка дейност. Това е направено за да помогне да се запознаете с дейностите, които преподавателя на курса може да е включил в курса, както и съответните икони.



Фиг. 8

9. 7 У частие в дискуссионни форуми

За дискуссионните форуми се използва икона във формата на човек. Новинарския форум (или Обявления) в горната част на курса е специален форум, използван за съобщения от преподавателя. Обучаемите не могат да пускат съобщения в новинарския форум; въпреки това можете да публикувате съобщения в други форуми.

Онлайн дискусиите могат да се считат за домашна работа, така че бъдете сигурни, че сте проверили правописа и сте прегледали Вашия текст внимателно преди да го публикувате. За да се гарантира, че получавате подходящ отговор на публикациите си следвайте внимателно указанията на преподавателя. Например, може да се изисква да пишете във форум най-малко веднъж по време на първата половина на седмицата, и след това да отговорите на постинг на друг обучаем от края на седмицата.

Има различни видове дискусии в Moodle. В зависимост от това как Вашия преподавател е създал форума, може да не бъдете в състояние да видите постингите от други обучаеми, докато не сте написали първо Вашето съобщение.

Разглеждане на публикации (постинги) във форуми:

Кликнете върху името на форума, за да получите достъп до дискусиата. Можете също така да намерите и влезете във форум, като кликнете върху връзката за Форуми от лявата страна на началната страница на курса.

В зависимост от вида на форума, който Вашия преподавател е публикувал, дискуссионните нишки могат да бъдат напълно видими за Вас или са изброени по теми. За да видите нишките, изброени по теми кликнете на линка на всяка тема. (Забележете, че кликуване върху името на обучаемия "Започната от" показва профила на обучаемия).

Можете да изберете как публикациите в дискусиите се появяват на екрана Ви, като изберете различни опции от падащото меню в горната част на всяка страница на форума. Поиграйте си, докато намерите опцията, която предпочитате: първо най-новите, първо най-старите и др.

Публикуване на съобщение:

За да можете да четете публикациите без да отваряте всякакви връзки използвайте бутона "Отговор", за да публикувате Вашия отговор към преподавателя или събучаемите си. Кликнете върху Публикувай за да изпратите Вашите коментари.

Ако трябва да отворите публикация от други курсисти за да видите това, което те са споделили, кликнете върху връзките *тема на дискусия*, за да прочетете тези коментари. За този вид форум:

1. За да направите собствена оригинална публикация, щракнете върху *Добавяне на нова тема за дискусия*.
2. Въведете кратко, описателно заглавие в полето *Тема*.
3. Въведете Вашия коментар в *Полето за съобщение*. (Ако използвате Firefox или Internet Explorer като браузър, можете да смените шрифта и да използвате друго форматиране на избрания текст, като кликнете върху съответните бутони за лентата с инструменти.)
4. Кликнете върху *Публикувай във форума*.
5. За да публикувате отговор на обучаем, кликнете върху *Бутона за отговор*, въведете Вашето съобщение и след това кликнете върху *Публикувай във форума*.

Забележка: След публикуване на съобщение във форума имате 15 минути за да правите промени в съобщението си преди то да стане видимо за останалите.

Абониране/отписване от форуми:

Ако искате да получите имейл съобщение за всяка публикация, направена в даден форум, можете да се абонирате, като щракнете върху линка в горния десен ъгъл с надпис *Абонирай се за този форум*. Ако получавате копие от публикациите в дискусиите на електронната си поща или преподавателят Ви е записал всеки обучаем във форум или Вашия Moodle профил е настроен така, че да Ви абонира за всички форуми, след като сте публикували във форум. Вижте *Редактиране на профила* за да въведете предпочитанията си и да спрете бъдещото наводняване с публикации.

За да проверите статуса на абонамент за форуми, в които сте участвали, отворете *Бърза връзка с форуми* от лявата страна на началната страница на курса. Можете да се абонирате или да прекратите абонаментаси, като щракнете върху "Да" или "Не" в *Колона с абонаменти*, свързана с всеки форум.

Имайте предвид, че всички обучаеми са автоматично абонирани за Новинарския форум на преподавателя (Обявления). Не можете да се отпишете или да публикувате отговор на този форум.

Други съображения при форумите:

Дълги публикации: Възможно е да изтече времето на Вашата интернет връзка, което води до загуба на Вашата публикация. За обширни коментари, може да подготвите своя текст в текстообработваща програма, след което да го копирате и поставите във форума. След като поставите Вашия коментар маркирайте текста, който сте поставили и кликнете върху иконата *Word* (дума) на горния ред на лентата с инструменти за да "Почистите Word html ". Това ще премахне странното форматиране, което Word често прилага и ще позволи да форматирате текста, както желаете.

Прикачени файлове и снимки: За дискусии повечето преподаватели ще Ви помолят да публикувате директно във форума вместо да прикачвате файл, въпреки че може да бъдете помолени да прикачите файл след дискусия, за да споделите работата си с колегите си. Ако го направите, не забравяйте да прикачите файл с разширение (.doc, .xls, .pdf и др.), така че другите да бъдат в състояние да отворят файла. Можете също да вмъквате снимки, но преди да ги публикувате се уверете, че сте ги направили с разумен размер (4"x5" или 300x400 пиксела, под 100К). Moodle показва снимките в техния "оригинален" размер.

Работа в групи:

Ако вашият преподавател е създал групи в Moodle, ще намерите специален форум, посветен на Вашата работна група. В този форум можете да провеждате дискусии и да прикачвате файлове към публикациите си, за да ги споделите с Вашия екип. Вашата работа в групата може да бъде видима за другите групи или да бъде видима само

за Вашия екип и преподавател. Можете да разберете в коя група(и) сте включени чрез проверка на профила си в сайта на курса.

9.8 Изпращане на задания

Вероятно ще се изисква да представяте задачи в Moodle по време на обучението. За да се гарантира, че получавате подходяща оценка на Вашите задачи, не забравяйте да следвате всички инструкции от Вашия преподавател.

Формати на файловете:

За да Ви постави оценка Вашия преподавател трябва да е в състояние да отвори и да види Вашия файл. В случая с текстовите файлове, това обикновено означава да запазвате документа във формат .doc. Ако не използвате програма Word, използвайте командата "Save As ...", за да запишете файла си във формат .doc. Разбира се, трябва да проверите формата, който се изисква от Вашия преподавател за всеки курс. Също така спазвайте всички други изисквания, като стил на цитиране и др.

Именуване на файлове:

За да предотвратите евентуални проблеми, използвайте само букви и цифри при именуването на Вашите файлове. Избягвайте използването на специални символи като " или %. Не забравяйте да напишете името си в тялото на файла и името на файла, в съответствие с инструкциите, предоставени от Вашия преподавател. Ако имате съмнения, именувайте файла с фамилното си име, инициална на личното си име и иметона заданието, например, PetrovG_doklad.doc.

Видове задания:


Moodle позволява на преподавателите да публикуват задания по четири различни начина. За да видите какви видове задачи има в курса Ви, кликнете на *Връзка задания*. Видимите задания ще бъдат изброени и могат да включват следното:

- Разширено качване на файлове - осигурява връзка, която Ви позволява да представите един или повече файлове за оценяване. Този тип на връзка за задания може да бъде конфигурирана така, че да представят множество работни версии на задание към същата тази връзка.
- Качване на единичен файл - осигурява връзка, където можете да качите само един файл на един път.
- Онлайн текст - осигурява текстови прозорец, където да въведете информацията директно в Moodle, както е указано.
- Офлайн дейност - предоставя информация за оценявана дейност, която не изпращате чрез Moodle (например домашна работа, представена в клас).

Забележка: Може да има други задания, които все още не са на разположение, но ще станат видими по-късно по време на обучението.

Също така, Вашия преподавател може да има и други задачи, които не са създадени с *Функцията за задания* на Moodle и не се появяват в Moodle. Не забравяйте да прочетете всички инструкции в програмата и в интернет страницата на курса за да гарантирате, че няма да пропуснете някое задание.

Предаване на задания:

Заданията се определят от иконата клипборд . За да отворите заданието кликнете върху заглавието му в обучителния модул или го отворете от *Връзка за заданията* в *Блок с дейности* от лявата страна на страницата на курса. Когато сте готови да предадете заданието си следвайте тези стъпки.

Прикачване на файлове към връзки към задания:

1. Отворете връзката към заданието и кликнете върху бутона *Преглед* в долната част на страницата.
2. Отидете до файла и кликнете два пъти върху него.
3. Кликнете върху *Качване на този файл*.
4. Търсете съобщение за потвърждение „Успешно качен файл“.
5. За да изпратите допълнителни файлове, ако е позволено, повторете стъпки 1-4.
6. Ако връзката към файла е с име "Заклучително подаване за задание за оценяване," кликнете върху *Изпращане за оценяване* за да представите своя окончателен вариант.

Ако създадете няколко работни версии на Вашите задания, можете да проверите дали сте изпратили правилната версия, като щракнете върху името на файла и го отворите. Ако имате нужда от помощ при премахването на файл за да можете да качите друга версия се обърнете към преподавателя и поискайте да Ви го разясни.

Качване на он-лайн текст:

1. Отворете връзката към заданието и кликнете върху бутона *Редактиране на моето качване* в долната част на страницата.
2. В текстовия прозорец "Подаване" въведете (или копирайте и поставете) Вашия отговор или друг текст.
3. Кликнете на *Запази промените* за да подадете.

Преглед на обратната връзка:

За да видите обратна връзка от преподавателя си кликнете върху името на заданието за да отворите отново връзката към задача или кликнете върху *Оценки* в Административен блок на ляво на началната страница на Вашия курс. Отворете линка към заданието за да видите всички файлове, които Вашия преподавател е публикувал да предостави обратна връзка за работата Ви.

9.9 Попълване на он-лайн тестове

Неща, които трябва да знаем за тестовете.

