عشرة أخطاء يضيّع بها المدربون جهودهم و مزاياهم

مانيزا أميني

كثيراً ما يرجع الجزء الأكبر من المسؤولية عن فشل التدريب و التعليم أو انخفاض قيمتهما إلى المدرّب نفسه. و مواد التعليم الرفيعة و التحضيرات الممتازة يمكن أن تفقد كثيراً من تأثيرها و التجربة التعليمية أو التدريبية تصبح تجربةً منقوصةً عاجزة بسبب عاداتٍ سلبية أو عللٍ لا يصعب على معظم المدربين اجتنابها. و في بعض الأحيان يمكن لأمثال هذه العلل المتروكة أن تشكّل عقباتٍ خطيرة في وجه الجهود المستقبلية لدى المدرّب و المتدرّب.

و في الكثير من المواقف ترى المدرّبين يكرّرون طقوس تدريبهم مطمئنّين إلى أنّهم يطبّقون وصفةً مثبتة النجاعة و مبرّرين أي استياء أو شكوى بمشكلةٍ أو ظرفٍ خاصٍ لدى الجمهور المتلقّي.

و لكن لا! إن أي مدرّب مهما كان متقناً لإعداد أساليبه و تنفيذها ينبغي أن يعلم أن عدم الانتباه أو ضعف الاهتمام بهذه العلل أو العادات السلبيّة سوف يشوّه و يؤذي ما لديه من المزايا التي تقوم عليها أفضليته النسبية في التدريب. و كذلك ربما يتحوّل تجاهل تصحيح هذه الأخطاء و العلل إلى خصلةً مدمرة و عادة متأصّلة.

١٠- إذا ابتعدت بصوتك خطوة ابتعد المتدربون بإصغائهم عشراً

مشكلة عدم وصول صوت المدرّب بوضوح إلى كلّ المتدربين من أسهل مشكلات التدريب معالجةً و من أكثرها تكراراً و تأثيراً أيضاً. عندما يصعب على جزءٍ من الحضور سماعك فليس بينهم و بين الإعراض عمّا تقوله سوى لحظات. و بطبيعتهم ترى الطلّاب و المتدرّبين لا ينطلقون براحتهم إلى تنبيه المحاضر أو المدرب كي يرفع صوته أو يصلح المايكروفون.

و إن كنت محظوظاً و وجدت في قاعة تدريبك طالباً يقاطعك و يطلب منك رفع صوتك فعليك ألاّ تستبعد من ذهنك أنّ حادثةً كهذه يمكن أن تخدش اعتماديّتك لدى الحاضرين كمدرّب محترف يفترضُ أنّه مستعدٌ و متأكّد من عدم وقوعه في مشكلةٍ كهذه.

و الأسوء من أن ينقطع السماع ثمّ ينبّهك أحد الحاضرين فتعالج المسألة هو أن تنزلق بعد التصحيح ثانيةً إلى الصوت الخافت! في هذه الحالة تأكّد أنّك لن تجدَ أحداً يبالي بتنبيهك أو بمحاولة الإصغاء إليك.

لا نقصد من كلامنا هنا مطالبة المدرّبين الأعزاء بإرهاق حناجرهم و المخاطرة بتوتير الأجواء في قاعة التدريب و إنّما ننبّه إلى أهمية أن يتحقق المدرب من توفر كل ما يلزم من وسائل نجاح المتدرّبين في التلقّي.

لا يمكن لأي مدرب محترف أن يضطر المتدربين إلى تذكيره برفع صوته. إن حدث هذا مرةً فلكل جواد كبوة و إن حدث اثنتين فعلى نفسها و متدربيها تجني براقش.

إذا شككت في سماع صوتك فلا تتأخر في سؤال الجالسين في المقاعد الخلفية عن ارتياحهم لمستوى الصوت و وضوحه. إن هذا السؤال و الاطمئنان رسالةٌ إيجابية توصّل اهتمامك باستفادة الناس و توصّل احترافيّتك و انتباهك الدقيق و حرصك على حضور كل عناصر النجاح في تدريبك.

