

Яндекс





Памятка для тренеров



Что такое **ОСНОВЫ ПОВЕДЕНИЯ ТРЕНЕРА**





Примеры и аналогии



Язык тела



Материалы презентации



Краткое повторение



Стиль донесения информации



Ожидания и Инструкции



Язык



Умение слушать



Участие



Вопросы



Взаимоотношения



Соблюдение графика



Материалы для тренинга



Управление голосом



Примеры и аналогии

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер использует аналогии и примеры для объяснения сложных вопросов.

Влияние: Участники понимают содержание тренинга, применяя его в дальнейшей работе .

Поведение: Тренер просит участников поделиться своими примерами из собственного опыта.

Влияние: Участники способны найти пользу и актуальность тренинга, делаясь своими личными примерами.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер не может объяснить сложные темы и может использовать нечеткие и не известные аналогии и примеры.

Влияние: Плохие примеры могут спутать участников тренинга вместо понимания ими сложных тем.

Поведение: Тренер не просит поделиться участниками личным опытом и примерами

Влияние: У участников могут возникнуть трудности с пониманием актуальности тренинга или с установлением контакта с тренером.





Язык тела

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер демонстрирует открытый язык тела.

Влияние: Тренер чувствует себя комфортно, что помогает создать приятную атмосферу для обучения и способствует вовлеченному участию.

Поведение: Поведение тренера направлено на взаимодействие с участниками.

Влияние: Тренер может общаться с каждым участником и способствовать максимальному вовлечению в процесс тренинга.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер демонстрирует закрытый язык тела.

Влияние: Участники могут не чувствовать себя вовлеченными в тренинг.

Поведение: Тренер мало двигается или сидит на одном месте.

Влияние: Это может привести участников к потере внимания.





Материал и Презентации

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер демонстрирует полное понимание материала, правильно отвечает на вопросы участников и сосредоточен на важных темах.

Влияние: Тренер устанавливает доверительные отношения с участниками, и добавляет ясность в содержание презентации, что способствует эффективному обучению и вовлеченности в процесс.

Поведение: Тренер опирается на имеющуюся презентацию, не внося изменений и не удаляя информацию.

Влияние: Участники получают такие же знания, как и другие сотрудники, для последовательного обучения.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер демонстрирует отсутствие знаний по содержанию, не может правильно ответить на вопросы участников, не углубляется в важные темы.

Влияние: Тренер может потерять доверие участников, это может привести к меньшей вовлеченности обучаемых и недостаточному опыту обучения.

Поведение: Тренер вносит изменения в тренинг, удаляя или добавляя информацию.

Влияние: Информация, полученная обучающимися и другими сотрудниками, будет отличаться, и может не соответствовать стандартам Uber.





Краткое повторение

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер повторяет пройденный материал, комментарии и дополнения к нему, прежде чем перейти к следующей теме.

Влияние: Участники могут обмениваться мнениями и вопросами, когда достигают цели обучения, и слышат комментарии и идеи других участников тренинга..

Поведение: В конце изучения темы или активности, тренер просит рассказать участников чему они научились, а также поделиться своими мыслями и чувствами.

Влияние: Участники имеют возможность поразмышлять и поделиться своим опытом, и сравнить его с другими обучающимися.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер не повторяет пройденный материал или комментарии участников перед переходом к следующей теме.

Влияние: У обучающихся могут остаться неотвеченные вопросы или недопонимание изученной темы, что приведет к “выпадению” из тренинга и цель обучения не будет достигнута.

Поведение: В конце изучения темы или активности тренер не просит участников поделиться полученными знаниями, не подводит к их будущим обязанностям.

Влияние: Участники могут не увидеть пользы в активности или обучении, и могут не понимать как использовать полученные знания.





Стиль донесения информации

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер эффективно применяет в обучении и фасилитацию, и презентацию.
Фасилитация это метод проведения тренинга путем обсуждений, вопросов и приглашения поучаствовать в дискуссии. *Презентация* это донесение информации без дискуссий и обсуждений.

