

Angelika Rzeźwicka

ORCID: 0009-0001-6133-7761

Magdalena Jasianek

ORCID: 0009-0009-0448-3533

Patrycja Minecka

ORCID: 0000-0003-3876-3516

Politechnika Wrocławska

Projektowanie szkoleń dla osób z niepełnosprawnościami na przykładzie warsztatów przeprowadzonych w ramach IV Akademickich Dni Integracji

Streszczenie

Celem poniższej pracy jest odpowiedź na pytanie, jak projektować szkolenia uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Temat pracy podjęto ze względu na to, iż podana problematyka jest bardzo rzadko poruszana w literaturze. Projektując szkolenia, podczas których grupę docelową należy uwzględnić ze szczególną uwagą, brakuje źródeł, na których można się wzorować i czerpać wiedzę. Artykuł napisano na podstawie szkolenia integracyjnego przeprowadzonego przez trenerów Sekcji Szkoleniowej Samorządu Studenckiego Politechniki Wrocławskiej. Warsztaty zostały przeanalizowane metodą case study – jest to jakościowa metoda, w której rozpatruje się jednostkę bądź wydarzenie wyróżniające się na tle społeczności. Dodatkowo autorki pochyliły się nad dostępną literaturą naukową, zbierając informacje o specjalnych potrzebach osób z niepełnosprawnościami, planowaniu szkoleń, doborze odpowiednich form do wymagań uczestników i radzeniu sobie z trudnymi sytuacjami podczas szkolenia. Analiza zrealizowanego szkolenia i literatury wskazała, że gwarantem sukcesu są między innymi szczegółowe zbadanie potrzeb uczestników, dostosowywanie do sytuacji, ale przede wszystkim otwartość na potrzeby uczestników i dynamikę grupy. Projektowanie szkoleń dla osób z niepełnosprawnościami ma swoją specyfikę. Z tego względu należy zwrócić uwagę na szczególne potrzeby uczestników już na etapie planowania.

Słowa kluczowe:

dostępność, szkolenia, niepełnosprawność, integracja, dostosowanie, warsztaty, umiejętności miękkie

Designing Soft-Skills Training for People with Disabilities

Abstract

The aim of this paper is to answer the question of how to design workshops considering the needs of people with disabilities. The topic was taken up due to the fact that the given issues are very rarely addressed in the literature. There is a lack of sources on which to draw

inspiration and knowledge when designing training courses in which the target group needs to be considered with special attention. This article was written on the basis of an integration training workshop conducted by the trainers of the Training Section of the Student Government of Wrocław University of Technology. The workshop was analysed using the case study method – a qualitative method that looks at an individual or event that stands out in the community. In addition, the authors looked at the available scientific literature, gathering information on the special needs of people with disabilities, planning training, selecting appropriate forms to meet the requirements of participants and dealing with difficult situations during training. The analysis of the implemented training and literature indicated that success is guaranteed by, among other things, a detailed study of the participants' needs, adaptation to the situation, but above all, openness to the participants' needs and group dynamics. Designing training for people with disabilities has its own specificities. Therefore, attention should be paid to the specific needs of the participants already at the planning stage.

Keywords:

accessibility, training, disability, integration, adaptation, workshop, soft skills

Wstęp

Celem niniejszej pracy jest przedstawienie problematyki projektowania szkoleń z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami w grupie szkoleniowej na przykładzie przeprowadzonych warsztatów integracyjnych w ramach Akademickich Dni Integracji. Wydarzenie organizowane przez Politechnikę Wrocławską, Stowarzyszenie Twoje Nowe Możliwości oraz Radę Ekspertów ds. Kształcenia Studentów z Niepełnosprawnością, odbyło się w dniach 26–27.05.2022. Celem konferencji było zwrócenie uwagi na innowacyjność i standardy w dostępności oraz zintegrowanie społeczności akademickiej i studenckiej. Uczestnikami konferencji byli studenci, wykładowcy i pracownicy administracyjni uczelni. Zespół trenerów z Sekcji Szkoleniowej Samorządu Studenckiego w składzie: Angelika Rzeźwicka, Magdalena Jasianek, Patrycja Minecka, Jakub Bartosiewicz, przeprowadził warsztaty integracyjne dla uczestników, których część miała indywidualne potrzeby w związku z ich niepełnosprawnościami. Była więc konieczność zaprojektowania ćwiczeń, które aktywnie włączą osoby z potrzebami w zadania zespołowe i jednocześnie zintegrują całą grupę.

W literaturze naukowej dostępne są informacje na temat tego, jak planować szkolenia w sposób angażujący uczestników, tak by ułatwić im zdobywanie wiedzy, umiejętności czy zmieniać i kształtować ich postawy¹, a także jakie potrzeby i oczekiwania mają osoby z niepełnosprawnościami². Jednakże literatura naukowa nie wyczerpuje tematyki tworzenia szkoleń włączających.

Celem pracy jest przedstawienie procesu projektowania szkoleń z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami dla stworzenia równych szans w pozyskiwaniu wiedzy i rozwoju. Odpowiada na pytanie: jak projektować szkolenia z uwzględnieniem potrzeb grupy szkoleniowej na przykładzie integracji poprowadzonej dla grupy osób z niepełnosprawnościami. Artykuł rozpoczęto omówieniem warunków, jakie muszą spełniać szkolenia, aby

¹ S. Jarmuż, T. Witkowski, *Podręcznik Trenera*, Wrocław, Biblioteka Moderadora, 2004

² K. Iwińska, *Podręcznik trenera*, Warszawa, Dobry Trener NGO, 2008, s. 67

były dostępne dla każdego oraz w jaki sposób trenerzy pozyskiwali informacje o potrzebach uczestników. Następnie pochyłono się nad tematyką projektowania szkoleń z uwzględnieniem metodyki uczenia dorosłych. Na tej podstawie zaprojektowano i zewaluowano szkolenie integracyjne dla uczestników spotkania. Na sam koniec opisano trudne sytuacje, jakie mogą pojawić się na szkoleniach oraz sposoby na radzenie sobie z nimi. W niniejszej pracy poruszono również problematykę utrudnień, które mogą się pojawić w grupie osób z niepełnosprawnościami. Artykuł zawiera wnioski, ewaluację projektu i wskazówki przydatne do zastosowania przez osoby prowadzące tego typu aktywności. Badanie mające na celu wskazanie na dobre praktyki przeprowadzania szkoleń dla osób z niepełnosprawnościami zostało wykonane metodą case study. Metoda naukowa pozwoliła na ocenę podjętych przez autorki artykułu działań oraz wdrażanie rozwiązań.

Case study – analiza przebiegu projektu

Case study, inaczej nazywane studium lub analizą przypadku jest jakościową metodą, w której rozpatruje się jednostkę bądź wydarzenie wyróżniające się na tle społeczności. Szczegółowa analiza przypadku pozwala na wdrożenie pewnych działań, poszerza wiedzę na dany temat, bada czynniki wpływające na sytuacje i procesy. Jednym z efektów tej metody są wyniki, które można stosować w szerszym kontekście³. W badaniu przeprowadzonego szkolenia zastosowano obserwację bezpośrednią, zapoznano się z dokumentacją szkoleniową, planem szkolenia oraz jego ewaluacją (łącznie z opiniami uczestników). Użyte studium przypadku wskazało szeroki zakres sprawy, a dzięki wyciąganym wnioskom można zastosować zdobytą wiedzę w praktyce. Różnorodny dobór badanych źródeł umożliwił przyjrzenie się sytuacji z wielu stron.

Uwarunkowania prawne przy organizacji szkoleń

Analizę tematu projektowania szkoleń dla osób z niepełnosprawnościami należy rozpocząć od aspektów organizacyjnych oraz sytuacji tej grupy społecznej. Edukacja jest istotnym i wartościowym elementem rozwoju każdej jednostki w społeczeństwie. Istnieją jednak wykluczone grupy społeczne, dla których dążenie do udziału w procesach kształcenia jest często utrudnione lub niedostępne. Jedną z nich tworzą osoby z niepełnosprawnościami, które w dużym stopniu są odizolowane od społeczeństwa⁴. Zgodnie z definicją zawartą w Konwencji o Prawach Osób z Niepełnosprawnością⁵ pojęcie osoby z niepełnosprawnością obejmuje osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów, co może, w oddziaływaniu

³ E. Głowacka, *Metoda case study w badaniach i dydaktyce bibliotekoznawstwa i informacji naukowej*, „Przegląd Biblioteczny” 1986, 1, s. 25–26 oraz A. Kożuch, I. Marzec, *Studium przypadku jako strategia badawcza w naukach społecznych*, „Zeszyty Naukowe WSOWL” 2014, Nr 2(172), s. 35

⁴ B. Rdzanek, *Młodzież z niepełnosprawnością w kształceniu akademickim – możliwości i ograniczenia*, [w:] *Nowa encyklopedia powszechna PWN*, red. B. Kaczorowski, W. Batur, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2004, s.1–12

⁵ Rezolucja ONZ A/RES/61/106 z dnia 13 grudnia 2006 r. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, Dziennik Ustaw z 2012 r., poz. 1169

z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami. Dokument ten zobowiązuje wszystkie kraje członkowskie ONZ do zapewnienia racjonalnych usprawnień w edukacji osób z niepełnosprawnościami z uwzględnieniem faktu, że pojęcie niepełnosprawności ewoluuje oraz wynika z interakcji osób z barierami oraz utrudniających udział w społeczeństwie postaw ludzkich i środowiskowych. W kontekście szkoleń dla osób z niepełnosprawnościami oznacza to konieczność zapewnienia równoprawnego dostępu do kształcenia dorosłych bez dyskryminacji.

W Polsce podobny obowiązek zapewnienia odpowiednich warunków do rozwoju osób z niepełnosprawnościami jest określony ustawowo⁶. Szeroko wdrażane regulacje prawne oraz zapisy ustawowe stoją za popularyzacją i rozpowszechnieniem idei edukacji włączającej na rzecz osób wykluczonych.

Likwidowanie barier utrudniających osobom z niepełnosprawnościami udział w szkoleniu

Uczestnicy szkoleń mający niepełnosprawności muszą mierzyć się z ograniczeniami, które blokują ich pełnowymiarowe uczestnictwo w zajęciach⁷. W celu zapewnienia jak najlepszej jakości szkoleń ważne jest uwzględnienie rekomendacji określających⁸:

- dostosowanie do różnorodności – w tym różnice fizyczne, zdolnościowe i sensoryczne;
- zapewnienie dostępności fizycznej – lokalizacja, urządzenia, narzędzia i ćwiczenia dostosowane do osób z niepełnosprawnościami;
- użyteczne materiały szkoleniowe – zapewnione w formatach umożliwiających korzystanie z nich mimo ograniczeń;
- uwzględnienie różnych stylów nauki – obejmujące różnorodne metody nauczania i wspierające aktywne zaangażowanie;
- zrozumiałą komunikację – zapewnioną wszystkim uczestnikom, z pomocą wykwalifikowanych tłumaczy;
- włączanie osób z niepełnosprawnościami do procesu planowania – w celu poznania perspektywy i zapewnienia jak największej różnorodności;
- ewaluację dostępności – poprzez doskonalenie szkoleń na podstawie feedbacku uczestników;
- kształcenie kadry pracowniczej – w zakresie dostosowywania swoich metod szkoleniowych do różnorodnych potrzeb uczestników.

