

Prowadzenie szkolenia to praca z ludźmi, a ludzie bywają różni. Z pewnością każdy, kto prowadzi lub prowadził szkolenia, doświadczył sytuacji, w której uczestnik bądź uczestnicy zachowywali się w sposób utrudniający jego przebieg.

O trudnym zachowaniu możemy mówić wtedy, kiedy zachowanie to wpływa na proces uczenia się innych uczestników szkolenia, kiedy stanowi zagrożenie dla przeprowadzenia całości szkolenia lub kiedy wykracza poza ogólnie przyjęte normy dobrego wychowania.

Główne typy trudnych zachowań podczas szkoleń to:

Anonimowa krytyka/ anonimowy krytyk

Osoby krytykujące z anonimowej pozycji (nie wprost) mają stanowczy punkt widzenia, co do tego jak inni powinni się zachowywać i co myśleć (np. taka osoba wykorzysta przerwę lub czas wolny na wpływanie na innych uczestników i forsowanie swoich poglądów na temat szkolenia). Prowadzi to często do trudnych sytuacji podczas szkoleń.

Jak reagować?

Pierwszym krokiem do zmierzenia się z ukrytą krytyką, będzie zmierzenie się z nią publicznie zadając podobne pytania: „*Co myślałeś kiedy pokazałeś kciuk w dół, podczas mojej prezentacji?*” Jeżeli osoba zacznie naśmiewać się jeszcze bardziej, zapytajmy wprost – „*Czy ty może naśmiewasz się z tego co mówię?*” Jest ważne, by zadawać pytania, a nie wyrażać gotową opinię by nie wzniecić konfliktu. Następnie zapytajmy pozostałych uczestników w grupie czy wyrażona krytyka jest podzielana przez nich, dając im szansę wypowiedzenia się. Jeśli nie, zarówno my jak i reszta grupy jesteśmy we właściwym miejscu. Jeśli tak, przeanalizujemy problem.

Zachowanie lekceważące

Charakteryzuje się tym, że na spotkaniu tacy ludzie często wykazują dyssatysfakcję i brak zainteresowania poruszonym tematem, jeśli tylko nie podzielają podobnych opinii. Bywa, że okazują swoje zdenerwowanie i zniecierpliwienie wiercąc się; zaczynają czytać lub robić coś innego. Mogą nawet przerwać szkolenia pytając – „*Co następnego w planie?*”

Jak reagować?

W takiej sytuacji, należy uzmysłwić lekceważącemu uczestnikowi szkolenia jego trudne zachowanie, i wspomnieć, że inni w grupie czują, że jest to ważny i potrzebny punkt szkolenia, dlatego też został zawarty w programie. Podczas konwersacji, kiedy osoba ta staje się bardzo argumentatywna, warto pozostać spokojnym - wtedy też pozostali uczestnicy spotkania zachowają spokój. Postarajmy się zauważyć wartość wypowiedzi i przejdźmy do następnych uczestników.

Narzekanie / malkontent

Taki uczestnik szkolenia jest niezadowolony ze wszystkiego, doszukuje się wad we wszystkim i

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: czwartek, 06, marzec 2014 23:00

Dawid Kulpa

Odśloni: 4424

wszystkich, nic mu nie pasuje – po prostu narzeka bez przerwy zaburzając ład szkolenia.

Jak reagować?

Najprostszym sposobem na neutralizację tego zachowania jest zaproponowanie perspektywy zmierzającej do rozwiązania danego problemu. Najpierw wysłuchajmy uważnie skargi, powtórzmy to co powiedział uczestnik, nie używając „zawsze” i „nigdy” słów, wskazując na konkretne fakty. Nie zgadzajmy się, a jedynie starajmy się zauważyć problem. Następnie zadawajmy pytania, zmierzające do poznania źródła problemu - jeśli trudno takie znaleźć, wskaźmy na niewystarczająco dużo faktów składających się na dany problem. Jeżeli osoba narzeka nadal, np. na program - przebieg szkolenia, warto powiedzieć, że program nie może być zmieniony podczas szkolenia, ale chętnie wysłuchamy uwag po jego zakończeniu.

Inne zachowania

Ogólnie, dobrze jest zadawać pytania otwarte, szczególnie do osób, które udzielają krótkich odpowiedzi. Pamiętajmy, że w większości przypadków przy zadawaniu pytań liczy się wspierająca atmosfera, warto więc dodać do pytania uśmiech, by dana osoba mogła się otworzyć. Jeżeli z kolei, mamy do czynienia z kimś, kto zawsze się z nami (jak też z innymi) zgadza, pamiętajmy o atmosferze, która pozwoli takiej osobie poczuć się bezpiecznie i wyrazić swoje prawdziwe zdanie, w tym niezgodę. Tacy uczestnicy szkoleń, z reguły chcą być przez wszystkich lubiani i często zgłaszają się do większości zadań, z którymi i tak, w efekcie sobie nie radzą. Należy w takiej sytuacji zachęcić innych uczestników do wzięcia aktywniejszego udziału w szkoleniach.

Trudne zachowania podczas szkoleń mogą przysporzyć prowadzącemu kłopotów. Znając uwarunkowania trudnych zachowań, jak też sposoby na ich neutralizację, można z sukcesem przeprowadzić każde szkolenie i wzbogadzić swój warsztat wiedzy i doświadczenia.

Uniwersalna wskazówka na koniec...

Dobrym obyczajem i pomocnym narzędziem jest uwzględnianie różnych, negatywnych zachowań przy sporządzaniu kontraktu, od którego rozpoczynamy pracę z grupą. Toteż możemy zamieścić tam np. takie sformułowania:

- „na czas szkolenia wyłączamy telefony”,
- „nie wchodzimy sobie w słowo”,
- „krytykując, zawsze używamy argumentacji”,
- „jeśli mamy dużo pytań, trener chętnie znajdzie dla nas czas w trakcie przerwy”

Źródło: forum-szkolenia.pl edulider.pl oraz spec.pl