Влияние: Участники вовлечены в тренинг на всем его протяжении и запоминают больше информации.

Поведение: Тренер выстраивает и адаптирует тренинг с различными способами обучения.

Влияние: Участники вовлечены в обучение и запоминают больше информации.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер не может найти “золотую середину” между фасилитацией и презентацией.

Влияние: Тренер может столкнуться с трудностями в распределении времени или достижении целей обучения. Участники могут не чувствовать себя вовлеченными в процесс обучения.

Поведение: Тренер игнорирует способы восприятия информации участниками группы и ведет тренинг в однообразном стиле.

Влияние: Участники могут потерять чувство вовлеченности в процесс тренинга и не достигнут цели обучения.





Ожидания и Инструкции

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер устанавливает цели и ожидания от тренинга с участниками.

Влияние: Обучающиеся осознают смысл и цели тренинга, а также свои ожидания от него.

Поведение: Тренер дает доступные инструкции, в которых хорошо понятны цели и шаги к ним, а также обозначены темы для активностей и обсуждений.

Влияние: Участники понимают, что от них требуется и могут действовать без дополнительных вопросов и уточнений.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер не обозначает цели и ожидания, или пренебрегает вопросами к участникам об их ожиданиях в начале тренинга.

Влияние: Участники могут не понимать цели их присутствия и их ожиданий от обучения. Такая ситуация может уменьшить вовлеченность обучающихся и быть преградой к достижению целей тренинга.

Поведение: Тренер может слишком много говорить, давая инструкции и не четко обозначать шаги или темы для активностей и обсуждений.

Влияние: Участники могут не понимать, что от них требуется и задавать дополнительные уточняющие вопросы.





Язык

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер использует уместный язык и вокабуляр в общении с участниками.

Влияние: Участники могут понимать тренера и содержание тренинга, что усиливает их вовлеченность в процесс.

Поведение: Тренер использует ободряющие фразы.

Влияние: Участники ощущают хорошее взаимопонимание и общение с тренером, что способствует лучшему вовлечению в процесс тренинга.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер использует сложную лексику или жаргон.

Влияние: Участники могут быть смущены и не понимать тренера.

Поведение: Тренер использует “СТОП”-слова в общении с участниками.

Влияние: Участники не чувствуют поощрения для дальнейшего развития в обучении.





Умение слушать

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер использует активное слушание, поддерживая зрительный контакт и кивая, пока участник говорит.

Влияние: Участники чувствуют себя непринужденно, и чувствуют одобрение своим действиям и рассуждениям.

Поведение: Тренер точно перефразирует рассуждения участников, а также выделяет соответствующие комментарии, которые относятся к предмету изучения.

Влияние: Участники чувствуют, что их вклад в тренинг ценится, и это усиливает вовлеченность в процесс.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер нервничает, когда говорит участник, или отвлекается от того, что происходит в тренинговой.

Влияние: Участники ощущают невнимательность тренера к тому, что они говорят и это уменьшает их желание участвовать в обсуждениях.

Поведение: Тренер перебивает участника до того, как он завершает свое рассуждение/высказывание/комментарий.

Влияние: Тренер может не полностью понять, что до него хочет донести участник.





Участие

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер эффективно использует паузы, чтобы дать участникам время прокомментировать/высказать свое мнение.

Влияние: Этот метод увеличивает вовлеченность и вовлекает в процесс, давая участникам возможность обдумать ответ/комментарий.

Поведение: Тренер поощряет полезные обсуждения и дебаты, позволяя участникам общаться между собой.

Влияние: Участники чувствуют себя естественным образом вовлеченными в тренинг, потому что они сами ведут обсуждение.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер не приглашает обучающихся к участию, не упоминает предыдущие комментарии участников.

Влияние: Участники могут почувствовать, что их комментарии не были оценены или услышаны, что может создать барьер между ними и тренером.

Поведение: Тренер перебивает участников, когда они говорят.

Влияние: Обучающиеся могут почувствовать, что их вклад в обсуждение не оценен, это может уменьшить их вовлеченность.