٩- لا تفتتح بتوقّع السوء... فذلك ما يجعله واقعاً و إن لم يقع:

بعض المتدربين يقفون أمام جمهورهم و ثقتهم مهتزّة و يفتتحون الجلسة بقائمةٍ من الأعذار التي ينبغي على الحاضرين تذكّرها إن رأوا تقصيراً أو خللاً. إن بدأت جلسة التدريب بالقول: "معذرةً يا سادة! فأنا لم يتح لي الوقت الكافي لتحضير مواد الدرس..."

أو بالقول: "لسوء الحظ فإنني لست متمكّناً التمكّن المطلوب في هذا القسم بالذات من موضوعنا و لكن..."

أو بالقول "ماذا نقول أيها السادة! إنني لست واضع هذا المقرر التدريبي و إذاً لا تستغربوا أن نواجه معاً بعض المصاعب التي أرجو ان نتغلّب عليها بفضل..."

إنّ أيّ كلام يشبه الخطابات السابقة لا يعني سوى أنّك تستميح العذر لكونك مدرباً رديئاً أو مقصّراً.

لا تقدّم لتدريبك بتبرير تقصيرك المتوقّع. إنّ هذا التقديم لا يعود عليك بشيئ سوى زعزعة اعتماديتك، و إعداد نفسك و الحاضرين للفشل قبل أن تبدأ بأي خطوة.

أن تكون متردّداً أو وجلاً ليس بالكارثة، و السؤال المهمّ هو هل أنت متمكّن؟ إن كنت مدرّباً متمكّناً فإنني متأكّدة من إدارتك للجلسة إدارة ناجحة بالرغم من كل المخاوف و المشكلات.

إن كنت مدرباً متمكّنا و كنت تواجه قيوداً أو عراقيل من جانب طريقة المنهاج المقرر أو من جانب ضيق الوقت فلا بدّ من أن تكون قادراً على تعديل أسلوبك وفقها، و إن كانت المشكلة

ضعف المنهاج المقرر فإنّ مسؤوليتك تقتضي الاطلاع عليه قبل تنفيذ التدريب بوقت كاف و تحضير الإصلاحات و الإضافات الملائمة لتعزيز جدوى جلسة التدريب.

إن جعلك راضياً و مرتاحاً إلى الظروف المحيطة بتدريبك ليس مسؤولية طلّابك، إنّه مسؤوليتك أنت. لا تترك هذه المسؤولية لأي أحد، قم بها كما ينبغي، ابذل كل ما بوسعك، و إن لم تسر الأمور سيراً مثالياً و لكنك كنت تجتهد و تتقن استخدام كلّ ما بيدك استخدامه فإنّ ذلك يسجّل لك شهادة تزكيةٍ مدوّية.

في الواقع، نادراً ما تجمع الاستطلاعات بين المدرّب و المتدرّبين، و لكن لا تخف! فالناس أذكياء و عندما يدلون بآرائهم و انطباعاتهم عن المدرب المجيد لعمله فإنّهم يأخذون في الاعتبار العوامل الخارجة عن سيطرته.

٨- لا تتخلّ عن سيادتك لقاعة التدريب

لا شيء أدعى للاستياء من مدرب يفقد السيطرة على غرفة صفّه. أو يفتقر للحضور الماديّ الكافي لتوجيه عملية التدريب الوجهة الصحيحة. إن المدربين الذين يتركون لأحد الطلاب أو مجموعةٍ منهم الاستيلاء على غرفة الصف بسبب خوفهم من اتخاذ مظهر القسوة أو الجفاء –أو الأدهى من ذلك بسبب إذعانهم و عدم مقدرتهم على الاعتراض و التصحيح- سريعاً ما يفقدون احترام مستمعيهم. لقد حضر هؤلاء المتدرّبون للإصغاء إليك أنت و ليس لمتدرّب يفرض نفسه عليك و عليهم.

