



دورة تدريب المدربين

معهد الخوارزمي للتدريب

من أنت...؟

- 1- الاسم..... :
- 2- الحالة الاجتماعية:.....
- 3- المؤهل..... :
- 4- مهارات خاصة (لغة - كمبيوتر- أدب - فن - أخرى):.....
- 5- اللون المفضل : الطعام المفضل.....
- 6- أهم الشخصيات التي تأثرت بها.....
- 7-أفضل كتاب قرأته..... :
- 8-دورات سابقة : أ- في نفس المجال.....
ب- في غيره.....

دورة إعداد المدربين

□ الهدف منها!.

□ التعريف الشامل للدورة:

مهارات المدرب

تحديد الاحتياجات التدريبية

التقييم وقياس الأثر التدريبي

□ عناصر الدورة

عناصر الدورة

- التدريب ماهية ومفهوم
- التعلم وعلاقته بالتدريب
- المدرب وتحفيز المتدربين
- كيف تختار الأسلوب التدريبي المناسب ؟
- المهارات المختلفة للمدرب!.
- الأنماط المختلفة للمتدربين وكيفية التعامل معها.
- متابعة وتقدير العمل التدريبي.
- نصائح تدريبية.

عناصر الدورة

□ التدريب ماهية ومفهوم

- أهمية التدريب
- خصائص التدريب
- مجالات التدريب
- مقومات المدرب الناجح

□ التعلم وعلاقته بالتدريب

- أنماط التعلم
- مناخ التعلم
- مبادئ التدريب للكبار

□ المدرب وتحفيز المتدربين

إثارة الحافز لدى المتدرب

المدرب متى يقتل الحافز ؟

نحوت العملية وما ت المريض

أساليب تحفيز المتدربين

□ كيف تختار الأسلوب التدريبي المناسب ؟

العوامل الواجب مراعاتها عند اختيار الأساليب التدريبية

العلاقة بين مبادئ التعلم وأساليب التدريب

أنواع الأساليب التدريبية

التدريب باستخدام مزيج من الطرق

□ المهارات المختلفة للمدرب

- المهارات الفنية للتقديم والعرض
- الاتصال مع الآخرين
- لغة الجسد
- كيف تصنع سؤالاً وتطرحه على الآخرين
- التغلب على عوائق المناقشة
- استخدام المساعدات السمعية والبصرية
- فن بناء العلاقات مع الآخرين
- بناء الثقة بالنفس

□ الأنماط المختلفة للمتدربين وكيفية التعامل معهم

□ متابعة وتقدير العمل التدريبي

□ نصائح تدريبية

من لا يتقدم ...
يتقدم

إن نجاح الأمس ليس
ضماناً للنجاح في
المستقبل

هناك ثلاثة أنواع من الأفراد

النوع الأول : من يصنع حدث!..

النوع الثاني : من يشاهد حدث!..

النوع الثالث : من يتتسائل...
ماذا حدث ؟!؟

فلاتكن عزيزي من النوع الأول

إن عملية التدريب لا يمكن أن تخلق الإنسان الواعي ، المفتح ، ولكنها فرصة ذهبية تتاح للأفراد للانتقال بهم من مستواهم الحالي إلى مستوى أفضل.. بشرط أن تتوافر لدى المتدرب عنصري القدرة والرغبة .

ترجع أهمية التدريب إلى المزايا العديدة التي نحصل عليها من ورائه وهذه المزايا هي:

- إتاحة الفرصة لصقل المهارات واقتساب الخبرات.
- التزود بالمعلومات والبيانات المتعلقة بالعمل.
- إمكانية اكتشاف خبرات وطاقات العاملين.
- رفع مستوى كفاءة وفاعلية العاملين.
- توحيد وتنسيق اتجاهات العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة.
- رفع مستوى الكفاية الإنتاجية.
- العمل على تعديل سلوك الأفراد والجماعات والاتجاهات أيضاً.

التدريب كنظام:

يعتبر التدريب نظام مفتوح متكامل ويكون من ثلاثة عناصر أساسية هي:



المخرجات

- قوى بشرية مدربة
- زيادة الإنتاج كما نوعاً
- علاقات إنسانية
- أفضل سلوك ومواقف
- مواجهة خدمة متغيرة
- خدمة ممتازة

العمليات

- تحديد الأهداف
- توصيف وتحليل الأوضاع
- والعمليات والإجراءات
- توصيف وتحليل الأفراد
- تحديد الاحتياجات التدريبية
- تصميم البرامج
- تنفيذ ومتابعة البرامج
- تقييم البرامج

المدخلات

القوى البشرية:

قدرات - رغبات - اتجاهات - أنماط سلوكية - ... الخ

الموارد المادية:

أموال - معدات - تجهيزات - مواد أولية الخ

الموارد المعنوية:

القيم - المعتقدات

الأساليب - نظم المعلومات

خصائص التدريب

الهدف

الاستمرارية

الشمول

الدرج

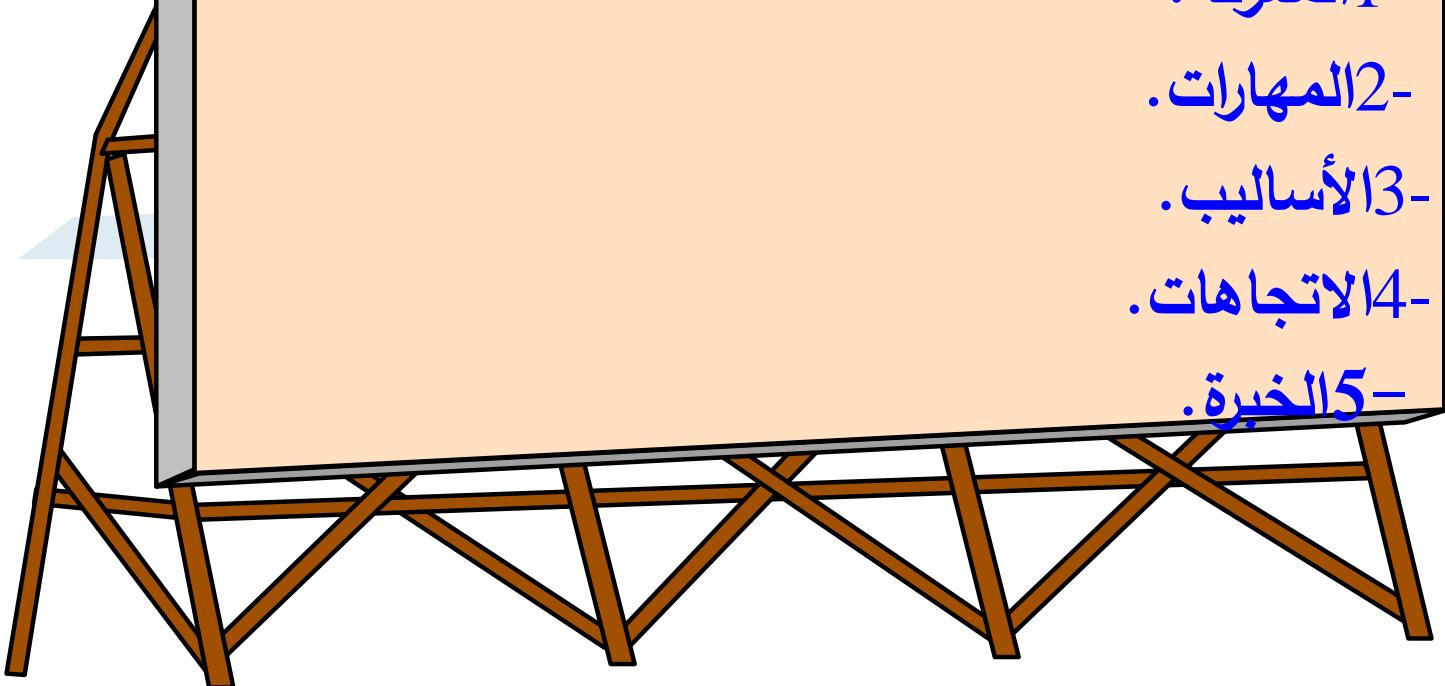
الواقعية

مواكبة التطور

مجالات التدريب

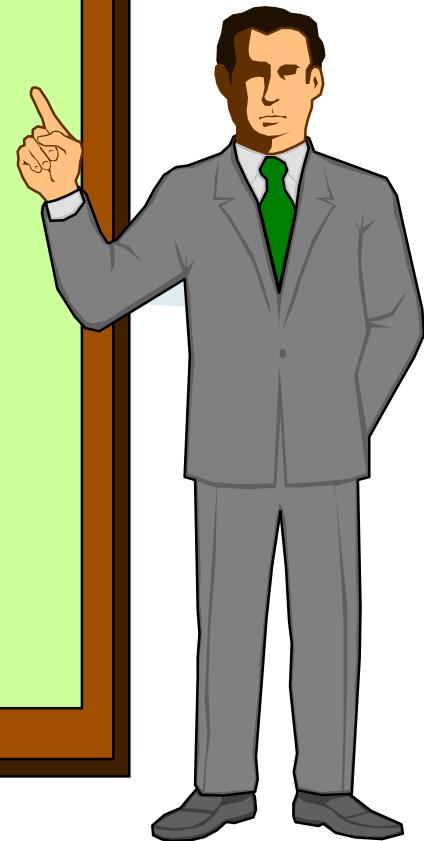
يعلم التدريب في خمسة مجالات أساسية هي :

- 1- المعرفة.
- 2- المهارات.
- 3- الأسلوب.
- 4- الاتجاهات.
- 5- الخبرة.



