
Priročnik za usposabljanje:

Poglavje 1 **Čiščenje tal**

Poglavje 2 **Čiščenje pohištva**

Poglavje 3 **Čiščenje sanitarij in sanitarne opreme**

Poglavje 4 **Zdravje in varnost**

Poglavje 5 **Zbiranje odpadkov**

Poglavje 6 **Učinkoviti odnosi na delovnem mestu**

Poglavje 7 **Ugled podjetja**

Poglavje 8 **Samoizpopolnjevanje**

Ocenjevanje **Teoretični in praktični preizkus znanja**

Predstavitev

Pregled vsebine

> Uvodna beseda	0.1
> Predstavitev	0.2
> Opis usposabljanja	0.4
> Predstavitev priročnika za usposabljanje	0.7
> Navodila za uporabo priročnika za usposabljanje	0.9
Usposabljanje:	0.10
> Oprema za usposabljanje	0.10
> Primeren prostor	0.11
> Tehnike poučevanja	0.12
> Predstavitev usposabljanja	0.14

Uvodna beseda

Pred vami je priročnik, ki je namenjen usposabljanju čistilcev poslovnih prostorov v Evropski uniji. Ta iniciativa ima pomemben cilj, in sicer predstaviti poklicne veščine zaposlenim, ki še nikoli niso delali v našem sektorju. Po drugi strani pa vam bo ta pripomoček pomagal prenašati znanje na vašo ekipo ter vam obenem služil kot vodilo pri vaših urah usposabljanja.

Od leta 1992 se Evropsko združenje čistilne industrije (ang. European Federation of Cleaning Industry, v nadaljevanju »EFCl«), ki predstavlja evropske delodajalce v čistilni industriji, ter Euro-FIET¹, združenje evropskih sindikatov čistilne industrije, zavzemata za evropski socialni dialog. Ti evropski partnerji, ki se pogosto srečujejo v Bruslju, se v sklopu projekta, ki ga je finančno podprl evropski program FORCE, aktivno ukvarjajo z vprašanji poklicnega usposabljanja. Izvedli so raziskavo, s katero so želeli preučiti poklicne profile in razvojne težnje, na podlagi katerih lahko določijo srednjeročne prioritete cilje usposabljanja in zagotovijo širjenje socialnih uspehov.

Raziskava, ki je bila končana leta 1994, je partnerjem postregla z vrsto sklepov, ki so usmerjeni v profesionalizacijo čistilne industrije in razvoj usposabljanja. Eden izmed teh sklepov so tudi t. i. smernice za pripravo osnovnega orodja za usposabljanje čistilnega osebja v Evropi, in sicer s podporo Evropske komisije v sklopu programa Leonardo da Vinci.

Socialni partnerji so izvedbo te naloge zaupali FAF Propreté (francoska organizacija, ki upravlja s finančnimi viri za poklicna usposabljanja v čistilni industriji), ki je na podlagi tega poslanstva zaprosila državno organizacijo za usposabljanje, da oblikuje pripomoček, ki ustreza splošni definiciji vloge čistilnega osebja, kot je ta določena s strani evropskih socialnih partnerjev. Francoska organizacija za usposabljanje v čistilnem sektorju (INHNI) je pripravila osnutek priročnika in knjižice za usposabljanje, ki so bile preizkušene na Danskem, Finskem, Portugalskem in v Franciji.

K slovenskemu prevodu

Eden od pomembnejših ciljev sekcije čistilcev objektov pri OZS, ki predstavlja čistilno stroko v Sloveniji je, da se tudi pri nas zagotovi čim več strokovne literature v slovenskem jeziku. Rezultat tega je slovenski prevod priročnika, ki je z minimalnimi priredbami ostal zvesta kopija originala in bo dobrodošel pripomoček za strokovno usposabljanje čistilnega osebja.