Следвайте тези препоръки когато попълвате тест или въпросник в Moodle:

- за предпочитане е да използвате последната версия на браузъра Firefox. Можете да изтеглите Firefox безплатно в <http://www.mozilla.com/firefox>;
- избягвайте да използвате безжична връзка. Използвайте кабелна връзка, когато това е възможно, за предпочитане с висока скорост;
- затворете всички приложения и рестартирайте компютъра, преди стартиране на Moodle и попълване на теста. (Това е особено важно, ако използвате споделен или обществен компютър.);
- планирайте внимателно времето за вашето попълване на теста. Имайте предвид крайната дата, както и времето ограничение за попълването;
- тестът ще се затвори автоматично и да не сте достигнали до крайния времеви срок;
- скоростта на Вашия компютър и връзка ще определят колко бързо се показва теста и отговорите се записват и/или качват. Ако правите тест за време уверете се, че запазвате и изпращате Вашия тест няколко минути преди да изтече крайния срок.

Попълване на тест:

1. Щракнете върху заглавието на теста в обучителния модул или го отворете от *Връзка към въпросници*. Иконата за въпросниците е клипборд със зелена отметка.
2. Кликнете върху бутона *Попълнете въпросника сега* и след това натиснете ОК за да потвърдите, че искате да започнете теста.
3. Обърнете внимание на всички специални инструкции, включително крайния срок (ако е приложимо).
4. Изберете или въведете най-добрият отговор на всеки въпрос.

Забележка: Вашият преподавател може да настрои въпросника да показва всички въпроси на една страница или да ги показва един по един. Ако въпросите се появяват един по един, използвайте бутона *Напред* (или кликнете върху номера на страницата), за да се движите от въпрос на въпрос.

5. Ако тестът има много въпроси, кликвайте периодично на бутона *Запиши без подаване* близо до долната част на страницата, за да се гарантира, че Вашите отговори се записват в случай на технически проблем.
6. Когато сте приключили с всички въпроси, кликнете върху *Подаване на всичко и край* и щракнете върху ОК, за да потвърдите Вашето подаване.

Проверка на оценките:

Вашият преподавател може или не да използва Книгата за оценки в Moodle. За да проверите оценките си, следвайте линка за Оценки в Административния блок от ляво на началната страница на курса.

9 Менторство в е-обучението

Ниво А – 4 учебни часа	Ниво В – 2 учебни часа
<ul style="list-style-type: none"> • Психологически и педагогически аспекти на виртуалната среда за обучение • Обучителни теории • Мотиватори за възрастни за процеса на обучение • Въведение в методологията на е-обучението 	<ul style="list-style-type: none"> • Цели на обучението • Избор на съдържание • Организация на съдържанието • Въвеждане на е-обучението • Барииери пред въвеждането на е-обучение • Дистанционно преподаване • Роли на преподавателя • Видове дейности • Техники за мотивация във виртуална среда за обучение

9.1 Психологически и педагогически аспекти във виртуална среда за обучение. Въведение.

Днес ние живеем в един свят, който непрекъснато се променя и затова образователните системи трябва да се адаптират към тези социални, икономически и технологични трансформации. В този контекст, въвеждането на нови технологии в образованието има огромен потенциал, но също така изисква нови подходи, които се различават от традиционните методи на преподаване.

Ако приемем, че е-обучението се провежда в технологична среда не трябва да забравяме аспекти като интерактивност, комуникационни системи, учебна среда и т.н. Тези аспекти зависят от капацитета в сферата на интернет технологите на изпращача (достачика на обучение) и на получателя (обучаемия). Поради това е необходимо да се разгледат предимствата на информационните и комуникационните технологии (ИКТ), които са настроени към образователните възможности, които системата е в състояние да предостави.

Определено, педагогическите подходи, които се основават на традиционните методологии за учене могат да бъдат заменени от други предположения повече в съответствие с новото предизвикателство, породено от е-обучението, тъй като средствата, медиите, в които се съхранява съдържанието и връзката между преподаватели и обучаеми са се променили. В действителност, този нов сценарий за обучение изисква да се вземат предвид наличните ресурси и включването на нови роли на преподаватели и обучаеми по отношение на ефикасността.

Във връзка с изложеното по-горе, сме свидетели на промяна на ума, поради благоприятните резултати, които възникват от опита с е-обучението. В много случаи, онлайн разговора може да е по-топъл и по-близък, отколкото този лице в лице, тъй като лицевия контакт не гарантира, че комуникацията е най-ефективна, нито че ще осигури по-нататъшна подкрепа на обучаемия.

Истинското "разстояние" се появява и има и отрицателни последствия, когато обучаемия е изправен пред учебния процес съвсем сам. В повечето случаи, това обстоятелство не зависи от вида на преподаване, а от педагогическата структура, която разчита на обучителната програмата.

Както е видно от това, което беше казано по-горе, метода за е-обучение включва уникални характеристики, които се различават значително от присъственото обучение и традиционното дистанционно обучение. Всъщност, огромните възможности, предлагани от този метод изискват предварително планиране на работата, тъй като няма място за импровизация, но този аспект се разглежда по-подробно в следващата тема.

9.2 Фактори за обучение

Когато разглеждаме е-обучението трябва да разгледаме редица променливи, които ще окажат влияние върху степента на усвояване на съдържанието и последвалия успех на обучението. Тези променливи могат да бъдат конкретизирани както следва:

- нашата цел: необходимо е да се адаптират технологичните и човешките ресурси към профила на обучаемия, това е целта на обучението, т.е. трябва да се анализира усвояването на съдържанието, в зависимост от възрастта и курса на обучение.
- възможности на учителя: използването на новите технологии изисква разбиране от страна на преподавателя, както на изучавания предмет, така и на нови начини за обработка и развитие на информация, педагогическите принципи на обучението за възрастни, както и технологичната среда, където обучението ще бъдат разработено.
- методологически аспекти: необходимо е да се координират използваната методология с предложените цели на обучението.
- технологична среда: технологичната среда трябва да бъде проектирана така, че да предоставя качествено обучение, като уеднаквява критериите за структуриране на съдържанието. Тази структура има за цел да постигне следните образователни цели:
- увеличаване на ефективността на процеса на преподаване и обучение.
- улесняване на усвояването на знания, като се гарантира, че представянето на съдържанието, при представянето на подобни структури, е бързо и логично.
- повишаване на нивото на мотивация на обучаемите.
- подпомагане процеса на обучение в областта на визуалното обучение, тъй като по този начин обучаемия успява да спаси своите познавателни ресурси и се фокусира върху съдържанието за усвояване.

9.3 Теории за обучението

Теориите за обучението се опитват да опишат как се случва обучението. В областта на е-обучението, най-приетите теории се наричат "поведенческа теория и програмирана инструкция" и "конструктивизъм." Въпреки това, експертите не се осмеляват да изберат една от двете теории, като по-скоро препоръчват да използват комбинация от двете, което води до смесен модел.

Някои от принципите, залегнали в тези теории са:

а) Конструктивистка теория: Тази теория се основава на две предпоставки. От една страна, се счита, че обучението има смисъл, когато обучаемите съберат идеи и схеми на знания, с които те вече разполагат с нови такива. От друга страна, се счита, че преподавателя играе решаваща роля в обучението, като адаптира съдържанието към индивидуалните нужди. Теорията се фокусира върху това как да се представи и организира съдържанието, като предлага структура, която е свързана със съдържанието и с нарастващата сложност и улеснява смисленото обучение. По-конкретно, някои от идеите, които произтичат от тази теория, са следните:

- предоставяне на различни възможности за обучаемите, за да се изправят пред ситуации, които влизат в конфликт с предишните им преживявания.
- предлагане на дейности, които да помогнат на обучаемите да реструктурират своите знания, като използване, например, решаване на проблеми/казуси.
- насърчаване на дейности, които изискват взаимодействие и сътрудничество с други обучаеми и преподаватели (съвместно обучение).

б) Поведенческа теория: От друга страна, тази теория предлага следните насоки:

- развитие на обучителни цели.
- правилно структуриране на съдържанието, което преподавателя иска да предаде.
- организиране на информацията в малките блокове съдържание.
- непрекъснато оценяване на отговорите на обучаемите, за да се гарантира, че обучаемия притежава необходимите умения, преди да преминат към следващия етап.
- непрекъснатата обратна връзка и подкрепа на желаните отговори.
- проследяване на обучаемите да проверяват систематично темпото си на учене.

Както можем да видим, и двата модела предлагат интересни аспекти, така че най-добрият вариант е да се вземат положителните страни и от единия и от другия. Например, поведенческата гледна точка е много полезна в организационните дела, т.е. по отношение на структурата на обучението, насоките за оценка и др. От друга страна, конструктивистката теория посочва някои силно препоръчителни насоки при третирането на академични аспекти, като например определяне на групови дейности, форми на взаимодействие между участниците в процеса и др.

По този начин, въз основа на всичко казано дотук, и благодарение на сливането на двата модела, можем да твърдим, че в областта на е-обучението, са били направени поредица от промени, по отношение на концепцията на учебния процес и ролята на обучаемите и преподавателите (Колис, 1998). Някои от тези разлики с традиционното обучение са:

- от общото образование, насочено към група обучаеми, се обръщаме към индивидуално обучение, което отговаря на индивидуалните нужди.
- от лекция, характерна за традиционното обучение, се обръщаме към Конструктивисткия подход, фокусиран върху обучаемите, който поема юздите на личностното си развитие.
- от преподаване, където учителя има специфично тежест към процес на обучение с повече отговорност и участие на обучаемите в обучителния процес.
- от оценка на резултата към оценка, която взема под внимание целия процес на обучение, с особен акцент върху напредъка на обучаемия и усилията.
- от стандартните програми за обучение към персонализирани програми за обучение, пригодени за обучаеми, в зависимост от техните интереси и потребности.
- от вербално мислене за интегриране към визуално и вербално мислене, тъй като съдържанието се предлага в различни форми, като по този начин се улеснява разбирането и усвояването на развитите концепции.
- от конкурентна структура към структура на сътрудничество, в които се случва насърчаване на работата в екип (съвместно обучение).
- от работата с най-добрите студенти към работа с всички обучаеми, като се вземе предвид индивидуалното темпо на учене, различните начини за достъп до съдържание и др.

9.4 Мотивация на възрастните за обучителния процес

Когато говорим за мотивация трябва да зададем серия от въпроси, които ни позволяват да се изясни мотивацията на обучаемите. Тези въпроси са както следва:

- Кои са причините, поради които човек започва едно действие?
- Каква е причината, поради която човек продължава усилията си за постигане на определена цел?