إنّك أنت المسؤول عن غرفة الصف أو قاعة التدريب و إذاً لا تتنازل عن الحق الممنوح لك لاستدعاء المشاركات القيمة و توسيعها و الثناء عليها بالإضافة إلى الملاحظة الدقيقة للمشاركات الإستيلائية و إلزامها حدودها. يمكنك أن تقوم بالكثير في هذا الصدد. فيمكنك مثلاً أن تستولي على مشاركة من يفكر في الاستيلاء على غرفة الصف و تستخدمها لصالح الجميع، أو يمكنك تأجيل الموضوع المثار و عرض تقديم خدماتك و استشاراتك خارج جلسة التدريب الجارية متخفّفاً بلك من ضغوط المواجهة الفوريّة. و يمكنك أيضاً أن تطلب من بعض الحاضرين أن يجلسوا حيث ترى جلوسهم أفضل، و ذلك كطريقة مهذبة لإنهاء النقاشات الجانبية المشتّتة، و لوضع نفسك في الجانب الصحيح من الجدار الخفيّ في مقدمة القاعة الفارق بين الطالب و الأستاذ.

ما لم تكن تريد ترك طلّابك ينصرفون إلى الثرثرة أو تصفّح الإنترنت أو مفارقة قاعة التدريب بعقولهم فإنه يجب عليك إبراز الحدود و الضوابط الثابتة حيثما يرغب أحدهم في اختبار وجودها و متانتها.

و بالتأكيد لا يعني كلامنا السابق أنّ لدى المدرب تفويضاً مطلقاً بإغراق القاعة بما شاء من صنوف القمع و التخويف. إن السلطة لا تأتي من بضعة حروف تعظيمية ملحقة باسمك، و لا تأتي من جبينٍ مقطب و لا من نبرة صارمة مخوّفة. و بالرغم من أنّ درجتك العلمية قد تكون هي التي أوصلتك إلى قاعة التدريب فإنّ مقدرتك و طريقتك في الاحتفاظ بهدوء قاعة التدريب و نظامها تبقى هي التي تكسبك الاحترام المتنامي.

إذا لم تكن أنت البؤرة الجامعة للاهتمام و المصدرة للنظام فإن صفّك سينهار و يتشتّت. و إن كنت لا ترتاح إلى مواجهة الأنشطة السلبية بالتصحيح الفوري عندما تقع فيمكنك أن تبيّن مقدّماً ما تتقبّله في غرفة صفّك و ما لا تتقبّله و بهذه الطريقة لا يبقى أحدٌ من الحاضرين عرضة لصدٍ مفاجئ و لا تضطر أنت إلى التحفّز الدائم لمواجهة المخالفين. و هكذا تمنع المشاكل المحتملة في مهدها.

٧- أنت من تقود مواد التدريب و ليس هي التي تقودك:

كثيراً ما يقع المدربون الحريصون في مصيدة إعداد مواد بالغة الإتقان و الشمول إلى درجةٍ تجعلهم معتمدين عليها اعتماداً مطلقاً في مخاطبة متدرّبيهم.

لقد رأيت مدرّبين يعدّون شرائح عروضٍ تقديمية خارقة تغطي الموضوع تغطية شاملة بحيث يضمن المدرب المستخدم لهذه الشرائح في قيادة جلسة التدريب أنّه استقصى كل المداخل الممكنة. و تساءلت: ماذا يبقى من دور للمدرّب إن كانت مواد التدريب تقدّم كلّ شيئ؟

أجل ينبغي على المدرّب أن يتأكد من أن حضوره في قاعة التدريب له قيمة كبيرة.

لا تصبّ كل ما في رأسك من أفكار في شرائح "البوربوينت" إن فعل ذلك يسيئ إلى عرضك التقديمي أكثر ممّا ينفعه.

إذا كانت شرائح البوربوينت التي أعددتها مبالغةً في الاستقصاء فإنّ دورك في قاعة التدريب سيصبح قراءة هذه الشرائح بينما يتابعها المتدرّبون أو الطلاب بعيونهم. ستصبح مقدّماً بدلاً من معلّم.

