

A1



Обучение людей старшего возраста и людей с инвалидностью цифровой мобильной грамотности.

Практические советы.



Методические рекомендации подготовлены Фондом ООН в области народонаселения в Беларуси (ЮНФПА) и компанией A1 в рамках волонтерского движения #яонлайн, направленного на повышение цифровой мобильной грамотности людей старшего возраста и людей с инвалидностью.

Материалы разработаны для практического использования сотрудниками государственных и негосударственных организаций и учреждений, оказывающих социально-педагогические и образовательные услуги людям старшего возраста и людям с инвалидностью, с целью эффективной организации и проведения обучающих курсов по освоению мобильных цифровых технологий.

Рекомендации ориентированы на групповое обучение, которое повышает учебную и познавательную мотивацию слушателей, усиливает эффект от общения друг с другом и снижает уровень тревожности в процессе освоения материала.

Содержание.

Введение	2
Обучение информационным технологиям в системе оказания социальных услуг в Беларуси	4
Что нужно знать о слушателях старшего возраста?	6
Вызовы и барьеры в обучении для человека старшего возраста	8
Алгоритмы и рекомендации по эффективному обучению людей старшего возраста	10
Что нужно знать о слушателях с инвалидностью?	16
Вызовы и барьеры в обучении для человека с инвалидностью	18
Алгоритмы и рекомендации по эффективному обучению людей с инвалидностью	21
Что следует учесть при организации онлайн-занятий	30
Организация обучения волонтерами	31
Примеры обучающих программ и полезных материалов	33
Источники	36

Введение.

Цифровизация – неотъемлемая часть современности. Ее цель – сделать жизнь людей проще, безопаснее и качественнее. Цифровые мобильные технологии – не исключение. Смартфоны и другие цифровые устройства предлагают большой потенциал в улучшении качества жизни пользователей, в том числе людей старшего возраста и людей с инвалидностью. Сегодня гаджеты не только помогают людям решать многие задачи в повседневной жизни, получать необходимую информацию, но и влияют на их социализацию и придают им уверенность в себе и своих силах.

По данным Белстат, в 2021 году 47,8% населения в возрасте 65 лет и старше пользуются интернетом, из них 64,7% выходили в сеть ежедневно. Более 50% людей старшего возраста не имеют знаний о том, как пользоваться интернетом, управлять смартфоном, и не знают о возможностях, которые мобильные технологии могут привнести в их социальную и экономическую жизнь.

Сокращение цифрового разрыва между поколениями стоит на повестке дня государственных структур. В Национальной стратегии Республики Беларусь «Активное долголетие-2030» предусмотрен рост показателя удельного веса граждан в возрасте 60 лет и старше, пользующихся сетью Интернет, и его достижение до не менее чем 65%.

Желание овладеть навыками цифровой грамотности наблюдается и среди людей старшего возраста, и среди людей с инвалидностью. Кроме этого, цифровизации подвергается и социальная сфера, и, как следствие, одним из направлений деятельности по социальному обслуживанию населения является предоставление социальных услуг в режиме онлайн. В этой связи распространенной практикой становится обучение различных групп населения навыкам, необходимым для улучшения качества жизни через платформу Zoom или Skype. Тенденции указывают на то, что запрос на обучение современным информационным технологиям будет расти.

Ключевым моментом в организации обучения людей старшего возраста и людей с инвалидностью цифровой грамотности является учет психологических и ментальных особенностей восприятия информации и учебного процесса. Конкретные рекомендации и практические советы о том, что следует иметь в виду при организации обучения цифровой грамотности людей старшего возраста и людей с инвалидностью, вы найдете в данном пособии.

Обучение информационным технологиям в системе оказания социальных услуг в Беларуси.

Сегодня образовательные услуги или консультации по обучению использованию современных гаджетов можно встретить в государственных учреждениях, НКО, а также в коммерческих структурах. Чаще всего данная услуга рассматривается как социальная и попадает под действие Закона о социальном обслуживании, Перечня бесплатных и общедоступных социальных услуг государственных учреждений социального обслуживания с нормами и нормативами обеспеченности граждан этими услугами (далее – Перечень), Постановления Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 26 января 2013 г. N 11 «Об оказании социальных услуг государственными организациями, оказывающими социальные услуги».

Согласно Перечню, территориальными центрами социального обслуживания населения оказываются услуги по обучению пользованию мобильным телефоном, обучению компьютерной грамотности в форме стационарного и полустационарного социального обслуживания. Данные услуги в государственных центрах социального обслуживания могут оказываться на безвозмездной основе и за оплату. Это зависит от формы социального обслуживания, наличия или отсутствия группы инвалидности. Однако реализация таких образовательных программ требует подготовки и информированности специалиста или волонтера о специфике работы с данными группами населения.