Вопросы

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер использует понятные, открытые вопросы, что способствует участию обучающихся.

Влияние: Участники вносят свой вклад в процесс обучения, и цели обучения достигаются совместно с тренером.

Поведение: Тренер использует четкие, закрытые вопросы, чтобы подытожить тему или проверить понимание материала.

Влияние: Тренер может проверить, были ли достигнуты цели обучения.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер задает неясные или неэффективные вопросы.

Влияние: Тренер вынужден повторять вопросы несколько раз, или участники могут быть смущены и не могут ответить на вопросы.

Поведение: Тренер злоупотребляет наводящими вопросами или заявлениями.

Влияние: Участники могут растеряться, так как понимают, что тренер ожидает единственно верного ответа.





Взаимоотношения

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер использует юмор, сторителлинг и аналогии, что привносит немного личного в процесс обучения.

Влияние: Этот метод позволяет построить взаимоотношения с участниками, и создает комфортную обстановку для обучения.

Поведение: Тренер чувствует себя комфортно, когда признает свои небольшие ошибки или недосмотры.

Влияние: Тренер показывает свою уязвимость - это позволяет наладить взаимопонимание и доверие с участниками.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер привносит слишком много юмора, сторителлинга или аналогий, или делает себя центром внимания тренинга.

Влияние: Участники отвлекаются, что мешает достичь целей обучения.

Поведение: Тренер слишком старается добавить юмор или шутки в тренинг.

Влияние: Участники могут начать воспринимать тренера как незрелого или несерьезного человека, что может создать барьер между ними и тренером, и уменьшить взаимопонимание.





Соблюдение графика

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер эффективно распоряжается временем.

Влияние: Тренер достигает поставленных целей по обучению в отведенное на это время и участники имеют возможность получить всю необходимую информацию.

Поведение: Тренер способствует групповому обсуждению, которое сосредоточено на предмете обучения.

Влияние: Нацеленное обсуждение способствует быстрому достижению целей обучения, а также не допускает отвлечения участников на что-либо.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер неэффективно распоряжается временем.

Влияние: Участники не достигают поставленных целей в обучении, а также не полностью понимают содержание тренинга.

Поведение: Тренер позволяет участникам отвлекаться на посторонние темы, которые не относятся к предмету тренинга.

Влияние: Участники не достигают целей обучения вовремя, а также могут быть не уверены в ожидаемом результате обсуждения.





Материалы для тренинга

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер эффективно использует Google Slides в качестве визуального ряда, сопровождая свою речь слайдами на соответствующую тему.

Влияние: Участники легче вовлекаются в обсуждение, и лучше понимают тренинг.

Поведение: Тренер эффективно использует флипчарты и др. материалы в качестве визуальной помощи.

Влияние: Участники, которые лучше воспринимают визуальный ряд, с энтузиазмом принимают участие в тренинге.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер показывает не соответствующие слайды в процессе тренинга.

Влияние: Участники могут отвлекаться от тренинга и потерять связь с тренером и материалом презентации.

Поведение: Тренер уделяет недостаточно внимания для записи важных пометок, представленных в слайдах, прежде чем продолжить презентацию.

Влияние: Участники, привыкшие делать записи по ходу обучения, могут перестать воспринимать информацию и тренинг.





Управление голосом

ОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер говорит с громкостью, с которой все участники его хорошо слышат.

Влияние: Все участники могут слышать тренера, что способствует вовлеченности и обучению.

Поведение: Тренер меняет тембр и тон голоса, в зависимости от темы тренинга или помещения.

Влияние: Участники вовлечены в тренинг и получение информации.

НЕОПЫТНЫЙ

Поведение: Тренер говорит с громкостью, некомфортной для участников.

Влияние: Некоторые участники не могут слышать тренера, что приводит к снижению вовлеченности и эффективности обучения.

Поведение: Тренер говорит монотонно.

Влияние: Участники могут потерять интерес и не принимать информацию тренинга.