نعم يجب أن تكون شرائك متقنة الإعداد و لكن يجب أيضاً أن تكون مرنة.

و انتبه أيضاً إلى أنّك إذا أكثرت من النقاط في شرائحك إكثاراً يضيق عنه الوقت المخصّص فإنّ المتدرّبين قد يظنّون أنّك نسيت شرح بعض النقاط عندمتا تضطر إلى التجاوز مراعاةً للوقت.

و ما لم تكن مقدّما خارق البراعة في جذب الناس ثريّ الذخيرة، أو ما لم تكن صيغة التدريب تتطلب استحثاث المشاركات عن طريق المواد المطبوعة المقدّمة للحاضرين، ينبغي عليك تأجيل تقديم المواد المطبوعة إلى نهاية الجلسة. إن تسرّعت في تقديم المادة المطبوعة فإن الحاضرين سيبدؤون بالقراءة فوراً و يستخدمون ما يقرؤونه في الحكم بسرعة على جدارة ما تقوله بالانتباه. و هنا أيضاً تجدُ أن الشمولية و الاستقصاء المفرطين في المادة المطبوعة – كما في شرائح البوربوينت- تقلّل من أهمية الإصغاء لكلامك.

أخطاء يضيّع بها المدرّبون جهودهم ومزاياهم

٦- أنت مدرّب؟ إذن أنت فنّان في كلّ حركاتك... استمتع بتدريبك!

إن نجاح المدرّب في التعامل مع المواد الأولية الخاصة بعمله – أي البشر بما يحملونه من عناصر عديدة مختلفة و مترابطة- يعتمد اعتماداً أكبر على مجموعةٍ من الخصال و المهارات المختلفة اختلافاً جوهرياً عن المهارات و الذخائر التقنية التي يتقاسم أهميتها مع المهندسين و الخبراء التكنولوجيين.

حالما يخطو المدرّب أو المعلّم داخل غرفة الصفّ فلا بدّ من أن يكونَ فنّاناً في كلّ مظهر و في كل تصرّفٍ يصدر عنه مهما كانت دقيقاً.

التدريب و التعليم الفعّالان هما مهارة و صورة من صور الأداء الفنيّ.

غفلة أو هفوة بسيطة يمكن أن تقطع ترابط مواد التمرين و تبعدك عن تحقيق غايتك. انتبه فلا تقف في وجه ما تعرضه من لوحات ومساعدات، تجنّب المظهر الرث و اللباس غير الملائم، لا تعبث بشعرك، لا تعبث بأيّ شيء في يديك، و لا تتشاغل أو تنفّس توتّرك بتقليب ما معك من أوراق و أدوات، لا تتحدّث و وجهك معرضٌ عن مستمعيك متوجهاً إلى الجدار الخلفي أو إلى لوحات المساعدة. إنّ أيّاً من هذه التصرفات و أشباهها يمكن أن تشتّت انتباه مستمعيك.

تصوّر نفسك مكان تلاميذك و متدرّبيك، ماذا تريد أن ترى أمامك طوال فترة التدريب؟

نعم، قبل كلّ شيء يريد المتدرّبون و الطلّاب رؤية مدرّب. لا تدع بينك و بين طلابك أي حاجز من منبر أو أوراق أو مخاوف.

و بوصفك مدرّباً ينبغي عليك التفاعل مع ما تعرضه من مساعدات بصرية. إن اكتفيت بالحديث عمّا معك من مساعدات فإنّك تترك عبء متابعة الربط بينها و بين كلماتك على طلّابك و متدرّبيك. أشر إلى لوحاتك التوضيحية و قدّم الملاحظات الخاصة بها ضمن حديثك أو اطرح على الطلاب أسئلةً تخدم هذا الغرض.

إن تصرفاً بسيطا مثل الإشارة إلى لوحاتك التوضيحية سوف يحتّم على الحاضرين متابعتك و استيعاب كل ما تقدّمه أنت و ما تقدمه لوحاتك التوضيحية.