⁶ Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dziennik Ustaw 2021.0.573 t.j. – Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych Rozdział 8. Szkolenie osób niepełnosprawnych, Artykuł 39. Specjalistyczne ośrodki szkoleniowo-rehabilitacyjne

⁷ B. Rdzanek, *Młodość z niepełnosprawnością w kształceniu akademickim – możliwości i ograniczenia*, [w:] *Nowa encyklopedia powszechna PWN*, red. B. Kaczorowski, W. Baturo, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2004, s. 1–12

⁸ Rekomendacje dla zapewnienia jakości szkoleń w temacie dostępności, <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/aktualnosc/rekomendacje-dla-zapewnienia-jakosci-szkolen-w-temacie-dostepnosc/>, [dostęp: 31.01.2024]

Ważnym aspektem projektowania szkoleń jest uwzględnienie koncepcji UDL (ang. *Universal Design for Learning* – projektowanie uniwersalne w uczeniu się) wywodzącej się z architektury uniwersalnego projektowania. Zgodnie z założeniami UDL wszelkie materiały, zajęcia edukacyjne powinny być tak tworzone, aby mogły z nich korzystać jak największe grupy osób bez potrzeby każdorazowych dostosowań. Tak projektowana edukacja ma za zadanie tworzenie elastycznych przestrzeni, które zmniejszają bądź niwelują bariery w zdobywaniu wiedzy oraz odpowiadają na różnorodne potrzeby uczestników szkoleń. Koncepcja UDL zakłada, że poszczególni uczniowie, słuchacze różnie odbierają i przetwarzają informacje, stąd potrzebne są dostosowania i próby znalezienia dopasowanych materiałów i metod edukacyjnych.

Z perspektywy projektowania edukacji w sposób dostępny wyróżnić możemy strategie⁹:

- Wielorakie Sposoby Przedstawiania – z wykorzystaniem dźwięku, obrazu czy multimediów pozwalających dostosować się do potrzeb uczestników.
- Wielorakie Sposoby Zaangażowania – poprzez różnorodne strategie pozwalające uczestnikom na aktywne uczestniczenie w szkoleniu.
- Wielorakie Sposoby Działania i Wyrażania – z wykorzystaniem narzędzi pozwalającym uczestnikom wykazywać swoje zrozumienie uwzględniając ich umiejętności komunikacyjne.
- Zastosowanie Uniwersalnych Zasad Projektowania – mających na celu stworzenie środowiska edukacyjnego dostępnego dla wszystkich uczestników.

W dalszej części artykułu poświęcono uwagę rekomendacjom i standardom dostępności, które zostały wykorzystane przez autorki artykułu do przeprowadzenia warsztatów integracyjnych w ramach IV Akademickich Dni Integracji.

Wszystkie osoby z niepełnosprawnościami mają potrzebę szacunku oraz wzajemnej akceptacji w relacjach z ludźmi bez niepełnosprawności, dlatego ważną wartością szkoleń jest inkluzywność, rozumiana jako usuwanie barier i tworzenie przestrzeni wspierającej różnorodność poprzez aktywne zintegrowanie wszystkich działań na sali szkoleniowej¹⁰. Integracja tych dwóch grup przyczynia się do zwiększenia wrażliwości wszystkich uczestników, tolerancji oraz mobilizuje do działania¹¹.

Trener ma szeroki dostęp do narzędzi i usprawnień, które znacznie upraszczają jego pracę podczas szkolenia, a także ułatwiają osobom z niepełnosprawnościami uczestnictwo w zajęciach oraz minimalizują ryzyko rozproszenia uwagi osób bez niepełnosprawności.

Dostępność architektoniczna obiektów budowlanych oraz pomieszczeń, w których odbywają się szkolenia, niweluje bariery architektoniczne, które wpływają na problemy z przemieszczaniem się uczestników z niepełnosprawnościami. Trener powinien korzystać z ogólnodostępnych budynków użyteczności publicznej, które są przystosowane

⁹ Koncepcja UDL, <https://bibliotekanauki.pl/articles/1932466.pdf>, [dostęp: 31.01.2024]

¹⁰ M. Lejzerowicz, *Inkluzja czy wykluczenie osób z niepełnosprawnościami na poziomie kształcenia wyższego*, [w:] *Od integracji do inkluzji. 30 lat edukacji integracyjnej – idea i rzeczywistość t. 1*, red. E. Kulesza, D. Al-Khamisy, P. Zalewska, Warszawa, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej, 2021, s. 191

¹¹ B. Wołosiek, *Integracja osób z niepełnosprawnościami – możliwości i bariery*, „Rozprawy Społeczne” 2013, 1(VII)

do potrzeb osób z niepełnosprawnościami¹². Powinien również uprzednio upewnić się, czy uczestnik będzie mógł dotrzeć do sali szkoleniowej w dogodnych warunkach oraz korzystać z pomieszczeń w takim samym stopniu, co osoby bez niepełnosprawności. Zajęcia integracyjne zorganizowane zostały w budynku L1 na Politechnice Wrocławskiej. Zgodnie z dokumentacją opublikowaną przez uczelnię jest to budynek przystosowany dla osób z niepełnosprawnościami¹³. Teren wokół budynku jest dostępny. Chodniki są równe, bez szczelin między elementami wykończenia. Przy wejściu do budynku nie ma elementów utrudniających poruszanie się. Bezpośrednio przy budynku znajduje się parking, na którym usytuowanych jest 5 miejsc postojowych przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnościami. Wejście główne do budynku jest dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami – dostępne z poziomu terenu. Drzwi wejściowe są rozwierane, otwierane ręcznie. Przy ich otwieraniu wymagane jest zwiększone użycie siły. Budynek ma 4 kondygnacje. Ma on układ grzebieniowy, tzn. trzy budynki połączone są ze sobą korytarzem (na poziomie parteru). Dostęp na wyższe kondygnacje dla osób z niepełnosprawnościami zapewniają windy. Korytarze są szerokie, a w ich obrębie nie występują zmiany poziomów. Wszystkie sale są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. W każdym z trzech budynków, na każdej kondygnacji, znajdują się toalety dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. W budynku zainstalowane są znaczniki dźwiękowe. Lokalizacja: wejście główne do budynku.

W budynku nie ma pętli indukcyjnych. W budynku jest możliwość skorzystania z usług tłumacza migowego (w przypadku potrzeby skorzystania z usług tłumacza migowego, należy skontaktować się z Działem Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami minimum 48h przed planowaną wizytą).

Asystent edukacyjny osoby z niepełnosprawnościami udziela pomocy przy codziennych czynnościach. W zależności od rodzaju niepełnosprawności i indywidualnych potrzeb wspomaga realizację zadań lub wykonuje je za nich¹⁴. Obecność takiej osoby podczas szkoleń pozwala na uzyskanie przez osobę z niepełnosprawnościami pełnowymiarowych korzyści płynących z warsztatów. Tłumacz języka migowego to osoba, która ułatwia kontakt z uczestnikiem słabosłyszącym lub głuchym. Jego rolą jest likwidacja bariery komunikacyjnej i pośredniczenie w rozmowach z osobami słyszącymi¹⁵. Na sali szkoleniowej spotkać można tłumaczy sytuacyjnych z wyróżnieniem na wykorzystywany rodzaj tłumaczenia z Polskiego Języka Migowego (PJM) lub Języka Migowego Polskiego Związku Głuchych (JM PZG). W przypadku osób niesłyszących niekorzystających

¹² W. Drozd, *Analiza dostępności niektórych obiektów użyteczności publicznej dla osób niepełnosprawnych*, „Acta Sci. Pol. Architectura” 2019, 18(1)

¹³ Deklaracja Dostępności budynku L1 Politechniki Wrocławskiej, <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/dostepnosc-architektoniczna/deklaracje-dostepnosc-budynkow/budynki-l/l1>, [dostęp: 31.01.2024]

¹⁴ K. Chrząszcz, *Funkcje asystenta studenta niepełnosprawnego w polskich uniwersytetach, praca doktorska*, Katowice, Uniwersytet Śląski, 2018

¹⁵ H. Grzeszczuk, *Rola tłumacza językowego*, „Student Niepełnosprawny. Szkice i rozprawy” 2013, Nr 13(6)

z Polskiego Języka Migowego trener powinien mówić wolno, z twarzą skierowaną do nich tak, aby widoczne były usta i mimika¹⁶.

Kolejnym sposobem na usuwanie barier w szkoleniu jest adaptacja materiałów. Rozwiązanie to polega na dostosowaniu sposobu przedstawiania różnych form treści do potrzeb osób z niepełnosprawnościami przy utrzymaniu wysokiej wartości merytorycznej. Trener może samodzielnie dostosować materiały przy wykorzystaniu odpowiedniego sprzętu lub technik adaptacyjnych albo skorzystać z pomocy specjalistów¹⁷.

Przy doborze narzędzi wykorzystywanych podczas szkoleń kluczowa jest też uprzednio przeprowadzona szczegółowa analiza pod kątem potrzeb całej grupy. Ważne jest dopracowanie harmonogramu szkolenia, tak aby nie zmniejszać wartości merytorycznej zajęć oraz ograniczyć ryzyko zakłóceń wynikających z oczywistych ograniczeń uczestników z niepełnosprawnościami. Wiedza o konkretnych potrzebach i ograniczeniach pewnych osób pozwala trenerowi na zastosowanie dostępnych narzędzi oraz przygotowanie dopasowanego harmonogramu z wyprzedzeniem pozwalającego zaangażować się każdemu z uczestników. W trakcie szkoleń zorganizowanych w ramach Akademickich Dni Integracji dla dwóch grup, składających się z 15 uczestników każda, dostępny był tłumacz sytuacyjny Polskiego Języka Migowego oraz specjalnie dostosowane materiały: szablony do herbów zespołowych, karty dialogowe, kości opowieści oraz wydrukowane zdjęcia obrazów. W dalszej części artykułu opisano dokładnie wykorzystane narzędzia wraz z uwagami dotyczącymi zapewniania dostępności. Do wykorzystanych podczas szkolenia materiałów zaliczyć można również prezentację multimedialną zawierającą opisy poszczególnych elementów szkolenia, ułatwiającą przebieg spotkania. W dowolnym momencie ćwiczenia uczestnicy mogli wrócić do polecenia, a także śledzili tekst w trakcie tłumaczenia przez trenerów. Dokładny opis programu szkolenia znajduje się w dalszej części artykułu.