Для того, чтобы грамотно выстроить контакт с группой и получить эффективные результаты по итогам занятий, стоит особое внимание уделять личности человека, который обучается пользованию смартфоном, и специфике его отношения к учебному процессу.

Обучение взрослых людей в значительной мере отличается от обучения детей и молодежи, в том числе по причине разного восприятия самого процесса получения знаний.



ВАЖНО! По итогам каждого обучающего курса проводите оценку качества.

Показателями оценки качества обучения могут быть:

- удовлетворенность слушателей полученными знаниями и умениями;
- удовлетворенность слушателей процессом обучения;
- самостоятельность в пользовании мобильным устройством, а именно:
 - уровень навыков взаимодействия с гаджетом;
 - уровень навыков использования полезных приложений;
 - уровень навыков использования возможностей сети Интернет;
 - уровень навыков соблюдения мер безопасности при работе с информацией.

Что нужно знать о слушателях старшего возраста?

1. Во взрослом возрасте человек самостоятельно принимает решение о необходимости обучаться и добровольно выбирает то, чему хотел бы научиться.

Люди старшего возраста присоединяются к учебным курсам, чтобы:

- быть приобщенными к социальной группе;
- решить трудности в адаптации;
- обрести новые знания, которые помогут компенсировать недостатки чего-либо;
- получить удовольствие от самого процесса освоения нового.

2. Учитывая богатый жизненный опыт и уже накопленные знания, зачастую людям старшего возраста необходимо заново освоить роль «студента», «учащегося».

В некоторых случаях предыдущий опыт может тормозить процесс усвоения нового материала, а необходимость дольше концентрировать внимание и запоминать информацию может вызывать раздражение и страх. В таком случае лучше обращаться к истинной мотивации обучаемого и формированию осознанной позиции «взрослого учащегося».

3. В процессе обучения человек старшего возраста склонен к пассивному восприятию информации и стереотипному представлению, что преподаватель знает все об излагаемом материале. Чаще всего так могло быть в школьные или студенческие годы. Однако неформальное обучение требует переосмысления процесса получения знаний и адаптации к ролям, где преподаватель занимает равную позицию и может быть младше самих обучаемых. Особенно стоит обратить внимание на слушателей, которые пришли на курс после долгого перерыва в обучении. Нужно дать время, чтобы вновь освоиться с ролью «учащегося».

4. В процессе обучения человек старшего возраста ориентирован на немедленное применение знаний без отложенного результата. Это требует осознанного понимания у обучаемого образовательных успехов, в том числе понимания, на каком этапе он сейчас находится, что уже знает и применяет, какие задачи еще необходимо реализовать.

В некоторых источниках можно встретить следующие характеристики «студента» старшего возраста:

- критическое отношение к попыткам руководить ими;
- оценка информации через призму накопленного жизненного, социального и профессионального опыта;
- мотивация к учебе носит прикладной характер и направлена на стремление решить конкретные проблемы;
- восприятие информации сопровождается эмоциональной оценкой, при этом информация, сопровождаемая отрицательной эмоцией, часто «блокируется».

Вызовы и барьеры в обучении для человека старшего возраста.

Барьеры.

Страх сделать ошибку.

Что делать?

Обогатите занятия историями успеха и примерами авторитетных персонажей при освоении современных технологий. И при любом удобном случае подбадривайте и поощряйте активность во время занятий.

Аффирмации.

Научиться работать со смартфоном легко. Каждый может научиться вне зависимости от возраста. Смартфон – ваш помощник.

Страх нового оборудования.

Постарайтесь оговорить риски, связанные с использованием мобильного устройства на первых занятиях, и убедить в ежедневной пользе смартфона. При этом отдельное время стоит посвятить информационной безопасности и медиаграмотности.

Аффирмации.

Интернет безопасен, если соблюдать правила. В Интернете так же, как и в жизни, нужно быть внимательным и осторожным.

Страх что-то сломать, испортить.

В начале занятий стоит уделить немного внимания устройству смартфона и разъяснениям, какие действия могут принести вред оборудованию (как правило, механическое воздействие). Убедить аудиторию, что сломать устройство сочетанием клавиш – маловероятно.

Аффирмации.

Смартфон – умная машина, которая сама себя защищает от случайных неправильных действий пользователя.

Страх казаться смешным.