За да отговорим на тези въпроси, трябва да имаме предвид, че обучението на възрастни отговаря на групови и индивидуални мотиви. За да разберем тези, които принадлежат към първата група, е важно да имаме предвид продължаващия процес на развитие – т.е. настъпват промени в моделите на производство, социалните ценности, ролите, които играем, и така нататък. Това предизвиква необходимост от учене през целия живот, тъй като изпълнението на професионалните задължения изисква по-високо ниво на умения.

От друга страна, по отношение на индивидуалната мотивация, хората очакват да отговорят на различни социални и професионални нужди. Някои от тези нужди са изброени по-долу:

- Социална промоция: чрез обучение, много хора се стремят да се движат нагоре в йерархията на организацията. В действителност, настоящата тенденция е човешките ресурси да се възползват най-много от човешкия потенциал чрез обучение, и често това е под формата на планове за професионално развитие и др.
- Увеличаване на самоуважението: често обучението е стратегия за придобиване на увереност в себе си, като покрива интелектуални опасения.
- Социално участие: за някои хора да участват в обучение е възможност да общуват с други лица.

Във всеки случай, като преподаватели е необходимо да разгледаме широк спектър от потребности, които могат да покажат на нашите обучаеми, че дизайна на обучителните дейности наистина отговаря на всички тези нужди.

Като цяло можем да кажем, че възрастните търсят в е-обучението начин да се справят с трудовите и социални промени, като се има предвид необходимостта да се спести време и усилия. Въз основа на това, всички наши усилия трябва да бъдат насочени към обучението, разработено в наистина да отговаря на проблемите, които обучаемите желаят да разрешат.

9.5 Предпоставки за методология за е-обучение

Тази методология се приема като се позоваване на следното:

- ученето се изгражда въз основа на опита. Следователно, обучаемия е в състояние да използва предишния си опит и да размисли, което ще доведе до смислено обучение.
- интерпретацията е лична, така че не е споделена реалност. По този начин обучаемите имат различни тълкувания на едни и същи материали въз основа на своите знания и опит.
- ученето е активен процес. Поради тази причина поведенческият аспект е ключов фактор за постигане на целите на обучението. Това предположение ще отрази ролята както на обучаемите, така и на преподавателя в учебния процес.
- обучение е дейност на сътрудничество, което означава, че се подобрява от различни гледни точки. Така обменът на опит между обучаеми от различни насоки и географски райони представлява елемент, който добавя значителна стойност към обучението.
- знанието се разпространява в реалния живот и там се случва обучението.
- мозъкът е паралелен процесор, способен да се справи с множество дразнители по едно и също време. В действителност повтарянето на една и съща информация по различни канали значително подобрява запаметяването и усвояване на съдържанието.
- ученето се извършва и по съзнателен и по несъзнателен начин. Пример за това е какво сме научили в нашето ежедневие без планиране.

Поради това, въз основа на посоченото по-горе, обучителните продукти, които са разработени чрез този метод, се характеризират със следното:

- използване на мултимедия: в е-обучението начина, по който е представена информацията е много сходен на начина, по който работи човешкият мозък.

Всъщност, съдържанието може да се преведе чрез разнообразие от мултимедийни елементи, като например текст, графика, аудио, видео и др., като носи различни стимули за нашите сетива.

- отворена система: обучаемите са свободни да се движат в рамките на образователната среда, да напредват със собствени темпове и да направят своя избор. Това дава възможност за непрекъснато актуализиране на съдържанието и дейности, като по този начин се гарантира качеството на програмата за обучение.
- използване на хипертекст: способността на хипертекста да структурира информацията в хипер измерение дава възможност за проектиране на материали, съобразени с различните нива, нагласи и способности на обучаемите, като им дава възможност да придобият смисъл за самите тях.
- интерактивност: учебните материали, използвани в е-обучението, имат интерактивен характер, което позволява на потребителя да поеме активна роля по отношение на темпото и нивото на работа.
- средства за синхронна и асинхронна комуникация: обучаемите могат да участват в задачи или дейности, по едно и също време, независимо къде се намират или да правят тези дейности индивидуално по време на определен период от време.
- достъпност: това означава, че няма географски ограничения, тъй като тези обучителни продукти използват пълния потенциал на интернет, нито времевите ограничения, като се има предвид, че обучаемия решава кога да се свърже. Също така, ресурсите за обучение не трябва да се концентрират върху в област или институция. В действителност, потенциала на интернет дава възможност на обучаемите да използват ресурси и материали, разпръснати по целия свят в различни сървъри в Интернет.
- предвижда се, че обучителите не са непременно в същия географски район, където се преподава курса.

Пример: "Ако живеем в Мадрид и сме се записали в курс за е-обучение можем да имаме за преподавател някои от най-важните гурута по темата, независимо дали той/тя е в Лондон, Чикаго и т.н."

- наблюдение: наблюдението на напредъка на обучаемите в процеса на учене е много високо, тъй като виртуалната среда за обучение предоставя инструменти, които могат да съхраняват различни данни (време на свързване, части от съдържанието, които са показани, упражнения и дейности, които са били направени, и др.). От друга страна, преподавателя има, като основна задача да проследява всеки обучаем поотделно, чрез оценка на различни аспекти, участващи в процеса на обучение.

Накратко, е-обучението предоставя информация, която е изключително необходима (както и линкове към други източници на информация), с един много практичен подход, когато обучаемия се учи да използва интерактивно компютъра.

Пример:

Ако искате да научите обучаем да нарисова силуета на Барт Симпсън, имате два избора. Първият - обучаемия го изучава в продължение на половин час, а втория - обучаемия се упражнява в рисуването му в продължение на пет

минути. След този период, можете да наблюдавате как ученика, който е рисувал силуета на Барт три пъти за пет минути доразвива способността си да рисува, в сравнение с обучаемия, който е проучвал героя в продължение на половин час.

Що се отнася до използването на мултимедийни средства, благодарение на новите интерактивни приложения, е-обучението притежават динамиката на видео игра сравнена с филм: и двата разказват история, но във филма, лицето е пасивно, докато в играта той е герой на историята, нещата се случва с него. Едно нещо е ясно, дадено действие се запаметява по-добре, ако в допълнение на наблюдението вие участвате в него.

Експертите казват, че обучението на бъдещето ще бъде 100% интерактивно като достигне желаната ефективност. В допълнение, наличието на външни преподаватели (като асистента в програма "Word" на Microsoft) ще помогне да се подчертаят потенциалните трудности, които могат да възникнат по време на обучението.

9.6 Изисквания за преподаване при е-обучение

Различните предложения за обучение, които са представени в областта на е-обучението трябва да съдържат следните функции:

- Обучаемите работят върху реални проблеми и търсят решения заедно.
- Насърчава се диалога между обучаемите и преподавателя.
- Възникват въпроси, които включват когнитивни умения от по-висш порядък (оценка, анализ, синтез вместо запаметяване).
- Темите за дискусия са разнообразни и могат да бъдат поставяни от обучаемите.
- Налице е разнообразие от връзки към други източници на съответната информация.
- Налице е обратна връзка, предоставяна на обучаемите.
- Границите на съдържанието се развиват, като включват определена доза свежест, креативност и хумор.
- Осигурява механизми, които да отговарят на социалните и емоционалните нужди на обучаемите.

Определено идеята е, че в основата на е-обучението е **УЧЕНЕТО ЧРЕЗ ПРАВЕНЕ**, а не учене чрез преподаване.

Обучаемият играе роля, превръщайки процеса на обучение в едно емоционално преживяване. В този смисъл, някои експерти посочват, че моделът трябва да бъде 40/30/30, т.е. прекарват 40% от времето в самостоятелна работи в практическа среда (учене чрез правене), където обучаемия може да възприеме по-голямата част от съдържанието, като дава свобода на своето въображение и се учи от грешките си. Други 30% от времето трябва да бъдат посветени на обмен на идеи в работна среда с преподавателя и малка група колеги. И накрая, останалите 30% трябва да се използват за да се социализира това знание с всички колеги.

Обобщение:

В е-обучението трябва да се постигне баланс между възможностите, предлагани от информационните и комуникационните технологии и възможностите за обучение.

В областта на е-обучението най-възприетите теории се наричат "бихейвиоризъм" и "конструктивизъм."

Благодарение на метода за е-обучение са били направени редица промени по отношение на концепцията за учебния процес и ролята, както на обучаемите, така и на учителите.

Метода за е-обучение дава на разположение информацията, която е изключително необходима на обучаемия, по един много практичен начин, където обучаемия се научава да ползва интерактивно на компютрите.

10(В) Планиране на обучението (Ниво за напреднали В)

10(В).1. Въведение

За разлика от присъственото обучение, е-обучението трябва да бъде добре планирани във всички учебни дейности, като не оставя място за импровизация. Това се дължи, наред с други неща, на факта, че обучаемия, който има достъп до обучение чрез интернет, търси да спести време и пари. В допълнение, друг фактор, който влияе върху необходимостта да се планират предварително действията на е-обучението е, че потребителите се изправят пред своето обучение без мотивите на присъственото обучение (личен контакт с преподаватели, колеги, размяна на записки и др.). Също така при тази методика за преподавателя е по-трудно да се въведат нови елементи в процеса на обучение, като се има предвид специфичните характеристики на онлайн обучението.

Въпреки това, ще видим, че има различни стратегии и инструменти, които ще ни помогнат да преодолеем тези пречки. Планирането е много важен етап в рамките на тази методология и засяга различни области. От една страна, трябва да предвидим технологичното въздействие, както и възможните решения. Някои от най-честите проблеми, повдигнати от потребителите са цитирани по-долу:

- настройване на компютъра;
- интернет връзката;
- сваляне на прикачени файлове;
- въпроси, свързани с използването на някой от инструментите на системата;
- несъвместимост на платформата или някои от предлаганите услуги с друг софтуер, инсталиран на компютъра на потребителя, и т.н...