Kolejną płaszczyzną, nad którą należy się pochylić jest znajomość podstawowych zasad postępowania z osobami z niepełnosprawnościami, które umożliwiają trenerowi bezkonfliktową komunikację. Dlatego warto świadomie skupić się na ogólnych zasadach, które powinny być wdrożone w trakcie szkolenia, tak by ułatwiać interakcję z uczestnikami.

Przed wszystkim trener powinien przedstawić się grupie, by mogła zapoznać się z jego dotychczasowymi doświadczeniami w pracy z osobami z niepełnosprawnościami. Powinien mieć też wysoko rozwiniętą wrażliwość oraz znajomość stosunku społeczeństwa wobec osób z niepełnosprawnościami¹⁸. Należy wziąć pod uwagę, że nie każdy z uczestników mógł mieć wcześniej kontakt z szeroko pojętą niepełnosprawnością u ludzi. Stąd ważne jest to, aby trener na samym początku poinformował o obecności takich osób oraz wprowadził dodatkowe zasady, które będą zrozumiałe i łatwe do zrealizowania oraz ułatwią komunikację i zmniejszą granice między uczestnikami.

¹⁶ Rzecznik Praw Obywatelskich, *Zasada równego traktowania*, Prawo i Praktyka nr 16, Dostępność edukacji akademickiej dla osób z niepełnosprawnościami, analiza i zalecenia, Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich, 2015, https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/BIULETYN_RZECZNIKA_PRAW_OBYWATELSKICH_2015_nr_5.pdf N_RZECZNIKA_PRAW_OBYWATELSKICH_2015_nr_5.pdf (brpo.gov.pl), [dostęp: 11.05.2023]

¹⁷ M. Karwowski, *Źródła informacji bardziej dostępne*, „Folia Bibliologica” 2012, (2011/2012), vol. LIII/LIV

¹⁸ A. Kotlarska-Michalska, *Człowiek niepełnosprawny jako inny w ujęciu koncepcji socjologicznych i w świetle badań socjologiczno-psychologicznych*, „Roczniki Socjologii Rodziny UAM” 1990, Nr XI

Zasady dla trenerów

Praktyczne zasady, którymi trener powinien się kierować na szkoleniach¹⁹:

- Nie należy narzucać się z udzielaniem pomocy – należy zapytać, czy uczestnik jej rzeczywiście potrzebuje.
- Należy unikać stereotypów dotyczących osób z niepełnosprawnościami.
- Osoby z niepełnosprawnościami często mogą prosić o udogodnienia w trakcie szkolenia. Kiedy szkoleniowiec otrzymuje takie sugestie, powinien być na nie otwarty i pomagać dostosować szkolenie do uczestników.
- Warto zadbać o odpowiedni dystans oraz kontakt fizyczny, który nie naruszy przestrzeni osobistej oraz sprzętu wspierającego.
- Należy zwracać się bezpośrednio do osób z niepełnosprawnościami, nie do ich opiekunów czy tłumaczy.

Aktywne włączanie osób z niepełnosprawnościami w uczestnictwo na szkoleniach jest wielowymiarowym działaniem, które musi być podparte wiedzą, świadomością zbiorową oraz narzędziami wspierającymi. Uwzględnienie potrzeb już w pierwszych etapach przygotowań do szkoleń pozwala trenerowi na dobór praktycznych rozwiązań, które nie wpłyną na obniżenie jakości szkolenia. Zastosowane podczas Akademickich Dni Integracji zasady oraz sposoby na budowanie zaufania zostały zaznaczone w dalszej części artykułu przy omawianiu przebiegu szkolenia.

Proces projektowania szkolenia

Znając już wstępną charakterystykę pracy z grupą szkoleniową, w której skład wchodzi osoby z niepełnosprawnościami, należy pochylić się nad aspektami projektowania szkoleń z uwzględnieniem specyfiki kształcenia ludzi dorosłych.

Poprzez ciągłe zmiany na rynku pracy, postęp technologiczny i globalizację jesteśmy poniekąd zmuszeni do ciągłego przystosowywania się. Z perspektywy organizacji i przedsiębiorstw poprzez przystosowywanie rozumiemy ich ciągłą konkurencyjność, a nawet szanse przetrwania na rynku. Konkurencyjność ta przejawia się na wielu płaszczyznach i w różnych formach działania. Jedną z nich jest rozwój i doskonalenie kompetencji pracowników²⁰. Inny jest jednak sposób rozwijania się dzieci, których naukę można sprowadzić do poznawania otaczającego świata, inny ludzi dorosłych posiadających pewien bagaż życiowych doświadczeń. Różnice te stały się podstawą do wyodrębnienia andragogiki jako osobnej dyscypliny naukowej od pedagogiki²¹. Właśnie tę znaczącą różnicę muszą uwzględniać trenerzy, by dostosowywać nie tylko treść, ale i formę szkoleń do wymagań

¹⁹ J. Cohen, *Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych*, United Spinal Association, http://sp3.libiaz.pl/wp-content/uploads/2016/03/1_inwalida.pdf, [dostęp: 11.05.2023] oraz M. Bolińska, *Etykieta językowa wobec osób z niepełnosprawnościami. Wybrane zasady i aspekty grzeczności*, „Analecta Cracoviensia” 2019, Nr 51, s. 243–255

²⁰ J. Olszowy, *Wpływ efektywności form szkoleń pracowników na konkurencyjność firmy*, „Kwartalnik Rynek – Społeczeństwo – Kultura” 2017, Nr 1(22)/2017, s. 13

²¹ K. Illeris, *O specyfice uczenia się ludzi dorosłych*, „Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja: kwartalnik myśli społeczno-pedagogicznej”, Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej, 2009, Nr 1(45), s. 85–86

ludzi dorosłych, studentów, prowadzących zajęcia, pracowników administracji, którzy uczestniczyli w Akademickich Dniach Integracji.

Trener przygotowujący się do pracy z dorosłymi musi wziąć pod uwagę, że uczestnicy spotkania różnią się między sobą zarówno możliwościami, umiejętnościami czy chęciami przyswajania wiedzy. W głównej mierze ma na to wpływ posiadane przez nich doświadczenie i zdolności. Wybranie odpowiedniej strategii uczenia się powinno uwzględniać trzy formy aktywności poznawczej osób dorosłych²²:

- formułowanie celu uczenia się;
- uaktywnianie i wprowadzanie strategii poznawczych;
- stosowanie strategii kontrolnych.

Dobranie odpowiedniej strategii uczenia się ma umożliwić uczestnikowi opracowanie treści szkolenia poprzez wybranie najistotniejszych elementów w materiałach i szukanie powiązań między nimi. Najistotniejsze na gruncie badań kognitywistycznych w procesie uczenia się jest to, by aktywności poznawcze odpowiadały osobistym preferencjom uczącego się²³.

Uwzględniając powyższe informacje możemy wyróżnić trzy aspekty pracy trenera w ujęciu specyfiki kształcenia osób dorosłych²⁴:

- Projektowanie indywidualnych programów szkoleniowych dostosowanych do realnych potrzeb uczestników skupiających się na jakości zarówno treści jak i formy przekazu.
- Rozwój elementów przedstawionych na szkoleniu nie kończy się z ostatnią minutą spotkania, a utrzymuje się poprzez wykorzystywanie przez uczestników poznanej wiedzy w praktyce.
- Ewaluacja działania, osiągniętych celów i efektów jako końcowy etap szkolenia.

Na każdym etapie ważne jest, by trener kierował się różnicami pomiędzy uczeniem się dzieci bazującym na zaufaniu, a uczeniem dorosłych stawiającym na wybiórczość i przydatność. Dokładnie charakteryzując, dorośli²⁵:

- muszą wiedzieć, dlaczego potrzebują się uczyć;
- uczą się dokładnie tego, czego chcą;
- potrzebują uczyć się przez doświadczenie;
- podchodzą do uczenia jak do rozwiązywania problemów;
- uczą się najlepiej wtedy, gdy temat jest dla nich wartością bezpośrednią;
- zmuszeni do uczenia się, wybiorą wiedzę szczątkowo i bez większej motywacji.

Trener projektujący szkolenie powinien mieć na uwadze stworzenie przestrzeni do wymiany doświadczeń uczestników, która pozwoli im na uczenie się od siebie nawzajem. Szkolenia stawiają na techniki aktywizujące umożliwiające skonfrontowanie własnego doświadczenia z wiedzą przekazywaną na szkoleniu. Prowadzi to do zmiany postawy, a tym

²² Psychologia. Podręcznik akademicki, t. 2, red. J. Strelau, D. Doliński, Gdańsk, GWP Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2000, s. 121

²³ K. Mikołajczyk, *Jak uczą się dorośli, czyli co powinien wiedzieć trener o specyfice kształcenia uczestników szkolenia*, „e-mentor”, red. M. Marchewka, 2011, Nr 2(39), s. 70

²⁴ K. Mikołajczyk, *Jak uczą się dorośli, czyli co powinien wiedzieć trener o specyfice kształcenia uczestników szkolenia*, „e-mentor”, red. M. Marchewka, 2011, Nr 2(39), s. 76

²⁵ K. Illeris, *O specyfice uczenia się ludzi dorosłych*, „Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja: kwartalnik myśli społeczno-pedagogicznej”, Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej, 2009, Nr 1(45), s. 87–88

samym otwartości na nowe doświadczenia i wiedzę. Bardzo ważne podczas projektowania i prowadzenia szkolenia jest stworzenie przestrzeni zrozumienia i akceptacji bez względu na doświadczenia uczestników tak, by mogli otworzyć się przed innymi uczestnikami i prowadzącym bez strachu przed odrzuceniem. Za tę przestrzeń odpowiedzialny jest trener, który na podstawie refleksji uczestników odnosi się do teorii przedstawionej na szkoleniu, następnie ukazuje aspekty przydatności przedstawianych treści w odniesieniu do praktycznych sytuacji życiowych. Skłania to ku wnioskowi, że podczas planowania procesu dydaktycznego ważne jest nie tylko to, co zostanie przekazane uczestnikom w ramach treści i teorii, ale również to, jak trener korzysta z doświadczeń uczestników i wpływa na ich postawy²⁶. Podczas tego procesu ważna jest świadomość trenera o istnieniu etapów procesu oraz świadomym wykorzystywaniu elementów wchodzących w skład każdego z nich.