Tehnično se slovenska verzija od originala najbolj razlikuje v delu, namenjenem prikazovanju prosojnic. Namesto na folijo natisnjenih prosojnic, ki so namenjene projiciranju s pomočjo grafoskopa, je k priročniku priložen CD z računalniško prezentacijo istih vsebin v PowerPointu, kar bolj ustreza sodobni opremljenosti v predavalnicah. Hkrati so na CD-ju priložene datoteke z vsebinami prosojnic, ki si jih je mogoče natisniti tudi za potrebe prikazovanja preko grafoskopa.

* Od 1. januarja 2000 se namesto poimenovanja Euro-FIET uporablja UNI-Europa.

Predstavitev

Glavni namen

Namen usposabljanja je, udeležence naučiti:

- > glavne načine vzdrževanja higiene in tehnike industrijskega čiščenja
- > odnos do dela in obnašanje v času izvajanja storitev

Poglavja tega priročnika bodo omogočila čistilnemu osebju Evropske unije, da:

- > razvije ključne kompetence
- > izpolni poklicne pogoje
- > zadovolji potrebe čistilnih podjetij:
 - s svojim delom zagotavlja kakovost
 - izboljša produktivnost

Ciljna skupina

Čistilci poslovnih prostorov v Evropski uniji (osnovna stopnja).

Definicija čistilnega osebja (osnovna stopnja), sprejeta 6. februarja 1996 s strani Euro-FIET in EFCI

Zaposleno osebje v sektorju čistilnih servisov sestavljajo delavci-čistilci, ki nimajo niti posebnih kvalifikacij v čistilni industriji niti niso opravili posebnega usposabljanja. Status čistilnega osebja ponavadi istovetimo s statusom, ki je dodeljen na novo zaposleni osebi v čistilni industriji.

Čistilne storitve postajajo vse bolj specializirane in težijo k visoki kakovosti, zaradi česar vloga čistilnega osebja ne more več temeljiti na ročnem delu posameznika. Kakovost storitve navsezadnje predstavlja način, na katerega posameznik izvede svoje naloge. Zato vloga čistilnega osebja zahteva vse več raznolikih kompetenc in predstavlja uravnoteženo kombinacijo tehničnih in socialnih spretnosti.

Osnovno delo temelji na vrsti zaporednih klasičnih nalog, ki jih čistilno osebje opravi na delovnem mestu naročnika in v toaletnih prostorih. Te naloge večinoma obsegajo pometanje, brisanje prahu in sesanje, zbiranje in odstranjevanje neindustrijskih odpadkov kot tudi pomivanje in čiščenje. Vključujejo pa tudi vzdrževanje in čiščenje orodja in pisarniških pripomočkov kot tudi dobro delovanje neindustrijskih sesalnih aparatov.

Čiščenje se izvaja v skladu z načeli zdravega, ergonomskega in higienskega delovnega okolja. Čistilno osebje je profesionalno osebje in prispeva k pomembnemu elementu, ki je potreben za splošno dobro počutje: k čistoči.

Vloga čistilnega osebja zato zahteva osnovne ročne in socialne spretnosti. Osnovne spretnosti čistilnega osebja izboljšamo že z minimalnim usposabljanjem, ki je namenjeno zagotavljanju sposobnosti in znanj, potrebnih za profesionalno opravljanje dela.

Skupina za usposabljanje

Največje število udeležencev v skupini je osem. Če je udeležencev več, lahko čas, ki ga namenimo obvladovanju skupine, omeji pozornost, ki je potrebna za izvajanje usposabljanja. Posamezniki v skupini naj imajo isti nivo minimalnih spretnosti:

- > zmožnost pojmovanja ustnih in pisnih navodil
- > minimalno znanje jezika države gostiteljice (za delavce, ki prihajajo iz drugih držav).

Opis usposabljanja

Organizacija usposabljanja v različnih sklopih

Usposabljanje je razdeljeno na poglavja, s čimer so izpolnjeni pogoji za pripravo evropskega pripomočka za usposabljanje čistilnega osebja. Celotno usposabljanje traja približno 4 dni in pol, po možnosti pa naj bo razdeljeno na tri ali štiri dele. Na ta način boste usposabljanje lažje prilagajali potrebam določene skupine, imeli boste možnost, da ponovite določene informacije ter delate v skladu z vašimi prioritetami. Priporočljivo je, da je med posameznimi deli največ 10 dni premora.

