

## Як впоратись з проблемами, що виникають під час тренінгу (Джерело: Adult Education: Training of Trainers. – Hungary, 1998.)

*Навіть при найкращому плануванні, можуть виникати проблеми. Одна із таких проблем може бути пов'язана з наявністю у групі особи, із якою важко мати справу та яка не йде на співробітництво. Оскільки на динаміку групи сильно впливають дії як окремої особи, так і тренера, важливо бути готовим давати раду викликам, що виникають під час тренінгу. Цей уривок присвячений найбільш типовим викликам, що виникають під час тренінгу.*

Більшість учасників заняття з тренінгу виявляють увагу, допомагають вам у проведенні семінару і зосереджуються на тому, щоб група досягла поставлених цілей. Але час від часу вам доведеться давати раду поведінці, що заважає навчатися окремій особі або всій групі. Коли ви маєте справу з такими випадками, то дипломатія й такт стають вирішальним фактором у вирішенні таких проблем.

Зазвичай ви зможете дати раду проблемним учасникам під час роботи з групою. Але якщо проблема виникає знову й знову, то тоді може допомогти розмова віч-на-віч. Зустріньтесь з особою, яка спричиняє проблему, під час перерви або після заняття і тактовно підніміть це питання, зосереджуючи увагу на тому, що думає людина з приводу причин невідповідної поведінки (запитайте, наприклад, чому людина часто запізнюється). Не входьте у протистояння, не критикуйте, не робіть судження та не читайте лекцію. Зверніть увагу на те, як цей прояв поведінки заважає навчанню окремих осіб і всієї групи.

Нижче наводяться декілька загальних пропозицій, щодо того, як звертатися до таких людей.

**Ті, хто запізнюються.** Незалежно від того, чи вони приходять на 10 хвилин після того, як ви розпочали заняття, або приходять посередині заняття, запізнення завжди переривають динаміку заняття. Найкращий спосіб дати лад запізненню, це – ігнорувати його. Будьте дисциплінованими і починайте вчасно. На початку заняття завжди виникає бажання почекати на тих учасників, які запізнюються. Але затримка початку заняття продемонструє тим слухачам, які запізнюються, що саме по собі запізнення не є проблемою, а у пунктуальних учасників виникне відчуття, що їх покарали за те, що вони прийшли вчасно. Якщо ви завжди будете починати вчасно, люди будуть докладати зусиль, щоб приходити на початок заняття.

Спробуйте звести до мінімуму негативний вплив запізнень. Не зупиняйте заняття і не повторюйте пройдений до цього матеріал. Замість цього, передайте тому, хто запізнився, екземпляр розкладу та роздатковий матеріал, з яким ви працюєте (ви завжди можете роздати роздатковий матеріал, який ви вже опрацювали і пізніше). Скажіть, на якому етапі розкладу ви зараз зупинились й покажіть записи на фліпчарті, що можуть допомогти зрозуміти, що ви зараз робите. Зробіть це непомітно, в той час, як ви допомагаєте (фасилітація) дискусії у групі.

Правила щодо запізнень повинні бути включені у основні правила роботи групи, які ви разом із нею встановлюєте. Намагайтесь зробити це із самого початку, щоб сама група могла підсилити вплив на виконання правил щодо вчасного відвідування занять. Якщо ви говорите про проблеми запізнення з групою, не виділяйте, та не соромте тих, хто вже запізнився. Вони вже про це знають.

**Бродяги.** Інколи люди відволікаються від основної теми, говорять про питання, що не стосуються того, що зараз розглядається, або просто довго й нудно говорять. Бродяги крадуть час в інших та відволікають увагу від теми. Вони можуть також створювати відчуття розгубленості у групі, або навіювати нудьгу.

Найкращий спосіб, як дати лад бродягам, це – дочекатися паузи, коли ви можете вставити своє слово, і запитати, як те, що вони кажуть, пов'язане з темою, яка зараз розглядається. Нагадайте бродязі про завдання, що стоять і часові обмеження заняття і скеруйте увагу знову на тему, що розглядається.

Скажіть, щось на кшталт: „Ваша думка цікава, але ми дещо відволіклись від теми”, або – „Зараз ми обговорюємо участь громадян. Ваша думка щодо конфлікту у групі цікава, але що ви нового взнали щодо участі громадян із цієї справи?” Або дайте зрозуміти людині, що вона зможе повернутися до питання, яке зараз не пов'язане з темою розмови пізніше під час перерви, або тоді,

коли буде розглядатися тема, що більше відповідає цьому питанню. Наприклад: „Чи не могли б ви зачекати з цим питанням до перерви? Зараз ми повинні завершити розгляд аспектів, що залишилися”. Або: „Я із задоволенням послухаю про ваш випадок, коли ми будемо розглядати тему конфліктів, але зараз наша тема – участь громадян”. Якщо це питання підходить для подальшого обговорення, запишіть його до „парковки”.

