Ako pracovať s toxickým účastníkom školenia alebo kurzu?

Najdôležitejšie je nastavenie lektora. Princípom je uznanie emócie, ale nie správania. Zásadou je nenechať sa vtiahnuť do diskusnej pasce. Ďalšie zásady sú: presmerujte svoju energiu na skupinu, jasne nastavte hranice, pracujte s otázkami a minimalizujte „odmenu“ za toxické správanie. Až keď je to potrebné použite individuálny rozhovor…

Nastavenie lektora

Cieľom lektora nie je:

- presvedčiť ho[1],
- „vyhrať“ jeho jargument,
- získať jeho súhlas.

Cieľom lektora je:

- ochrániť skupinu a proces,
- udržať tempo a dôveru,
- znížiť jeho vplyv, nie ho ponížiť.

Keď lektor prestane bojovať o ego, napätie výrazne klesne.

Princíp: Uznajte emóciu, ale nie správanie

Toxický účastník často bojuje o moc, kontrolu alebo uznanie.

Funkčný vzorec odpovede:

Uznanie Hranica Presmerovanie

Príklad:

„Rozumiem, že máte inú skúsenosť. V tejto časti však potrebujeme držať spoločný rámec. Poďme sa teraz pozrieť na tento krok.“

Emócia je prijatá, správanie nie je podporené.

Zásada: Nenechať sa vtiahnuť do diskusnej pasce

Nikdy:

- neobhajujte školenie príliš dlho,
- nevysvetľujte sa opakovane,
- neargumentujte protiargumentmi.

Použite „ukončujúce vety“, napríklad:

- „Toto si vieme prejsť individuálne po bloku.“
- „Zaznamenám to a posunieme sa ďalej.“
- „Teraz potrebujeme ísť ďalej kvôli času.“

Bez emocionálneho tónu, pokojne, pomaly.

Presmerujte svoju energiu na skupinu

Nedávaj toxickému účastníkovi publikum.

Namiesto:

- dialógu lektor vs. toxický účastník.

Použite:

- otázku na skupinu: „Ako to máte vy ostatní?“
- prácu v dvojiciach,
- hlasovanie,
- krátke cvičenie.

Copyright © 2013 - 2026 Encyklopédia poznania

Skupina „pohltí“ jeho vplyv.

Jasne nastavte hranice

Ak správanie pokračuje, musíte stanoviť hranice. Explicitne ale pokojne.

Príklady viet:

- „Potrebujem, aby sme sa navzájom neprerušovali.“
- „Tento tón nie je pre skupinu užitočný.“
- „Držme sa témy, prosím.“

Bez moralizovania, bez útoku na osobu.

Pracujte s otázkami, nie s výrokmi

Toxický účastník používa výroky. Vy použite otázky:

- „Čo konkrétne by ste navrhovali namiesto toho?“,
- „Ako by to pomohlo skupine v praxi?“,
- „Ktorý krok z toho je pre vás použiteľný?“.

Buď sa zapojí konštruktívne, alebo sa „vyprázdni“.

Minimalizujte „odmenu“ za toxické správanie

Toxicita sa udržiava pozornosťou. Preto:

- nereagujte okamžite,
- nevracajte sa k jeho poznámkam,
- nevyťahujte ho do centra.

Konzistentne, pokojne, bez dramatizácie.

Ak správanie toxického študenta narúša skupinu, použite

Individuálny rozhovor

Štruktúra rozhovoru

- Popis správania bez hodnotenia - „Všimol som si, že často prerušujete...“,
- Dopad - „Skupina sa potom menej zapája.“,
- Očakávanie - „Potrebujem, aby sme sa držali týchto pravidiel.“.

Krátko, vecne, bez obviňovania.

Keď už nič nepomáha

- Zopakujte hranice pred skupinou.
- Zapojte objednávateľa školenia.
- Chráňte proces, nie „pokoj za každú cenu“.

Eskalácia nie je zlyhanie, ak chráni skupinu.

Najväčšie chyba lektorov:

- snažiť sa byť „milý za každú cenu“,
- dúfať, že sa to „samo upokojí“,
- ignorovať dopad na skupinu.

Toxicita sa rieši ticho, ale dôsledne.

[1] Myslí sa toxického študenta.



Toxický dospelý študent, jeho znaky, emocionálny dopad na skupinu, typické „toxické role“ dospelých účastníkov

Copyright © 2013 - 2026 Encyklopédia poznania