Пример:

Представете си, че един обучаем се опитва да получи достъп до нашата платформа за курса и среща нужда от определена конфигурация на компютъра си (резолюция на екрана, капацитет на твърдия диск, несъвместимост с друг

инсталиран софтуер, и т.н.). Ако ние не сме предоставили услуги за решаване на тези проблеми или въпроси, отправени от обучаемите това ще създаде лош имидж и потребителя може да се откаже от преминаване на обучението.

По същия начин, обучението, схващано като процес на преподаване и обучение, който интегрира обучаемия, трябва да бъде проектирано в детайли, като отчита характеристиките на обучаемите и техните специфични изисквания. От този предварителен анализ трябва да бъдат проектирани всички елементи, участващи в процеса:

- цели на обучението;
- време и продължителност;
- съдържание;
- упражнения и дейности;
- наблюдение и оценка на стратегиите;
- наръчници и т.н.

Накратко, част от успеха или провала на курса за е-обучение зависи от степента на планиране.

10(В).2. Цели на обучението

След като изясним нуждите от обучение първата стъпка, която трябва да се предприеме е формулирането на целите на обучението. Целта на обучението показва това, какво участника ще бъде в състояние да направи в края на обучението или в края на етап от обучението. Ето защо, това описва очакваните резултати от обучението, а не процедурата.

Целта, която се преследва с формулирането на целите на обучението е да се осигури стабилен критерий, който ни позволява да оценим представянето на участника. Поради тази причина, тези цели трябва да представлява насоки, които могат да бъдат гледани и оценени. Ето защо е важно да се формулират ясни и точни цели и да се избягва използването на двусмислени глаголи.

Целите на обучението попадат в три различни категории, както е показано по-долу:

а) познавателна: описва действия, които показват, придобиването на знания. Тя е свързана със способността да научаваме, да размишляваме, да решаваме на проблеми, с паметта и др.

Пример: като се позоваване на курса, познавателна цел може да бъде:

"Да познавам предимствата и недостатъците на е-обучението."

б) психомоторни: описват дейностите, които показват придобиването на умения. Очаква се възрастните да развиват умения, които да им позволяват да извършват определени действия или задачи ефективно и точно.

Пример: "Да зная да работя с имейл адрес."

д) поведенческа: тя е в сферата на чувствата, нагласите, емоциите и ценностите.

Очаква се възрастните да са по-чувствителни, да реагират положително или да си сътрудничат във връзка с нещо, стойност, факт, и др.

Пример: "Да имам критично отношение към информацията, която чета в Интернет".

Ето някои глаголи, които могат да улеснят формулирането на целите, както следва:

- Знание: подреждам, определям, посочвам, запаметявам, именувам, организирам, свързвам, помня.
- Разбиране: класифицирам, описвам, обяснявам, определям, посочвам, локализирам, докладвам, изразявам, преглеждам, избирам, сортирам, прехвърлям.
- Приложение: прилагам, избирам, показвам, илюстрирам, интерпретирам, манипулирам, подготвям, скицирам, решавам, използвам.
- Анализ: анализирам, избирам, категоризирам, сравнявам, контрастирам, диференцирам, правя разлика, изследвам, инвентаризирам, поставям под въпрос, проверявам.
- Синтез: организирам, изграждам връзка, създавам, проектирам, разработвам, организирам, планирам, подготвям, показвам, синтезирам.
- Оценка: оценявам, определям, избирам, сравнявам, защитавам, изчислявам, осмислям, съдя, квалифицирам, подбирам, оценявам.

И накрая, използването на методология за е-обучение включва придобиването на някои умения, които също могат да бъдат формулирани като цели на обучението. Някои от тези умения включват:

- да работите правилно с инструменти като електронна поща, чат и др.
- да сте в състояние да търсите в интернет.

10(В).3. Подбор на съдържание

След формулирането на целите на обучението, стигаме до друг важен момент в дизайна на дейностите в е-обучението: да се реши какво е най-подходящото съдържание, т.е. да определи това, което обучаемите ще научат.

Съдържанието се определя като съвкупност от културни и технически познания, с които хората подхождат към решаването на проблемите, които живота им представя в определен физически или социален контекст. В проекта за е-обучение, практическото естество на това съдържание става още по-очевидно, особено като се има предвид профила на обучаемите, който е съгласуван с тази методология, т.е. повечето от хората работят и нямат необходимото време да посещават курсове.

Що се отнася до лицето, отговорно за избора на съдържание, е наложително да е експерт по темата, като може да принадлежи към организацията или да бъде външен експерт (най-често). Той/тя е отговорен за изготвянето на програмата за обучение и всяка учебна единица или обект (модул, глава, учебен урок, т.н.), в съответствие с педагогическия модел и различните обучителни форми (курсове, работни срещи, семинари и др.).

Накрая, трябва да се спомене, че независимо от съдържанието, което е било побрано при подготовка на проект за е-обучение, обучаемите ще направят свой собствен избор въз основа на интересите си. Поради тази причина, е от голямо значение да се повиши качеството на обучение и да се предоставят разнообразни източници на информация, свързана с предмета на обучението.

10(B).4. Организация на съдържанието

След като сме избрали съдържанието на курса трябва да ги обезпечим с логическа структура. В тази връзка заслужава да се отбележи, че организацията на съдържание в е-обучението е по-сложна от тази на присъственото обучение, тъй като имаме повече възможности и ресурси (например, използваме изображения, текст, звукови файлове и др.). Също така, информацията може да се разпределя в различни източници като книги, електронни издания, външни сайтове и така нататък.

След това, има някои аспекти, които да се вземат предвид при определяне на структурата на съдържанието:

Целесъобразно е да се търси правилната структура във всеки отделен случай. Структурата на набора от уеб страници е много важна, тъй като една добра организация на тези страници позволява на читателя да визуализира цялото съдържание по лесен и ясен начин, докато набор от уеб страници с неподходяща структура ще накара читателя да се чувства загубен, той/тя няма да намери това, което той/тя търси бързо и ще завърши с напускане на нашия сайт.

Препоръчително е да се направи работен вариант на структурата преди започване на работа. Преди да направим списък с уеб страници трябва да имаме ясна представа за това каква ще бъде структурата на тези страници. В повечето случаи е удобно е да се направи проста схема - лист хартия и химикал ще бъдат достатъчни, но ако на сайта ще присъстват голям брой страници трябва да използваме програма, с която може да се управлява графични структури.

Структурата се определя от съдържанието. Не е същото да се създаде структура за навигация за сайт, който публикува информацията в книжен стил, и чиято структура ще се състои по-скоро от глави, отколкото да представя насочваща информация чрез поредица от стъпки. В първия случай вида на информацията се адаптира доста добре към линейната и йерархичната структура, а във втория се нуждае от линейна структура, както е представено по-долу.

10(B).4.1. Проста линейна структура

Това е най-лесният начин да организирате съдържание в Интернет. В този модел възможностите за обучаемите са ограничени или не съществуват, с изключение на възможността да се движат напред или назад.

Тази структура е много полезна, когато искате читателя да следва определена пътека.

В допълнение, възпираме обучаемия да се разсейва от връзки към други страници. От друга страна, това може да доведе читателя до чувството, че е в капан, ако пътят е много дълъг или безинтересен. Този тип структура се прилага за учебни наръчници.

10(B).4.2. Разклонена линейна структура

Основната идея на този модел се основава на създаването на различни учебни пътеки в зависимост от интересите на обучаемите. Ето защо, поредността може да съдържа задължителни и незадължителни елементи.

10(B) 4.3. Йерархична структура

Тази структура е силно препоръчителна, когато съдържанието на обучението е сложно. По този начин, понятията са разделени в по-конкретни въпроси, така че обучаемия да се придвижва нагоре или надолу, докато навлиза в нова концепция.

Въпреки това, използването на този модел изисква специалист за провеждане на предварителен анализ на съдържанието за да се преподадат темите и подтемите в йерархичен ред.

Това подреждане позволява на обучаемия да знае къде се намира в структурата. Освен това, обучаемите могат да разберат това, като навлизат по-дълбоко в структурата и получават по-конкретна информация, а по-общата информация се намира на по-високи нива.

10(B). 4.4. Мрежова структура

С помощта на тази структура даваме възможност на обучаемите да се движат свободно из съдържанието. Затова идеята, на която се основава е, че обучаемите учат най-добре, когато те определят свой собствен маршрут. В действителност, съдържанието на тази структура позволява на обучаемите достъп до курса през различни страници и разглеждане на страници чрез връзките, които преди това са вмъкнати в документа. Недостатъкът на този модел е, че обучаемите могат да се чувстват объркани от разнообразието от възможности, които се предлагат или да се разсейват от ненужна информация.

Поради тази причина силно препоръчваме този модел на организация, свързан с всички известни структури, например, структурата на един град.

10(B). 4.5. Структура концентрирана около проблем или казус

Друг вариант е да се вземе практически проблем като отправна точка. В основата на този модел не е да се представи предварително определена структура на съдържанието. В този случай, преподавателя ще напътства студентите в намирането на информацията, която отговаря на проблема.

Казусите са важно средство за активно учене, защото те позволяват на обучаемите да се сблъскат с реални проблеми, и да позволят тяхното разрешаване от един човек или работен екип. В тази връзка, някои експерти казват, че ученето от този модел е по-ефективно.

10(B).5. Въвеждане на е-обучение

Както и с други форми на обучение, планирането е жизнено важно за успеха или провала на обучаемия след учебния процес. В действителност, пропускането на тази стъпка може да се превърне в липсата на подкрепа и това на свой ред може да означава, че дори най-добрият продукт не постига желаните резултати. За една фирма тези последици могат да бъдат много значими, тъй като

положителните или отрицателните резултати могат да окажат влияние върху бъдещите процеси на обучение, както е описано по-долу.

Първото нещо, което трябва да се вземат предвид при въвеждането на тази нова методология в една компания е да се прецени дали тя очаква тези промени и какви грешки могат да възникнат по време на нейното изпълнение. Във всеки случай, можем да установим серия от фази, преди прилагането на програма за е-обучение, което да гарантира до известна степен оптимални резултати.

