

كيف تتعامل مع الأنماط المختلفة للمتدربين ؟ الدكتور / صلاح عبد السميع عبد الرازق

إن المعلم والمدرّب الناجح يمتلك العديد من المهارات التي تمكنه من تحقيق هدفه التدريسي والتدريبي الذي يسعى إليه ، ومن ضمن المهارات التي يجب أن يمتلكها ويطبقها بنجاح داخل البيئة التدريبية ، مهارته في التعامل مع المتدربين ، حيث تشير الأدبيات إلى أن هناك أنماط عدة للمتدربين ، ولكل نمط خصائص تختلف عن النمط الآخر ، ولعل إدراك المدرّب لطبيعة كل نمط ، وآلية التعامل معه ، يجعل البيئة التدريبية آمنة ، كما يحقق نوعاً من التفاهم الواضح بين المدرّب والمتدربين. وعلى هذا يجدر بالمدرّب أن ينتبه إلى كل نمط من أنماط المتدربين ، ويحاول التعامل معها بفعالية لأن الهدف النهائي هو إشباع احتياجات المتدرّب والاستجابة إلى أسلوبه في التعلم. ونقدم فيما يلي نماذج لأنماط المتدربين مع توضيح خصائص كل نمط وكيفية التعامل معه.

1- المتدرّب الصديق الإيجابي

ومن خصائصه:

- يرحب بالمدرّب ويقدم له نفسه.
 - يبادر بمساعدته عند الحاجة.
 - ينقل إليه رأي بقية المتدربين بصدق وموضوعية.
 - يثني على جهود المدرّب.
- كيف تتعامل معه:
- حاول الاقتراب منه مع الترحيب بمشاركته.
 - تعرف منه على ردود أفعال المتدربين.
 - استثمر اندفاعه واحترامه لك في دعم الأنشطة الصعبة

2- المتدرّب الغامض العدائي

• ومن خصائصه:

- غير واضح.
- مستاء معظم الوقت.
- نظراته حادة مباشرة توحى إليك بالعدوانية.
- رسالته الخفية إليك: يرجى عدم الاقتراب أو توجيه الأسئلة.
- لديه قدرة عالية على ارتداء قناع العلم والمعرفة.
- لا يميل إلى المواجهة المباشرة.
- أساليبه الهجومية سببها إحساسه الداخلي بعدم المعرفة أو خوفه من ظهور نقاط ضعفه أمام بقية المتدربين.
- يرفض المشاركة مع بقية المتدربين في التمارين خوفاً من التعرف على مستواه الحقيقي.
- كثير الاستئذان والخروج من القاعة بحجة أن ما تقوله معروف وغير مفيد.

كيف تتعامل معه؟

- المرحلة الأولى.
- تبادل معه النظرات الحادة.
- وجه إليه أسئلة محددة وأطلب منه الإجابة عليها.
- تعرف على خبراته السابقة بالنسبة لموضوع التدريب، وذلك بالتعرف على نتائج أعماله في التمارين الفردية والجماعية.
- وان لم يستجب لك انتقل إلى المرحلة الثانية:

المرحلة الثانية

- لا تنتظر إليه.
- تجاهله حتى لا يشعر بالإحباط.
- حول الأسئلة التي يطرحها ويشعر أن بها تحدي إلى المجموعة للإجابة عليها.
- واجهه بالنتائج الضعيفة التي حصل عليها.

2- المتدرب الاجتماعي المرح

ومن خصائصه:

- متفائل ومرح بحيث أنه يكسر حدة الملل والروتين التي تظهر أحياناً بالجلسة التدريبية.
- شخصيته جذابة بحيث يلتف حوله المتدربون.
- يميل أحياناً إلى المحادثات الجانبية.
- يقبل على الأنشطة الاجتماعية.
- قد يتمادى أحياناً في المرح فيحول اللقاء إلى هزل في بعض اللحظات.