Trener przygotowując warsztat przechodzi przez trzy etapy procesu szkoleniowego, których podstawę stanowi systematyczny model szkoleniowy, przedstawiony w poniższej tabeli.

Tab. 1. Systematyczny model szkoleniowy

Etap procesu szkoleniowego	Elementy wchodzące w skład etapu
analiza potrzeb szkoleniowych	określenie luk kompetencyjnych
przeprowadzenie szkolenia	realizacja programu szkolenia
ewaluacja szkolenia	określenie efektów szkolenia

Źródło: M. Łaguna, *Nowe tendencje w podejściu do szkoleń w organizacji*, [w:] *Psychologia zarządzania w organizacji*, red. A. M. Zawadzka, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2014, s. 123

Wiele sytuacji trudnych występujących na szkoleniach jest efektem niewłaściwie dobranych metod szkoleniowych, te z kolei są następstwem niewłaściwego badania potrzeb. Przy projektowaniu szkoleń dla osób z niepełnosprawnościami należy wziąć pod uwagę nie tylko potrzeby szkoleniowe, ale również działania zmniejszające powstałe bariery. Dobrze zaprojektowane szkolenie celuje w potrzeby jego uczestników, które korespondują z odpowiednimi poziomami potrzeb szkoleniowych²⁷:

- wdrażanie – stosowane, kiedy istnieje luka między obecną a pożądaną efektywnością działania;
- doskonalenie – przeznaczone dla uczestników, którzy na podstawie własnych doświadczeń mają wystarczającą wiedzę w danym zakresie tak, by móc ją udoskonalać;
- innowacje – polegające na szukaniu lepszych sposobów wykonywania pracy poprzez innowacyjne rozwiązania.

Ważne jest określenie, jaki zakres powinno pokrywać tematycznie szkolenie. Trener może pracować z zespołem, który potrzebuje gruntownego zintegrowania i zidentyfikowania swoich dysfunkcji, managerami doświadczonymi w zakresie zarządzania projektami chcących poszerzyć swoją wiedzę o techniki zwinne lub z rozwiniętą firmą poszukującą nowych rozwiązań i kierunków rozwoju.

²⁶ K. Mikołajczyk, *Jak uczyć się dorośli, czyli co powinien wiedzieć trener o specyfice kształcenia uczestników szkolenia*, „e-mentor”, red. M. Marchewka, 2011, Nr 2(39), s. 72

²⁷ T. Boydell, M. Lear, *Identyfikacja potrzeb szkoleniowych*, Kraków, Oficyna Ekonomiczna, 2001, [w:] S. Jarmuż, T. Witkowski, *Podręcznik Trenera*, Wrocław, Biblioteka Moderata, 2004, s. 59

Podczas przygotowywania się do warsztatów integracyjnych dla uczestników Akademickich Dni Integracji przeprowadzono analizę potrzeb szkoleniowych obejmującą rozmowę z organizatorami odnośnie do oczekiwań wobec szkolenia oraz anonimową ankietę skierowaną do uczestników. Podczas rozmowy ustalono, jak będzie przebiegać współpraca oraz podział zobowiązań. Określono, że szkolenie będzie dla studentów oraz kadry dydaktyczno-administracyjnej. Szkolenie odpowiadało na potrzeby innowacji – poznawanie nowych sposobów na integrację grupy.

Zadaniem organizatora było zapewnienie:

- sali przystosowanej do potrzeb uczestników (bez barier komunikacyjnych, wejścia umożliwiające wjazd wózkami inwalidzkimi), z niezbędnym do przeprowadzenia szkolenia wyposażeniem i sprzętem – krzesła z możliwością zmiany miejsca, biurko, projektor, ekran, dostęp do prądu;
- wyżywienia i napojów;
- usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego i/lub lektora dla niewidomych (w omawianym przypadku skorzystano z usługi tłumacza PJM);
- dopilnowanie formalności zgodnych z zapewnieniem jakości szkoleń poprzez realizację koncepcji UDL;
- zapewnienie zgłoszonych przez trenerów materiałów papierniczych.

Trenerzy prowadzący integrację zapoznawszy się z oczekiwaniami organizatorów przygotowali ofertę szkoleniową zawierającą:

- krótką notę biograficzną o trenerach oraz ich dostępność czasową;
- minimalną oraz maksymalną liczbę uczestników na jedno szkolenie;
- planowany czas trwania;
- koncepcję szkolenia – elementy, które planują umieścić w warsztatach z argumentowaniem zastosowania, zasadności i realizacji potrzeb szkoleniowych, zaprezentowane aktywności były zróżnicowane, by jak najlepiej wpasować się w wymagania grupy. W ofercie umieszczono:
 - integrację w formie grywalizacji – motywacja uczestników do podjęcia działania, zachęcenie do wzięcia udziału w zabawach;
 - elementy współpracy – wybranie wspólnego celu, zjednoczenie grupy;
 - rozmowy w parach i grupach – lepsze poznanie bez konieczności ekspozycji na tle całej grupy;
 - zabawy ruchowe – pobudzenie, poprawa humoru, zwiększenie energii;
 - kreatywne rozwiązywanie problemów – otwarcie na nowe pomysły i usprawnienia komunikacji;
 - zabawy z elementami storytellingu – skojarzenia i metafory ułatwiające przekazanie myśli i emocji;
 - zastrzeżenie o prawie do zmiany aktywności w zależności od potrzeb grupy;
 - prośbę o otrzymanie informacji zawartych w zapisach na warsztaty dotyczących potrzeb i udogodnień dla uczestników.

Zakres oferty odpowiadał na potrzeby uczestników zbadane poprzez formularz. Oprócz przygotowania propozycji szkoleniowej, do zadań trenerów należało przygotowanie niezbędnych do przeprowadzenia warsztatów materiałów.

Podczas rozmowy z organizatorami ustalono cel szkolenia: integracja uczestników, lepsze poznanie członków wydarzenia, zachęcenie do networkingu i zacieśniania więzi. Cel zostanie zrealizowany, jeżeli osoby uczestniczące w warsztatach nie będą miały trudności z komunikacją z innymi osobami. Trenerzy przedstawili swoją wizję szkolenia przy pomocy przygotowanej oferty. Wybrana została sala, termin i godzina szkolenia. Ze względu na duże zainteresowanie uczestników wydarzenia zdecydowano się na stworzenie dwóch grup szkoleniowych. Zanotowano również pytania, na które trenerzy potrzebowali odpowiedzi w celu jak najlepszego dopasowania warsztatów do potrzeb zainteresowanych. Pytania umieszczono w formularzu zgłoszeniowym na szkolenie, uwzględniającym następujące potrzeby uczestników: zapewnienie tłumacza języka migowego, materiały w druku powiększonym, materiały z wykorzystaniem pisma punktowego, dostęp do nagrania z wydarzenia, konkretne potrzeby żywieniowe.

Następnie analizie poddane zostały odpowiedzi uczestników. Z ankiet wynikało, że część osób będzie z niepełnosprawnościami ruchowymi, potrzebny będzie również tłumacz języka migowego. Mając te informacje oraz dane pozyskane od organizatorów podczas rozmów, przystąpiono do przygotowania szczegółowego programu szkolenia.

Po przeprowadzonej analizie potrzeb, istotną kwestią jest stworzenie planu szkolenia uwzględniającego cele oraz zakres luk kompetencyjnych. Plan szkolenia składa się z poszczególnych modułów. Sposób projektowania i realizacji modułów szkolenia jest zależny od specyfiki danego tematu, wniosków z analizy potrzeb, rodzaju grupy oraz warunków szkoleniowych. Z uwzględnieniem oczywistych różnic, każde szkolenie powinno być tworzone według ogólnie przyjętych zasad decydujących o jego spójności i dynamice²⁸:

- kolejne treści powinny być powiązane ze sobą logicznie – doświadczenie trenera ukazuje się nie tylko podczas konstruowania programu szkoleniowego, czy badania potrzeb uczestników, ale również podczas umiejętności myślenia abstrakcyjnego podczas tworzenia struktury szkolenia, które pomogą uczestnikom w odbiorze szkolenia;
- treści teoretyczne i praktyczne powinny być ze sobą przeplatane tak, by namnożenie treści merytorycznych nie było dla uczestników nużące, a z drugiej strony nadmiar aktywnych bloków nie podważał sensowności szkolenia skupiającego się na ciągłym działaniu męczącym uczestników;
- program powinien uwzględniać zdarzenia nieoczekiwane występujące podczas szkoleń, szczególnie tych wpływających na zmianę postaw uczestników, które prowadzą często do sytuacji trudnych, o których mowa w dalszej części artykułu.

Przebieg szkolenia

Znając potrzeby uczestników, założenia szkolenia i podstawowe zasady sprzyjające wyzwalamu energii na szkoleniu można przejść do budowania zaufania – uczestników do prowadzących i uczestników do innych uczestników. Pomocne w tym procesie jest zapoznanie się, stanowi to również wstęp do tematu szkolenia, czyli integracji. Sposobów na zapoznanie grupy jest wiele, podczas organizowanego szkolenia wykorzystane zostały przedmioty przyniesione przez uczestników – każdy miał za zadanie opowiedzieć

²⁸ S. Jarmuż, T. Witkowski, *Podręcznik trenera*, Wrocław, Biblioteka moderatora, 2004, s. 74–77

coś o sobie w odniesieniu do jednej z rzeczy, którą mieli ze sobą w torbie, plecaku lub kieszeni. Każdy mógł się zastanowić nad tym, co dany przedmiot mówi o nim samym. Po zapoznaniu się i budowaniu stabilności można przejść do następnego punktu szkolenia, który także wspiera bezpieczeństwo.

Jednym z istotnych elementów modelu uczenia się dorosłych jest zwrócenie uwagi na doświadczenie uczestników szkolenia. Uczestnicy przychodzą już ze swoimi przeżyciami i doświadczeniami, o których należy pamiętać w procesie konstruowania warsztatów. Wszelkie otrzymywane informacje i wiedzę dorośli konfrontują z posiadanym doświadczeniem. Z tego powodu ważne jest by autor programu stworzył przestrzeń na swobodną wymianę doświadczeń. Pozwala to uczestnikom na uczenie się od siebie nawzajem. Żeby do tego doszło, prowadzący musi zadbać o bezpieczną atmosferę gwarantującą akceptację i zrozumienie.

