JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين

دورة إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين دورة تدريبية مدتها أسبوع للمدربين والميسرين الذين يواجهون الأحاديث الجانبية والأصوات المهيمنة والمتشككين الصامتين والاعتراضات الصريحة، ويبني فيها كل مشارك دليل الاستجابة للمقاطعات لمجموعاته. تجعل الدورات الإلزامية والدفعات متعددة المستويات وتشتت الهواتف السلوك المعطل خطرا دائما على وقت التعلم. تقدم جوبيتر برايم للتدريب إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين لمن يحافظون على مسار الجلسات.

لماذا تهم إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين الآن

ثلاثة ضغوط ترفع الرهان. تملأ الدورات الإلزامية القاعات بأشخاص لم يختاروا الحضور ويصرحون بذلك. وتجمع الدفعات اليوم المديرين وموظفيهم أو إدارات متنافسة، فتنقل توترات العمل إلى القاعة. وتنافس الهواتف والحواسيب المحمولة المدرب على كل دقيقة. المدرب الذي يقرأ إشارات المجموعة مبكرا ويستجيب بقدر مناسب يحمي تعلم الجميع، أما من يتجاهل أو يبالغ في رد الفعل فيفقد القاعة وثقة الراعي. تستند الدورة إلى مراحل تطور المجموعات لتاكمان Tuckman وحالات الأنا في التحليل التبادلي Transactional Analysis TA لإريك بيرن، وأنماط الصراع Thomas-Kilmann.

المستفيدون من إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين

- من يقدمون جلسات إلزامية أو جلسات امتثال لمجموعات مترددة
- من ييسرون جلسات حوارية لدفعات متعددة المستويات الوظيفية
- من يقدمون إحاطات التغيير أو السياسات التي تثير المقاومة
- من يعلمون محتوى فنيا لموظفين ذوي خبرة ومتشككين
- من يبنون ثقتهم مدربين جددا

تستفيد الأكاديمية الداخلية أكثر حين يحضر عدد من مدربيها معا، لأنهم يتفقون على قواعد جلسة وخطوات تصعيد موحدة في كل الدورات.

قدرات إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين

يغادر المشاركون قادرين على منع معظم المقاطعات بالتهيئة والاتفاقات، ورصد الإشارات المبكرة، والاستجابة بتدخلات متناسبة ومحترمة.

- بناء عقد تعلم وقواعد جلسة مع المجموعة في الدقائق الأولى — رعاة الجلسات
- تقدير مرحلة المجموعة وطاقتها من إشارات ملحوظة — قرارات الإيقاع
- تطبيق سلم تدخل متدرج من الإشارات غير اللفظية إلى الحديث الخاص — المشاركون المعطلون
- تصميم أساليب إشراك تستدرج المشاركين الصامتين — توازن المجموعة
- التواصل بهدوء تحت التحدي بعبارات التهدئة — مصداقية المدرب
- تحديد متى يصعد الحادث الجدي وإلى من — المديرون المباشرون والموارد البشرية

مصطلحات إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين الأساسية

- عقد التعلم — اتفاق يبرم مع المشاركين في البداية حول السلوك والهواتف والمواعيد والمشاركة، تساعد المجموعة في حفظه.
- سلم التدخل — تسلسل من الاستجابات الأكثر مباشرة تدريجيا، من النظر والاقتراب إلى الحديث الخاص.
- مراحل تاكمان — نمط التشكل والعاصفة والتقنين والأداء الذي تمر به المجموعات، ولكل مرحلة استجابة مختلفة من المدرب.
- التهدئة — أساليب لفظية وغير لفظية تخفض حدة الانفعال وتعيد النقاش المحتدم إلى الهدوء.
- لوحة المؤجلات — قائمة ظاهرة تسجل فيها الأسئلة الخارجة عن الموضوع لمراجعتها لاحقا دون تجاهل أحد.
- منحنى الطاقة — الصعود والهبوط المتوقع لانتباه المجموعة خلال اليوم، ويستخدم لتوزيع الأنشطة والاستراحات.

إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين يوما بيوم

اليوم 1: قراءة القاعة

- مراحل تطور المجموعات لتاكمان Tuckman — توقع سلوك مرحلة العاصفة
- جمع المعلومات قبل الدورة — معرفة من سيحضر ولماذا
- ترتيب القاعة وخيارات الجلوس — تشكيل أنماط التفاعل
- إشارات فتور الانخراط الملحوظة — إنذار مبكر
- عقلية الحضور الإلزامي — معالجة المقاومة من البداية

اليوم 2: وضع الإطار

- بناء عقد التعلم مع المجموعة — قواعد مشتركة للهواتف والوقت والاحترام
- أنشطة افتتاحية تكشف التوقعات — الحد من الأجندات الخفية
- لوحة المؤجلات وأدوات ضبط الوقت — الحفاظ على مسار الجلسة
- تخطيط منحنى الطاقة — توزيع الاستراحات والمقاطع النشطة
- أساليب الدفعات متعددة المستويات — الأمان النفسي في المجموعات

اليوم 3: أنماط المشاركين الصعبين

- المهيمن ومدعي المعرفة — إعادة توزيع وقت الحديث
- الصامت والمنسحب — الإشراك دون ضغط
- المتشكك والمتحدي — توظيف الاعتراضات بشكل منتج
- أصحاب الأحاديث الجانبية ومستخدمو الأجهزة — استجابات غير لفظية وبالاقتراب
- حالات الأنا في التحليل التبادلي — اختيار استجابات الراشد للراشد

اليوم 4: التهدئة والصراع

- سلم التدخل المتدرج — استجابات متناسبة مع المقاطعة
- لغة التهدئة ونبرتها — تهدئة النقاشات المحتدمة
- أنماط الصراع Thomas-Kilmann — اختيار طريقة الاستجابة
- نصوص الحديث الخاص في الاستراحات — معالجة السلوك المتكرر
- التصعيد وتسجيل الحوادث — متى يشرك المديرون أو الموارد البشرية

اليوم 5: ممارسة دليل الاستجابة للمقاطعات

- تدريب على الافتتاحية وعقد التعلم — تطبيق إطار اليوم 2
- جولات لعب أدوار بأنماط صعبة معدة — تطبيق استجابات اليوم 3
- محاكاة تهدئة حية — تطبيق سلم اليوم 4
- ملاحظة الأقران وملاحظاتهم — ضبط المحفزات الشخصية
- دليل الاستجابة للمقاطعات — القواعد والأنماط والسلم والتصعيد

تطبيق إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين بعد الدورة

- بناء عقد تعلم مع المجموعة التالية ورصد عدد مرات الرجوع إليه خلال الجلسة.
- استخدام سلم التدخل مع مقاطعة متكررة واحدة وتسجيل الدرجة التي أنهتها.

أسئلة حول إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين

ما إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين ولماذا تهم الآن؟

هي مجموعة الأساليب التي يستخدمها المدربون لمنع المقاطعات في الجلسات والاستجابة لها. وتهم الآن لأن الدورات الإلزامية والدفعات المختلطة والتشتت الرقمي تجعل السلوك الصعب شائعا ومكلفا لوقت التعلم.

من أكثر الأدوار استفادة من إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين؟

يستفيد أكثر المدربون والميسرون الذين يقدمون جلسات إلزامية أو جلسات تغيير أو محتوى فنيا. ويستفيد أيضا المدربون الجدد وكل من يواجه مجموعات مقاومة أو متعددة المستويات.

كيف تختلف إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين عن دورة عامة في التيسير؟

يغطي التيسير العام إدارة النقاشات والوصول إلى القرارات. أما إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين فتركز على منع المقاطعة وتمييز الأنماط الصعبة وتهدئة الصراع مع حماية نواتج التعلم.

ماذا تعود به من إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين؟

تعود بدليل استجابة للمقاطعات يضم نموذج قواعد الجلسة واستجابات للأنماط الصعبة الشائعة وسلم تدخل شخصيا وخطوات تصعيد واضحة.

إدارة القاعة التدريبية والتعامل مع المشاركين الصعبين: الطريق إلى الأمام

يحدد دليل الاستجابة للمقاطعات أولا كيف تبدأ الجلسة التالية وأي قواعد تتفق عليها المجموعة. يستخدمه المدربون داخل القاعة، ويستخدمه قادة الأكاديمية لتوحيد التصعيد عبر الدورات. وبعد أول استخدام تستحق استجابات الأنماط المراجعة، لأن إحاطة سلامة في مستشفى وجلسة إطلاق منتج في بنك تثيران أنواعا مختلفة من المقاومة.