Trije deli:

- | | |
|---------------------------------|------------------|
| > prvi del, ki traja 2 dni | Poglavje 1, 2 |
| > drugi del, ki traja 1,5 dneva | Poglavje 3, 4, 5 |
| > tretji del, ki traja, 1 dan | Poglavje 6, 7, 8 |

Štirje deli:

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| > prvi del, ki traja 1 dan | Poglavje 1 |
| > drugi del, ki traja 1 dan | Poglavje 2 |
| > tretji del, ki traja, 1,5 dneva | Poglavje 3, 4, 5 |
| > četrti del, ki traja 1 dan | Poglavje 6, 7, 8 |

Struktura usposabljanja

Poglavje 1 Čiščenje tal

- | | |
|----------|--|
| Sklop 1 | Različne površine |
| Sklop 2 | Sesanje |
| Sklop 3 | Vlažno pometanje |
| Sklop 4 | Suho pometanje |
| Sklop 5 | Prednosti in slabosti različnih metod odstranjevanja nesnage |
| Sklop 6 | Varno odstranjevanje nesnage s tal |
| Sklop 7 | Uporaba barvnih kod |
| Sklop 8 | Čiščenje z dvojnimi vedrom |
| Sklop 9 | Prednosti in slabosti različnih metod čiščenja |
| Sklop 10 | Vrsta umazanije |

Poglavje 2 Čiščenje pohištva

- | | |
|---------|--------------------------------------|
| Sklop 1 | Pohištvene površine |
| Sklop 2 | Metode odstranjevanja prahu |
| Sklop 3 | Krpe z barvno kodo za brisanje prahu |
| Sklop 4 | Čistila za čiščenje pohištva |
| Sklop 5 | Vlažno brisanje |
| Sklop 6 | Čiščenje pohištva |
| Sklop 7 | Čiščenje pisarniških prostorov |

Poglavje 3 Čiščenje sanitarij in sanitarne opreme

Sklop 1	Različne vrste potrošnega materiala
Sklop 2	Oprema in čistila
Sklop 3	Čiščenje umivalnic
Sklop 4	Čiščenje straniščnih školjk
Sklop 5	Odstranjevanje oblog
Sklop 6	Loščenje pohištva in opreme
Sklop 7	Organizacija čiščenja sanitarnih prostorov

Poglavje 4 Zdravje in varnost

Sklop 1	Telesna higiena
Sklop 2	Zaščitna oprema
Sklop 3	Osnovna pravila higiene
Sklop 4	Zaupnost
Sklop 5	Varnost prostorov
Sklop 6	Obnašanje v izrednih razmerah
Sklop 7	Opozorilni znaki

Poglavje 5 Zbiranje odpadkov

Sklop 1	Različne vrste odpadkov
Sklop 2	Ravnanje z odpadki

Poglavje 6 Učinkoviti odnosi na delovnem mestu

Sklop 1	Komunikacija
Sklop 2	Odnosi na delovnem mestu

Poglavje 7 Ugled podjetja

Sklop 1	Odnos do dela
Sklop 2	Priporočila
Sklop 3	Kronološki potek dela
Sklop 4	Kakovostno delo
Sklop 5	Težave na delovnem mestu

Poglavje 8 Samoizpopolnjevanje

Sklop 1	Poklicne sposobnosti
Sklop 2	Izboljšanje posameznikovega dela

Pri vsakem sklopu boste našli priporočeno metodo za res učinkovito usposabljanje kot tudi sredstva za ocenjevanje teoretičnega in praktičnega znanja udeležencev.

Pomembno je, da uporabljate metode, ki jih priporoča ta priročnik: metode usposabljanja so bile zasnovane na metodični način in vsaka metoda je bila izbrana z razlogom.