10(B).5.1. Фаза 1 Планиране на проекта

Изпълнението на проект за е-обучение изисква ангажимент от страна на организацията, време и ресурси. Поради тази причина и тъй като е сравнително нова методология за обучение е необходимо в проекта да се включат висши мениджъри, като им се покажат необходимите ресурси по реалистичен начин. Това е много важно, защото ако не успеем да оценим адекватно тези ресурси, нашият проект може да се провали.

За да се избегне това, следва да извършва анализ на нуждите, като обясним ясно проблема за разрешаване. Тези данни ще се окажат много полезни когато обосноваваме нашия проект и определяме необходимите ресурси. Също така, с този анализ можем да създадем учебни цели, които ще бъдат основа за оценка на изпълнение на обучението.

Този анализ на нуждите се фокусира върху следните параметри:

а) Технологични нужди: Като се има предвид, че работния проект за е-обучение е решение, базирано на технологията, ресурсите се различават значително от традиционното обучение. Следователно е много важно да се оцени дали организацията има необходимата инфраструктура за провеждането на он-лайн обучение. Всъщност, често срещана грешка е да приемем, че всички крайни потребители разполагат с необходимите хардуер, софтуер и интернет връзка, но в много случаи това не е така. В този смисъл ще е от полза да имате подкрепата на интернет отдела в компанията, особено във връзка с информацията, която те могат да ни предоставят за ресурсите и технологичните възможности на фирмата.

б) Необходим човешки ресурс: често организациите не са наясно с времето, в което техните служители работят за изпълнение и поддържане на он-лайн програма за обучение. Друг аспект, който често се пренебрегва, е необходимостта от насърчаване и подкрепа, предоставени на участниците в обучението. В този смисъл е много полезно да се включат мениджъри, така че те да осигуряват необходимото съдействие по време на процеса на обучение и след неговия край.

Накрая, след анализ на всичко отбелязано по-горе, трябва да отразят данните от този анализ в доклада за проекта, тъй като този документ може да грабне вниманието на ключови мениджъри, вземащи решения, освен и че е много полезна като справочник.

Също така, по време на написването на този доклад, следва да бъдем наясно с аспектите, които са най-привлекателни за мениджърите. Това са изброените по-долу:

- увеличаване на ефективността;
- генериране на приходи;
- намаляване на разходите;
- подобряване на качеството на продуктите и услугите.

Накратко, това се опитва да покаже предимствата на проекта за е-обучение за организацията, с особен акцент върху рентабилността, което се случва не само в икономическо отношение, но също и в областта на човешките ресурси чрез преквалификация.

Въз основа на изложеното по-горе, точките, които трябва да бъдат разгледани в доклада на проекта са:

- финансови ресурси;
- времеви етапи и крайни срокове по проекта.
- технически съображения;
- оценка на инвестицията на време от служителите;
- влияние върху служителите;
- критерии за постигане на целите и докладване.

10(B).5.2. Фаза II Пилотно тестване

Целта е да се тества технологията и да се оцени ефективността на този вид обучение, докато се намали риска за организацията. Предимството в осъществяването му е, че хората разбират експерименталния характер на пилотните тестове и са по-склонни да извинят всички грешки, които се случват. Освен това, в случай, когато тестът е успешен, това може да предостави валиден аргумент за обосноваване на неговото прилагане в останалата част на фирмата или академичната институция.

Що се отнася до избора на участниците в пилотния тест, той трябва да включва онези служители, които са по-представителни за целта. От една страна това ще определи проблемите в организацията, а от друга, ще сформира голяма група от експерти в работата на системата. Също така е добре да се включват хора, които са лидери сред останалата част от колегите си, защото те могат да упражнят положително влияние върху останалата част от групата по отношение на възприемането на тази методология.

Конкретно, неформалната комуникация може да стане нашия съюзник, като създава положително отношение към онлайн обучението.

Що се отнася до насоките, които да се следват, те включват следното:

- съобщете официалното осъществяване на пилотния тест.
- дайте подробности и обяснете целта на пилотния тест.
- посочете началната и крайната дата на обучение, като насърчавате участниците да го преминат в рамките на определените дати.
- отговорете на искания за помощ незабавно и разрешавайте техническите проблеми бързо.

- осигурете постоянна обратна връзка за развитието на обучението.
- след приключване на пилотния тест е необходимо да се анализира цялата получена информация за да се оценят резултатите. Ако считаме теста за успешен използваме тези резултати за да утвърдим нашия проект и по този начин да оправдаем прилагането му. Ако не получите очакваните резултати следващата стъпка е да се анализират факторите, които са ги причинили и да се предложат мерки за корекция.
- накрая, след като сме оценили резултатите от проекта трябва да ги докладваме на участниците, в допълнение към подобренията, които са изникнали в резултат от техните ценни придобивки.

10(B). 5.3. Фаза III: Популяризиране на проекта

Детайл, който често се забравя е популяризирането на проекта за е-обучение.

Често само се интересуваме да представим или рекламираме нашия проект на група мениджъри, като разчитаме те да предадат информацията на останалите служители. Това е сериозна грешка и в действителност е желателно да представите на целевата аудитория предимствата на нашия проект, а не на функциите.

10(B). 5.4. Фаза IV: Въвеждане на промяна

В редица случаи проектите за е-обучение може да генерират някакъв страх и апатия сред потенциалните потребители, тъй като тази методика представлява значителна промяна от традиционните присъствени обучения. Поради тази причина, много експерти смятат, че най-добрият вариант е да поддържат присъствено обучение, като предлагат онлайн обучението като алтернатива. По този начин, промяната няма да бъде наложена и следователно, няма да има причина за отказ от страна на служителите. В тази връзка заслужава да се отбележи, че съпротивата на служителя към промените, наложени от фирмата е общ механизъм за защита, която помага на хората да поддържат емоционална стабилност в свят, който е в постоянна промяна. Да се борим със защитните механизми на човека е безполезно и най-добрата стратегия ще е да се гарантира, че служителите сами избират промяната, а тя не им се налага.

За да постигнем целта си е важно да се знаят предварително и тревогите и страховете на целевата група. Във връзка с това, инструмента, който може да осигури искрени отговори е анонимната анкета. По този начин можем да наблюдаваме как това, което на пръв поглед изглежда съпротива, става реалност и основателно извинение. Някои от пречките, които служителите могат да представят са следните:

- не са получили ясни инструкции за започване на курса;
- трябва да провеждат обучението в извън работно време.
- недостатъчно компютърна техника.
- погрешни схващания за е-обучението;
- прекомерна натовареност и др.

Освен това, отбелязваме, че стратегиите, с които ние разполагаме за преодоляване на съпротивлението на потребителя ще зависят от конкретната ситуация.

Например, за някои от служителите, използването на компютър остава смущаващ фактор. В тези случаи най-добрият начин за премахване на тези страхове е да се обмисли възможността за преподаване в класната стая на основни компютърни умения, както и функционирането на системата за онлайн обучение.

Освен това, ако се предоставя малък наръчник, който включва инструкции за управление на технологичната платформа, много от страховете могат да изчезнат бързо.

Друга стратегия, която може да сведе до минимум въздействието на новите технологии е да се структурира подготовката, да се проверят датите в календара на задачите. Също така, постоянното взаимодействие с обучаемите е важен фактор за положителната оценка на тази обучителна методология. Електронните съобщения могат да се изпращат редовно, да насърчават и предлагат разговори чрез онлайн чат и др.

И накрая, това е полезно да се обучат някои служители от всеки отдел, така че те могат да действат като преподаватели на други потребители.

10(В).6. Бариири пред провеждането на е-обучение

Както беше обсъдено по-горе, изпълнението на решение за е-обучение изисква процес на адаптация от страна на крайните потребители. По този начин, можем да открием някои пречки, като изброените по-долу:

1. Културни бариири. Културата на организацията може да бъде представена като пречка в следните случаи:

Тя не е ориентирана към самоуправлението. Е-обучението изисква нов профил на участника, определен от неговата независимост за да работи върху материала, както и гъвкавост за управление на времето и ритъма си на учене. Няма членове, които са адаптирани към използването на инструментите.

2. Образователни бариири. С това се позоваваме на факта, че образователния аспект, като цяло не е или е малко проучен.

3. Психологически бариири: Може да има съпротива от някои служители към е-обучението, като изразяват предпочитание към традиционния метод на обучение. За да се преодолее тази пречка е наложително цялата инициатива за е-обучение да е придружена от постоянен процес на управление на промяната. В това отношение, да разберем какви са предпочитанията на различните аудитории, като се опитваме да създадем климат на приемане чрез представяне на ползите и подобряване на елементите, които се възприемат като недостатък, може да са от голяма помощ.

4. Технологични бариири: В много случаи, технологичния аспект може да породи някои дилеми. Например, интернет връзката ограничава възможността за използване на богатите технологични ресурси, като например видеоконферентна връзка.

В допълнение, използването на мултимедийни средства е ограничено, ако искаме да намалим времето за достъп и навигация през учебните предмети.

Обобщение:

В е-обучението всички дейности по обучение трябва да бъдат добре планирани и не оставят място за импровизация.

По отношение на технологията трябва да се предвиди всяко възможно въздействие и решение.

След като познаваме нуждите от обучение, които трябва да бъдат постигнати, първата стъпка, която трябва да предприеме е формулиране целите на обучението.

Целта на обучението показва това, което участника ще бъде в състояние да направи в края на обучението или в края на даден етап от обучението.

Съдържанието се определя като съвкупност от културни и технически познания, с които хората подхождат към решаването на проблемите, които животът им представя в определен физически или социален контекст.

Първото нещо, което трябва да се вземат предвид при въвеждането на тази нова методология е да оценим дали фирмата е готова да предвиди промените, както и грешките, които могат да възникнат по време на неговото изпълнение.

10(B).7. Дистанционно преподаване. Цели на преподавателя

В областта на е-обучението, предположенията за целите, които да бъдат обхванати от преподавателя се различават от присъственото обучение, като се имат предвид специфичните характеристики на тази методология и заобикалящата среда, в която тя работи. Във всеки случай сред тези цели по-специално е подчертано, това, което е присъщо за работата на всеки преподавател:

"Основната цел на преподавателя е да гарантира, че обучаемите ще постигнат образователните цели, предвидени в началото на обучението."