Регулярно не переставайте хвалить, одобрять, поддерживать и мотивировать группу к активности и проявлению инициативы в обучении.

Страх не справиться.

Не нажать нужную клавишу, не приспособиться к использованию сенсорного экрана

В первые встречи постарайтесь выяснить индивидуальные особенности обучаемых и настроить оптимальный шрифт и яркость экрана для эффективной работы в будущем. Посоветуйте тренажеры или упражнения для развития мелкой моторики.

Алгоритмы и рекомендации по эффективному обучению людей старшего возраста.



Организация образовательного процесса.

1. Приходите в аудиторию **заранее**, чтобы встретить своих слушателей.

2. Обязательно **познакомьтесь** со всеми присутствующими и выясните, с какими ожиданиями пришел на занятие каждый человек, узнайте его **исходный уровень подготовки**.

3. Группы должны быть небольшие – **не более 10 человек**, а время занятия – **не более 1,5 часов** в день.

4. Расставляйте **мебель в круг** или в полукруг вместо рядов (при этом учитывайте потребность делать записи у слушателей).

5. Находитесь **в круге участников**, а не стойте вдалеке перед группой.

6. Не бойтесь тратить время на **перерывы, разминки**, так как людям старшего возраста нужно больше времени для того, чтобы усваивать информацию, запомнить и воспроизвести алгоритм действий, выполнить задания.

-
7. Необходима соответствующая подготовка техники и **индивидуальный подход** с учетом, возможно, ослабленного зрения, слуха.
-
8. Некоторым людям может быть сложно разглядеть мелкие буквы на экране, поэтому нужно настроить **оптимальные шрифт и цвет**.
-
9. Если в группе есть люди, передвигающиеся на колясках, учитывайте **архитектурные барьеры** и предупредите обучаемого о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения об участии в занятии. Перед началом занятия уточните, какая **дополнительная помощь** потребуется (можно предложить помощь в размещении верхней одежды, сумок, чемоданов или других вещей).
-
10. Важно подготовить **разъяснения и инструкции** по обсуждаемым темам (их можно найти на сайте проекта ionline.a1.by), причем в печатном виде, т.к. для старшего поколения привычнее и понятнее чтение текстов с бумажных, а не с электронных носителей. Это связано и с потребностью конспектировать занятия.
-
11. Необходимо учитывать время, отведенное на **конспектирование**, при построении плана занятия.
-



Выбор форм и методов обучения.

1. В ходе занятия всегда **объясняйте свои действия** и информируйте о том, что вы собираетесь делать дальше.

2. Применяйте различные методы **работы в группах, дискуссии**, чтобы дать возможность использовать свой опыт и в то же время возможность исследовать что-то новое и учиться самим.

3. Давайте такие задания, с которыми слушатели могут **успешно справиться**.

4. Представляйте **объясняемый материал визуально** для того, чтобы создать в сознании обучаемого верные образы, так как в этом возрасте абстрактное мышление дается довольно сложно, необходимо опираться на зрительную память.

5. Поощряйте обучение по принципу **«равный равному»**: тот, кто уже решил какую-то задачу, может помочь в этом тому, кто пока не справляется.

6. Стимулируйте **самоконтроль**, чтобы обучающиеся чувствовали некоторую степень контроля над обучением, видели прямую связь между их усилиями и результатом.

7. Используйте **простые «цифровые» задания** в процессе обучения (например, послать по электронной почте смайлик кому-то в группе).

8. Учитывайте, что одновременное **действие двух сигналов** (зрительного и слухового) мешает формированию сенсорной памяти. Для людей старшего возраста не следует включать фоновую музыку при выполнении заданий. Во время презентаций в Power Point надо сначала дать время рассмотреть слайд, а затем – комментировать его содержание. Показ слайдов и комментарии к ним в одно время малоэффективны для запоминания.

9. Придерживайтесь следующего **плана занятий**:

- 1) Знакомство;
 - 2) Выяснение ожиданий;
 - 3) Обозначение темы;
 - 4) Передача и практическая проработка информации;
 - 5) Обратная связь;
 - 6) Домашнее задание/сопровождение (обязательно).
-



Коммуникация и взаимодействие.

1. Не общайтесь как с ребенком!

2. Говорите не громче, а **медленнее и подробнее**. Полезнее будет снизить темп речи, говорить ясно и разборчиво.

3. Запоминайте, как собеседник представился, и **не транслируйте стереотипы** (к этому относится: использование отчества, обращений – бабушка, дедушка, тетя, дядя, пожилые). Заранее продумайте варианты обращения к группе.