Sposobem na uzyskanie takiej atmosfery jest stworzenie kontraktu – zasad obowiązujących podczas spotkania. Jest to jeden z ważniejszych elementów pozwalający uczestnikom czuć się bezpiecznie i wiedzieć na co mają być przygotowani. Przykładowy kontrakt zawiera takie zasady jak:

- Prawo do „Nie” – zasada ta pozwala uczestnikom na wycofanie się z uczestnictwa w wybranych przez siebie aktywnościach szkoleniowych bez podawania przyczyny.
- Bezpieczeństwo – tematy poruszane na szkoleniu zostaną z nami, nie opowiadamy o zaistniałych sytuacjach na zewnątrz.
- Słuchamy siebie nawzajem – zasada wydaje się oczywista, ale w sytuacjach kryzysowych jest bardzo przydatna.
- Telefony komórkowe – podczas szkolenia telefony używane są tylko w nagłych sprawach.

Istotną kwestią jest zatwierdzenie kontraktu przez uczestników – ich zgoda na stosowanie się do wyznaczonych reguł. Podczas szkolenia pozwala to na uporządkowany przebieg, a w razie trudności trener ma możliwość odwołania się do wybranych przez grupę zasad.

Po zapoznaniu grupy oraz zatwierdzeniu kontraktu można było przejść do ćwiczeń, gier i zabaw integracyjnych. Odpowiednie przygotowanie szkolenia rzutuje na sukces przedsięwzięcia, dlatego przykładowe aktywności zostały wybrane przed spotkaniem i dopasowywane do potrzeb grup. Poniższa tabela przedstawia wybrane przez trenerów aktywności, które z założenia są odpowiednie dla wszystkich uczestników, w innym przypadku uwzględnione zostały występujące ograniczenia. Z zabaw tych korzystano podczas omawianych warsztatów spełniając tym samym strategię Wielorakich Sposobów Zaangażowania:

- Pytaki
 - Uczestnikom wręczane są 2 karty, na każdej takiej karcie znajduje się pytanie. Każdy uczestnik wybiera z pary kart jedną i zadaje ją innemu uczestnikowi, a ten odwzajemnia się tym samym. Po wymianie pytań, wymieniają się jedną kartą i przechodzą do kolejnej pary. Gra może trwać, aż wszyscy uczestnicy ze sobą porozmawiają. Nieodpowiednie dla osób niesłyszących – chyba, że zapewniony zostanie tłumacz. Osoby niewidome potrzebują osoby, która odczyta pytania z karty. Może to być druga osoba z pary.
- Haki
 - Uczestnicy ustawiają się obok siebie w okręgu, stojąc bokiem do siebie łąpią się w pary. Następnie potrzebne są dwie osoby – jedna ganiająca, druga

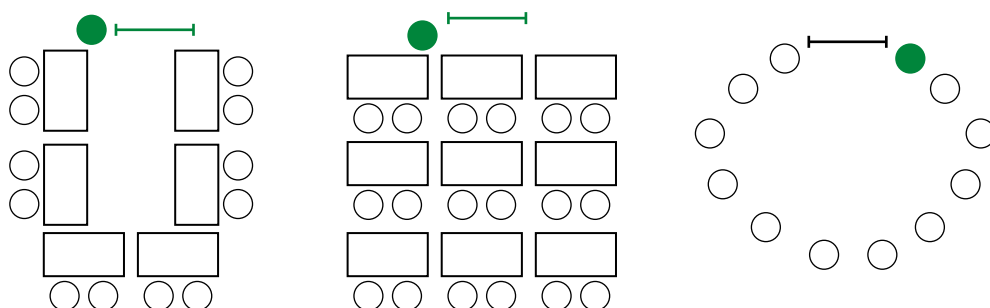
uciekająca. Zadaniem osoby uciekającej jest „zahaczyć się” do jakiejś pary. Tym samym osoba ze skraju trójki musi się odłączyć i jest nową osobą uciekającą. Zadaniem osoby goniącej jest dotknąć osobę uciekającą i tym samym zamienić się z nią rolami. Nieodpowiednie dla osób niewidomych, z ograniczeniem ruchu, z nadwrażliwością na dotyk.

- Kości opowieści
 - Uczestnicy otrzymują po 1–2 kości Story Cubes, następnie proszeni są o wybranie na nich symbolu, który kojarzy im się z nimi i dobranie się w pary do rozmowy na ten temat. Uczestnicy dzielą się swoimi skojarzeniami w parach, gdy skończą rozmowę, biorą kostkę od drugiej osoby i powtarzają proces. Dla osób niesłyszących – może być potrzebny tłumacz, dla osób niewidomych potrzebna jest osoba opisująca kości, może być to jeden z uczestników szkolenia.
- Kamień, papier, nożyce
 - Uczestników dzieli się na dwa zespoły, tłumaczymy zasady, jak w klasycznym kamień, papier, nożyce, tylko prowadzący proponują nowe figury: wróżki, ogry, czarodzieje – każda z postaci jest odzwierciedlona za pomocą jakiegoś ruchu i dźwięku. Zespoły dogadują się wewnętrznie co do wybranej figury, stają naprzeciwko siebie i na znak prezentują wybraną postać. Nieodpowiednie dla osób niewidzących.
- Wywoływanie
 - Uczestników dzieli się na trzy (lub więcej) grupy, minimum po 3–4 osoby, każda grupa wymyśla sobie własny gest i okrzyk. Rozgrywka przebiega tak, że pierwsza grupa prezentuje swój okrzyk z gestem, następnie przedstawia symbole innej grupy. Wywołana w ten sposób grupa wykonuje swój gest i okrzyk, a potem wybiera następną grupę. Ćwiczenie podnosi energię zespołów.
- Herby
 - W każdej grupie uczestnicy szukają rzeczy wspólnych dla każdego członka zespołu, rysują te elementy tworząc unikatowy herb grupy.
- Wszyscy na pokład
 - Grupę dzieli się na zespoły 4-osobowe, ich zadaniem jest zmieścić się na jednej kartce, utrudnienie zadania to składanie kartki w kolejnych rundach na pół. Nieodpowiednie dla osób z ograniczeniem ruchu oraz nadwrażliwością na dotyk.
- Scenki rodzajowe
 - Uczestnicy dzieleni są na drużyny i mają za zadanie w określonym czasie odтворzyć obraz otrzymany przez trenerów, przy użyciu dostępnych rekwizytów. Następnie prowadzący fotografuje powstałe „obrazy” i prezentuje na forum. Nieodpowiednie dla osób niewidzących.
- Wspólna opowieść – karty dialogowe
 - Dzielimy uczestników na grupy. Każda grupa otrzymuje po 6–8 kart dialogowych (zespoły 4–5-osobowe), prosimy ich o wymyślenie opowieści na ich podstawie. Po stworzeniu historii następuje ich prezentacja. Dla osób niewidzących powinna być zapewniona osoba opisująca karty.

Aktywności odpowiadały na zaproponowaną organizatorom ofertę. Na podstawie otrzymanych odpowiedzi z ankiet, zabawy i ćwiczenia zostały dopasowane do potrzeb stworzonych grup oraz sprawiały przyjemność. Uczestnicy czuli się bezpiecznie i doceniali poczucie stabilności.

Oprócz powyższych aspektów merytorycznych na efektywność szkolenia wpływają elementy techniczne. Najmniejsze niedopatrzenia w przygotowaniu warunków i materiałów, niespełniających wymogów zapewniania dostępności, mogą mieć decydujące znaczenie w odbiorze szkolenia dobrze przygotowanego od strony merytorycznej i dostosowanego do potrzeb grupy. Materiały powinny być estetyczne, czytelne i dopasowane. Odpowiednio przygotowana sala szkoleniowa powinna dawać poczucie swobody, a zarazem stwarzać atmosferę pracy. Ustawienie krzeseł powinno pozytywnie wpływać na kontakt z grupą, nie ograniczając widoczności tablicy czy możliwości swobodnego poruszania się²⁹.

Schemat 1



Sale szkoleniowe zostały przygotowane przez trenerów przed spotkaniem. W celu łatwej wymiany myśli oraz swobodnej dyskusji krzesła ustawiono w kręgu – w takim ustawieniu każdy jest równy, jego zdanie jest tak samo ważne. Zapewnia to też osobom niedosłyszącym odpowiednią widoczność pozostałych uczestników oraz tłumacza. Trenerzy dopilnowali również przestrzeni dookoła, aby podczas różnych ćwiczeń przesiadanie się i podział na grupy zadaniowe był ułatwiony również dla osób z trudnościami w poruszaniu się. Usunięto z sali niepotrzebne stoły i dodatkowe krzesła, zadbane o odpowiednie doświetlenie oraz sprawdzono, czy przygotowana prezentacja działa na udostępnionym sprzęcie i jest widoczna dla wszystkich osób na sali, również niedowidzących. Takie podejście pozwoliło na efektywne wykorzystanie czasu, przestrzeni oraz łatwiejsze zaangażowanie uczestników w ćwiczenia przy jednoczesnej realizacji Wielorakich Sposobów Przedstawiania z wykorzystaniem prezentacji, kart tematycznych, flipów oraz rekwizytów.

Ewaluacja szkolenia

Skuteczność szkolenia określamy na podstawie zrealizowanych celów szkoleniowych ustalonych przez prowadzącego trenera indywidualnie lub we współpracy z uczestnikami. W celu weryfikacji postawionych założeń, po przeprowadzeniu warsztatu trener dokonuje ewaluacji, czyli oceny osiągniętych celów i uzyskanych efektów wpływających na wzrost kompetencji uczestników.

²⁹ S. Jarmuż, T. Witkowski, *Podręcznik trenera*, Wrocław, Biblioteka moderatora, 2004, s. 78–79

Ocena szkolenia jest procesem czasochłonnym, co w wielu przypadkach prowadzi do zaniedbań ze strony trenerów. Należy pamiętać, że tak jak analiza potrzeb stanowi podstawę dobrze przeprowadzonego szkolenia, tak starannie przeprowadzona ewaluacja pozwala szkoleniowcom na rozwój realizowanych szkoleń oraz podnoszenie swoich kompetencji trenerskich³⁰.

Tak jak zaznaczono we wcześniejszej części artykułu dobrze przygotowane szkolenie zaczyna się na długo przed wejściem trenera na salę i nie kończy się wraz z ostatnią jego minutą. Największym wyzwaniem jest dopasowanie odpowiednich narzędzi (czyli tego „jak” wiedza zostanie przekazana), do omawianych treści („co” zostanie przekazane) oraz osób, którym będzie przekazywana („komu” zostanie przekazana).

Pod koniec szkolenia trenerzy poprosili uczestników, aby podzielili się przemyśleniami o tym, z czym wychodzą z tego szkolenia. Z wypowiedzi uczestników można było wywnioskować, że lepiej się poznali, spędzili miło czas oraz czuli się podczas spotkania bezpiecznie i beztrudnie. Chętniej będą nawiązywać rozmowy, ponieważ mają punkty zaczepienia oraz poznali wspólne dla nich wszystkich elementy. Po tak zebranej informacji zwrotnej stwierdzono zrealizowanie celu szkolenia.