Izbor metod poučevanja

Metode poučevanja v tem priročniku temeljijo na aktivnem sodelovanju udeležencev:

- *Prikaz ali predstavitev*

Predavatelj se prepriča, da vsak udeleženec lahko vidi prikaz ter tako samega sebe predstavlja v vlogi izvajalca, medtem ko sledi predavateljevim potezam. Med prikazom predavatelj razloži posamezne faze, poudari ključne točke in hitrost predstavitev prilagodi skupini.

- *Vaja*

Udeleženci nato posnemajo predavateljeve poteze, ki so jih videli med prikazom. Predavatelj jih vodi, pri čemur naj bodo udeleženci vse bolj neodvisni. Udeleženci naj sami popravljajo svoje napake. Na koncu predavatelj poudari dobre strani ter izpostavi točke, ki naj jih udeleženci še izboljšajo.

- *Skupinsko delo*

Udeleženci bodo pridobljene informacije, osebno znanje in izkušnje uporabili pri reševanju problemov, pred katere so postavljeni.

- *Analiza*

Če predavatelj postavlja vprašanja in udeležence spodbuja, da povejo svoje ideje, je na koncu potrebno odgovore ovrednotiti in narediti ustrezen zaključek.

- *Zaključek*

Zaključek je faza, ki dopolnjuje in pojasnjuje prejšnjo fazo – analizo.

- *Predavanje*

Predavatelj mora razlagati v počasnem tempu, saj na ta način udeleženci lažje razumejo vsebino določenega sklopa. Udeležencem dopušča, da ga kadarkoli med predavanjem prekinejo z vprašanji. Na koncu predavatelj preveri, ali so udeleženci vsaj minimalno razumeli podane informacije.

- *Ocenjevanje*

Ocenjevanje je tudi del usposabljanja in je izvedeno v skladu s cilji poučevanja. Delo udeležencev se ocenjuje na vsakem koraku usposabljanja. Na ta način lahko predavatelj vodi udeležence in jih pomaga pri izpopolnjevanju. Predavatelj informacije, ki so potrebne za ocenjevanje, zbira med potekom delovnih sklopov in izmenjavo mnenj.

Predstavitev priročnika za usposabljanje

Priročnik za usposabljanje obsega:

- Priročnik za usposabljanje
- Delovne liste

Priročnik za usposabljanje

Priročnik za usposabljanje je glavni del pripomočka, ki vas bo vodil skozi sklope usposabljanja. Služil vam bo kot koristen pripomoček na vsaki stopnji ter vas spremljal skozi učne dejavnosti.

Priročnik je razdeljen na pet informacijskih razdelkov:

- > Potek izobraževalnih sklopov
- > Strani za usposabljanje
- > Informacije
- > Prosojnice
- > Ocenjevanje

- *Potek izobraževalnih sklopov*

S pomočjo poteka izobraževalnih sklopov si lahko predstavljate celoten potek usposabljanja. Predstavljene so metode, ki jih morate uporabiti, sredstva za izvajanje teh metod in čas trajanja posameznega poglavja.

Ti podatki se sistematično ponavljajo in so podrobneje predstavljeni na straneh za usposabljanje.

Besedilo na vrhu

Številka poglavja Naslov poglavja Čas, ki ga potrebujemo za izvajanje vsebine poglavja