مقوّمات المدرب الناجح

- 1 الرغبة في العمل.
- 2 المعرفة والإلمام بموضوع التدريب.
- 3 المعرفة بالأساليب والمساعدات التدريبية.
- 4 تحمل المسؤولية.
- 5 القدرة على الاتصال.
- 6 المرونة .
- 7 إدارة الوقت.
- 8 فهم السلوك الإنساني.
- 9 التمتع ببعض المهارات الخاصة.



الناس يتذكرون الأفكار التي:

تعلموها حديثاً جداً.
سمعوا بها أكثر من مرة.
استطاعوا تطبيقها عملياً.
يمكن تنفيذها مباشرة.
يدركون أهميتها ليعروفوها وينفذوها.
وأى أشخاص مهمين في المؤسسة.

قبل مدرائهم



وتتوقف فعالية التحفيز على عدة عوامل أهمها ما يلى :

- 1مدى ملائمة المادة التدريبية المقدمة لاهتمامات المتدربين.
- 2درجة النضج العاطفى ، الجسدى ، العقلى ، لدى المشاركين.
- 3الافتراضات الشخصية المسبقة عن جدوى التدريب.
- 4مدى قدرة المدرب على إحداث التوازن المناسب بين أساليب ووسائل التدريب.
- 5الظروف المكانية والموقع الذى يتم فيه التدريب.
- 6التوقيت الذى يتم فيه التدريب.
- 7حالة القلق أو التوتر الموجودة بقاعة التدريب.
- 8طريقة تصميم القاعة التدريبية وطبيعة التجهيزات التدريبية الموجودة
- 9تشتت انتباه المتدرب بين التسجيل الكتابي لما يعرض عليه وبين رغبته فى الاستماع والإنصات للمدرب.
- 10كثرة المقطوعات والأحاديث الجانبية.

المدرب متى يقتل الحافز ؟ :

- 1 أن يسرع مجئاً وذهاباً في داخل القاعة التدريبية بصورة متكررة .
- 2 أن يصر المدرب على عرض كل ما لديه من معلومات ومعارف.
- 3 أن يعمد المدرب إلى إضاعة الوقت من خلال تكليف المتدربين بمهام شكلية أو الدخول في قضايا فرعية.
- 4 أن يعبث المدرب بالأشياء المحيطة به أو بعض ممتلكاته الشخصية .
- 5 أن يدير المدرب ظهره للمتدربين.

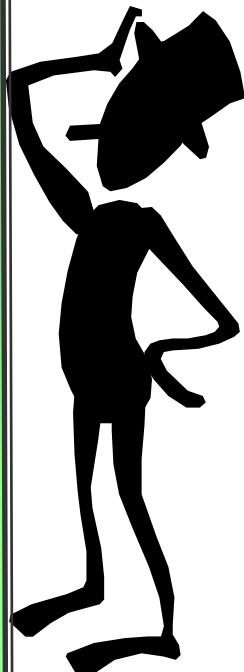
مظاهر فقد المتدربين الاهتمام بالتدريب

- 1- الامتناع عن الاستجابة للأسئلة أو الاستفسارات.
- 2- الامتناع عن توجيه أسئلة للمدرب.
- 3- أن يبدأ المتدربون في الدخول في الأحاديث الجانبية البعيدة تماماً.
- 4- العبث في الأشياء والمعتقدات الشخصية.
- 5- ظهور بعض الحركات والتصرفات العصبية.
- 6- الابتعاد بالجسد أو تحريك المقعد بعيداً.
- 7- محاولة إيقاف سيطرة المدرب على القاعة.
- 8- أن يقوم أحد المتدربين بعرض معضلة إدارية، ويطلب إيجاد حل لها.
- 9- تذكير المدرب بالوقت المخصص للمحاضرة، وحاجتهم للراحة.
- 10- التكاسل في أداء المهام التي قد يطلبها المدرب وطلب إنجازها بالمنزل.



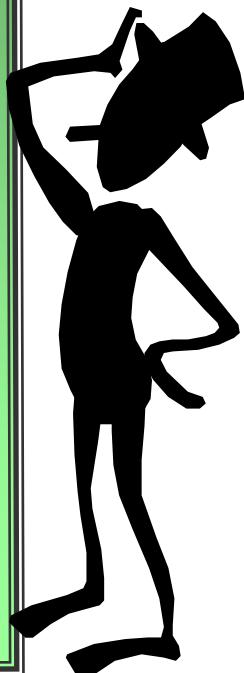
لا تنسى دائمًاً أن:

- 1 معرفة قدرات المتدرب هي العنصر الأساسي في تحديد طبيعة المعرف والمهارات والاتجاهات والأساليب والخبرات المطلوب نقلها إليه.
- 2 مراعاة منطقة تسلسل العرض في تقديم المادة التدريبية سوف يسرع من عملية التدريب.
- 3 إظهار الأخطاء التي يرتكبها الممارسون تعد أداة نافعة لاقناع المتدرب بجدوى اتباع الأساليب الإيجابية وتزيد من رغبته في تعلمها.
- 4 أن معدل عدم التذكر والنسيان يكون أعلى ما يمكن عقب التعلم مباشرة.
- 5 أن تكرار عرض المواد المتشابهة بصورة مختلفة يساعد على زيادة عملية التذكر.



لا تنسى دائمًا أن:

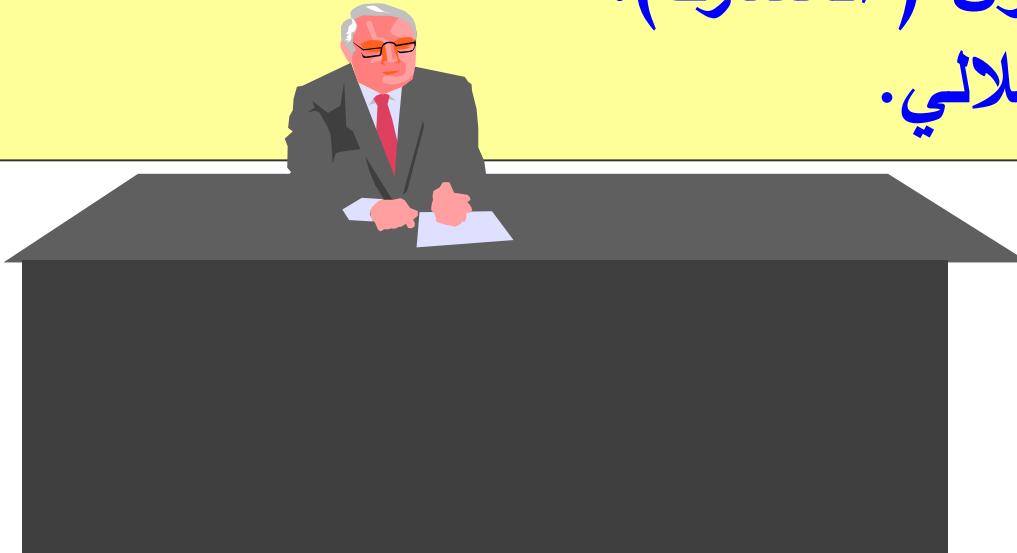
- 6تعريف المشاركيين بنتائج عملهم ودرجة تقدمهم تزيد من عملية التدريب.
 - 7يزداد التدريب بالممارسة العملية والفعالية.
 - 8تزداد عملية التدريب عندما لا تتعارض مع عادات أو افتراضات قديمة سبق اكتسابها أو تبنيها.
 - 9إعطاء المتدرب فرصة تدعيم سلوكه الإيجابي بالتجربة والتطبيق.
- وباختصار فإن فعالية عملية التدريب تكمن في مدى فعالية العناصر المكونة لها وهي :
- من سيقوم بتدريب ماذا .. ولمن ..