Po zakończonym szkoleniu organizatorzy i trenerzy spotkali się w celu ewaluacji całego procesu oraz przebiegu szkolenia. Zastosowano retrospektywę 4L stworzoną przez Mary Gorman oraz Ellen Gottesdiener dla lepszego monitorowania problemów, szans i wyciągania wniosków podczas spotkań organizowanych w zwinnych metodykach zarządzania. Metoda 4L³¹ zawiera 4 obszary, na jakie udziela się odpowiedzi. 4L rozwija się na 4 angielskie wyrażenia: *liked*, *learned*, *lacked*, *longed for*. Pomaga zwrócić uwagę na pozytywne oraz negatywne aspekty badanych procesów. Poniżej zaprezentowane zostaną poszczególne elementy z zapisanymi i odpowiadającymi im wnioskami.

- *Liked* – spodobało mi się.

W tej rubryczce można wskazać osiągnięcia, działanie grupowe, płynną realizację zadań, wszystko to, co podobało się w procesie organizowania przedsięwzięcia – w formularzu wskazano na skuteczny kontakt, organizację i dialog z organizatorami, przeprowadzenie spotkań organizacyjnych przed szkoleniem systematyzujących pracę, na których zostały rozdzielone zadania, zaplanowanie zapasowych zabaw w przypadku nieprzewidzianych przed szkoleniem sytuacji, dostosowanie do uczestników materiały, co pomogło na odpowiednie dobranie treści do odbiorców i ich potrzeb, otwarcie grupy na nasze propozycje, osiągnięcie celu szkoleniowego.

- *Learned* – nauczyłam/em się.

Tutaj umieszczane są nowe rzeczy, odkrycia – praca w grupie z osobami niepełnosprawnymi, szybkie reagowanie na sytuacje na sali, a także fakt, że nie wszystkie zaplanowane aktywności wychodzą zgodnie z planem i warto być elastycznym, aby się dostosować.

- *Lacked* – brakowało mi.

Tutaj wskazujemy na braki – zaznaczenie, że uczestnicy powinni być punktualnie (część uczestników z powodów opóźnienia komunikacji miejskiej nie dotarła na czas), większej

³⁰ S. Jarmuż, T. Witkowski, *Podręcznik trenera*, Wrocław, Biblioteka moderatora, 2004, s. 254–262

³¹ M. Gorman, E. Gottesdiener, *The 4L's: A Retrospective Technique*, <https://www.ebgconsulting.com/blog/the-4ls-a-retrospective-technique/>, [dostęp: 11.05.2023]

liczby uczestników (warsztaty zostały zaplanowane na większą grupę osób, niestety nie wszyscy pojawili się mimo zapisu).

- *Longed for* – chciałam/em, aby.

Jest to życzenie na przyszłość – trenerzy zaznaczyli w formularzu takie odpowiedzi jak: (chciałabym, aby) uczestnicy szkolenia byli zadowoleni, abyśmy mieli możliwość powtórzenia tego typu warsztatów.

Trudne sytuacje na sali szkoleniowej

Niezależnie od wiedzy merytorycznej, dobrego przygotowania technicznego oraz uwzględnienia potrzeb szkoleniowych grupy w pracy każdego trenera pojawiają się sytuacje niespodziewane. Najtrudniejsze do opanowania są te przypadki, które negatywnie wpływają na uczestników lub jakość szkolenia. Można sobie wyobrazić, że każdy trener na szkoleniu jest tym, którego uczestnicy z zapartym tchem słuchają i śledzą każde słowo; jednak rzeczywistość może być zupełnie inna. Większość trenerów przynajmniej raz miała do czynienia z ludźmi, którzy wywołują lub poddają się zachowaniom, które zakłócają szkolenie. Uczestnicy mogą spóźniać się na zajęcia, wychodzić wcześniej, rozmawiać lub spać podczas zajęć. Mogą pojawiać się także bardziej drastyczne zachowania, takie jak obrażanie czy niestosowne żarty wobec trenera lub innych uczestników spotkania. Choć często zwrócenie uwagi może być trudne, to brak reakcji w takich momentach najprawdopodobniej doprowadzi do zintensyfikowania niepożądanych zachowań lub, w najlepszym wypadku, może „tylko” negatywnie wpłynąć na atmosferę w grupie. Niewłaściwe zachowanie może eskalować do poziomu nieakceptowalnego lub niebezpiecznego.

Zidentyfikowanie „trudnego” zachowania jest subiektywne, a poszczególne rodzaje zachowań stanowią wyzwanie dla różnych trenerów w inny sposób. Dokładne opisanie konkretnego zachowania oraz określenie związanych z nim emocji i reakcji w znaczący sposób ułatwia, po pierwsze, identyfikację sytuacji jako trudnej, a po drugie wstępnie określa sposób jej opanowania i reakcji³². Jedną z najlepszych metod będzie zadanie sobie przez trenera kilku pytań³³.

1. Co to jest za zachowanie? Jaka jest sytuacja?

W tym punkcie należy zaobserwować fakty i wydarzenia, czyli to, co można bezpośrednio odczuć, np. zobaczyć lub usłyszeć. Często „opisy” zachowań zawierają wnioski, czyli subiektywne interpretacje, np. „On był znudzony”. Zamiast tego trener powinien opisać samo zachowanie, np. „On miał zamknięte oczy”. Dzięki takiemu przedstawieniu rzeczywistości unika się wyciągania nieprawdziwych wniosków. Siedzenie z zamkniętymi oczami nie jest przecież jednoznaczną oznaką znudzenia. Zamknięte oczy mogą być objawem np. głębokiego skupienia. Problem z wnioskowaniem polega na tym, że zawiera ono receptę zanim znane są fakty i pozwala na błędną interpretację.

³² S. Jarmuż, T. Witkowski, *Podręcznik trenera*, Wrocław, Biblioteka moderatora, 2004, s. 167–168 oraz S. L. Kuhlenschmidt, L. E. Layne, *Strategies for Dealing with Difficult Behavior*, „New directions for teaching and learning”, Jossey-Bass Publishers, 1999, No. 77, s. 45–57

³³ M. Doel, *Difficult behavior in groups*, „Social work with groups” 2005, 28(1), s. 3–22 oraz S. L. Kuhlenschmidt, L. E. Layne, *Strategies for Dealing with Difficult Behavior*, „New directions for teaching and learning”, Jossey-Bass Publishers, 1999, No. 77, s. 45–57

2. Kiedy to się wydarzyło?

Umieszczenie zdarzenia w przestrzeni czasowej szkolenia może wskazać rozwiązania lub przyczyny niepożądanych zachowań. Często bowiem zdarza się, że zachowania zależne są od czasu. Trener powinien spodziewać się opóźnień na początku szkolenia lub po przerwach. Natomiast rozmowy między uczestnikami mogą pojawić się pod koniec spotkania lub w trakcie dłuższych bloków wykładowych. Zrozumienie roli, jaką gra aspekt czasu w występowaniu zakłóceń w znacznym stopniu może pomóc trenerowi w znalezieniu na nie rozwiązań.

3. Co wydarzyło się przed, w trakcie i po wystąpieniu sytuacji?

Zachowanie zazwyczaj pojawia się z powodu jakiegoś sygnału z otoczenia lub dlatego, że w przeszłości było ono nagradzane. Nagradzanie zachowań niepożądanych u uczestników lub brak reakcji na nie, będzie skutkowało ich narastaniem, a także wzbudzało reakcje u innych osób. Jeśli prowadzący nagina zasady dla jednego członka szkolenia, a inni to widzą, mogą domagać się podobnego traktowania.

Konsekwencje, których dana osoba doświadcza w trakcie i po zachowaniu, wpływają na jego przyszłe sposoby reagowania. Na tej zasadzie konsekwencje mogą przyczynić się do wyeliminowania niepożądanych zachowań. Działa to również w drugą stronę – pomagają budować zachowania, które są pomocne i pozytywne.

4. Kto był zaangażowany w sytuację lub kogo dotyczyła?

Pewne zachowania mogą być irytujące dla trenerów, natomiast dla uczestników pozostawać niezauważalne i na odwrót. Wynika to z faktu, że wśród uczestników szkolenia istnieją relacje, których trener może nie znać, np. wśród uczestników jest rodzeństwo lub para. Jeśli trener jest jedyną zyrutowaną na sali osobą, powinien on ponownie zwerfikować swoje założenia dotyczące tego, co powinno, a co nie powinno mieć miejsca na sali. Być może zachowanie nie jest tak poważne. I odwrotnie, jeśli znaczna część osób jest poirytowana, a trener tego nie zauważa, to traci pewną zdolność do zarządzania szkoleniem.

5. Czy dane zachowanie było w jakiś sposób szkodliwe dla uczestników lub trenera?

Sytuacją idealną jest zapobieganie negatywnym zachowaniom, aby nigdy nie wystąpiły. Ważne jest, aby zauważyć wczesne oznaki i jak najszybciej zająć się problemem. Jeżeli jednak zakłócenie wystąpi, takie rzeczy jak jasne instrukcje (np. zasady szkolenia) i odpowiednie zachowanie trenera mogą pomóc uniknąć wielu nieprzyjemnych sytuacji lub nie pozwolić na eskalowanie problemu.

6. Jakie trener ma emocje związane z danym zachowaniem?

Wszelkie emocje związane z niespodziewanymi sytuacjami powinny być przez trenera tłumione. Silne emocje przeszkadzają w rozwiązywaniu problemów i zdolności do generowania skutecznych rozwiązań. Trener, który jest zdenerwowany, prawdopodobnie powie lub zrobi coś, co spowoduje eskalację problemu i zrazi do siebie innych uczestników sytuacji. Należy uświadomić sobie, jakie emocje się pojawiły, skąd się wzięły i jakie reakcje mogą one wywołać.

7. Czy zmiana jakiegoś czynnika w danej sytuacji by pomogła? Jakiego?

Ludzie postawieni w nieprzyjemnych sytuacjach bardzo często dążą do ich zmiany, jednak niekoniecznie wiedząc w jakim zmierzają kierunku. Po prostu chcą czegoś innego. Konsekwencją takich działań trenera mogą być polecenia, które są niejasne, mylące

i sprzeczne, co może powodować dalsze niezadowolające zachowania. Jeśli pożądane zachowanie zostanie jasno określone, uczestnicy łatwiej się do niego dostosowują.

Trener, który odpowie na powyższe pytania jest w stanie zidentyfikować, czy dana sytuacja była nieodpowiednia oraz na nią zareagować. Dzięki temu jest w stanie tłumić niepożądane zachowania, a jednocześnie chroni się przed przesadnym reagowaniem.