من الطرق الممتازة التي رايتها في هذا المجال تكرار إشارة أو تلميح معيّن كلّما مرّت نقطة معينة و ذلك لخلق ترابط استدعائي بين الإشارة و الواقعة. و من الطرق الأخرى أيضاً القفز على الطاولة للتعبير عن نقطة معينة ثم النزول إلى الأرض عندما يقدّم أحد الطلاب إجابة خاطئة. و بالطبع، هذه الاستراتيجيات ليست لكل المدربين، و ليست شرطاً لازماً لكل تدريب ناجح. المهمّ في الأمر أن تكون لديك طريقة مميّزة، طريقة تلائمك.

٥- تذكّر! المتدرّبون لا يبالون إلاّ بمن يبالي بهم

في بعض الأحيان نرى مدرباً عظيم البراعة و مسلّحاً بمواد تدريبية هائلة إلاّ أن هذا المدرّب في غمرة ثقته بذخيرته ينسى السبب الرئيس لوجوده في قاعة التدريب: المتدرّبين. الطريقة الأسرع و الأضمن للحصول على قنطارٍ من لامبالاة المتدرّبين هي إبداء درهم من اللامبالاة بهم. لا تنصرف إلى تقديم أمثلة و صور من حياتك الشخصية دون الاهتمام برأي و تقبلّ من تلقيها عليهم.

ينبغي عليك أن تدخل مستمعيك معك في عملية التدريب، و اذكر أن الحصول على التغذية الراجعة الآنية المبيّنة لمدى نجاحك في تحقيق غاياتك التدريبية عنصر جوهري في نجاح جلسة التدريب.

و لعلّه لا شيء يؤذي عمل المدرّبين و يبدّد جهدهم أكثر من الاستخفاف بأسئلة المتدرّبين البسيطة أو إجاباتهم الخاطئة و مقابلتها بالضحك أو بالاستعلاء و انتهازها فرصاً لاستعراض تفوّق المتدرّب على المتدرّبين.

ومن الأخطاء التي يقع فيها بعض المدرّبين -من أصحاب الذكاء و المهارات المتميزة أيضاً- التعامل الاستغلاليّ الخاطئ للتركيبة الاجتماعية لغرفة الصف، و هكذا نجد سعيهم الحثيث إلى أن يكونوا مقبولين و محبوبين يقودهم إلى بناءِ العلاقات مع زمرةٍ محدودة من الطلاب و تجاهل بقية الحضور.

في تحقيق الترابط و إدماج الحاضرين في قاعة تدريبك معك ستجد أعظم معونةٍ في مسلكٍ بسيطٍ جداً: التواصل البصري.

لا تكتف بتوجيه نظرك إلى الطالب الذي يواصل هزّ رأسه موافقةً وإعجاباً بكل ما تقول و يبتسم لدى كل طرفةٍ تلقيها، فهذا المتدرّب المهتمّ بك سلفاً هو آخر من ينبغي أن تركّز على إثارة اهتمامه. وزّع تواصلك البصريّ على كلّ الحاضرين حتّى تجتذب الجميع و حتّى تبقى قادراً على أن تدرك مباشرةً متى يتسرّب الملل أو الإرباك إلى مستمعيك و متى يتابعونك باهتمام و سلاسة.

تذكّر: أنت لا تدرّس نفسك. وجّه نظرك و اهتمامك إلى طلابك الذين تدرّسهم و عندئذٍ سترى كيف يصبحون كلهم أذهاناً مصغية.

٤- إن لم يكن لديك الجواب على سؤال فلا بأس في ذلك...