За да постигне тази цел, преподавателя трябва да приема различни роли по време на целия процес на обучение, в отговор на нуждите на обучаемите, които възникват по всяко време.

Въпреки това, освен общата цел очертана по-горе, могат да бъдат включени други специфични цели, които засягат следните области:

Съдържание: преподавателят трябва да гарантира, че знанията, които са предназначени за обучението са достъпни за всеки един от обучаемите, като ги приспособява в съответствие с конкретната ситуация. В този смисъл, преподавателя трябва да поеме водещата роля при оценката дали съдържанието отговарят на профила на обучаемите, като предлага възможни подобрения, ако е необходимо.

По същия начин е от голямо значение да се филтрира количеството информация за преподаване. В много случаи, обучаемите се сблъскват с редица статии, документи и други средства за обучение, които често не представляват интерес. Следователно, като се вземе предвид профила на обучаемия за е-обучение, т.е. някой, който има малко време и търси ресурс в обучението, който ще реши професионални проблеми, девиза, който следва този тип обучителни дейности е да се осигури само информацията, която обучаемия счита за необходима и полезна, като премахва всичко, което може да се счита за допълнение.

Процеса на преподаване-обучение: в тази област преподавателя се превръща в ключова фигура, тъй като трябва да осигури придобиването на знания, необходими на обучаемия. За това, при е-обучението има специален акцент върху разбирането на разработените концепции и практическото им приложение, а не върху запаметяването.

Оценка: обучаемия трябва да бъде в състояние да гарантира, че обучаемите усвояват съдържанието на курса и постигат целите. Това ще изисква да предприеме проактивен и ефективен път на развитие на обучаемите.

10(B).8. Професионален профил на преподавателя

Както е ясно от казаното преди, подготовката на преподавателя трябва да обхваща повече области, отколкото собствените им академични квалификации, т.е. не е достатъчно да бъде експерт по предмета на обучението, а техните умения и знания трябва да ги надхвърлят. Конкретно, той трябва да управлява различни аспекти, тъй като често приема различни роли, като например технически съветник. Накратко, въз основа на изложеното по-горе, можем да кажем, че един добър учител трябва да има набор от умения, които определяме по-долу като:

а. Технологична компетентност: Въпреки, че системата за е-обучение се нуждае от технически екип, който да осигури правилното функциониране на технологичната среда, желателно е преподавателя да има адекватно ниво на самостоятелно боравенето с инструментите на платформата. В този смисъл, преподавателя трябва да има следните характеристики:

- технически умения, необходими за да обработва заявленията за обучение (управление на файлове, навигация и т.н.);
- основни умения, като създаването на инструменти за управление (бази данни, електронни таблици, авторски права на софтуера и т.н.);
- владение на интернет приложения (електронна поща, чат, мейлинг листи);
- постоянен интерес към актуализирането на тези технически умения;
- гъвкавост и възможност за опростяване на процедурните и технологичните аспекти, като карат обучаемите да се фокусират изключително върху обучението.

Въпреки това, трябва да се отбележи, че понякога преподавателя може да се намери обучаем, който да показва, например компютърно техническо превъзходство. В този случай, той трябва смирено да приеме своите ограничения и да се възползва от познанията на обучаемия.

б. Състезателен дух: в е-обучението, качеството на учебния процес ще зависи до голяма степен от взаимодействието, което поддържат преподавателя и обучаемите. По този начин, за да се развие подобаващо работата по дистанционно обучение се изискват следните умения:

- комуникационни умения, особено писмени, защото инструментите използват електронна поща и чат. По същия начин, комуникационните умения могат да имат положително въздействие върху атмосферата в групата.

- реалистични подходи: усилията на обучаемите в областта на е-обучението са по-високи, отколкото в конвенционалното обучение, защото това е саморегулирано обучение;
- капацитет за иновации и отвореност към възприемането на предложения и препоръки. С това не само ще се запази мотивацията и ангажираността на обучаемите, но също така ще има възможност да се адаптира обучението към техните нужди и обстоятелства;
- желание да се приемат различни роли, в зависимост от различните ситуации, които могат да възникнат;
- съвместимост на работното място, особено по отношение на мониторинга на обучаемите;
- възможност да се адаптира към условията и характеристиките на различните обучаеми.

с. Преподавателски умения: е-обучението не се състои в преместване на традиционни материали в интернет, а от преподавателя се изискват следните умения:

- творческо и иновативно отношение към оптимизиране на ресурсите, предлагани от мрежата.
- способност да обобщи и анализира съдържанието на обучението, като предоставя на обучаемите истински, релевантни и значими аспекти.
- в този смисъл, това е много образно да се следва следното изявление "Трябваше да напиша дълго писмо, защото няхах време да го направя кратко" (Bias Pascalf). По тази причина, както се вижда от изложеното по-горе, работата по синтеза изисква време и усилия, но предотвратява обучаемия да прахосва времето си с ненужна информация.
- владение на съдържанието на курса, т.е. преподавателя трябва да бъде квалифициран в предмета на обучение.

Въпреки това, независимо от отговорността на преподавателя за обучението, той не е свободен да отговори на редица изисквания или интелектуални способности, без които би било трудно да се възползва от е-обучението.

Тези интелектуални умения са:

- **Проактивно поведение:** този аспект е тясно свързан със степента на мотивация, която в е-обучението се превръща в истински двигател на обучението. В онлайн обучение е задължително обучаемите да търсят информация, да разглеждат различни гледни точки на преподаватели и връстници, и така нататък.
- **Дисциплиниран и отговорен характер:** няма модел за обучение, която не изисква големи усилия от обучаемия. В случая на е-обучението тези усилия се полагат при известна степен на самодисциплина. В този смисъл, ние можем да цитираме като пример за това, че географската и времевата гъвкавост, предвидена от тази методика може да се превърне в пречка, ако не си поставяме ясни цели, така че управлението на личното време се превръща в много сериозен проблем.

- **Умения за комуникация и способност да участва:** това е една важна особеност, защото обучаемите ще трябва да си взаимодействат с преподавателя и с други партньори чрез различни средства за комуникация на системата.
- **Размишляващо и уважително отношение:** курсистът участва във виртуална общност с други колеги и преподавател, така че трябва да се придържа към минималните стандарти за зачитане мнението на другите. В тази връзка споменаваме, че голяма част от комуникацията, която се случва в е-обучението е писмена и това води до размишление, което значи усилие да "мисли за това какво означава" преди да го напише. Тази функция помага за качеството на резултатите, които са по-големи, отколкото при устното общуване. Това е важна особеност, защото обучаемите ще трябва да си взаимодействат с преподавателя и с други партньори чрез различните средства за комуникация на системата.

10(В).9. Роля на преподавателя

Докато он-лайн и класическия преподавател споделят функции по много начини, тези функции са се увеличили и променили от конкретната среда, в която се развива виртуалното обучение. В действителност, в областта на е-обучението, ролята на преподавателя се фокусира върху обучението и преподаването. По тази причина, тази преподавателя не може да бъде експерт в предаването на съдържание, а по-скоро динамична личност при самостоятелното обучение на курсистите.

Нека разгледаме по-подробно описание на ролите, които преподавателя трябва да играе.

10(В).9.1. Роля като „фасилитатор“

Може да се каже, че първата промяна, която се проявява в онлайн обучението е ролята на обучаемия като основен отговорник за своето обучение, така че преподавателя престава да има отговорна роля. Преподавателят вече не напътства, вместо това той съпровожда обучаемия, за да разчисти пътя за придобиване на знания, умения или компетенции. Функциите, които принадлежат в тази категория са както следва:

- **Предоставяне на съвети и насоки.** Он-лайн преподавателя трябва да предостави на обучаемия необходимите инструменти, за да бъде активен в своя учебен процес.
- **Насърчаване на информационно-търсещо поведение.** В он-лайн обучението обучаемия приема ролята на откривател на знанията и за тази цел преподавателя трябва да насърчава обучаемите да вникват в области, които са по-интересни за тях.
- **Наблюдение.** Преподавателят трябва да обръща внимание на развитието на обучаемия или да предлага предприемането на коригиращи действия, когато сметне това за уместно.

Все пак, въпреки че обучаемия трябва да бъде отговорен за собствения си процес на учене, преподавателя често трябва предприема проактивен подход, адаптиран към конкретните обстоятелства на всеки обучаем. В този случай съществуват три случая:

- **обучаемият не напредва:** в тази ситуация преподавателя трябва да установи дали проблема е в резултат от трудности при ученето или липса на мотивация.
- **обучаемият напредва повече от очакваното:** тази ситуация може да се очаква когато обучаемия се е записал на по-ниско ниво на обучение, отколкото е очаквал или защото мотивацията му е много висока и следователно се налага неподходящ ритъм на учебния процес. Когато това се случи, обучаемия може да изглежда отегчен или да приема за даденост, понятия, които наистина не са. И в двата случая крайния резултат може да е с неуспех.
- **обучаемият напредва добре:** априори бихме могли да мислим, че в този случай е най-добре да не прави нищо, защото представянето му е на 100%. Е, това може да подсказва, че обучаемия ни лъже и има по-голям капацитет, който не иска да открием или, че напредъка се отнася само до определен момент в процеса на обучение.

В последния случай, можем да кажем със сигурност, че по друго време, обучаемия ще бъде над или под съответното ниво.

10(В).9.2. „Мениджърска” роля

Тази категория може да включва следните функции:

- **Наблюдение:** учителят трябва да прекарва значителна част от времето си да наблюдава обучаемите за да се гарантира постигането на целите на обучението. В този смисъл, преподавателя трябва да се възползва от инструментите, които предлага платформата, в допълнение към качествения анализ на отношението и поведението на обучаемите по време на провеждането на всички дейности, които са част от курса.
- **Оценка:** във връзка с това, преподавателя трябва да разработи подходяща оценка на знанията, придобити от обучаемите.
- **Контрол:** В една среда за е-обучение е твърде сложно да сме напълно сигурни за истинската самоличност на обучаемия, тъй като не можем да го/я видим. Този факт ни принуждава да направим присъствени сесии от време на време, където преподавателя има възможност да види това, което обучаемия демонстрира като знания от разстояние. Във всеки случай, преподавателя трябва да гарантира, че обучаемия, който се е записал е този, който преминава обучението.