4. Если не расслышали или **не поняли – переспросите**. Не стоит имитировать понимание и пропускать фрагменты разговора.

5. Не перегружайте речь сленгом или техническими терминами. По возможности **придерживайтесь общеупотребительной лексики**, а сложные термины разъясняйте.

6. Не перебивайте и не подгоняйте.

7. Избегайте директивного стиля работы, стиль речи – не доклад, а **беседа**.

8. Учитывайте **разницу в общественных нормах и правилах**. Не стоит вступать в конфликт с устоявшимися ценностными ориентациями и нормами. Но при этом сохраняйте свою позицию и взгляды.



ВАЖНО! При нарушении слуха:

- применяйте четкую артикуляцию;
- не отворачивайтесь от собеседника;
- старайтесь использовать печатный материал.



Мотивация и вовлечение.

1. Апеллируйте к **жизненным ситуациям** и приводите бытовые ежедневные аналогии. Это делает процесс осмысленным.

 2. Используйте наглядные **мотивирующие примеры**. Например: «Давайте посмотрим, как сегодняшние новости перекликаются с темой занятия» (вхождение в тему). Или, спонтанно отвечая на вопрос, предложите узнать, что об этом думает Google.

 3. Обращайтесь к **историям успеха**, особенно на занятиях с новичками.

 4. Старайтесь **эмоционально окрасить** изучаемый материал. При изучении видеосервисов (например, VOKA) находить в поиске любимые фильмы прошлых лет или поэтические произведения.

 5. Используйте **анalogии**, особенно при употреблении специальной терминологии.

 6. **Поощряйте**, хвалите и одобряйте.

 7. Используйте **юмор** и хорошее настроение для поддержания позитивной атмосферы в группе.
-

Что нужно знать о слушателях с инвалидностью?

1. Взрослые люди с инвалидностью с интеллектуальными нарушениями (ИН) сложно самостоятельно делают выбор и принимают решение о необходимости обучаться, представляют и формулируют то, чему хотят научиться.

Однако люди с ИН присоединяются к учебным курсам, чтобы:

- стать более самостоятельными и автономными;
- расширить социальные связи;
- решить трудности в коммуникации;
- обрести новые знания, которые помогут компенсировать недостатки чего-либо;
- удовлетворить желание быть задействованными.

2. Взрослые люди с ИН зачастую привыкли быть пассивными объектами процесса обучения. Для эффективности обучения им необходимо стать активными участниками всего образовательного процесса. Для этого нужно ориентироваться на то, что обучение должно быть максимально визуализированным, практико-ориентированным, интерактивным, адаптированным к потребностям и возможностям людей с инвалидностью.

3. В процессе обучения люди с инвалидностью, их родственники и близкие люди часто ожидают, что они быстро научатся пользоваться мобильным устройством. Но нужно понимать и ориентировать их на то, что отсутствие быстрого результата – особенность в обучении людей с ИН. В связи с этим необходимо быть готовым к тому, что волонтеру или специалисту нужно будет повторять и закреплять материал несколько раз или по истечении некоторого времени возвращаться к нему.

Можно встретить следующие особенности слушателей с инвалидностью с ИН:

- сложность в постановке целей снижает уровень мотивации к обучению;
- восприятие информации, уровень интеллектуального развития и владения языком часто влияют на поведение, общение, коммуникацию, деятельность, обучаемость;
- отсутствие чувства привязанности получаемых знаний к реальной жизни приводит к сложностям в их применении.

Вызовы и барьеры в обучении для человека с инвалидностью.

Барьеры.

Не понимают, для чего учиться.

Что делать?

Мотивировать, поддерживать желание учиться, придавать важность процессу обучения, объяснять в утвердительной форме, для чего нужно учиться.

Аффирмации.

Учиться – это важно. Самостоятельные люди учатся и умеют пользоваться мобильными устройствами. Классно, что вы решили научиться пользоваться смартфоном.

Для того, чтобы:

- общаться с друзьями и близкими людьми;
- слушать музыку или смотреть интересные ролики;
- скачивать красивые картинки или открытки;
- находить полезную информацию;
- оплачивать интернет, телефон или коммунальные платежи;
- найти дорогу куда-либо и др.

Вам нужно учиться пользоваться мобильным устройством.

Страх, что что-то не получится или сломается.

Аффирмации.

Научиться пользоваться смартфоном легко. Вы научитесь пользоваться смартфоном правильно и безопасно. Смартфон – ваш помощник. Смартфон – умная машина. Он сам себя защищает от случайных неправильных действий. В интернете нужно соблюдать правила безопасности. Вместе мы научимся пользоваться смартфоном.