لكن إيّاك أن تقلّل من قيمة تدريبك مهما كانت الظروف

تختلف هذه الزلّة عن زلّة التقديم للتدريب بالاعتذار عن التقصير أو النقص المحتملين. في حالتنا هذه لا يبدأ المدرّب المشكلة بنفسه بل تصل المشكلة إليه بنفسها و يتعرّض إلى سؤال أو شرح نقطةٍ معيّنة يبدو بوضوح أنّه ليس لديه المعرفة الكافية بشأنها، و يبدو الإحراج و الانزعاج على وجه المدرّب و قد يزداد الأمر سوءاً إلى أن ينقطع حديث المدرّب و يفقد السيطرة على مشاعره فينهار و لا يدري ماذا يصنع.

ينبغي على كل مدرّب أن يتقبّل برضاً و يتكيّف مع حقيقة أنّه لا يمكن لبشر أن يحيط بكل صغيرة و كبيرة في مجال تدريبه.

و بالرغم من أن المدرب يتبوّأ موقع التدريب بسبب أنّ معرفته و خبرته في مجال اختصاصه أرفع نسبيا من معرفة و خبرة متدرّبيه فإنّه لا تكاد تنقضي مسيرة عمل أيّ مدرب دون أن يصادف متدرّبين تربو معرفتهم في كثير من المواضيع على معرفته.

استفد من وجود أمثال هؤلاء المتدرّبين، لا تخشاهم ، لا تصطدم معهم، بل قوِّ معرفتك و تأثيرك بمعرفتهم و تجاربهم. أجل اطلب آراءهم و مشاركاتهم و في الوقت ذاته لا تفقد ذرةً من ثقتك بمعرفتك و مقدراتك.

وقوفك موقف المدرّب أمام الطلّاب ليس عبثاً. إن لم تكن أنت واثقاً من أنّ حضورك يضيف قيمةً إلى قاعدةِ معارف الطلاب فمن أين للطلاب أنفسهم بهذه الثقة؟

إن وصلت إلى نقطة بحثٍ معينة أو سئلتَ عنها و أنت لا تعرف عنها فقل لا أعلم و أرفق ذلك بتأكيد اهتمامك بمتابعة الأمر و العودة إلى المتدرّبين بالحقائق و المعارف المتاحة. إن هذا المسلك يبيّن امتداد اهتمامك بطلّابك خارج ساعات الدروس أو جلسات التدريب. إنّه يبيّن التزامك و إخلاصك كما إنه يعزّزالاعتمادية في كلّ أقوالك الأخرى الصادرة عن معرفةٍ موثّقة.

مهما كانت مساحة معرفتك بحقل تدريبك محدودةً فابذل جهدك و قدّم معرفتك الموثوقة بتلك المساحة أفضل تقديم و حافظ على ثقتك و هدوئك.

وأمّا بشأن المساحات الأخرى -مهما كانت كبيرة- التي لا علم واسعاً لك بها فكن أميناً و لا تتحدّث فيما ليس لك به علم بل فصّل تدريبك تفصيلاً بحيث يتجنّب تلك المساحات، و لا تجزع من الإشارة إلى عدم معرفتك حيثما تضطر إلى ذلك.

علم الجاهل بجهله علم و جهل العالم بجهله هو الجهل.

٣- شديد التمسّك بالزمام؟ إذاً استعدّ لرحلة شاقّة متعثّرة...

لا شيء ينعش الهمم و ينشّط الأجواء أكثر من التغيير المفاجئ في برنامج صف التدريب أو خطّته، و لا شيء يطلق إمكانيات المدرّب و يبرز مقدراته أكثر من الاستعداد لمثل هذا التغيير.

ينبغي أن تسير نحو غرفة التدريب أو التدريس و أنت تتوقّع حدوث أيّ طارئ يجبرك على تغيير المسار. إن لم يقع ما يجبرك على تغيير مسارك مضيت واثقاً مطمئناً... و إن وقع انعطفت في الدروب الجديدة و كأنّك تقصد ذلك قصداً و حافظت على فاعلية حضورك.

لقد شاهدت مدربين و مدرّسين تنشغل أفكارهم بالتزام الخطة المرسومة أكثر من انشغالها بتوصيل الرسالة. لا تمضِ إلى الأمام طالما بقيت وراءك أي فجوة في فهم المتلقّين. لا تنسَ أن التدريب عملية تراكمية متدرّجة و إن وجدت فجوةٌ كبيرة فسوف تزعزع كلّ ما يليها.