أنماط التعلم

إن فاعلية التدريب تتأثر بالتأكيد بمدى ملائمة الأساليب والوسائل التدريبية لأنماط المتدربين (في التعلم) ، ومن أكثر الأنماط قبولاً وشيوعاً:

- 1- النمط الاعتمادي.
- 2- النمط المتعاون (المشارك).
- 3- النمط الاستقلالي.



النُّمُطُ الْأَعْتَمَادِيُّ

توقع المُتَدَرِّبُ وَفِتْرَاضَهُ بِأَنَّ
الْمَسْؤُلِيَّةَ الرَّئِيْسِيَّةَ فِي الْمَوْقِفِ
الْتَّدَرِيْبِيِّ تَقْعُ عَلَى الْمَدْرِبِ وَبِالْتَّالِي
عَلَيْهِ أَنْ يَطِيعَهُ وَيَنْفُذَ أَوْ أَمْرَهُ وَيَتَلَقَّى
مِنْهُ الْمَعْلُومَاتُ وَالْأَفْكَارُ وَالْمَهَامُ
الْتَّدَرِيْبِيَّةُ دُونَ حُواْرَ أوْ نَقَاشٍ.

النَّمَطُ الْمُتَعَاوِنُ

افتراض المتدرب بأن مسئولية التدريب أو الموقف التدريبي يشترك فيه كلا من المدرب والمتدرب وبنفس القدر من الأهمية ، وعلى المتدرب أن يثير الحوار والنقاش ويثير حماس المدرب ليلقى الضوء على مزيد من الأفكار والقضايا موضوع الدراسة أو التدريب.

النمط الاستقلالي

توقع المتدرب بأن عملية التغيير والتدريب والتنمية هي مسئوليته الأساسية ويقع عليه عبء التعلم والتحصيل وتطوير مهاراته، لذا يجب عليه أن يسعى جاهداً لتحقيق أهدافه التعليمية الشخصية، حيث أن المدرب بالنسبة له مجرد منظم لخبراته ومستشار مهنى دوره الأساسي هو مساعدته على حل مشكلاته.

نوع المتعلم	احتياجات المتعلم	دور المعلم	سلوك المعلم
الاعتمادي:	المنهجية في العرض .	موجه خبير	الحاضر / المعلم
في البرامج التعليمية أو التمهيدية أو برامج التهيئة لعمل أو وظيفة جديدة ، وحيثما يفتقر المعلم إلى المعلومات الكافية عن الوضع محل الدراسة أو تتوفر لديه معلومات محدودة جداً قبل التحاقه	السلسل والتتابع التوجيه المباشر الدعم المعنوي التشجيع ، تقدير المعلم له	صاحب سلطة أو رأي	التدقيق والفحص الاختبار الدعم والتشجيع تقييم المشاركين تصميم المادة التدريبية نقل المعارف والمهارات

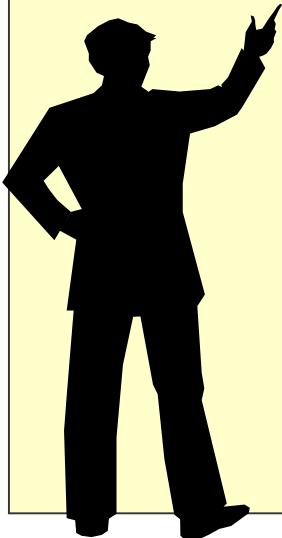
سلوك المدرب / المعلم	دور المدرب / المعلم	حاجات المتعلم	نطاق المتعلم
<ul style="list-style-type: none"> - التفاعل - توجيه الأسئلة - التزويد بالخبرة - التلخيص - إرجاع الأثر - التنسيق - التقييم - الإلادرة - الملاحظة 	<ul style="list-style-type: none"> - معاون - زميل - مشارك - محافظ على شكل البيئة التدريبية. 	<ul style="list-style-type: none"> - التفاعل - الممارسة - الملاحظة - المشاركة - المنافسة 	<p>المتعاون :</p> <p>يستخدم عندما يتوافر للمتعلم بعض المعلومات و المعرف و الأفكار التي يرغب في المشاركة بها أثناء البرامج</p>

سلوك المدرب / المعلم	دور المدرب / المعلم	حاجات المتعلم	نطاق المتعلم
<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم مقيم - مفاوض - مستمع - مستشار - مرجع للأثر - عند طلبه 	<p>مفهوم سهل ومبسط</p>	<ul style="list-style-type: none"> - الثقة والوعي والإدراك - تجربة ما يستمع إليه - الرجوع للواقع العملي - عدم الدخول في قضايا نظرية - العملية والواقعية 	<p>لاستقلالي</p> <p>تستخدم عندما يتوافر</p> <p>للمتعلم الثقة قدرًا وافرًا من</p> <p>المهارات والمعارف قبل</p> <p>التحاقه بالبرنامج ويؤدي</p> <p>الاستمرار في التحصيل</p> <p>والبحث بنفس المجال،</p> <p>ويشعر داخلياً بأن هدفه</p> <p>الرئيسي هو تطبيق ما</p> <p>سوف يسمعه ويتعلمها على</p> <p>مجال عمله، وهو ما لا</p> <p>يمكن للمدرب أو المعلم</p> <p>أن يساعد في إلقاء .</p>

مبادئ التدريب للكلبار

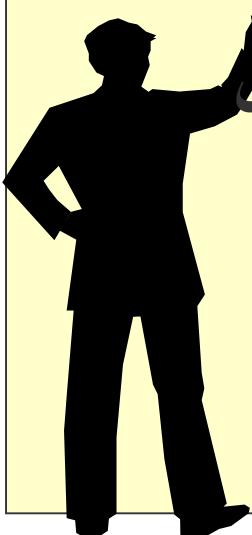
ستكون أكثر نجاحاً في التدريب إذا ذكرت أن المتدربين الكبار:

- ي يريدون التعلم.
- يحتاجون للمشاركة والمشورة
- يريدون أن يشعروا بأن المحتويات مناسبة:
- يحبون أن يكونوا قادرين على التصدى لمحتويات
- المواد التدريبية
- يستمتعون بقدراتهم على توجيه الأسئلة.
- يحبون أن يعاملوا كأنداد (سواسية)



مبادئ التدريب للكبار

- يريدون أن يتمرنوا في جو خال من المخاطر.
- يستمعون بفعالية ، مؤيدون للأفكار التي يتفقون معها
- ويواجهون تلك التي لا يتفقون معها.
- يتعلمون بطرق مختلفة.
- ربما يحتاجون للتخلص من أفكار وعادات قديمة قبل أن يتعلموا شيئاً جديداً.
- يحتاجون أن يبنوا على خبراتهم ومعارفهم.
- يرغبون في السعي إلى وجود حلول لمشاكلهم.



أنواع الأسلوب التدربي

أنواع الأساليب التدريبية

المحاضرة

تمثيل الأدوار

دراسة
الحالة

العصف
الذهني

الندوات

المؤتمرات

النقاش
الموجه

البيان
العملي

فرق الحوار



العوامل المؤثرة على اختيار الأساليب التدريبية

الأهداف

- * معارف
- * مهارات
- * اتجاهات

عوامل إنسانية

- * المدرب
- * المشاركين
- * البيئة

المحددات الزمنية والمادية

- * الوقت
- * التمويل
- * المساعدات التدريبية

مجال التدريب

- * مجالات محددة
- * مجالات عامة

مبادئ التعلم

- * التحفيز
- * المشاركة الفعالة
- * التتابع والهيكلة
- * الفروق الفردية
- * نقل الخبرات الشخصية
- * إرجاع الأثر

المحاضرة

هي عملية إلقاء للمعلومات من جانب المدرب
أو المحاضر واستماع من جانب المستمعين أو المتدربين

الأهداف العامة :

إن الهدف الرئيسي للمحاضرة هو الإعلام ولذلك لن يخرج الهدف من أي محاضرة عن النقاط التالية:

- تزويد المتدربين بالمعلومات والمعارف العامة.
- عرض بيانات ومعلومات تفصيلية عن موضوع معين.
- التأثير في المتدربين لقبول وجهة نظر معينة.
- تدريب واسباب المتدربين بعض المهارات المعينة في نطاق محدود.

أهمية أسلوب المحاضرة

تعتبر المحاضرة هي الأسلوب الذي لا بديل عنه في حالة:

- وجود عدد كبير من المتدربين بدرجة يصعب معها اجراء حوار أو مناقشة
- تزويد المتدربين بالمعرفة والمعلومات العامة.
- قيام المدرب بالتقديم ل برنامجه التدريبي وشرح أهدافه.
- تفسير نتائج التمارين والاستقصاءات العملية.
- عدم وجود اسلوب تدريبي آخر لدى المدرب.

المرحلة الأولى:

أ- من هم المستمعين ؟

ب- ما الهدف من المحاضرة ؟

ج- ما موضوع المحاضرة ؟

د- ما الوقت المتاح ؟

المرحلة الثالثة:

أ- المسودة.