كيف تتعامل معه:

- استثمر قدرته على المرح في تنشيط المجموعة وزيادة رغبتهم في التعلم.
- فوض إليه بعض الأنشطة الجماعية الصعبة التي تحتاج إلى وقت كبير لتنظيمها.
- اشترك معه في بعض الأنشطة الاجتماعية التي يقترحها.
- حدد له إطاراً عاماً للمرح بما لا يخرج عن رسميات العمل التدريبي.

4- المتدرب الصامت الملتزم.

ومن خصائصه:

- لا يفضل المقاعد المواجهة للمدرب بل يختار الأماكن الجانبية في القاعة.
- لا يميل بالتحدث مع المدرب أو المتدربين.
- ينفذ التعليمات حرفياً.
- مشاركته في العمل الجماعي محدودة ويهرب من قيادة المجموعة.
- يترك القاعة في نهاية اليوم التدريبي دون كلام أو سلام.

كيف تتعامل معه

- لا تنتظر إليه كثيراً.
- حاول الاقتراب منه في فترات الراحة.
- وجه إليه أسئلة مباشرة ولكن لا تتوقف عنده كثيراً ولا تنتظر إليه عند الإجابة.
- عندما يبادر بالحديث أو توجيه سؤال رحب بما بيديه وكرر الإشادة به ليشعر بأهمية ما قام بطرحه، وينشط بتكرار الحديث.

5- المتدرب المناور مدعي المعرفة

ومن خصائصه:

- يحاول إغلاق الطريق أمامك.
- يوجه إليك أسئلة معقدة غير مفيدة.
- يدعي معرفته بما تقول ويبروغ منك عند كل مواجهة.
- يتهرب من تحمل أي مسؤولية.

• يقال من جدوى الأنشطة التدريبية التي تقدمها ولا يقوم بالمشاركة فيها باعتبارها شيئاً أقل من مستواه.

كيف تتعامل معه:

- احرص على معرفة مستواه الحقيقي من خلال أداة تدريبية فردية لقياس مهارته ومعرفته الشخصية.
- أشركه كقائد لمجموعة عمل لمعرفة مدى قدراته الحقيقية في إدارة العمل الجماعي.
- لا تتشغل بمحاولة الاهتمام به أو إرضائه عندما يطلب الكلمة.
- عادة ما يأتي تقييمه للبرنامج سلبياً عندئذ أعلن رأيه على المجموعة وأطلب منه تفسيراً محدداً لتقييمه.

6-المتدرب المدرب الكاتب

ومن خصائصه:

- العبرة لديه بما ينقله عنك من أفكار ومعلومات يستفيد منها فيما بعد عندما يقوم بالتدريب.
- يكتب وراءك كل كلمة أو حرف ويسجل أحداث التدريب.
- يطلب تصوير كل ورقة ويحاول أخذ نسخة كاملة من أدوات المدرب.
- متحمس لمهنة التدريب فعندما يطلب منه المشاركة في الأعمال التدريبية يتقمص دور المدرب.
- يبادر بالاتصال بك بعد النشاط التدريبي لمعرفة المزيد.

كيف تتعامل معه:

- استثمر حماسه لمهنة التدريب وأنقل إليه المعرفة والخبرة.
- اطلب منه أدواراً محددة للقيام بها حتى لا يخرج حماسه عن النسق التنظيمي للنشاط التدريبي.

نماذج من المتدربين وكيفية التعامل معهم

• المتدربين وكيفية التعامل معهم:

- أ- تصرفاتهم.
- ب- كيف نتعامل معهم.

1- المولع بالجدل والمناقشة:

تصرفاته:

- مشاكس ويهوي المضايقة، وربما حسن الطبع ولكن تصادفه بعض المشكلات.

كيف نتعامل معه:

- لا تتفعل ولا تجعل المجموعة تثور عليه – تلمس الوجاهة فيما لفظه وأعرب على موافقتك ثم انتقل إلى موضوع آخر إذا كان رأيه خاطئ- دع المجموعة تقدر وحاول معرفة أسباب ذلك.

2- المتسرع:

تصرفاته:

- يجب أن يقدم العون وعملياً يصعب الأمور ويمنع الآخرين من المشاركة الفعالة.