Bardzo istotne jest również zrozumienie przyczyny pojawienia się zakłócenia podczas szkolenia. Pozwala to na sprawne jego wyeliminowanie. Należy jednak przy tym pamiętać, że dobry trener będzie miał na celu obrócenie powstałej sytuacji w lekcję, a uczestnika, który daną sytuację zapoczątkował, „przeciągnięcie” na swoją stronę. Wyróżniamy cztery dyrektywy, którymi powinni kierować się trenerzy w takich sytuacjach³⁴:

- obrócenie trudnej sytuacji w pozytywną, a trudnego uczestnika w sprzymierzeńca;
- powstrzymanie negatywnych emocji przez trenera i cieszenie się z trudnych sytuacji, ponieważ są nowym doświadczeniem;
- przyznanie się do błędu, jeśli taki zaistniał;
- niebranie do siebie sytuacji, na które trener nie ma wpływu.

Kierowanie się wymienionymi wyżej zasadami pozwoli na zachowanie przez trenera autorytetu, „zimnej krwi”, a przede wszystkim doprowadzi do sukcesu szkolenia. Należy zaznaczyć, że sytuacje, w których uczestnicy świadomie i z premedytacją przeszkadzają w przebiegu szkolenia są bardzo rzadkie. Zazwyczaj są one wynikiem nieuświadomionej przez uczestnika złości, frustracji, znużenia czy stresu. W poniższej tabeli podano kilka przykładów tych sytuacji i przedstawiono je w formie analizy możliwych reakcji uczestników.

Tab. 2. Analiza trudnych sytuacji podczas szkoleń

Przyczyna	Przyczyna – rozwinięcie	Reakcja uczestnika	Widoczne objawy
błąd w przygotowaniu	źle dobrany, zbyt niski poziom szkolenia	znużenie, brak zainteresowania materiałem	rozmowy na boku
czynniki niezależne od trenera	wysoka temperatura na sali szkoleniowej i brak klimatyzacji	brak komfortu	wiercenie się, rozkojarzenie
sytuacja pojawiająca się podczas szkolenia	błędna odpowiedź na pytanie – wyśmianie ze strony grupy	zawstydzenie, stres	zamknięcie się w sobie, niezabieranie głosu, wycofanie
sytuacja pojawiająca się podczas szkolenia	trener nie zna odpowiedzi na zadane pytanie	zwątpienie w umiejętności trenera	żarty, brak zaangażowania uczestników w szkolenie
provokacje	uczestnik zostaje pominięty w rozmowie grupowej	złość, frustracja	sceptyczne nastawienie do szkolenia – podważanie autorytetu trenera

Źródło: S. Jarmuż, T. Witkowski, *Podręcznik trenera*, Wrocław, Biblioteka moderatora, 2004, s. 191 oraz Train the Trainers’ Toolkit, s. 67–82, NHS Education for Scotland, 2017

Zrozumienie przyczyn pojawiania się pewnych zachowań u uczestników szkolenia, daje trenerowi punkt wyjścia do ich rozwiązania. Zrozumienie źródeł emocji umożliwia

³⁴ S. Jarmuż, T. Witkowski, *Podręcznik trenera*, Wrocław, Biblioteka moderatora, 2004, s. 169–172

dobranie odpowiedniej reakcji i zapewnienie ciągłości jakościowego szkolenia. Umiejętne radzenie sobie z niepożądanymi sytuacjami jest natomiast bardzo istotne, ponieważ zignorowanie ich może prowadzić do ich eskalacji. Po identyfikacji problemu i zrozumieniu jego powstania należy wprowadzić środki zapobiegawcze. Poniżej opisano kilka procedur przydatnych w takich sytuacjach.

FUKO – metoda, która pomaga dawać informację zwrotną w usystematyzowany sposób. Sprawdza się w sytuacjach trudnych, gdy dominują emocje. Polega na formułowaniu komunikatów zgodnie z formułą: fakty, uczucia, konsekwencje, oczekiwania³⁵.

- Fakty – trener powinien opisać fakty i wydarzenia, które nastąpiły. Należy opisać tylko to, co można zobaczyć/usłyszeć i powstrzymać się przy tym od osądów. Ważne, by trener potrafił oddzielić wydarzenie od osoby, aby nie oceniać osoby, a wskazać samo zachowanie.
- Uczucia – trener opisuje swoje uczucia związane z opisanym faktem, przypomina o przyjętych zasadach i wyjaśnia, dlaczego takie postępowanie nie odpowiada ustalonym standardom.
- Konsekwencje – trener informuje o konsekwencjach, jakie poniesie uczestnik, jeśli nie zaprzestanie opisywanych działań lub jakie efekty mają jego działania.
- Oczekiwania – trener informuje o oczekiwaniach względem uczestnika i jego zachowania.

Zastosowanie tej metody komunikacji pozwala na jasne określenie sytuacji oraz wyznaczenie granic, a przy okazji nie pozostawia miejsca na pochopne interpretacje zachowań.

Uniwersalna procedura konsekwencji – metoda, która pozwala jasno przedstawić sytuację i konsekwencje, jakie zostaną wyciągnięte, jeśli dane zachowanie nadal będzie się powtarzać. Sprawdza się podczas sytuacji trudnych, kiedy szkolenie należy zatrzymać i skupić się na zakłóceniu³⁶.

- Opis zachowania – trener przedstawia sytuację, która go niepokoi, opisuje fakty, parafrazuje słowa uczestników.
- Informacja zwrotna – trener informuje o trudnościach związanych z tą sytuacją, swoich odczuciach, daje przestrzeń na reakcje uczestników.
- Odwołanie się do zasad – jeśli sytuacja się powtarza, trener odwołuje się do zasad spisanych na początku spotkania lub do regulaminu i prosi o stosowanie się do nich.
- Zapowiedź sankcji – trener informuje o sankcjach, jakie zostaną nałożone na uczestnika szkolenia, jeśli ten po kolejnym upomnieniu nie zastosuje się do uwag.
- Sankcje – krok ostateczny, w którym trener nakłada zapowiadane sankcje, czyli np. wyproszenie z sali.

³⁵ K. Mikołajczyk, M. Stasiak, A. Krysiak, *Pedagogical evolution toolbox*, "Foundation 11 Muses Innovations in Culture", s. 33–34

³⁶ K. Iwińska, *Podręcznik trenera*, „Dobry Trener NGO”, Warszawa, 2008, s. 67 oraz T. Dulewicz, *Skuteczny sposób na trudne sytuacje (szkoleniowe)*, http://poradnik.trenera.pl/skuteczny-sposob-na-trudne-sytuacje-szkoleniowe/?fbclid=IwAR0OI8ZAF4oUOLHz5HnEQ5kQDuxC_TU9G_OFP5k91NkWA1oIKYTQA_p46YM, [dostęp: 11.05.2023]

Prowadzący przechodzi po każdym punkcie jak po drabinie. Jeżeli nie zadziała pierwszy, przechodzi do następnego, jeżeli nie zadziała drugi, korzysta z kolejnego, itd.

Pytania, które można zadać grupie podczas trudnych sytuacji szkoleniowych³⁷:

- „Co w tym momencie jest wam najbardziej potrzebne?”
- „Co waszym zdaniem dzieje się na ten moment w grupie?”
- „Czuję silny niepokój w związku z tym, co się dzieje. Jakie są wasze odczucia?”
- „W jakim kierunku powinniśmy waszym zdaniem teraz zmierzać, aby pokonać ten impas? Jak myślicie, co możemy teraz zrobić?”

Powyższe techniki są jedynie przykładowymi procedurami, których można użyć w trudnych sytuacjach szkoleniowych. Należy jednak pamiętać, że każda grupa szkoleniowa ma swoje cechy charakterystyczne, które mogą wpływać na rodzaj reakcji, a także pojawienie się pewnego rodzaju zakłóceń. Tym samym grupa, w której są osoby z niepełnosprawnościami, może być bardziej narażona na bariery komunikacyjne, bariery ruchowe czy brak zrozumienia ze strony innych uczestników szkolenia. Podczas przygotowywania szkolenia, trener powinien wziąć takie aspekty pod uwagę i przygotować się na ich rozwiązanie. W poniższej tabeli przedstawiono przykłady potencjalnych trudnych sytuacji i ich rozwiązań.

Tab. 3. Analiza trudnych sytuacji szkoleniowych w grupie osób z niepełnosprawnościami

Sytuacja	Problem	Przyczyna	Możliwe rozwiązanie
złe dobranie narzędzi szkoleniowych do grupy	uczestnicy nie są w stanie w pełni korzystać ze szkolenia	błąd w przygotowaniu	modyfikacja ćwiczenia, przygotowanie przed szkoleniem możliwych zamienników wybranych zadań
trener nie wie, z jakimi niepełnosprawnościami spotka się na sali	ćwiczenia nie są dostosowane do potrzeb uczestnika	czynniki niezależne od trenera	dyskretnie obserwowanie grupy; prośba do uczestników o przedstawienie siebie i opowiedzenie o sobie
sala szkoleniowa nie jest przystosowana do potrzeb grupy	uczestnicy nie mogą swobodnie przemieszczać się po sali oraz brać udziału w ćwiczeniach	błąd ze strony organizatora, niesprawdzenie sali przez trenera	jeśli uniemożliwia to przeprowadzenie szkolenia – konfrontacja z organizatorem, doświadczeni trenerzy mogą podejść do sytuacji jak do wyzwania, porozmawiać z uczestnikami i zmodyfikować harmonogram
Osoba z niepełnosprawnością jest ignorowana przez innych uczestników szkolenia	brak integracji w grupie, alienacja, brak pełnego zaangażowania	sytuacje wynikające podczas szkolenia	trener powinien upewnić się, że dana sytuacja nie jest zakłóceniem tylko dla niego, ale również dla osoby ignorowanej, jeśli tak nie jest, można wprowadzić dodatkowe zadania integracyjne lub podział osób na mniejsze grupy
na osobę z niepełnosprawnością zwracana jest nadmierna uwaga	stres, wstyd, zagubienie uczestnika	sytuacje wynikające podczas szkolenia	poruszenie tematu szacunku i otwartości oraz bezpiecznej przestrzeni na popełnianie błędów podczas szkolenia już na etapie ustalania z uczestnikami kontraktu

Źródło: opracowanie własne na podstawie J. Cohen, *Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych*, United Spinal Association

³⁷ K. Iwińska, *Podręcznik trenera*, „Dobry Trener NGO”, Warszawa, 2008, s. 67

Jak można zaobserwować, większość trudnych sytuacji podczas szkolenia dla osób z niepełnosprawnościami dotyczy samych niepełnosprawności. Można tu wymienić:

- bariery ruchowe, czyli np. niedostosowana sala,
- bariery komunikacyjne, czyli np. brak znajomości języka migowego,
- uwarunkowania psychiczne, czyli np. naruszenie przestrzeni osobistej.