Sklop Cilj	Vsebina	Postopek	Pripomočki, oprema	Trajanje	Usposabljanje Informacije Prosojnica
1 Identificirajte različne površine	Tekstilne talne obloge > preproge > fteksilne talne obloge Talne obloge, ki niso iz tekstila > plastične > ploščice > beton > parketna tla > kamnita tla	Predstavitev različnih vzorcev. Predavanje.	Vzorci > volnene preproge > sintetične preproge > iglane preproge > plastika > ploščice > parketna tla > marmor	30 min	1.1.1 1.1.2 1.1.3 1.1.4 1.1.5 1.1.6
2 Uporabite metode sesanja	Sesanje v smeri nazaj. Sesanje v smeri naprej.	Prikaz in predstavitev. Praktično delo. Analiza.	Sesalni aparat. Tla s tekstilno talno oblogo.	45 min	1.2.1 1.2.2 1.2.3
3 Uporabite metode vlažnega pometanja	Vlažno pometanje: > potiskanje > potiskanje naprej Avtomatski nadzor nad rezultatom.	Prikaz in predstavitev.	Trdna in gladka površina. Trapezen brisalac. Gobica.	45 min	1.3.1 1.3.2 1.3.4 1.3.3
4 Uporabite metode suhega pometanja	Suho pometanje. Avtomatski nadzor nad rezultatom.	Prikaz in predstavitev. Praktično delo. Analiza.	Trdna in gladka površina. Stopnica. Metla.	30 min	1.4.1 1.4.2 1.4.3
	Črna luč. Črna luč za človeka.	Prikaz. Predavanje. Predavanje Praktično delo.	Fluorescentni prah. Črna luč. Sirkova metla. Trapezni bisalac. Sesalni aparat.	1 ura	1.5.1 1.5.3 1.5.5 1.5.2 1.5.4

Glavno besedilo

Zaporedje izobraževalnih sklopov

Cilji posameznega sklopa

Vsebina posameznega sklopa

Izobraževalna metoda, ki jo razvijamo med posameznim sklopom

Pripomočki, potrebni pri določenem sklopu

Trajanje posameznega sklopa

Referenčno gradivo

- *Strani za usposabljanje*

Strani za usposabljanje služijo kot razlaga poteka posameznega sklopa; na njih so v logičnem in kronološkem zaporedju podani urniki usposabljanja.

Besedilo na vrhu
 Vrsta strani Številka enote usposabljanja (1.1.1 = poglavje 1, sklop 1, stran 1)
 Naslov poglavja
 Številka sklopa Trajanje sklopa

Naslov sklopa
 = izobraževalni
 cilj sklopa

Usposabljanje 1.1.1
Čiščenje tal

Sklop 1 Trajanje 30 min

1.1

Identificirajte različne površine

1.1

Identificirajte različne površine

Navpično besedilo
 Številka poglavja/številka in naslov sklopa

Naslov sklopa
 = izobraževalni cilj sklopa

Identificirajte različne površine

Predstavitev

- Udeležencem pokažite vzorce talnih oblog
 - > volnene preproge
 - > sintetične preproge
 - > ploščice
 - > plastika
 - > parketna tla
 - > marmor
- Naj udeleženci identificirajo različne površine

Predavanje

- Udeleženci naj imajo pri sebi delovne liste, da bodo lahko sledili predavanju
- Pojasnite jim značilnosti različnih talnih površin in varnostne ukrepe, ki naj jih pri čiščenju teh površin upoštevajo
- Pri predstavljanju ključnih značilnosti in varnostnih ukrepov si pomagajte s spodnjo tabelo

Talna obloge	Značilnosti	Varnostni ukrepi
>...	>...	>...
>...	>...	>...
>...	>...	>...
>...	>...	>...
>...	>...	>...
>...	>...	>...
>...	>...	>...

Zaključek

S postavljanjem vprašanj o previdnostnih ukrepih preverite, ali so udeleženci razumeli povedano in to smiselno povezali v celoto.

Pripomočki
 Vzorci:
 > volnene preproge
 > sintetične preproge
 > termoplastika
 > ploščice
 > parketna tla
 > marmor

Referenčno gradivo
 Informacije
 > 1.1.2
 > 1.1.3
 > 1.1.4
 > 1.1.5
 > 1.1.6

Glavno besedilo
 Metode usposabljanja
 Potek usposabljanja

Besedilo ob desnem robu
 Pripomočki, potrebni pri določenem sklopu
 Referenčno gradivo v tem priročniku

- *Informacije*

Strani z informacijami so vir dodatnih informacij in napotkov, ki se nanašajo predvsem na vašo pripravo na posamezen sklop usposabljanja.