Освен това, преподавателя може да изпълнява и други задачи, които попадат извън чисто академичните, както е описано подробно по-долу:

- Подбор и записване на обучаеми.
- Контрол над обучаемите чрез оценка и траен контакт с тях. В този контекст, подчертаваме значението на предоставянето на бързи отговори на запитвания или при изпити на обучаеми. За да направите това е препоръчително да отговаряте в рамките на по-малко от 48 часа.
- Организиране и стимулиране участието на обучаемите. Преподавателят ще осигури упражнения и дейности, чрез различни он-лайн инструменти и насърчаване на участието на обучаемите.

- Организационен план. Това е от съществено значение за постигане на целите на обучението - да се определи поредица от срокове или времеви периоди, така че обучаемите да имат по-голям контрол върху своето движение в курса.

10(В).9.3. “Експертна” роля

Както беше обсъдено по-горе, педагогическите подходи варират от он-лайн обучение до присъствено обучение. Този факт е отразен в ролята на преподавателя-експерт, както следва:

- Първо, преподавателя трябва да е наясно с използването, работата и прилагането на възможностите, представени от Интернет услугите и инструментите. В този смисъл е важно да се познават системите за търсене на информация, тъй като това допълнително ще обогати учебния процес на обучаемите.
- От друга страна, преподавателя трябва да бъде експерт по предмета на курса, макар да е вярно, че работата му ще се фокусира върху ръководенето и направляването на обучаемия, а не върху предаването на знания.

Също така, като се има предвид, че преподавателя трябва да бъде на разположение за да подпомага обучаемите и се превръща в отправна точка по време на целия процес на обучение, той трябва да бъде прозрачен и етичен в своята практика. С други думи, ако в някакъв момент не сме в състояние да отговорим на въпрос на обучаем не е подходящо да го насочим към друг източник на информация. Преподавателят трябва да бъде този, който търси отговор за друг експерт на тези въпроси и да го предостави на обучаемия.

10(В).9.4. Социализираща роля

Е-обучението се провежда в среда с уникални характеристики и следователно, преподавателя трябва да предава протоколните стандарти, които да бъдат спазвани във всеки един от тези инструменти за комуникация. Той трябва също така да допринесе за приятната учебна среда, която насърчава участието на обучаемите. Тези стандарти за протокола, които управляват комуникациите между потребителите в интернет, се наричат "правила на етикецията" и влияят върху работата с имейл, чат, дискуссионни форуми и др.

10(В).9.5. Роля като мотиватор

В процеса на самообучение, като в този случай, проведено в контекста на е-обучението, се изисква по-голяма доза мотивация, не само поради характеристиките на обучаемите (пространствена отдалеченост, разполагаемост с време и т.н.), но също и тъй като самия процес на обучение е предизвикателство за обучаемия. Поради тази причина, преподавателя трябва да приложи серия от мерки, предназначени да мотивират обучаемите (виж раздел 5.5. "Техники за мотивация във виртуална среда за обучение"). За тази цел трябва да познаваме точно образователните цели, които трябва да бъдат постигнати в обучението и да ги направим разбираеми за обучаемия. В този смисъл, най-добрият начин е да се позовем на личната причина да се изучават материалите. Също така е важно да се знаят причините, защо обучаемия се е записал на това обучение и доколко е възможно да се адаптира учебния процес към нуждите на всеки един.

10(B).10. Видове дейности

Дейностите, които възникват по време на обучението ще оформят стила и темпото на обучение, така че това е представено като един от аспектите, които трябва да бъдат планирани преди началото на курса. Както беше обсъдено по-горе, в проекта за е-обучение, не може да се импровизира или най-малкото е много малко в сравнение с присъственото обучение.

Дейностите, които могат да възникнат по време на он-лайн курса могат да се групират най-общо в следните категории.

Въвеждащи дейности: въз основа на това, че една от ролите, които трябва да играе преподавателя е да социализира, при обучителен курс, който се провежда през интернет, като това би се случило, ако това е присъствено обучение, трябва да започнете с представяне на факултета и учащите. Този вид дейност също така насърчава създаването на приятен климат, позволява обмена на опит; разбира мотивацията и очакванията на всеки участник.

Оценъчни дейности: в дейността на всякакъв вид обучение, един от аспектите, които трябва да бъдат взети под внимание, е оценката и мониторинга на придобиването на знания от обучаемите. Всъщност, основната му цел е всеки да може да оцени напредъка си и да разпознае предизвикателствата и възможностите, което да позволи самостоятелно регулиране на обучението.

Дейности за критичен анализ: тези дейности развиват капацитета за анализ, тъй като обема информация, до който имаме достъп днес, изисква да се прави разлика между това, което е полезно и интересно, и това, което не е. За постигането на тази цел участниците трябва да внесат своите въпроси и предложения, както и да ги помолите да преосмислят информацията по определена тема от собствената си гледна точка и ценности.

Търсене на обучение: един от аспектите, които се опитваме да насърчаваме чрез е-обучението е поемане на отговорност за самия процес на обучение, плюс уменията да се търси информация. Това ще гарантира, че всички участници в обучението имат достъп до много повече данни и съдържание, предоставени единствено като документация на курса.

Групови занимания: едно от нещата, на които е-обучението помага е съвместната работа, така че работата в екип се превръща в канал за взаимодействие и обмен на опит, който трябва да присъстват по време на целия процес на обучение. В тази връзка, си струва да се отбележи, че преподавателя приема ролята на фасилитатор и динамизатор, така че участниците да поемат отговорност за собственото си обучение.

Дискусия: в процеса на обучение е от съществено значение, че е налице различие на идеи и мнения, тъй като обучението е социално явление и само чрез взаимодействие и обмен с другите достига до него.

Както виждаме, голям брой дейности се провеждат в групи (съвместна работа), а това изисква преподавателя да управлява ефективно тези групи. Така разнообразието на обучаемите в даден курс има въздействие при формулирането на груповите дейности, особено тези, които включват сложни процеси на вземане на решения и постигане на консенсус между членовете на екипа. Например, когато създаваме групи според характеристиките на всеки от нейните членове (интереси, характер, възраст и т.н.), се появява риск от големи

конфликти. Това може да се случи, защото някои от обучаемите монополизира развитието на работата или заради отношението им към останалата част от класа, и ще доведе до тяхната изолация. Ето защо, създаването на групи изисква предварителен анализ, в допълнение към наблюдението на развитието на дейността. В този смисъл, преподавателя може да се намеси с предлагане на методи за организация на труда, възлагане на роли и така нататък, така че всички да работят по общия проект.

И накрая, трябва да се отбележи, че броя на дейностите ще зависи от продължителността на обучението. Така, при кратки дейности (20-30 часа) няма да има възможност да се предложат много дейности, защото обучаемите ще се съсредоточат повече върху самостоятелно учене чрез възприемане на мултимедийно съдържание. От друга страна, в курсовете, които са по-дълги (40 часа и повече), дейностите ще бъдат много полезен педагогически инструмент за стимулиране на мотивацията на обучаемите, за улесняване на тяхното обучение и за изграждане на виртуална общност.

10(B).11. Мотивационни техники във виртуална среда за обучение

При разработването на курс за е-обучение можем да се запознаем с обучаеми, чиито характеристики са различни по отношение на интересите, стила на учене, нивото на мотивация и др. В допълнение, по отношение на методиката, тези, които имат достъп за първи път до обучение от този тип могат да се чувстват доста дезориентирани. Ето защо, е много важно да се осъзнават предварително всички тези фактори и да се действа в съответствие с тях.

За да се избегне объркването, което може да се появи в началото на обучението, моля практикувайте някои техники, които ще спомогнат за създаването на атмосфера на доверие и работа.

Ето и някои препоръки, както следва:

- Изпратете писмо за добре дошли: то трябва да се отнася към общите аспекти, свързани с началото на курса, лица за контакти за технически, административни и обучителни консултации и др. Това писмо представлява първият контакт с обучаеми, така че е силно препоръчително да бъде персонализиран, така че обучаемите да разберат своето значение в този процес.
- Осигурете "*Ръководство за потребителя*": Този документ ще разработи необходимите инструкции за правилно управление на платформата и може да включва и насоки, които да следят за правилното наблюдение на обучението.
- Информационна сесия по чата: Тя се състои в първия контакт чрез това средство за комуникация с други колеги и преподавателя на курса. Следователно, това е една официална среща с цел, но и възможност за разчупване на леда и за започване създаването на виртуална общност.

Наръчници: От една страна, успяваме да проследим обучаемите, а от друга страна избягваме да се чувстват сами или пренебрегвани в тяхното обучение. Ето защо, в началото на курса ще планираме нашето време, като създаваме график на уроците по чат, който потребителите могат да използват за решаване на своите проблеми.

Предлагайте различни форми на контакт с преподавателя - както е видно от изложеното по-горе, чата е основен инструмент в е-обучението, но трябва да имаме предвид, че електронната поща е комуникационен канал, използван по време на целия процес. Успоредно с това, можем да направим достъпни за обучаемите телефонен номер, с който да се свързват с преподавателския състав.

Контролирайте времето за отговор, това има особено значение, тъй като ако не е отговорено на запитване в рамките на разумен период от време, у обучаемия може да се създаде чувството на изолация и безсилие. Понастоящем се счита, че времето за отговор на преподавателя не трябва да надвишава 48 часа.

Насърчавайте работата в група, една от най-големите ползи, предвидени в е-обучението е обмяната на опит, следователно трябва да насърчаваме, когато възможно, работата в група, и да успеете да създадете най-мотивиращата среда за обучение. В това отношение следва да се отбележи, че работата в група е много забавна, но винаги се има предвид, че крайната цел е курсистите да се обучат.

Обобщение:

- Преподавателят възприема различни роли по време на обучителния процес, като отговаря на нуждите на обучаемите, които се проявяват по всяко време;
- Преподавателят трябва да притежава редица технологични умения и умения за преподаване;
- Въпреки, че он-лайн обучаемия споделя по много начини функциите на преподавателя, те са увеличени и променени от конкретната среда, в която се развива виртуалното обучение;
- В сферата на е-обучението ролята на преподавателя е фокусирана върху преподаването.
- Дейности, които се появяват по време на обучението ще оформят стила и хода му и трябва да се планират предварително.