سوف تدمّر جهودك بنفسك إن لم تكن قادراً على ضبط مسارك و سرعتك تبعاً لقابلية متدرّبيك. سوف تدمّر جهودك التدريبية إن أصررت على التعليم بالإلقاء و الحقن بدلاً من التهيئة و الإرشاد لعملية تعلّم الحاضرين بأنفسهم.

كن مرناً، و سوف تجدُ أروع أثر لدى صفّك. اضغط على نفسك و اعلم أن مطلب المرونة هذا من أشق المطالب على نفوس المدرّبين، و لا تعتبر سير عملية التعلّم في صفك بغير السرعة و الطريقة التي تنشدها فشلاً شخصياً.

في الواقع، يمكن أن تقوم بتدريس الصف نفسه ثلاثين مرة، و في كل مرة يتفاوت مقدار ما تستطيعه تبعاً لحالة صفّك. استعدّ للتنوّع و التقلّب، إن أصررت على تقديم أهدافك التعليمية على أي اعتبار آخر فسوف تتردّى عملية تدريبك و يتأخر تحقيق هذه الأهداف.

٢- استحثّ التغذية الراجعة و اعمل بها:

التقصير في استحثاث و ملاحظة التغذية الراجعة من قبل المتدربين واحدٌ من أفدح الأخطاء التي يمكن أن يرتكبها أي مدرّب. و ما نشاهده كثيراً من طلب التغذية الراجعة لمجرّد ملأ الاستمارات و التلقّي الشكليّ للآراء و الملاحظات ثم التساهل في تحليل النتائج و عدم القيام بأية تعديلات فعلية هو من أبشع صور تضييع الجهد و الوقت و إهدار الفرصِ الثمينة.

لا يعتبر المرء مبالغاً مهما أفاض في الحديث عن أهمية استحثاث التغذية الراجعة و التفاعل معها. قد يكون أحدنا متمكناً في التدريب و في العرض و الإقناع ولكن ذلك كلّه لن يعني شيئاً إذا لم تتلقّ تأكيد ذلك من مستمعيك. و إذا عدنا إلى الواقع و أقررنا بعدم كمال أي مدرب فإننا نرى القيمة العظيمة للتغذية الراجعة في تطوير مهاراتنا و دفعنا نحو التألق و الامتياز في عملنا دون حدود.

التجاوب العملي مع التغذية الراجعة هو أهم نقطة ينبغي الاهتمام بها.

وفّر على نفسك و الحاضرين الوقت و المشقّة و لا تطلب التغذية الراجعة و في ذهنك استعداد مسبق لتفنيد الآراء التي تسمعك ما لا تحب أن تسمع، لا تطلب التغذية الراجعة إن كان هدفك من ذلك توليد فرصةٍ لإظهار عظمة أدائك و سموّك عن أيّ تقصير.

بحكم عملي مديرةً لخدمات دعم العملاء في شركة تدريب، كثيراً ما يحدث أن أقدّم للمدرّبين تقويمات أعمالهم و أراجع معهم إحصائيات النتائج، و ألاحظ عندئذٍ أن معظم النقاش يستغرقه سعيهم لإثبات وجهة نظرهم في خطأ التغذية الراجعة السلبية الموجهة لعملهم أو عدم كفاية معطياتها و ليس الاهتمام باستقصاء الخلل و البحث في سبل تقويمه. لقد رأيت أطناناً من معطيات التغذية الراجعة الخاصة بالتدريب يبذل الجهد و الوقت في تجميعها ثم لا يقرؤها و لا يبالي بها أحد و لتستمر في التكرار مرةً بعد مرة أخطاءٌ يكاد المرء لا يصدّق وقوعها مع سهولة الاحتراز منها.