ب- المساعدات التدريبية.

ج- التدريب على المحاضرة.

المرحلة الثانية:

- أ- المقدمة.
- ب- موضوع المحاضرة.
- ج- ختام.

المرحلة الرابعة:

بعد اجتياز المراحل الثلاث وتصبح في قاعة المحاضرة وفي مواجهة المتدربين لذلك يجب مراعاة بعض الملاحظات منها:
التوارد مبكراً - البدء في الموعد المحدد
الاستعانة ببعض المذكرات
السماح بفترات للرد على الأسئلة

تصميم ومنهج المحاضرة

دراسة الحالة

وصف لمواصفات وأحداث مستمدة من الحياة

الأهداف العامة

- تزويد المتدربين بأكبر قدر ممكن من المعرفة والحقائق.
- تطوير وتنمية مهارات المتدربين في مجالات تحليل المشكلات ، والاتصالات ، واتخاذ القرارات
- التأثير في اتجاهات المتدربين وتعديل أو تغيير سلوكهم.
- التأكيد على عدم وجود اجابات صحيحة أو خاطئة في مجال السلوك الإنساني

اسلوب إعداد الحالة كمادة تدريبية

- اختيار المشكلة ومصدر المعلومات.
- الملاحظة وجمع المعلومات.
- كتابة الحالة.
- إعداد الصورة النهائية للحالة.
- اختبار الحالة للاستخدام العملي.
- إعداد دليل المدرب.

كتابة الحالة

يجب أن تتصف المعلومات التي تختارها بمعاييرين أساسيين هما :

بـ- الواقعية .

أ - اختيار المعلومات التفصيلية:

- حدد الهدف من الحالة ، ووضحه
- استبعد المعلومات التي لا تتعلق بالمشكلة الرئيسية للحالة.

بـ- حدد إطاراً عاماً لكتابية الحالة.

- ارسم في ذهنك صورة عامة عن الحالة
- تفهم جيداً كل عنصر من عناصر الحالة
- حاول اضافة الرتوش والتفاصيل المناسبة لتكتمل الصورة في ذهنك .

أ - الموضوعية

ملاحظات هامة لكتابية الحالة

ج- اكتب الحالة في صيغة الزمن الماضي

- اكتب المسودة الرئيسية للحالة مستخدماً الأسماء والأماكن الحقيقية.
- ادخل التعديلات المناسبة ، وعدل الأسماء والأماكن لتجنب المشاكل.
- اعد كتابة الحالة مستخدماً الزمن الماضي

عملية التغذية والعرض

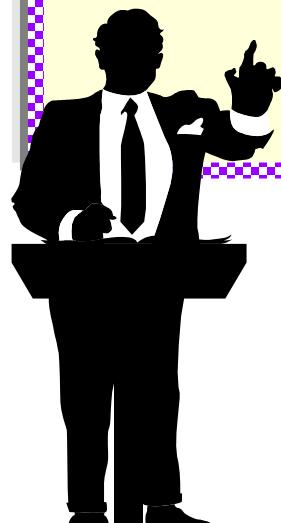


تخطيط عملية التقديم والعرض

يجب علىَّ عند التقديم والعرض أن :

- أحدد الأهداف .

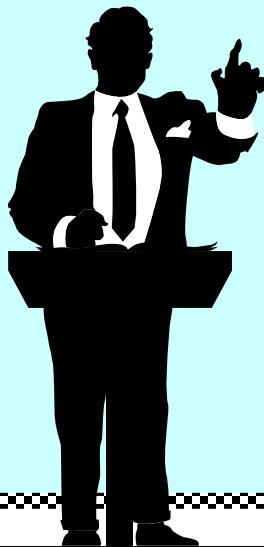
- أحلل جمهور المستمعين .



تنظيم عملية التقديم والعرض

يجب علىَّ عند التقديم والعرض أنْ :

- * أولد أكبر قدر ممكِن من الأفكار الرئيسية .
- * أولد أكبر قدر ممكِن من الأفكار الفرعية .
- * أضع اللمسات الأخيرة .
- * أحدد المساعدات البصرية .
- * أحدد المزايا والفوائد .
- * أحدد جملتي بدء وختام التقديم والعرض .
- * أضع الشكل العام للمقدمة .
- * أحدد الخاتمة والنتائج .



الاتصال

هو ،“عملية نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص إلى شخص آخر ، مع ملاحظة أن هناك تفرقة بين نقل المعلومات ونقل الفهم لأن الاتصال عملية معقدة ولها أبعاد متعددة ومنها نقل المادة من المرسل إلى المرسل إليه ، ومنها استقبال الرسالة واستيعابها ومنها قبول الرسالة أو رفضها.”

عناصر العملية الاتصالية

تتمثل عناصر عملية الاتصال في خطوات ست مترابعة كما يلى:

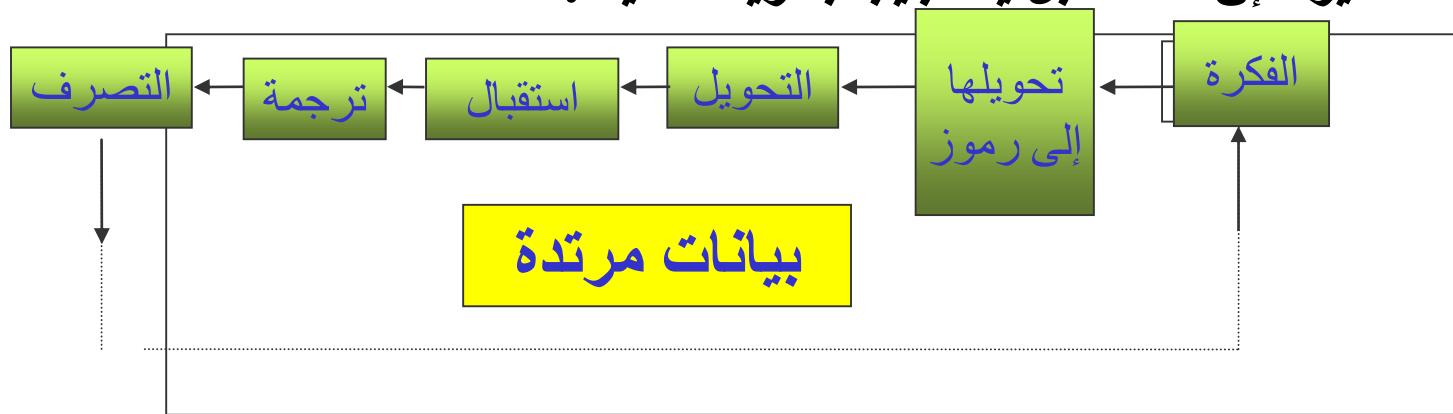
- 1- الفكرة : وهي مضمون عملية الاتصال والتي تعتبر

أساس الرسالة الموجهة من المرسل، ول يكن شعارك هنا ” لا تبدأ الحديث دون أن تبدأ في التفكير.“

- 2- قيام المرسل بتنظيم فكرته داخل سلسلة من الرموز والتي يشعر أنها تصل إلى مستقبلية الذين يستهدفهم.

٣- تحويل الرسالة كما ترجمت وتحديد القناة المستخدمة في تحويلها سواء كانت منك أو من ينوب عنك، مع تحديد التوقيت المناسب للاتصال حتى لا تحدث معوقات.

- ٤- استقبال الرسالة بواسطة المستقبل، وعلى المستقبل إذا كانت الرسالة شفهية أن ينصت جيداً حتى لا تفقد الرسالة وضوحتها.
- ٥- يتم ترجمة الرمز إلى المعنى المقصود من الرسالة.
- ٦- أخيراً فإن المستقبل يستجيب بطريقة معينة.