- *Prosojnice - Prezentacije v PPT **

S pomočjo prosojnic se boste izognili pisanju in čas raje namenili dodatnim razlagam in pojasnilom. Navodila za njihovo uporabo najdete na straneh za usposabljanje.

- *Ocenjevanje*

Ocenjevanje je zadnji korak usposabljanja, sestavljata pa ga dva dela: teoretični (vprašalnik) in praktični del (delovne naloge), ki vam omogoča, da udeležence opazujete med delom.

Priporočljivo je, da delovne naloge za ocenjevanje izvedete med različnimi izobraževalnimi sklopi, da boste lahko ocenili in ovrednotili delovne metode udeležencev.

Delovni listi

Delovni listi imajo podobno strukturo kot priročnik. Obsegajo vsebino prosojnic ter dodatne informacije, na njih pa je tudi dovolj prostora za zapiske. Predavatelj naj liste, ki se nanašajo na posamezen sklop, razdeli pred začetkom posameznega sklopa.

* Glej dodatno razlago k slovenskemu prevodu.

Navodila za uporabo priročnika za usposabljanje

Za optimalno uporabo tega priročnika v času priprav na posamezni izobraževalni sklop, upoštevajte naslednja priporočila:

- > Natančno preberite Priročnik za usposabljanje.
- > Preberite vsa poglavja, da boste imeli pregled nad celotnim potekom usposabljanja.
- > Preučite cilje posameznega sklopa.
- > Natančno preučite vsako poglavje ter potek učne ure vadite na samem, s pomočjo prosojnic.
- > Ne odlašajte s sklicevanjem na ta priročnik, s pisanjem zapiskov, poudarjanjem pomembnih točk in navajanjem primerov.
- > Vadite.
- > Pri pripravi na učne ure uporabljajte strani z informacijami, saj vam bodo pomagale pri poteku in razvijanju teme posameznega sklopa.

Oprema za usposabljanje

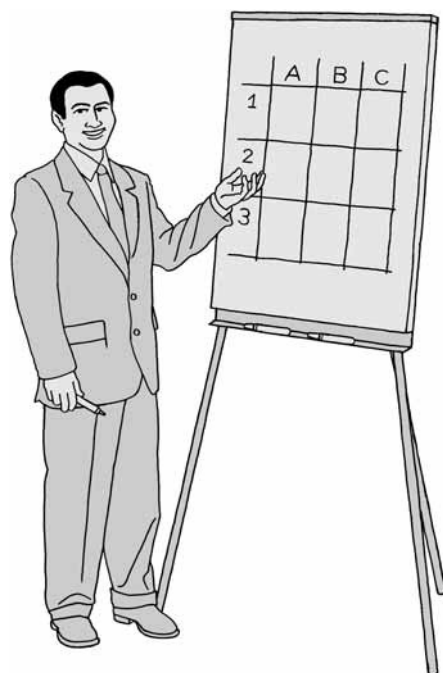
Prezentacijska tabla (flip chart)

- *Priprava*
 - prepričajte se, da je dovolj papirja in rezervnih svitkov
 - prepričajte se, da imate več barvnih kred oz. flomastrov (odvisno od tipa table)
 - preverite stabilnost table
 - *Navodila za uporabo*
 - pišite čitljivo
 - prostorsko razporedite različne ideje
 - obrnite stran tako pogosto, kot je le možno
 - na tabli nikoli ne puščajte nepotrebnih informacij
 - stojte tako, kot je prikazano na spodnji sliki, z obrazom proti občinstvu

Projektor

- *Priprava*
 - prepričajte se, da sta projektor in mesto projiciranja čista
 - pripravite dodatno žarnico in podaljšek
 - preverite razdaljo med projektorjem in mestom projiciranja
 - *Navodila za uporabo*

Najbolj primerno mesto za projekcijo je v kotu sobe, dovolj visoko, da ga vsi vidijo.