Предложения за дейности с обучаемите

ОСНОВНО НИВО

Дейност 10.1

Обосновете важността на различните променливи, които се появяват при обучението (Адаптация на ресурсите, умения на преподавателя, методология за въвеждане и инструменти за проектиране).

Дейност 10.2

Направете проучване за две обучителни теории, които сме представили в съдържанието на обучението и определете точките, които смятате за най-важни. Съставете документ, в който определяте тяхната приложимост в методологията на е-обучението.

Дейност 10.3

Подчертайте основната мотивация на обучаемите от селските райони когато залагат на он-лайн обучение.

Деятност 10.4

От Вашата гледна точка кои са основните особености на методологията за е-обучение? Обосновете отговора си.

Деятност 10.5

Смятате ли, че обучаемите действат като активна част в обучителния процес когато използват е-обучение? Съставете някои примери, които обясняват ролята на обучаемия в развитието на своето обучение при е-обучение.

НИВО ЗА НАПРЕДНАЛИ

Деятност 10.6

Посочете най-важните категории образователни цели, които са разработени в урока (познавателни, психомоторни и поведенчески).

Деятност 10.7

Има различни начини за структуриране на съдържанието за курс с методологията на е-обучението. Избройте предимствата, които биха подчертали всяка една от структурите.

Деятност 10.8

Напишете документ, в който изброявате уменията, които един добър преподавател за е-обучение трябва да притежава.

Деятност 10.9

Какви са основните характеристики на ролята на преподавателя? С коя от тези роли се самоопределяте? Необходимо ли е преподавател в е-обучение да отговаря на изискванията за всички роли? Обосновете отговора на въпроса си.

Деятност 10.10

Създайте кратко ръководство за обучаемия, което му позволява да направят първия си контакт с платформата и да му помогне в процеса на обучение.

Приложение 1

Обратна връзка и планиране:

15 минути след края на сесията съберете групата и на флипчарт или голям лист хартия напишете как обучаемите са се почувствали като резултат от сесията.

Фокусирайте се върху:

- Какво е харесало на групата?
- Какво не е харесало на групата?
- Какво обучаемите намират за най-съответстващо на техните нужди?

Като група планирайте следващата сесия, като вземете предвид обратната връзка.

Не забравяйте да предвидите 5 минути в края на всяка сесия, в които обучаемите да попълнят своя "Личен учебен дневник".

Приложение 2

Личен учебен дневник

Сесия:

Кои са най-важните неща, които научих през тази сесия?

Запишете своите мисли, впечатления и реакции по време на сесията. Този личен учебен дневник е единствено за ваше собствено ползване.

Приложение 3.

Мотивация. Тест.

1. Трите ключови елементи в определението на мотивацията НЕ включват:

- a) активиране;
- b) интензивност;
- c) посока;
- d) настойчивост.

2. Кое ниво от йерархията на Маслоу е желанието да се превърнем в това, на което сме способни?

- a) социални нужди;
- b) нужда от себerealизация;
- c) физиологични нужди;
- d) нужда от самоуважение.

3. Кои от следните се считат от Маслоу за нужди от висок порядък?

- a) физиологични, сигурност, социални нужди;
- e) сигурност, социални нужди, самоуважение;
- f) самоуважение, самоактуализация;
- g) социални, самоуважение, самоактуализация.

4. Индивиди с висока нужда от постижения предпочитат всичко от изброеното С ИЗКЛЮЧЕНИЕ НА:

- a) ситуации с лична отговорност;
- b) висока степен на риск;
- c) преодоляване на препятствия;
- d) обратна връзка.

5. Според теорията, ориентирана около целите мотивацията се постига:

- a) изключително трудно;
- b) лесно;
- c) трудно, но постижимо;
- d) нито едно от изброените.

6. „Потребностите” са предпоставка за всяка от следните мотивационни теории С ИЗКЛЮЧЕНИЕ НА:

- a) МакКеланд
- b) Алдерфер
- c) МакГрегър
- d) Маслоу

7. Мотивацията е личностна черта.

Вярно / Невярно

8. Според Маслоу потребността, която е задоволена вече не мотивира.

Вярно / Невярно

10. Според Херцберг обратното на „удовлетворение“ е „неудовлетворение“.

Вярно / Невярно

11. Хигиенните фактори, когато присъстват в работата, обикновено водят до удовлетворение от работата.

Вярно / Невярно

12. Нуждата от постижения може да бъде стимулирана чрез обучение.

Вярно / Невярно

13. Според теорията за определяне на целите, обща цел ще предизвика по-високо ниво на резултати, отколкото конкретна цел.

Вярно / Невярно

15. Желанието за приятелска и близка междуличностна връзка е нужда от Принадлежност.



Вярно / Невярно



Приложение 4.



Практики на преподаване

Следният списък с практики на преподаване имат положително влияние на мотивацията за обучение. Те са групирани в следните четири сфери:



- Създаване на основните условия за мотивация
- Създаване на първоначална мотивация
- Поддържане и запазване на мотивацията
- Насърчаване на положителна самооценка



Помислете за обучителния курс и тогава попълнете таблиците с подходящите знаци: с , ако сте имали подобен вид преживяване и с , ако не сте.

I. Създава основни условия за мотивация		
1. Демонстрира подходящо преподавателско поведение		
1.1. Показва на обучаемите, че тя/той ги приема и се грижи за тях		
1.2. Взема на сериозно обучителния процес на обучаемите и има достатъчно високи очаквания към това, което те могат да постигнат		
1.3. Споделя нейния/неговия ентузиазъм за обучение		
2. Създава приятна и подкрепяща атмосфера в класната стая		
2.1. Насърчава поемането на риск и приема грешките като нормалната част от обучението		
2.2. Използва хумор		
2.3. Популяризира взаимодействието между преподавател-обучаем и взаимодействието обучаем - обучаем		
3. Създава сплотена обучителна група		
3.1. Използва малки групови задачи, където обучаемите могат да се смесят		
3.2. Включва цялостни групови задачи или включва малки групови състезателни игри		
3.3. Формулира изрично груповите норми и наблюдава спазването им от обучаемите		

II. Създава първоначална мотивация		
1. Повишава ценностите и нагласите на обучаемия към преподавания предмет		
1.1. Представя равнопоставени ролеви модели		
1.2. Насърчава обучаемите да използват своите умения/знания в реални житейски ситуации		
2. Увеличава вътрешния интерес на обучаемите към преподавания предмет		
2.1. Запознава обучаемите с интересни/релевантни страни от предмета на обучение		

3. Увеличава очакването за успех на обучаемите		
3.1. Осигурява достатъчна подготовка и помощ		
3.2. Показва на обучаемите какво се очаква от тях		
4. Увеличава стойността на задачите		
4.1. Свързва с предмета/задачите с опита и интереса на обучаемите		
4.2. Помага на обучаемите да си поставят индивидуални/обща учебни цели и да обяснява как определени задачи помагат да ги постигнат		

III. Поддържа и запазва мотивацията		
1. Прави ученето по-стимулиращо и по-приятно		
1.1. Разчупва монотонността на събитията в учебната зала		
1.2. Включва обучаемите като активни участници чрез увеличаване на тяхното умствено и/или физическо участие в задачите и като създава конкретни роли за всеки участник		
1.3. Повишава привлекателността на задачите, като ги прави подходящо предизвикателни и като включва оригинални, лични или състезателни елементи в съдържанието на задачата		
1.4. Разнообразява начините, по които задачите/материалите са представени		
2. Насърчава сътрудничеството сред обучаемите		
2.1. Поставя задачи, в които отбори от обучаеми са помолени да работят заедно за постигане на една и съща цел		
2.2. Взима предвид продуктите на екипа, а не само индивидуалните продукти при нейното/неговото оценяване		
3. Насърчава самостоятелността на обучаемия		
3.1. Преотстъпва лидерството/преподавателската роля и функции на обучаемите		
3.2. Позволява правото на избор на обучаемия по време на учебния процес		
4. Изгражда увереност у обучаемия за неговите умения за учене и усилия при учене		
4.1. Обучава в умения за учене и стратегии за учене		
4.2. Редовно насърчава обучаемия		

IV. Насърчава положителната самооценка		
1. Увеличава удовлетвореността на обучаемия		
1.1. Предоставя възможности за споделяне и обществено представяне на постиженията		
1.2. Следи напредъка на обучаемите и отбелязва техния положителен принос.		
2. Използва обратната връзка и оценката по мотивиращ начин		
2.1. Предлага текуща обратна връзка и привлича вниманието на обучаемите към		

сферите за подобрене		
2.2. Използва алтернативни методи за оценка, като партньорска оценка по двойки и текуща оценка и насърчава самооценката на обучаемите като предоставя инструменти за самооценка		
2.3. Признава усилията и напредъка		
3. Насърчава усилията		
3.1. Насърчава обучаемите да обясняват конструктивно свои минали успехи и неуспехи		
3.2. Дава обратна връзка за усилията на обучаемите и напредъка		

Библиография:

- Allan, Barbara. Blended learning tools for teaching and training. Facet Publishing, London 2007
- EL Leonardo da Vinci programme, ROUTES (Access to Training via Mentor Supported Rural Learning Groups/ EE/2000/B/F/PP-135007) 2003
- Attwell, Graham. Searching, Lurking and the Zone of Proximal Development. E-Learning in Small and Medium Enterprises in Europe. Leonardo da Vinci programme. Pontypridd, Bremen, 2007
- Judy McKimm and Tim Swanwick, London Deanery, E-learning for clinical teachers.
<http://www.faculty.londondeanery.ac.uk/e-learning/feedback>
- Adaptation of Feedback in e-learning System at Individual and Group Level. Ekaterina Vasilyeva, Mykola Pechenizkiy, Paul De Bra. Department of Computer Science and Information Systems, University of Jyväskylä
- E-learning consulting company Kineo, <http://kineo.com/elearning-tips/tip-6-feedback.html>
- An Introductory Moodle User Guide for Students. Bath University (UK)