Не делают то, что могут сделать самостоятельно.

Помогать только там, где человек не может справиться самостоятельно. Хвалить, одобрять, поддерживать, если человек пытается решить задачу самостоятельно.

Аффирмации.

Ты можешь это сделать сам. Не волнуйся и попробуй еще раз.

Перекладывают ответственность за невыполнение задания.

Распределить ответственность между волонтером или специалистом и обучающимся: ответственность за выполнение задания, отработку навыка лежит на человеке, а волонтер или специалист помогает ему в этом.

Аффирмации.

Я помогу вам научиться пользоваться смартфоном. Для этого вам нужно выполнять задания, которые я вам задаю. Если вы не будете выполнять задания, вы не научитесь пользоваться мобильным устройством.

**Страх высказать
свое мнение.**

Поддерживать, выстраивать доверительные отношения, благодарить за ответ, не критиковать за ошибки.

Аффирмации.

Спасибо за ответ.

Для нас ваше мнение важно.

Все люди делают ошибки, это не страшно.

**Страх попросить
помощь,
если что-то
не получается.**

Аффирмации.

Просить помощь – это важно.

Просить помощь – это не страшно.

Я помогу вам, если у вас что-то не получится.

Алгоритмы и рекомендации по эффективному обучению людей с инвалидностью.



Организация образовательного процесса.

1. Формируйте группы **не более 4-6 человек**. При этом учитывайте:
 - возраст и интересы;
 - особенности коммуникации и передвижения;
 - уровень владения языком;
 - имеющиеся навыки пользования гаджетами и интернетом;
 - навыки чтения и письма и др.

2. При необходимости заранее подготовьте оборудование с учетом, возможно, **ослабленного зрения, слуха, нарушения двигательных функций**.

3. Если в группе есть люди, передвигающиеся на инвалидных колясках, учитывайте **доступность среды** и предупредите родственников или близких людей и самого обучаемого о возможных препятствиях, чтобы люди заранее имели возможность принимать решения об участии в занятиях. Перед началом занятий уточните, какая дополнительная помощь потребуется.

4. Планируйте занятия продолжительностью **от 45 до 60 минут** с учетом возможностей слушателей.

-
5. Приходите в аудиторию заранее, чтобы встретить участников группы. Обустраивайте **учебное пространство** совместно с людьми с инвалидностью. Расставляйте мебель в круг или в полукруг так, чтобы вас было хорошо видно и слышно.
-
6. **Познакомьтесь** со всеми присутствующими. Для знакомства используйте игры. Напишите печатными буквами свое имя и имена присутствующих на бейджах.
-
7. Выясните, понимают ли люди с инвалидностью, на какие занятия они пришли. Узнайте, для чего они пришли на занятия и их исходный **уровень подготовки**.
-
8. Планируйте **достаточное количество перерывов, энерджайзеров, разминок**. Помните, что люди с инвалидностью быстрее утомляются, сложно устанавливают причинно-следственные связи, достаточно быстро теряют концентрацию внимания, могут забывать то, о чем рассказывалось или показывалось совсем недавно, в основном механически запоминают последовательность действий.
-
9. Подготовьте **изучаемый материал**, брошюры на ясном языке в печатном виде, т.к. для людей с инвалидностью с ИН информация более доступна с бумажных, а не с электронных носителей.
-



Выбор форм и методов обучения.

1. В ходе занятий **придерживайтесь рутинности и предсказуемости**, четкой повторяющейся структуры. Человек должен заранее знать, где, когда и во сколько будет проходить обучение, что он будет изучать в процессе занятия. Проговаривайте все, что происходит в данный момент, какие действия планируются в дальнейшем, программу и правила занятия. Это структурирует процесс обучения, сделает его понятным, снизит тревожность и поможет выстроить доверительные отношения.

2. Обучайте через **беседу и дискуссии**.

3. Просто «говорить, рассказывать, поучать» у людей с ИН нередко вызывает страх, речь воспринимается как «шум», теряется интерес к обучению. Занимайте позицию спрашивающего, демонстрируйте **интерес к ответам** человека.

4. Применяйте **различные методы и формы работы**: в группах или в парах, в некоторых случаях – индивидуально.

5. Избегайте **излишней теоретической информации**, которая может ввести в замешательство, напугать, вызвать нежелание включаться в деятельность.

6. Используйте **меньше текстовой информации**. Она должна быть визуализированной и интерактивной: больше картинок, иллюстраций, фотографий, видео.