Primeren prostor

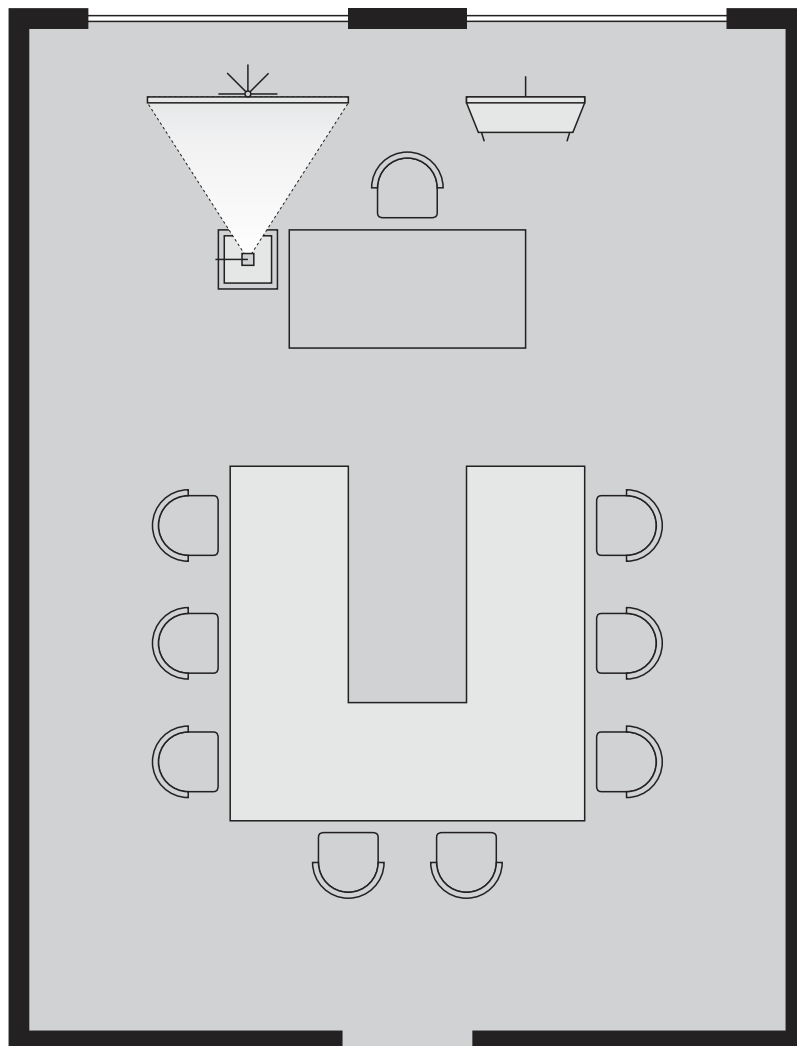
Upoštevajte naslednje

- dobri avdiovizualni pripomočki
- primerna ureditev sobe za usposabljanje
- udobni sedeži
- dovolj prostora za pisanje
- nadzorovana temperatura ($T = 18\text{ °C}$)
- prezračevanje
- soba izolirana od zunanjih zvokov
- dnevna svetloba, z možnostjo zatemnitve

Ureditev in postavitve v sobi za usposabljanje: miza v obliki črke »U«

Prednosti:

- praktičnost
- predavatelj se lahko premika pred udeleženci
- dobra vidljivost udeležencev



Tehnike poučevanja

Analiza ciljne skupine

Če želite spoznati udeležence:

- Vedno vzpostavite prijazno in zaupanja vredno atmosfero.
- Udeležence vzpodbujajte, da izražajo svoje ideje tako pogosto, kot je to le mogoče.
- Uporabljajte sredstva neverbalne komunikacije.
- Spodbujajte sramežljive udeležence, da se aktivno vključijo v usposabljanje.
- Ne dovolite, da gostobeseden udeleženec prevzame monopol nad govorjenjem.
- Ocenite raven znanja vsakega izmed udeležencev tako hitro, kot je to le mogoče, prav tako tudi posameznikov položaj in kulturno ozadje.
- Pripravite listo prisotnosti.

Navdušenje

Verjemite v svoje besede!