كيف يمكن تحقيق فعالية الحديث؟

- التوقف عن الكلام بين لحظة وأخرى للتعقيب من المستمع
- مراقبة حركات وجه المستمع ... لتحديد مدى فهمه للرسالة
- الانصات جيداً لتعليقات المستمع
- النظر في وجه المستمع ← تجنب الانشغال
- تخير نبرة الصوت المناسبة (تناسب بعد المساحة)
- تجنب استخدام ألفاظ غير مفهومة ... أو أجنبية
- تفهم الحالة المزاجية والنفسية للمستمع
- لا تقاطع المستمع أثناء رده على رسالتك
- خاطب المستمع على قدر ثقافته
- تأكد من توافر المناخ المناسب لعملية الاتصال
- تجنب التفاصيل الزائدة عن الحد
- حافظ على الابتسامة والهدوء
- كن منصتا قبل أن تكون متحدثاً

أهم مراحل الإنصات

- الاستماع للكلام
- تفسير الكلمات & و معانيها
- استيعاب مضمون المعانى
- تذكر الأفكار المرتبطة بالمضمون والاستجابات البديلة المختلفة
- تقييم الاستجابات البديلة
- الاستجابة

الوصايا العشر للانصات الفعال

- 1- عند الاستماع يجب أن تبحث عن مجالات الاهتمام ومغزى الحديث.
- 2- اهتم بمحفوظ الحديث أكثر من اهتمامك بطريقة المحدث.
- 3- لا تتعجل بالتقدير ولا تقاطع المحدث
- 4- انصت إلى الأفكار الرئيسية في الحديث
- 5- كن مرناً مع كل محدث وتقبل أسلوبه
- 6- تعمد الإنصات وتفرغ للحديث بكل حواسك.
- 7- قاوم التشتت وابتعد عن مصادر الضوضاء
- 8- درب عقلك على التركيز.
- 9- كن يقظاً وابتعد عن الانفعال.
- 10- حاول أن تفك بطريقة أسرع من الحديث.

معوقات الاتصال بالآخرين



المعوق الأول : التسرع في التقييم أو التعليق

كثيراً ما يكون التسرع في التقييم وإبداء الملاحظات مثار شكوى الكثيرين، إذ أن التسرع في الاستنتاجات وإصدار الأحكام قبل الإلمام بأكبر قدر من المعلومات يؤديان إلى إصدار التعليقات غير المفيدة والأحكام غير الناضجة.

قواعد إرشادية

- التزم بمبدأ تأجيل الحكم أو التروى بمعنى أن تحفظ باستنتاجاتك وتعليقاتك إلى أن تنتهي مناقشة جميع الأفكار.
- لا تتوان عن توجيه الأسئلة الاستيضاخية حتى في الحالات التي تشعر فيها بإلمامك بكل المعلومات.
- تأكد من معنى الحركات التعبيرية التي قد تلاحظها.
- استوضح تعليقات الآخرين والنقاط التي يتناقشون فيها بإشارة الأسئلة.
- تأكد من استيعابك لكل النقاط والمسائل كما يراها المتدربون وليس كما يحلو لك أن تراها.
- حاول أن يكون استفسارك واستماعك فعالاً

المعوق الثاني : العبارات التقريرية والتخصيصية

عندما تستخدم العبارات التقريرية أى تلك التي تفيض التقرير والجسم أو العبارات التخصيصية أى تلك التي تفيض التخصيص فإنك تدفع المتدرب إلى اتخاذ جانب الدفاع والمقاومة، فلو أنك استخدمت هذه العبارة مع أحد المتدربين : **“دائماً تأتي متأخراً”**

فأنت تلقى بكلمة في وجهه مما يضطره إلى الدفاع عن نفسه، وبدلًا من أن يبدأ حديثاً عادياً معك فإنه يجتهد في البحث عن أحد المواقف التي تثبت خطأً أو عكس ما قلته، وعندما يحدث هذا تضيع الرسالة الأساسية التي تود توصيلها في معركة التفاصيل إذ تبدأ درجة الاستماع في الانخفاض رويداً رويداً حتى تتلاشى

قواعد إرشادية

- تحاشى العبارات التقريرية والتخصيصية كلما أمكن ذلك، فاستخدامها يؤدى دائمًا إلى خلق حالة من القلق
- استخدم العبارات التقريرية في التعبير عما تريد مثل ”يبدو لي أنك سجلت كثيراً في كشوف المتأخرين في هذا البرنامج“ فمثل هذا التعبير يؤدى إلى الاسترخاء النفسي للطرف الآخر ويجنبك دفاعه

المعوق الثالث: مقاطعة الآخرين

لا شك أن مقاطعة الآخرين هي أخطر ما يهدد استرداد الآخرين في الحديث والمناقشة المجدية، فمقاطعة الآخرين تشنل تفكيرهم وتسبب لهم الارتباك وبالطبع تصبح النتيجة الحتمية لذلك قليلاً من المعلومات وكثيراً من الضوضاء

إن أكثر الأضرار التي تترجم عن المقاطعة ذلك الأثر النفسي الذي ينتاب الآخرين فهى تعنى بالنسبة لهم عدم الاتكتراث بهم وعدم الاهتمام بأفكارهم مما قد يدفع بهم إلى الانسحاب والتقدير في الحديث.

قواعد إرشادية

- تجنب مقاطعة الآخرين
- ركز الإنصات على النقاط الرئيسية
- انصت جيدا حتى تتمكن من تلخيص وجهة نظر المتحدث قبل أن تبدأ في الإدلاء بما تريده
- لا تجلس متحفزاً للرد بل استرخ في مجلسك على أمل أن تصل إلى ما تريده فلن تستطيع أن تنصت جيداً إذا شغلت ذهنك بالرد
- وجه بعض الأسئلة الاستيفاحية حتى تبدو راغباً في الاستماع لأفكار الغير ومتفهمها لوجهة نظرهم
- استخدم كل ما لديك من مهارات الاستفسار والاستماع الجيد إذا لم تكن موجودة لديك حاول أن تتميها.

المعوق الرابع: الغضب عند المقاطعة أو الاستفسار

يقصد بالغضب أن يصدر منك أقوال أو أفعال عند المقاطعة أو الاستفسار تؤدى إلى اتخاذ مواقف دفاعية أو رد فعل سلبي وينجم عنها تقليل فعالية الاتصالات ولاشك أن المقاطعة أو الاستفسار أثناء الحديث تحتاج منك إلى نوع خاص من المعاملة إذ من الطبيعي أن نغضب إذا ما قوطعنا أو بدا أننا غير مفهومين للآخرين.

قواعد إرشادية

- استخدم التعليقات غير المباشرة التي تنفس بها عن غضبك مثل:
 - لا تقلق بشأن هذه المسألة، اعتقد أنها ستكون أكثر وضوحاً عندما انتهى من الحديث.
 - (بعد أن ينتهي المقطوع من تعليقه):
 - لم أشاء أن استوقفك لأنني أعلم مدى اهتمامك بهذه المسألة ولكنني اعتقد أنه من المفضل أن يعطى كل منا الآخر فرصة كاملة للتعبير عن نفسه دون تدخل، ما رأيك؟
 - والآن قبل أن ننهي اليوم التدريبي أشعر أنني لم أكن واضحاً تماماً فيما قلت، فهل لك أن تخبرني بمفهومك؟

□ إن مثل هذه التعليقات غير المباشرة تمكّنك من معالجة المقاطعة بطريقة أقل هجوماً كما أنها تمكّنك من توضيح الطريقة التي تفضلها في الاتصالات مستقبلاً، ثم إنّه من قبيل اللياقة أن تسأل الغير عما فهمه بدلاً من اتهامه بعدم الفهم، ومن المفضل دائماً لا تظهر عدم استماعه لك بطريقة محجّمة بل عالج الموقف بحكمة مثل:

- “يُخيل إلى” أن اهتمامك بهذه المسألة هو الذي يدفعك لطلب المزيد من المعلوماتوها أنا مستعد لزيادة الإيضاح”. استخدم النغمة الاستفسارية عندما تستوضّح عن مدى فهم الطرف الآخر حتى لا يظن أنك تبكته.
- استخدم التلخيص وإعادة الصياغة حتى تزيد من مدى فهم الآخرين لك.
- توقف عن الحديث بين الفكرة والأخرى وانتظر برهة ثم تسأّل عن مدى وضوّحها.

المعوق الخامس: الاستئثار بالحديث

□ من المهم أن تترك لمن معك فرصة الحديث، فلو أنك أمطرته بوابل من العبارات المتتالية، فإلى جانب أنك تسلبه حق الكلمة فأنك تشعره أيضاً بعدم اهتمامك بما سيقول، إن عدم مشاركة الآخرين في الحديث لمدة طويلة يفقدهم الاهتمام، فالمشاركة تثير المناقشة والحوار ، كما يجب عليك ألا تنسى أنك بحاجة إلى أفكار الغير ومعلوماتهم حتى يمكنك اتخاذ القرارات الصائبة.