-
7. Доносите информацию **на легком или «ясном» языке**. Информация должна быть дозированной (малыми объемами), несложной, доступной: прямой, краткой, последовательной.
-
8. Большую часть образовательного процесса придавайте **практическим упражнениям** и автоматизации умений.
-
9. Опирайтесь на **имеющийся опыт и сильные стороны людей** с инвалидностью, дайте возможность применить уже имеющиеся знания и навыки.
-
10. **Поощряйте инициативу** исследовать что-то новое, учиться самим, выполнять домашние задания, помогать другим участникам по принципу «равный обучает равного».
-
11. Давайте такие задания, с которыми люди с ИН могут успешно **справиться самостоятельно** или с минимальной помощью. Например, послать в мессенджере смайлик кому-то из группы, найти друга в социальной сети и др.
-
12. Не используйте **сложные макеты экрана**, большое количество значков приложений. Помните, что значки приложений могут быть трудно запоминаемыми, особенно потому, что некоторые из них представляют собой абстрактные узоры.
-
13. Давайте для изучения и запоминания **только те приложения, которые нужны** человеку с инвалидностью в самостоятельной жизни.

14. Давайте **время на рассмотрение и изучение** демонстрируемого материала, а затем комментируйте и разъясняйте. Умейте ждать.

15. Не используйте **дополнительные стимулы**: музыку во время выполнения заданий, демонстрацию большого количества материала. Если материал, который был изучен на данном или предыдущем занятии, больше не потребуется – уберите его из обзора участников занятий.

16. Собирайте постоянно от участников **обратную связь** для корректировки и адаптации учебного материала.

17. Придерживайтесь следующего **плана** занятий:

- 1) Приветствие, создание позитивного настроения, выстраивание доверительных отношений;
 - 2) Тема, программа, правила занятия;
 - 3) Повторение предыдущего материала, проверка домашнего задания;
 - 4) Новая тема;
 - 5) Перерыв;
 - 6) Закрепление, отработка на практике, пробные задания;
 - 7) Домашнее задание;
 - 8) Следующее занятие: дата, день, тема;
 - 9) Обратная связь. Вопросы/ответы/сопровождение.
-



Коммуникация и взаимодействие.

1. **Общайтесь как со взрослым!** Обращайтесь с человеком с ИН точно так же, как вы обращались бы с любым другим человеком такого же возраста. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми.

2. Не допускайте конфронтационного или поучающего тона, **откажитесь от доминантной или авторитарной позиции.**

3. Обращайтесь так, **как собеседник представился.** Не допускайте обращения в группе между участниками по фамилии или кличке.

4. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, **проявляйте терпение, внимание, такт.** Дождитесь, когда человек сам закончит фразу, не поправляя и не договаривая за него.

5. Задавайте **короткие, прямые и ясные вопросы,** после вопроса оставляйте достаточно времени, чтобы получить ответ.

6. Если в диалоге с человеком что-то не поняли, не делайте вид, что поняли. **Лучше переспросить,** озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это.

7. Инструкции должны быть четкими, лаконичными, понятными. Используйте **простые фразы,** повторяя их при необходимости несколько раз.

8. Большинство сказанного люди с ИН понимают буквально, им сложно понимать абстрактные понятия, поддерживать разговоры на абстрактные темы. **Избегайте иронии, риторических вопросов, слов с переносным значением, иностранных слов, сложных терминов.**

9. В коммуникации людей с ИН часто можно встретить **размытые личные границы**, нарушение правил субординации, вследствие чего они могут не обращать в общении внимания на статус человека, обращаться как к другу. В таком случае стоит понимать, что корыстных побуждений у собеседника нет, мягко объяснить, что такое общение для вас лично неприемлемо, объяснить почему, поблагодарить за разговор.



Мотивация и вовлечение.

1. **Не подвергайте слишком серьезной критике** поступки, мотивируйте конкретными стимулами.

2. Выработайте и используйте **систему поощрения**: похвала, одобрительные жесты, угощения, небольшие сувениры в конце обучения.

3. Ставьте для людей с ИН **краткосрочные, реалистичные, привлекательные и достижимые цели**. Помните, что чем дальше цель, тем менее достижимой для людей с инвалидностью она является. Например, если в начале обучения мы поставим для людей с ИН цель, что через 6 месяцев они смогут пользоваться приложениями в смартфоне, эта цель не будет реалистичной, понятной и привлекательной, а впоследствии и достижимой. Но если поставить цель, что через 2 занятия они смогут включить и выключить смартфон, позвонить родителям, написать сообщение друзьям – такие цели являются точными, понятными и мотивируют к обучению.