لا تقلّل من شأن مهاراتك و إيّاك و الإذعان للشعور بالنقص و في الوقت ذاته إيّاك و الإعراض عن تعلّم الأساليب الجديدة. إنّ وقوفك على منصة التدريس و التدريب لا يلغي حاجتك إلى مواصلة التعلّم دون توقف.

مواصلتك التعلّم في كلّ لحظة هي أثمن درس تقدمه لطلّابك و متدرّبيك و أهمّ لبنةٍ في بناء اعتماديتك و احترامك و تقدّمك المهنيّ.

١- إن لم تكن تهتم بما تعلّمه... فاترك تعليمه لمن يهتمّون به:

اجتناب هذه الخطيئة التدريبية ينبغي أن يكون مبدأً موجهاً أساسياً.

عندما يكون المدرّب أو المدرّس غير مهتمّ حقاً بما يلقيه و يناقشه مع مستمعيه فإن ذلك أمر يكاد يستحيل إخفاؤه. في بعض الأحيان يتجسّد ضعف الاهتمام تجسّداً فيزيائياً واضحاً من خلال نبرة الحديث الراكدة، أو من خلال طرق التناول المكرورة، أو من التصرفات الانعزالية المتخلّلة لجلسة التدريب مثل مطالعة الجريدة أو الخروج من قاعة التدريب ريثما ينهي الطلاب تمريناً معيناً، أو استسهال القفز عن النقاط المشكلة أو تناولها بأسرع و أسهل طريقة.

من أشد العلل تدميراً اهتمام المدرّب أو المدرّس بأن يكون مقبولاً أكثر من اهتمامه بتأدية الرسالة الواجب عليه أداؤها. بسبب هذه العلّة نسمع أحدهم يقول لمتدرّبيه أو طلّابه " إنّني أدرّسكم هذه المسألة قياماً بالواجب الذي لا مناص منه و ذلك بالرغم من أنّها لا تلزم أياً منكم في حياته العملية..." أو يقول " فلنتابع معاً بسرعة حتى ننتهي من هذه الفقرة الكريهة!..."

لقد رأيت مدرّبين يصل بهم الأمر إلى الخجل ممّا يقومون بتدريبه لأنّهم هم أنفسهم لا يعتقدون بصحته أو بقيمته.

إن لم تكن تؤمن بقيمة القضية فلا تتصدّ لتدريب الناس عليها، و لا تنشر مواقفك السلبية منها في قاعة درس مملوءة بالعقول الفتيّة.

نعم كلنا نصاب بين الحين و الآخر بنوبات من الإرهاق و الضيق و الضجر من أعمالنا، و لكن ينبغي العلم أيضاً بأنه إن لم تكن فكرة التدريب بذاتها و مساعدة الناس على تعلّم قضايا معينة تجذبك و تريحك من الداخل و تمنحك الشعور بالإنجاز رغم كل ما فيها من متاعب فإن عليك البحث عن عملٍ آخر.

إنني متأكدة من أن أي مدرب يقع بين الحين و الآخر في الأخطاء و المشكلات التي استعرضناها، و الخبر السعيد الذي ينبغي إبرازه هنا هو أنّ كل تلك الأخطاء و المشكلات يمكن تصحيحها و تجاوزها عدا مشكلة انطفاء الحماسة و ضعف القناعة بقيمة العمل التدريبي.

إن أردت استقصاء ما لديك من تلك المشكلات فيمكنك تسجيل جلسات تدريبك أو إخضاعها لتقويم خارجيّ. و قبل أن تجلس لاستعراض النتائج و الآراء تأكّد من أنّك تستدعي الآراء كي تستكشف و تتعلّم و تتغيّر و ليس لتدافع عن نفسك و تتشبّث بخندقك.

كن إيجابياً على الدوام، افتح عينيك و أذنيك و قلبك و أطلق جوارحك لتعمل بما ترى و تسمع. سترى أثر ذلك في رضا متدرّبيك و تقديرهم و سترى جودة تدريبك تعكس جهودك المخلصة. هكذا ستخطو بثقة نحو قاعة التدريس أو التدريب لتلهم و تستلهم.