□ تخيل أنك جلست مستمعاً لمدة طويلة ثم سئلت عن رأيك، ما الذي يحدث غالباً؟ في معظم الأحيان تكون إجابتك قصيرة لا تزد عن "لا أعرف" أو "نعم" "هذا صحيح "

□ لقد أدلى المتحدث بالعديد من النقاط وطرق الكثير من المسائل والمواضيعات حتى أنك لم تعد تتذكر شيئاً منها، وفي أحسن الأحوال نقطة أو نقطتين تذكرى هذا الموقف عندما لا تزيد الإجابات التي تتلقاها عن "نعم" أو "لا" ثق أنك تحدثت كثيراً إلى الناس وليس معهم

قواعد إرشادية

- لا تعتل منبر الحديث وحدك
- استخدم الأسئلة المفتوحة التي تشجع الآخرين على الحديث
- ركز تعليقاتك ولا تكرر نفسك
- استعن بالأمثلة والحكم الموجزة التي تفيد في توضيح ما تريده

المعوق السادس: أسئلة الاستدراج

- الأسئلة الاستدراجية هي تلك التي تخلق المواقف الاضطرارية التي تشعر مستقبلاها بالتأمر والغضب. فهو يشعر بتآمرك لأن أسئلتك لم تترك له فرصة الاختيار في الاجابة. كما أنه سوف يتربى للمصيدة التي تنصبها فلا تتوهم أنك أذكي منه.
- إن مثل هذه الأسئلة تؤدي بك إلى فقدان ثقة الآخرين وعدم اتفاقهم معك فيما تبديه من آراء وحلول ولو كانت صائبة. ومن أمثلة تلك الأسئلة:
 - ألا توافقني أن ضياع هذه الفرصة يرجع إلى الصعوبة التي واجهتكم في تخطيط الوقت ؟
 - اعتقد أنك لا تظن بي ذلك.
 - لقد كانت غلطتك أليس كذلك ؟

قواعد إرشادية

- اخبر بما تريده في عبارات صريحة
- لا تكثر من الأسئلة المباشرة بل استعن بالأسئلة المفتوحة
كلما أمكن ذلك.
- لا تطلب موافقة الآخرين التلقائية على ما تطرحه من قضايا.
- استعن بمهاراتك في الاستماع جيداً
- احترس من المعوقات الأخرى التي قد تصاحب أسئلة الاستدراج مثل: اللوم ، التعالي ، العبارات التخصيصية.

المعوق السابع: التهكم والسخرية

يجأ بعض المدربين إلى التهكم والسخرية في اتصالاتهم بالمتربين، فيصدرون التعليقات التي تحمل في مضمونها الاستهزاء بأفكارهم أو ذكائهم، ويعتقدون خطأ أنه لا غبار ولا ضرر ينجم عن تعليقاتهم هذه طالما أنها تمر في موجة من موجات الضحك، ولقد أثبتت بعض البحوث الميدانية أنه كلما زادت درجة الحنق والغضب لدى الغير حتى إن لم يبد ذلك علانية ويظل متحفزاً إلى أن تأتيه الفرصة للرد واسترجاع كرامته .

ولا يعني هذا التزام التزمت في الاتصال بالآخرين وارتداء حلقة رسمية كاملة، بل من المفضل التباسط في الحديث بما يزيد الفهم المتبادل.

قواعد إرشادية

تجنب السخرية تماماً.

عبر عما تريد في عبارات بسيطة وبكلمات مباشرة.

ضع نفسك مكان الطرف الآخر وفكر فيما يمكن أن يكون عليه شعورك لو تهكم عليك أحد.

أسأل نفسك هل يمكنني أن أصوغ ملاحظاتي في شكل عبارات أو أسئلة بعيدة عن السخرية؟ وهل يمكنني توجيهها بطريقة جدية، والقدرة على التعامل مع ما سوف يبديه من تعليقات؟ إذا كانت إجابتك بالنفي فمن الأفضل أن تتناسى هذه الملاحظات.

إذا أردت استخدام الدعابة من قبيل التباسط مع الغير والتخفيف من القيود فعليك أن تحلل محتويات "النكتة" التي تنوى إطلاقها وما تقصده منها وهل تقصد من ورائها تغيير أمر معين؟ أم أنك تسوقها لمجرد السخرية من شخص معين؟ فيما يتعلق بالأمر الأول فيمكن لك أن تبدأ بالدعابة بشرط أن تكون مناسبة للموقف. أما فيما يتعلق بالأمر الثاني (مجرد السخرية) فإننا نحيلك إلى البند الأول من هذه الوصفة العلاجية.

المعوق الثامن: التركيز على الأخطاء

عندما يرتكب المتدربون خطأً أو يسيئون الحكم في أحد المواقف فإنهم عادةً ما يدركون ذلك ويفكرُون في طريقة أفضل لمعالجة الأمر في المستقبل. ولذلك فالإطالة في مناقشة أخطائهم والتركيز والإصرار على إظهار حماقاتهم يؤدي إلى مضايقتهم. ومن الأفضل أن تجعل تحسين العلاقة في المستقبل هدفاً لك. فلا يفيد المتعامل معك في شيء أن تركز على أخطائه بقدر ما يفيده اهتمامك بمعالجة الموقف.

قواعد إرشادية

- ناقش الأخطاء بالقدر الذي يفيد في المستقبل وليس بقصد التكرار أو الشماتة.
- ركز على الاهتمام بالمستقبل في تعليقاتك.
- تأكد من إمامك بكل حقائق الموقف قبل التعليق.
- تحاشي كلما أمكن مثل هذه العبارات:
 - أرجو أن تكون قد تعلمت شيئاً الآن.
 - بالطبع أنت المسئول عن كل هذه المناقشات.
 - اعتقادك تحقق من غلطتك الآن.
 - أظنك عرفت الآن لماذا كنت ألومنك ؟

المعوق التاسع: المجادلة

□ يندر أن تأتي المجادلة بناءً فالمناقشات التي تنتهي دائماً: "أنا على حق وأنت على خطأ" تفسد العلاقات الطيبة وتترك انطباعاً بـعدم السعادة للالتقاء.. فمن خصائص المجادلة أنها تقلل درجة الرشد عند كلا الطرفين ويزيد من تمسك كل منهما برأيه وتصلبه في موقفه.

قواعد إرشادية

- دع الطرف الآخر يفرغ الشحنة الكلامية التي يصدرها مع مراعاة حسن الاستماع له حتى يمكن أن تقلل من حدة توتره العصبي.
- حدد نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف.
- استخدام بعض الاسئلة الاستيضاخية فقد يؤدي إلى تراجع الطرف الآخر عن موقفه.
- اطلب بعض الأمثلة التي توضح النقاط التي يتمسّك بها.
- ركز حديثك على ما هو الصواب وليس من هو المحق.

المعوق العاشر: ممارسات بعض العادات المعوقة

□ كثيراً ما تصدر عنا بعض الأفعال أو الحركات أثناء الاستماع دون أن ندري. الواقع أن مثل هذه الحركات يخلق شعوراً من الضيق لدى المتحدث و يجعله يتعدد في الاستمرار في الحديث. سواء كنا على وعي بهذه الحركات أو غير واعين بها فإننا لا نستطيع أن نقدر مدى تأثيرها على الطرف الآخر و تحديد ما يغضبه وما لا يغضبه منها لاختلاف إدراك كل منا عن الآخر، ومن أمثلة هذه الأفعال ما يلى:

- الرد على الهاتف مما يشعر المتحدث بعدم أهمية حديثه...
 - تحويل النظر بعيداً عن المتحدث.
 - الانشغال برسم الخطوط والأشكال العشوائية.
 - العبث بشيء ما امامك (الدبابيس / الأقلام / ... الخ.).
 - البلاهة في تعبيرات الوجه (التجهم أو الابتسام طوال فترة الحديث).
 - كتابة بعض ما يقوله المتحدث (و خاصة إذا لم تطلعه على سبب ذلك).
 - الرهص في المقد (أي تأرجح بالمقعد من جانب لا آخر أو من الأمام إلى الخلف).
 - تكرار النظر إلى ساعة المعصم أو الحائط.

قواعد إرشادية

- تمعن في القائمة السابقة واسأل نفسك:
 - أى من هذه الأفعال تضايقنى لو كنت المتحدث؟
 - أى من الأفعال يصدر منى؟
- تجنب الأفعال التي سبق أن حدتها في إجابة السؤالين الأول والثانى
- شارك المتحدث في حديثه ببعض الأسئلة وقليل من المناقشة المجدية.

المدرب و.... لغة الجسد

وهي وسيلة من وسائل الاتصال تعتمد على الجانب السلوكي والحركي في الجسم دون استخدام الكلام

وتعتمد على:

تعبرات العين

-1-تعبرات الوجه -

٤- حركة الجسم

-3-حركة اليد وإيماءاتها

-5-استخدام المسافات بين الآخرين. ٦-اللمس.