Мета – не примусити бродягу замовчати (що може примусити його або її, так само як і інших, замовчати надалі), а скерувати його або її на тему, що розглядається зараз.

**Ті, хто домінують.** Найкращий спосіб давати раду людині, яка домінує над дискусією, це – визнати їх ідеї і потім перевести увагу на іншу людину у групі. Скажіть: „Це – цікава думка, а що ви думаєте з цього приводу, Кларо?”- або – „Дякую вам за висловлені думки, але у нас є декілька людей, які ще не говорили сьогодні. Чи є у когось, хто ще не говорив сьогодні, ідеї з цього приводу?”. Ви можете уникнути впливу того, хто домінує, скеровуючи питання тим, „кого ми ще сьогодні не чули”, і попереджуючи їх завчасно, що ви хочете почути від них короткі відповіді.

**Ті, хто ведуть свої окремі розмови.** Розмови між людьми, які сидять поруч, це – нормальне явище, але вони можуть відволікати інших учасників. Невербальні знаки – покласти долоню на руку орного з людей, хто веде свою окрему бесіду, палець на губах, або прискіпливий похмурий погляд – цього може бути достатньо. Ви також можете тактовно залучити учасників до роботи більшої групи, поставивши їм запитання (якщо ви надаєте перевагу цьому підходу, не ставте людину у ситуацію, коли їй доведеться захищатися, або вона відчує збентеження, або людина не буде знати, що відповісти. Таке питання, як: „Петре, із якими проблемами вам доводилось мати справу, коли ви працювали у фокус – групах?” – може допомогти повернути їх назад до спільної роботи.). Якщо проблема не вирішується, то зреагуйте на ситуацію приблизно так: „Чи ми можемо, будь ласка, проводити одне обговорення? Джудіт, - вам слово.”

**Ті, хто не погоджуються.** Інколи у групі є людина, яка постійно не погоджується з тренером, або учасниками. Той, хто не погоджується, може це робити або з похмурим виглядом, або відкрито войовничо. Не дозволяйте людині збити вас із пантелику або втягнути вас у суперечку. Нехай група розбереться з цією особою. Ви ставите запитання: „Чи хоче хто-небудь відповісти на коментар Якова?” Або просто скажіть: „Я розумію вас” і зробіть узагальнення. Інколи гумор може розвіяти відчуття протистояння.

**Ті, хто перебивають.** Інколи тренери зустрічаються з учасниками, які, у своїй нетерплячій й бажанні висловити ідеї, перебивають інших, а самі не можуть дослухати чужі думки. Більшість людей не розуміють того, що вони перебивають, і коли перебивають, то роблять це не маючи поганих намірів або підступних цілей.

Спробуйте зупинити того, хто перебиває, використовуючи мову тіла (наприклад, підніміть руку, просигналізавши „стоп”), або попросіть його або її притримати коментарі, поки виступаючий не закінчить свою думку, наприклад: „Зачекайте хвилину, нехай Джозеф закінчить, а потім я повернусь до вас”.

**Учасники, які не виявляють бажання навчатись, або відволікаються.** Людина, яка соромиться, або більшу частину часу мовчить, не отримує всю повноту знань та досвіду, що повинна взяти з курсу навчання. Більше того, мовчання особи може бентежити інших членів групи, особливо тих, хто активно бере участь у дискусії. Спробуйте залучити людину, яка відволікається, ввічливо поставивши питання, що не несе у собі загрози (наприклад: „Який у вас був досвід з приводу цього?” Дайте позитивну зворотну реакцію, коли людина таки візьме участь у розмові. Використання діад (пар) або тріад (тріжок) може також допомогти людині, яка не має бажання, або відволікається, відчувати себе більш комфортно.

Якщо складається таке враження, що вся група не має бажання працювати, або відволікається, то це може означати, що вони дають вам сигнал, що все те, що відбувається, не має відношення до їх інтересів, до мети, що ви працюєте або на занадто простому, або на занадто складному рівні, або, що їм просто потрібно зробити перерву. Звертайте увагу на ці сигнали. Зробіть перерву або змініть темп. У такому випадку ви можете використати інтерактивну вправу, коли учасникам доведеться рухатися, Це може поживавити настрій групи і повернути вас у русло викладення теми.