4. Включайте в занятия только те **задания, которые максимально приближены** к ситуациям, с которыми человек с инвалидностью может встретиться при самостоятельном использовании смартфона. Это делает процесс реалистичным, осмысленным и мотивирует к применению знаний, полученных на занятиях, на практике.

5. Обращайтесь к **историям успеха**, особенно на занятиях с новичками.

6. Опирайтесь на эмоции участников занятий, «включение» чувства сопричастности к процессу обучения: поощряйте положительное отношение к выполнению задания, оценивайте и не оставляйте без внимания выполненную работу, замечайте положительное отношение к людям, обучающимся вместе в группе, общительность, внимательность, готовность помогать, отношение к вещам.

7. Старайтесь эмоционально окрасить изучаемый материал: при изучении видеосервисов находите в поиске любимые фильмы, ролики, музыку.

8. Используйте юмор и хорошее настроение, рассказывайте о себе, слушайте в перерывах истории других участников.

9. Транслируйте уверенность в успехе достижения цели.

Что следует учесть при организации онлайн-занятий?

Сегодня в интернет-пространстве доступно большое количество курсов по обучению использованию мобильных устройств. Некоторые из курсов подробно и профессионально раскрывают тематику и направлены на новичков.

Однако при выборе онлайн-курсов стоит учитывать следующие особенности, которые могут влиять на успешность обучения:

- требуют организованности и высокого уровня самостоятельности в обучающем процессе, что может способствовать быстрой утомляемости и снижению мотивации.
- невозможность сопроводить отработку полученных знаний на практике.
- трудность в получении обратной связи.
- технические проблемы.
- отсутствие положительного подкрепления и обратной связи от группы. Не удовлетворяется потребность в социализации и приобщения к группе.

Организация обучения волонтерами.

При росте числа обращений по вопросам оказания социально-педагогических услуг, в том числе по обучающим курсам по использованию информационных технологий, стоит рассмотреть возможность организации занятий командой обученных волонтеров. Однако включение волонтеров в образовательный процесс также потребует их дополнительной подготовки.

Используйте пособие «Сборник практических материалов для специалистов, работающих с волонтерами в учреждениях образования «Как научить помогать?», подготовленное Республиканским волонтерским центром при поддержке Программы развития ООН (ПРООН) в Беларуси.

Пособие можно скачать, отсканировав QR-код:



Можно выделить следующие этапы при подготовке волонтеров для проведения обучающих курсов по информационным технологиям.

1. Информирование волонтеров о целях, задачах и методах, правилах и стандартах деятельности вашей организации.

Целесообразно сформировать набор материалов, но при этом не переборщить с количеством информации, чтобы никого не отпугнуть. Это могут быть листовки и брошюры с ясным и кратким изложением информации, с контактными данными ответственных лиц, желательно с иллюстрациями.

2. Вводный курс/ознакомительный тренинг для волонтеров по специфике работы с целевой аудиторией курсов.

Курс / тренинг должен включать:

- характеристику целевой аудитории (возрастные, ценностные особенности, особенности здоровья, интеллектуальных возможностей, уровня владения языком);
- специфику взаимодействия (в том числе вопросы коммуникации, принципы недискриминационного общения);
- для подготовки информации используйте настоящие рекомендации;
- поведение в конфликтной ситуации.

3. Ознакомление с обучающей программой / курсом.

Укажите, какие из занятий требует большего внимания, разъясните важность соблюдения основ информационной безопасности.

Можно предложить волонтеру для выстраивания тематики занятий использовать уже подготовленные и хорошо себя зарекомендовавшие материалы. Например, путеводитель «В мир мобильных технологий» (разработанный компанией A1 и Фондом ООН в области народонаселения).

Путеводитель можно скачать, отсканировав QR-код:



4. Поддержка работы волонтеров.

Позвольте волонтеру привнести в курс идеи и с вниманием выслушивайте комментарии и пожелания. Человек, который непосредственно находится в контакте с группой, способен привнести очень полезные коррективы в ход занятия. В этом случае вы рассматриваете волонтера как равного сотрудника. Желательно разработать свою систему наблюдения, контроля и оценки работы волонтеров. Организуйте систему учета волонтерской работы, рабочего времени волонтеров и поощрения.

Примеры обучающих программ и полезных материалов.