استخدام الأسئلة كوسيلة تدريبية

نَحْنُ نُسْتَخْدِمُ الْأَسْأَلَةَ عَنْدَمَا نَرِيدُ :

- ١- اقناع الآخرين
- ٢- الحصول على المعلومات
- ٣- ثبات الأفكار
- ٤- تصفية الذهن
- ٥- حفز الآخرين
- ٦- حل المشكلات
- ٧- ابداء الرأي بحرية
- ٨- تقليل الأخطاء
- ٩- التغلب على (أو تقليل) الاعتراضات
- ١٠- الاتصال بالآخرين

أنواع الأسئلة



- 1-توجيهية : التي تتضمن أو تطرح الإجابة عليها
- 2-استفسارية : للحصول على معلومات أو حقائق من المتدربين
- 3- مباشرة / شخصية : وتوجه إلى متدرب معين بذاته
- 4-عامة / جماعية : وتوجه إلى مجموعة المتدربين
- 5-غامضة : وتحتمل أكثر من معنى
- 6-جدلية : تثير الجدل بين المتدربين
- 7-مردودة / معادة : يعيدها مسئول النقاش للمتدربين أو متدرب منهم
- 8-استفزازية : لإثارة المتدرب للمشاركة
- 9-معلقة (نعم / لا) : وهي لا تحتمل بديلاً ثالثاً
- 10-مفتوحة : مازا - لماذا - من - متى - أين - كيف

طرح الأسئلة على الآخرين!!!

عند طرح سؤالك على فرد ما يمر بذلك بستة خطوات هي:

-1- تميز شخصية الفرد واكتشاف نوعيتها

3- طرح السؤال 2- ماذا تريد من السؤال

4- استجابة الطرف الآخر للسؤال والاصغاء له

6- الاستفادة من السؤال 5- تقييم السؤال



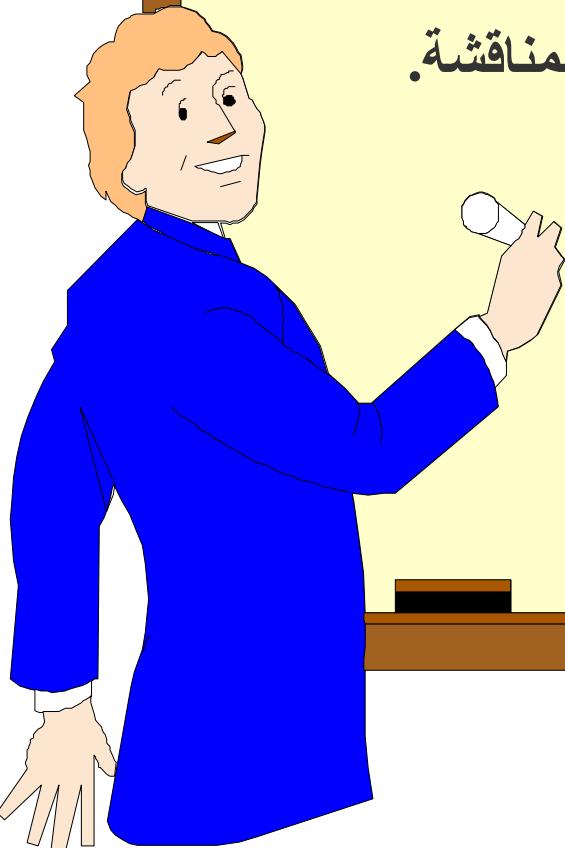
عوائق المناقشة ؟



- عدم وجود هدف محدد وواضح للمناقشة .
- ترتيب المقاعد في شكل صفوف .
- الاستئثار بالحديث طوال فترة المناقشة .
- عدم توضيح أهمية موضوع المناقشة واسباب مناقشته .
- الإفراط في الأسئلة التي تربك المجموعة وتوقعهم في حيرة .
- عدم استجابة المجموعة وعدم تحمسهم للمناقشة .
- عدم القدرة على حسم التعارض في وجهات النظر .
- خروج المجموعة من موضوع المناقشة .
- الشعور بعدم التحمس للمناقشة وظهور ذلك في نبرات الصوت .
- إنتهاء المناقشة دون تحقيق هدفها .

لابد من:

قيادة وتوجيه المناقشة

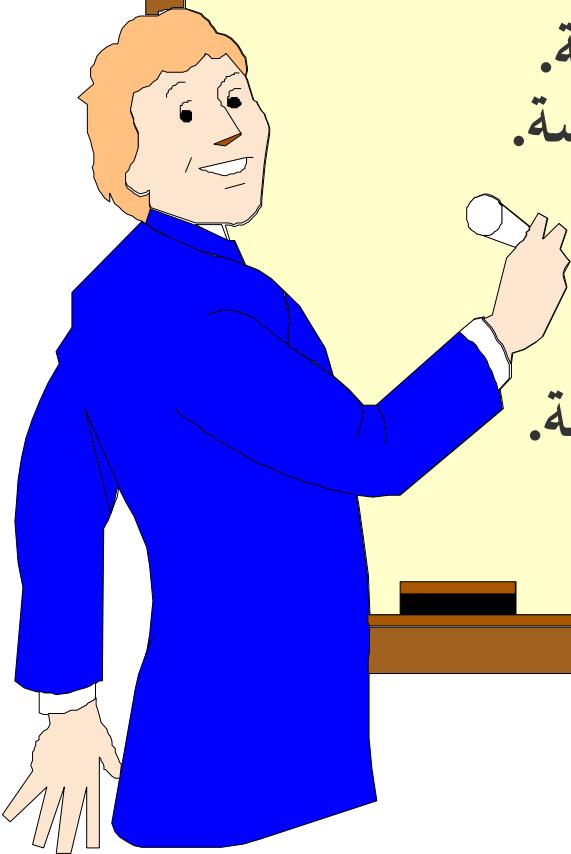


- البدء في الموعد المحدد بالضبط.
- شرح القواعد والحدود التي ستتم في إطارها المناقشة.
- عرض الموضوع باختصار.
- تشجيع أعضاء المجموعة على المناقشة، وإثارة اهتماماتهم.
- توضيح الهدف العام من المناقشة.
- التعامل بلباقة وحكمة مع الأمور والموافق التي لا تتعلق بالمناقشة وتعترض استمرارها.

قيادة وتجيئ المناقشة

لابد من:

- * إتاحة الفرصة المتكافئة للمشاركين في المناقشة.
- * التركيز على النقاط الهامة التي تتناولها المناقشة.
- * الاستعانة بالمعينات السمعية والبصرية.
- * تجنب الوقوع في مصيدة الجدل الشخصي .
- * المحافظة على استمرار المناقشة.
- * مراجعة العناصر الرئيسية التي تتناولها المناقشة.
- * عرض وتلخيص ما يتم التوصل إليه من نتائج.



أربعة أساليب للتشجيع على المناقشة

1- إثارة الاهتمام:

- استخدم عبارات وتعبيرات مؤيدة ومشجعة * لا تسرع بالتعبير عن موافقتك أو عدم الموافقة على ما يقول

2- إعادة الصياغة:

- أعد صياغة الحقائق الأساسية التي طرحتها المتحدث
- دع المتحدث يشعر بفهمك الكامل لما يود عرضه من أفكار

3- الاهتمام بمشاعره:

- أظهر للمتحدث اهتمامك وانصت له جيدا * وضح له تقديرك لانفعالاته ومشاعره

4- التلخيص:

- ركز على النقاط الأساسية في حديثه
- لخص له ما قاله مؤكداً فهمك واهتمامك للحقائق التي عرضها ومشاعره





فن بناء العلاقات مع الآخرين

قد أثبتت الدراسات العلمية أنك لو أحسنت التعامل مع الآخرين فإنك تكون بذلك قطعت ٨٥% من طريق النجاح للوصول إلى هدفك.

ولكن كيف يتم بناء علاقات قوية مع الآخرين ؟ ؟ بالخطوات التالية!!

الود الفوري

والصداقة السريعة

أنشئ انطباعاً

أولياً جيداً

اجعل شخصيتك

جذابة

أشعار الآخرين

بأهميةهم

امدح الآخرين

واثن عليهم

اجذبهم نحو

وجهة نظرك

انتق الكلمات

الجيدة



أنماط المتدربين

- ١- المندفع
- ٢- المدعي
- ٣- المتردد
- ٤- المعوق

٥- المتردّر

٦- الصامت

٧- الترثار

٨- الجاد

الشريه

يغلب عليه طابع المرح، يميل بشدة للدعاية

يوجه الحديث غالباً بعيداً عن صلب

ثير الكلام

يمكن أن يضيع معه وقتك دون الاستفادة

يمكن أن يصرفك عن العمل إن لم تكن حذراً

الثُرثَار

كيفية التعامل معه

عليك بإداره وقتك معه بحرص، باتاحة الوقت له بالحديث لكن بالقدر المناسب الذي يمكنه السيطرة على وقت اللقاء

إذا ما اتجه بالحديث بعيداً عن صلب الموضوع انتهز كل فرصة ممكنة لتجذبه مرة أخرى إلى موضوع اللقاء

اظهر موافقتك على المناسب من تعليقاته،
ولكن حاول أن تربطها دائمًا بالموضوع

قد تكون مضطراً في بعض الأحيان أن تظهر له
بلباقة أن المتدربين الآخرين في انتظار أن تقوم
بخدمتهم.