Innym aspektem są także uprzedzenia wśród osób bez niepełnosprawności. Mogą one powodować strach, wykluczenie, wyśmiewanie, nadmierne zainteresowanie, dyskomfort i inne reakcje, które potrafią negatywnie wpływać na pracę w zespole.

Jednym z najważniejszych i najbardziej wymagających zadań trenera jest przygotowanie się na nie oraz opanowanie metod radzenia sobie z nimi. Należy pamiętać, że dobry trener nie tylko zareaguje na negatywne zachowanie, ale przede wszystkim zapanuje nad grupą i przekuje negatywne emocje w te pozytywne. Pomocne w tym jest zrozumienie przyczyn pojawienia się niepożądanych zachowań, a następnie umiejętne reagowanie na nie, jeśli jest taka potrzeba. Nadrzędnym celem trenera powinno być bowiem efektywne przekazanie uczestnikom wartości i treści, a nie przeprowadzenie szkolenia.

Wnioski

Korzystając z ewaluacji można zauważyć, że plusem szkolenia integracyjnego był harmonogram, przygotowanie prowadzących, reagowanie na niespodziewane sytuacje, a także dobry kontakt z organizatorami. Są to elementy, które warto powtórzyć przy następnym tego typu przedsięwzięciu. Rzeczami do poprawy jest ustalenie konkretnych zasad (odnośnie do punktualności i obecności), a przed szkoleniem udoskonalenie kontaktu z uczestnikami przed spotkaniem.

Projektowanie szkoleń dla osób z niepełnosprawnościami ma swoją specyfikę, na którą składa się wiele czynników. Należy zwrócić uwagę na szczególne potrzeby uczestników już na etapie planowania i pamiętać o nich podczas prowadzenia szkolenia. Punktem wyjściowym organizowania szkoleń dla osób z niepełnosprawnościami powinny być zasady projektowania uniwersalnego w uczeniu się (UDL). Najważniejsze elementy składające się na sukces tego przedsięwzięcia to:

- dokładne zbadanie potrzeb uczestników – szkolenie zaczyna się przed wejściem na salę szkoleniową, a dobrze zbadane potrzeby stanowią fundamenty późniejszej pracy z uczestnikami, to na tej podstawie planujemy cały proces szkoleniowy;
- dopasowanie treści, sali, materiałów oraz aktywności do potrzeb – każdy z tych elementów wpływa na jakość szkolenia, a ich niedopracowanie lub niedopilnowanie może stanowić wprowadzone przez trenera nieświadomie wprowadzić nieład, a tym samym zakłócić szkolenie i wypracowywane na nim treści;
- zadbanie o zasady i miłą atmosferę szkolenia – stworzenie przestrzeni pełnej akceptacji i zrozumienia, uczestnicy chętniej udzielają się w szkoleniach, podczas których dobrze się czują, a wypracowanie zasad pozwala zachować ład i porządek spotkania dzięki ich egzekwowaniu;
- elastyczne podejście do zaplanowanych aktywności – szkolenie jest pełne zmian, bardzo ważną umiejętnością trenera jest reagowanie na te zmienne i dostosowywanie szkolenia lub niwelowanie tych zmian na rzecz efektywności warsztatu;

- otwartość i czujność na uwagi uczestników i nagłe sytuacje pojawiające się podczas szkolenia – jest to element nieodłączny każdego szkolenia bez względu na uczestników. Dzięki ustanowionym wcześniej zasadom oraz umiejętnościom interpersonalnym trener potrafi reagować na sytuacje stanowiące zakłócenia i płynnie kontynuować szkolenie.

Pamiętanie o powyższych wskazówkach pomoże zaprojektować szkolenia spełniające kryteria dostępności oraz umożliwi osobom z niepełnosprawnościami aktywne uczestnictwo. Powyższe wytyczne jak i całe projektowanie uniwersalne ma za zadanie służyć każdemu odbiorcy szkolenia, bez względu na posiadane bądź nie niepełnosprawności.

Bibliografia

Bolińska M., *Etykieta językowa wobec osób z niepełnosprawnościami. Wybrane zasady i aspekty grzeczności*, „Analecta Cracoviensia” 2019, Nr 51

Boydell T., Lear M., *Identyfikacja potrzeb szkoleniowych*, Kraków, Oficyna Ekonomiczna, 2001

Chrzęszcz K., *Funkcje asystenta studenta niepełnosprawnego w polskich uniwersytetach*, praca doktorska, Katowice, Uniwersytet Śląski, 2018

Cohen J., *Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych*, United Spinal Association, http://sp3.libiaz.pl/wp-content/uploads/2016/03/1_inwalida.pdf, [dostęp: 11.05.2023]

Deklaracja Dostępności budynku L1 Politechniki Wrocławskiej, <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/dostepnosc-architektoniczna/deklaracje-dostepnosci-budynkow/budynki-l/l1>, [dostęp: 31.01.2024]

Doel M., *Difficult behavior in groups*, "Social work with groups" 2005, 28(1)

Kuhlenschmidt S. L., Layne L. E., *Strategies for Dealing with Difficult Behavior*, "New directions for teaching and learning", Jossey-Bass Publishers, 1999, No. 77

Drozd W., *Analiza dostępności niektórych obiektów użyteczności publicznej dla osób niepełnosprawnych*, „Acta Sci. Pol. Architectura” 2019, 18(1)

Dulewicz T., *Skuteczny sposób na trudne sytuacje (szkoleniowe)*, http://poradnik.trenera.pl/skuteczny-sposob-na-trudne-sytuacje-szkoleniowe/?fbclid=IwAR0OI8ZAf4oUOLHz5HnEQ5kQDuxC_TU9G_OFP5k91NkWA1oIKYTQA_p46YM, [dostęp: 11.05.2023]

Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dziennik Ustaw 2021.0.573 t.j. – Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych Rozdział 8. Szkolenie osób niepełnosprawnych, Artykuł 39. Specjalistyczne ośrodki szkoleniowo-rehabilitacyjne

Gorman M., Gottesdiener E., *The 4L's: A Retrospective Technique*, <https://www.ebgconsulting.com/blog/the-4ls-a-retrospective-technique/>, [dostęp: 11.05.2023]

Głowacka E., *Metoda case study w badaniach i dydaktyce bibliotekoznawstwa i informacji naukowej*, „Przegląd Biblioteczny” 1986, 1

Grzeszczuk H., *Rola tłumacza językowego*, „Student Niepełnosprawny. Szkice i rozprawy” 2013, Nr 13(6)

Illeris K., *O specyfice uczenia się ludzi dorosłych*, „Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja: kwartalnik myśli społeczno-pedagogicznej”, Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej, 2009, Nr 1(45)

- Iwińska K., *Podręcznik trenera*, Warszawa, Dobry Trener NGO, 2008
- Jarmuż S., Witkowski T., *Podręcznik Trenera*, Wrocław, Biblioteka Moderadora, 2004
- Karwowski M., *Źródła informacji bardziej dostępne*, „Folia Bibliologica” 2012, (2011/2012), vol. LIII/LIV
- Koncepcja UDL <https://bibliotekanauki.pl/articles/1932466.pdf>, [dostęp: 31.01.2024]
- Kotlarska-Michalska A., *Człowiek niepełnosprawny jako inny w ujęciu koncepcji socjologicznych i w świetle badań socjologiczno-psychologicznych*, „Roczniki Socjologii Rodziny UAM” 1990, Nr XI
- Kożuch A., Marzec I., *Studium przypadku jako strategia badawcza w naukach społecznych*, „Zeszyty Naukowe WSOWL” 2014, Nr 2(172)
- Lejzerowicz M., *Inkluzja czy wykluczenie osób z niepełnosprawnościami na poziomie kształcenia wyższego*, [w:] *Od integracji do inkluzji. 30 lat edukacji integracyjnej – idea i rzeczywistość t. 1*, red. E. Kulesza, D. Al-Khamisy, P. Zalewska, Warszawa, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej, 2021
- Łaguna M., *Nowe tendencje w podejściu do szkoleń w organizacji*, [w:] *Psychologia zarządzania w organizacji*, red. A. M. Zawadzka, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2014, https://www.kul.pl/files/118/publikacje_artyk/Laguna_2010_Psych_zaradz_w_organ.pdf, [dostęp: 11.05.2023]
- Mikołajczyk K., *Jak uczą się dorośli, czyli co powinien wiedzieć trener o specyfice kształcenia uczestników szkolenia*, „e-mentor”, red. M. Marchewka, 2011, Nr 2(39)
- Mikołajczyk K., Stasiak M., Krysiak A., *Pedagogical evolution toolbox*, “Foundation 11 Muses Innovations in Culture”
- Olszowy J., *Wpływ efektywności form szkoleń pracowników na konkurencyjność firmy*, „Kwartalnik Rynek – Społeczeństwo – Kultura” 2017, Nr 1(22)/2017
- Rdzanek B., *Młodzież z niepełnosprawnościami w kształceniu akademickim – możliwości i ograniczenia*, [w:] *Nowa encyklopedia powszechna PWN*, red. B. Kaczorowski, W. Batur, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2004
- Rekomendacje dla zapewnienia jakości szkoleń w temacie dostępności, <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/aktualnosci/rekomendacje-dla-zapewnienia-jakosci-szkolen-w-temacie-dostepnosci/>, [dostęp: 31.01.2024]
- Rezolucja ONZ A/RES/61/106 z dnia 13 grudnia 2006 r. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, Dziennik Ustaw z 2012 r., poz. 1169
- Rzecznik Praw Obywatelskich, *Zasada równego traktowania Prawo i Praktyka nr 16, Dostępność edukacji akademickiej dla osób z niepełnosprawnościami, analiza i zalecenia*, Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich, 2015, https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/BIULETYN_RZECZNIKA_PRAW_OBYWATELSKICH_2015_nr_5.pdf N_RZECZNIKA_PRAW_OBYWATELSKICH_2015_nr_5.pdf (brpo.gov.pl), [dostęp: 11.05.2023]
- Psychologia. Podręcznik akademicki*, t. 2, red. J. Strelau, J. Doliński, Gdańsk, GWP Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2000
- Train the Trainers’ Toolkit, s. 67–82, NHS Education for Scotland, 2017, http://poradnik.trenera.pl/skuteczny-sposob-na-trudne-sytuacje-szkoleniowe/?fbclid=IwAR0OI8ZAf4oUOLHz5HnEQ5kQDuxC_TU9G_OFP5k91NkwA1oIKYTQA_p46YM, [dostęp: 11.05.2023]
- Wołosiek B., *Integracja osób z niepełnosprawnościami – możliwości i bariery*, „Rozprawy Społeczne” 2013, 1(VII)