- Če sami niste navdušeni nad svojim delom, ne mislite, da bo bodo udeleženci!
- Namerno premikajte oči in obrvi ter na ta način udeležencem sporočajte svoje navdušenje.
- Svojemu glasu dodajte dinamiko.
- Izogibajte se monotonosti – usposabljanje popestrite z anekdotami in različnimi primeri ali pa spreminjate strukturo poteka usposabljanje.

Pravilno uporabljajte svoj glas

Projiciranje

Govorite glasneje kot ponavadi.

Svoj glas projicirajte v najbolj oddaljen kot sobe.

Artikulacija

Ne požirajte besed.

Pazite na verbalne navade.

Sprememba višine in barve glasu

Igrajte se s tonom vašega glasu.

Bodite gledališki ali radostni.

Izgovorjava

Pazite na naglas.

Preverite izgovorjavo težkih besed.

Pazite na uporabo neprimernih besed.

Način izražanja

Pretiravajte pri poudarjanju besed.

Poudarite zloge.

Ritem

Govorite počasneje kot ponavadi.

Pazite na neverbalno komunikacijo udeležencev – tako jih boste lažje razumeli.

Če ste v dvomu, upočasnite hitrost govora.

Ponavljjanje

Ključne stavke ponovite v različnih tonih.

Pozitiven odnos

- Hodite z dvignjeno glavo, samozavestni in z nasmehom.
- Poglejte udeležence tako pogosto, kot je le mogoče.
- Izogibajte se branju zapiskov.
- Menjajte položaj: stojte, ko pišete na tablo, sedite, ko poslušate ideje udeležencev.
- Bodite dinamični:
 - > premikajte se v oblik črke »U«
 - > približajte se sramežljivim udeležencem in jim tako pomagajte izraziti njihova mnenja
- S kretnjami s prstom poudarite sporočilo ali ključno idejo.
- Bodite pozorni na gestikulacijo in izraze na obrazih udeležencev – na podlagi teh znakov se vračajte na teme, ki jih verjetno še niso osvojili.

Obnašanje, ki se mu izogibajte

- Ne nagibajte glave.
- Ne križajte rok.
- Izogibajte se nervoznemu smehu in plitkemu dihanju.
- Na spakujte se in izogibajte se nervoznim obratom.
- Ne igrajte se z očali ali odprtim pisalom.
- Ne igrajte se s kravato.

Kako se izvleči iz neprijetne situacije

- Zaupajte v svoje sposobnosti.
- Umaknite se in ostanite mirni: poslušajte in opazujte.
- Poiščite vsaj eno pozitivno stvar v najbolj negativni osebi.
- Bodite velikodušni in skupini dajte kar se da veliko.
- Bodite skromni: tudi vi se lahko včasih motite ...
- Pazite: vaši gibi in obnašanje mora biti v harmoniji z vašim predavanjem.

Predstavitev usposabljanja udeležencem

Čemu je predstavitev namenjena?

- Predstavitvi sebe in spoznavanju udeležencev
- Ustvarjanju prijetne atmosfere
- Pridobivanju zaupanja udeležencev
- Motiviranju udeležencev
- Predstavitvi ciljev
- Ocenjevanju potreb udeležencev v povezavi s predmetom usposabljanja
- Predstavitvi metod in orodij za usposabljanje

Kako poteka?

- Predstavite svoje osebne lastnosti:
 - > ime
 - > starost
 - > osebne lastnosti
 - > itd.
- Predstavite svojo poklicne lastnosti:
 - > poklicno okolje in pretekle izkušnje
 - > trenutno zaposlitev in funkcijo
 - > itd.
- Predstavite cilje usposabljanja
- Predstavite program, ki ga nameravate izvesti
- Predstavite metodo usposabljanja, ki jo nameravate uporabiti
- Predstavite orodja za usposabljanje
- Predstavite potek izobraževalnega sklopa:
 - > trajanje
 - > urnik
 - > odmori
 - > itd.
- Dovolite udeležencem, da se predstavijo
- Preverite zanimanje udeležencev za predmet usposabljanja