كيف نتصرف معه:

- قاطعه بلباقة بتوجيه الأسئلة للآخرين وأشكره وأطلب منه إعطاء الفرصة للآخرين – أطلب منه تلخيص وجهة نظره.

3- المفكك الأفكار:

تصرفاته:

- يتحدث في أي موضوع يطرأ على ذهنه - يستخدم تشبيهات بعيدة الاحتمال - يتخبط في عرض أفكاره.

كيف نتصرف معه:

- أشكره وأعد تركيز انتباهه بتحديد النقاط المطروحة - انتقل إلى موضوع آخر.

4- المفاجئ بالسؤال:

تصرفاته:

- قد يحاول أن يجعلك في موقف حرج أو ربما يسعى للحصول على رأيك ولا يعرف الطريقة.

كيف نتصرف معه:

- تجنب توريط نفسك بمشاكل مع المتدربين ولا تتحاز - عبر عن وجهة نظرك بعد أن تتعرف على أسباب السؤال ووجهات نظر المجموعة.

5- العنيد:

تصرفاته:

- لا يتزحزح عن رأيه - يتحامل ومتحيز الرأي - ربما لا يدرك الرأي الآخر ولا يفهمه.

كيف نتصرف معه:

- دع المجموعة تقيم وجهة نظره - الفت نظره إلى أهمية الوقت - رحب بمناقشة آرائه فيما بعد.

6- المتعمد إثارة الشقاق:

تصرفاته:

- يثير البعض ضد البعض ويمكنه تقسيم المتدربين إلى مجموعات متنافسة.

كيف نتصرف معه:

- ركز على نقاط الاتفاق بين المجموعة - اطرِح هدف اللقاء وشجع المحايدين على إبداء الرأي والدخول في المناقشة.

7- المتحدث جانباً:

تصرفاته:

- ربما يتحدث في الموضوع وربما في مسائل شخصية - يصرف انتباهك والأعضاء عن التدريب.

كيف نتصرف معه:

- لا تخرجه - أطلب أحد ممن يتحدث معهم بالاسم وأطلب منه الاشتراك في المناقشات العامة.

8- العنيد العاجز عن التعبير:

تصرفاته:

- لديه الأفكار .. لكنه يعجز عن التعبير - يحتاج إلى المساعدة.

كيف نتصرف معه:

- لا تنتقده .. ولكن أذكر ما يقصد بلغة أكثر وضوحاً.

9- المبتعد كلية عن الصواب:

تصرفاته:

- يقدم تعليقات خاطئة من أساسها.

كيف نتصرف معه:

- تعامل معه بلباقة شديدة.
- اظهر له أن رأيه إحدى وجهات النظر.
- اسأله الرأي من بعض الآراء الصحيحة.

10- المتحدث خارج الموضوع:

تصرفاته:

- أفكاره غير مشتتة ولا مفككة ولكن يتحدث خارج الموضوع.

كيف نتصرف معه:

- وضح ما كنت تريد عرضه ومناقشته ثم أطلب منه إبداء الرأي في الموضوع.

11- المتذمر:

تصرفاته:

- لديه نزعة الغضب وربما لديه شكوى يريد التعبير عنها.

كيف نتصرف معه:

- وضح بأنك لا تغير السياسة العامة.
- رحب بمناقشته فيما بعد.
- تعلل بضيق الوقت في عدم مناقشة التفاصيل.

12- الصامت:

تصرفاته:

- منبرم وغير مبال ولا مكترث يشعر أحياناً بالتعالي أو يهاب الغير ولا يحسن الاطمئنان.

كيف نتصرف معه:

- حاول تشجيعه – اثر اهتمامه.
- ارفع معنوياته إذا كان من النوع المترفع.
- تعرف على خبراته ثم اسأله الرأي.
- حاول إثارته.

13- الثرثار:

تصرفاته:

- كثير الكلام – محباً للظهور وربما لديه معلومات قيمة ومفيدة ويرغب في عرضها.

كيف نتصرف معه:

- لا تتهكم عليه.
- ا طرح رأيه على المجموعة
- دع المجموعة تهتم به وتصغي إليه مرة