الصلام

يتسم بالوقار والهدوء فضلاً عن الصمت بالطبع

يجلس أبعد ما يستطيع، ويبدو منصتاً للأحاديث حوله

لا يعني صمته استيعابه وتفهمه لما يسمع بالضرورة

يندر أن يبدى من الأقوال أو التصرفات ما يعبر عما في خاطره

اصحاح المعاشر

كيفية التعامل معه

يجب أن تجتنبه للحديث

عامله باحترام ووقار

شرح له مزايا وفوائد ما تعرضه

حاول من خلال سؤاله التأكد من استيعابه لرسالتك

حاول أن تعرض عليه في نهاية كل جزء ما يشبه
القرار الجاهز للإنفاق عليه

المندفع

يبدو دائمًا نافذ الصبر، متعجل

قليل الاستماع، دائم المقاطعة لمحدثة

يتسرع في تكوين وابداء الرأي، ويغيره بنفس السرعة

يرغب دائمًا في التمتع بأولوية مطلقة في
الحصول على ما يريد

المندفع

كيفية التعامل معه

حاول ما استطعت أن تعطيه الأولوية دون إخلال
بالنظام أو بحق الأولوية لغيره من المتدربين

ابتعد في حديثك معه عن التفاصيل وركز على أهدافك

حاول أن يكون إيقاع أدائك معه سريعاً ما أمكن ذلك

المادي والمعارف بكل شفافية

نشيط وإيجابي

كثيراً ما يستخدم الفاظ مثل
“أنا، وجهة نظرى، الرأى الصواب هو كذا.”

لديه عادة معلومات كثيرة وغير دقيقة عن
الموضوع

عنيد ومتشبث برأيه

المداعي والعارف بكل شخصي

كيفية التعامل معه

اطلب رأيه قبل أن تقدم إليه اقتراحك عن مشكلة ما

التقط النقاط الإيجابية فيما يقدمه واعرب له عن استحسانك لها،
واعتمد عليها لبناء الموضوع

تجنب المعارضة الصريرة لارائه قدر المستطاع فهو قادر على
هز صورتك أمام الآخرين

تجنب استدراجه لك للأحاديث المتشعبة التي يهدف منها لإظهار
معارفه فهذا سيكون على حساب وقتك

المتذمر دائم الشكوى

- يغلب عليه عدم الرضى، وثائراً فى كثير من الأحيان
- كثير الانتقاد لمن يتعامل معه ولما يقدم له من خدمة تدريبية
- يركز حين تقدم له الخدمة التدريبية على سلبياتها ولا يبدى اهتماماً بالإيجابيات

المتذمر دائم الشكوى

كيفية التعامل معه

اسعى دائماً لتهديته والحفاظ على هدوئه

حاول بناء الثقة معه وتنمية علاقة شخصية به ليكون
أكثر تقبلاً لما تقدم وما تقول

احرص دائماً على تقديم الخدمة التدريبية له بما لا
يعطيه مجالاً للنقد

حاول تصحيح انطباعاته عن أي معاملات سابقة له
مع التدريب، وأكده له ثم اثبت عدم تكرار ذلك.

المترد

- يتردد في التعبير عن نفسه وفي سلوكه بوجه عام
- غير متأكد من أي شيء
- لا يستقر على رأي واحد
- يخشى دائماً من اتخاذ القرار

المتردّد

كيفية التعامل معه

قدم الموضوع إليه، لمساعدته على عدم التردد

دعم مفترحاته دائمًا بالبراهين والأسباب المنطقية

يفيد الإطراء “الغير مبالغ فيه” في التعامل مع هذا النمط

أكد سلامه توجهاته، “إذا ما وجدتها كذلك” واحرص على
الآن يجذبك ترددك إلى اتجاه آخر.

المعوق

يفكر في موضوعات أخرى أثناء حديثك

يعد مراراً ويستفسر عما سبق قوله

استفساراته كثيرة ومكررة

مشكلاته ليست في تردد وإنما في قلة اكتراثه

لديه رغبة دائمة في أن يحظى بأعلى قدر من اهتمامك،
ولأطول مدة ممكنة.

المعرفة

كيفية التعامل معه ؟

حاول أن تجعله يركز دائماً في الموضوع المطروح حالياً للنقاش

احرص على أن تحافظ دائماً على مسار النقاش في الموضوع بعد التركيز فيه
فلا يتشتت

احرص على أن تحقق سبب إجابته الإيجابية بأن تحدد النقاش قدر
الإمكان في صلب الموضوع

حاول ألا تشغل عنه حتى تنتهي من أمره - أى الوصول لقرار -
فانقطاع الحديث معه يعطى مجالاً أوسع لانصراف ذهنه



يبدو دائمًا هادئاً متزناً

يمنع النظر في كل نقطة تعرضها

يصنف باهتمام

يتثبت بالنقاط الإيجابية في كلامك

لا يتعجل في حديثه أو تصرفاته بوجه عام

يناقشك طويلاً فيما يراه من الجوانب السلبية

الجـاد

كيفية التعامل معه

تأكد من معرفتك التامة بأدق تفاصيل ما تبحثه معه من أمر التدريب

كن حريصاً وجاداً في كلامك معه

اجعل عرضك للموضوع منظماً ودقيقاً ومفصلاً

استخدم البيانات والأمثلة الحقيقية قدر المستطاع للبرهنة على صحة ما تقوم بعرضه

كن ملتزماً دائماً بتنفيذ ما تعهدت له به وفي الوقت الذي التزمت به معه

الـ

- هو قياس مدى التأثير الذي تركه التدريب على المتدربين ، أو الحصيلة التي خرجوا بها من العملية التدريبية والعادات الجديدة والمهارات والمعارف والاتجاهات التي اكتسبوها ونوعية التغيير الحادث في سلوكهم.
- فالتقييم عملية هادفة لقياس كفاءة العمل التدريبي ومقدار ما تم تحقيقه من أهداف الخطة التدريبية وإبراز نواحي الضعف والقصور للاستفادة بها في تطوير العمل التدريبي والارتقاء به.
- ويمكن اعتبار التقويم مجموعة الإجراءات التي تقيس بها كفاءة البرامج التدريبية والمتدربين ومدى التغيير الذي نجح التدريب في احداثه.
- ويمكن اعتباره على أنه الوقت المخصص أثناء وفي نهاية التدريب لقيام المشاركين بالتعبير عن رأيهم فيما حدث . وأهم اقتراحاتهم لتنفيذ تدريب بشكل أفضل في المستقبل.

تنفيذ التقويم

أ- الأوقات المناسبة للتقويم :

- 1- يمكن أن ينفذ أثناء الجلسات فيشجع المتدربين على تقييم محتوى الجلسة عند مواضع الانتقال أثناء التدريب (نهاية مرحلة من البرنامج الزمني - بعد تمرين)
- 2- يجب أن يتضمن البرنامج الزمني تقويمًا رسميًا في نهاية كل يوم تدريبي وفي نهاية كل دورة مع تخصيص ١٠ دقائق على الأقل لهذا الغرض.

ب- إجراء التقويم:

- 1- يجب شرح ماهية التقويم حتى يفهمه المتدربون منذ بداية الدورة
- 2- أفضل أنواع التقويم ما كان محدداً

ج- أساليب التقويم:

- 1- المناقشة
- 2- الاستبيانات (نهاية الدورة - بعدها بفترة زمنية)
- 3- إنتاج المتدربين

جوانب التقييم

1- تقييم الانطباعات

3- تقييم التغير في الداء

4- تقييم المحاضرين والمدربين

2- تقييم التعلم.

كيف تصبح مدرباً فعالاً

يجب ألا

- تحاول السيطرة على أفكار المشاركين
- تحرف معنى أو سؤال يطرحه مشارط
- تقول لمشارك أنت مخطئ
- تسرع في العرض مما يصعب ملحوظتك
- تتجاهل
- تتحيز لفرد أو مجموعة أو حتى لخبرة
- تحاضر حاضرة مباشرة
- تتصل نفسك خبيراً أو ذو معرفة أو سلطان
- تكون هزليةً
- تسمح للمجموع بالتخمين عن حقائق ثابتة

يجب أن.....

- أن تكون سعيداً
- تشير اهتمام المشاركين
- تهتم بإحداث التغيير في سيناريو الجلسة
- تكون سلساً ولا تتعرّض
- تدرس المادة جيداً
- تشرك المجموعة في وقت مبكر من الجلسة
- تحرص على أن تبقى في الضوء دائماً
- لا تتيح الفرصة لآخرين للمناقشة
- تدخل الدعاية والمرح في بعض الأوقات
- تترك المشاركين وهم يرغبون في سماعك