В зависимости от уровня подготовки и потребностей слушателей можно разнообразить обучающие программы дополнительными занятиями по изучению специальных приложений или сервисов (например, тренажеры памяти или внимания). Однако в рамках базовых программ стоит рассмотреть следующие темы:

Мобильное устройство:

- отличие смартфона от обычного телефона;
 - ОС Android, IOS;
 - общий вид смартфона, кнопки, разъемы;
 - настройки смартфона;
 - понятие «Рабочий стол»;
 - настройки рабочего стола.
-

Мобильный интернет, Wi-Fi.

Базовые настройки мобильного устройства с учетом потребностей:

- звонки;
 - контакты;
 - SMS-сообщения;
 - камера;
 - галерея;
 - стандартные приложения – блокнот\заметки;
 - часы;
 - диктофон;
 - калькулятор;
 - календарь.
-

Правила безопасного использования мобильного устройства.

Механическое воздействие, защита от ударов, пыли и влаги, вирусы.

Электронная почта. Как создать, когда использовать, как сохранить пароль.

Как искать информацию в интернете? Поисковые системы, браузер, сохранение истории.

Полезные для жизни приложения. Каким образом можно посмотреть установленное приложение. Какими бывают приложения. Как работать с Google Play. Алгоритм поиска приложений. Алгоритм установки. Знакомство с бесплатными и платными приложениями. Как происходит обновление приложений. Каким образом они удаляются.

Примеры приложений из разделов:

- медицина и здоровье;
 - платежи;
 - транспорт;
 - переводчик, обучение;
 - развлечения (фильмы, сериалы, газеты, радио и др.);
 - прогноз погоды.
-

Социальные сети. Какие социальные сети бывают, чем отличаются, как найти друзей и родственников, правила использования.

Мессенджеры. Какие мессенджеры установить, правила использования WhatsApp, Skype, Viber, Telegram.

Покупки (доставка, акции, покупки онлайн).

Правила безопасности в интернете.

Для людей с инвалидностью с ИН дополнительными полезными для изучения темами могут быть:

Этикет в социальных сетях.

Правила общения в групповых чатах.

Программы для удаленного общения и обучения (например, Google Meet, Zoom).

Как пользоваться облаком (Яндекс/Google Диск).

Программы для навигации.

В подготовке данного текста были использованы следующие материалы:

- 1.** Агапова, О. Практический курс «Методы активизации и мотивации пожилых людей для участия в жизни общества» / Разработчик О. Агапова – 2012.
- 2.** Агапова, О. Стареть? Нет времени!: Методическое пособие по образовательной работе с пожилыми людьми / О. Агапова. – Минск: издательство «Четыре четверти», 2016.
- 3.** Бойко, Е. Организация занятий по обучению взрослых людей с особенностями интеллектуального развития навыкам самоадвокатирования и безопасного поведения / составитель Е.Бойко. – Минск: УП «АртИдея», 2016.
- 4.** Сельнер, И. Мифы и факты о людях с умственными ограничениями / И. Сельнер. – Минск: ОО «БелАПДИиМИ», 2014.
- 5.** Хитрюк В.В. «Ясный язык»: как сделать информацию доступной для чтения и понимания. Методические рекомендации / В.В. Хитрюк, Е.Н. Сороко и др. – Минск: ОО «Белорусская ассоциация помощи детям – инвалидам и молодым инвалидам», 2018.
- 6.** 100 разминок, которые украсят ваш тренинг / И. Авидон, О. Гончукова / www.mlm24.ru

Справочная информация о волонтерском движении **#яонлайн.**

С 2020 года в Беларуси действует цифровое волонтерское движение #яонлайн, созданное по инициативе компании А1 в соответствии с международными принципами экологического, социального и корпоративного управления (ESG). Его цель – открыть максимум возможностей мобильных технологий тем, кому нужна помощь в их освоении.

В 2021 году проект получил новое развитие. Компания А1 и Фонд ООН в области народонаселения в Беларуси (ЮНФПА) заключили Соглашение о партнерстве и запустили новый этап проекта по повышению цифровой мобильной грамотности людей старшего возраста и людей с инвалидностью. В рамках сотрудничества подготовлены, протестированы целевыми группами и распространены в учреждениях системы социальной защиты Республики Беларусь следующие методические материалы: #яонлайн-путеводитель для людей старшего возраста, инструкции на ясном языке для людей с инвалидностью, а также методические рекомендации по обучению цифровой грамотности для социальных работников. Сотрудники организаций системы социальной защиты приняли участие в семинарах, в рамках которых получили практические рекомендации и советы по обучению цифровой мобильной грамотности людей старшего возраста и людей с инвалидностью.

#яонлайн – связь ценностей встречается здесь.

Подробнее о цифровом волонтерском
движении #яонлайн читайте
на сайте ionline.a1.by.

