

Kend din kursist

De fleste har siddet til et kursus, hvor irriterende deltagere har domineret seancen. Men hvad karakteriserer den besværlige kursist, hvordan identificerer du de besværlige typer, og ikke mindst, hvordan håndterer du dem?

■ Typer

AF EVA KIRSTINE BRÜNNICH

Irrelevante spørgsmål, behov for at vise hvor klog man er, eller bare generel forstyrren. De fleste har været på et kursus, hvor en eller flere deltagere har kunnet klassificeres som »den besværlige kursist«, og som underviser ved et kursus eller en conference skal

man kende sine kursister. »Vi kender dem, som den, der konstant stiller irrelevante spørgsmål eller kun vil høre sig selv tale. Udfordringen ved den besværlige kursist kender alle, der har undervist, og man skal vide, hvordan man tackler dem eller kommer dem i forkøbet,« siger Line Sander, adm. direktør for kursusvirksomheden Supplement. Line Sander holder en række kurser i undervisnings-

teknik, og når man møder en besværlig kursist kan de ifølge Line Sander ofte opdeles i tre kategorier: Spørge-Jørgen, Kloge-Åge og Sabotage-Søren, og diagnosen lyder ifølge Line Sander; »Ved for lidt, ved for meget eller har en anden agenda.«

Hun giver her sin karakteristik af den besværlige kursist og et bud på, hvordan de håndteres.

Kloge-Åge

Kloge-Åge stiller konsekvent spørgsmål, han selv kan svare på. Han har behov for at markere sit territorium ved tit at stille lange og kringlede spørgsmål, og hans spørgsmål har ofte mere karakter af konstateringer end egentlige spørgsmål.

»Kloge-Åge har brug for at tydeliggøre, at han kender svaret på sit eget spørgsmål,« siger Line Sander.

Sådan tackler du ham

»Kloge-Åge skal have taletid, men man skal kunne styre den,« siger Line Sander og giver et eksempel.

Når kloge-Åge påpeger, at der er relaterede emner, som han mener også burde belyses, så spørg ham: »Er det noget, du ved meget om?« Så vil han typisk svare: »Ja, man ved jo et og andet.«

»Så vil jeg tilbyde ham fem minutter ved dagens afslutning, hvor han kan give en kort indføring i det pågældende emne,« siger hun.

Kloge-Åge vil gerne konkurrere og meget gerne med underviseren og vil derfor gøre alt for at lave et oplæg, der kan overgå underviserens. Derved får han afløb og vil gøre alt, hvad han kan, for at gøre det godt. Og samtidig er han beskæftiget ved, at det nu er det, som han sidder og bokser med mentalt i løbet af dagen. Så bliver der ro og plads til de øvrige deltagere.

En anden måde at tackle Kloge-Åge på er ifølge Line Sander, at når han stiller et spørgsmål, så sige:

»Åge, det var et rigtigt godt spørgsmål. Hvad tænker du selv?«

»Lad Kloge-Åge selv svare på sine egne spørgsmål, så har han fået luft, og underviseren behøver ikke at bruge mere tid eller energi på det,« siger hun.

Spørge-Jørgen

Spørge-Jørgen stiller spørgsmål, som er dybt irrelevante for alle andre tilstedeværende end ham selv.

»Han følger en for alle andre irrelevant problemstilling, hvilket vil sige, at er han for eksempel på IT-kursus, kan han spørge: »Hvorfor virker min internetforbindelse derhjemme ikke?«, og han bliver ved, indtil han bliver stoppet,« forklarer Line Sander.

Sådan tackler du ham

Spørge-Jørgen tackler man ved at udsætte svaret, så det ikke tager tid fra de øvrige kursister, påpeger Line Sander. Det gør man ved at sige »Vi tager den i pausen,« men hvis det ikke virker, kan man gøre som med Sabotage-Søren.

Når man ikke kan svare på spørgsmålet

Mange underviseres største frygt er at få spørgsmål, som de ikke kan svare på, og ifølge Line Sander, der er adm. direktør for kursusvirksomheden Supplement, er det vigtigt at kunne håndtere dette uden at gå i panik.

»Mange er bange for, at troværdigheden ryger, hvis man bliver stillet et spørgsmål, man ikke kan svare på. Et godt trick er først og fremmest at anerkende spørgsmålet,« siger hun.

Man kan imødegå spørgsmålet ved at sige, at det er et godt spørgsmål, og at man vil undersøge det og vende tilbage til det. Denne metode giver dog hjemmearbejde, påpeger hun.

Derfor er en anden og mere hensigtsmæssig metode at lægge spørgsmålet ud i plenum.

»Man kan sige, 'Jeg har ikke umiddelbart noget svar på dette, hvad siger I andre?' Det skaber refleksion i lokalet, og samtidig bruger man de ressourcer, der er til stede og får inddraget hele holdet,« siger Line Sander.

Hvis ingen svarer, kan man sige, at man ikke har noget klart svar, men at det bedste bud ville være...

»Jeg bruger det selv som trick, selv om jeg kender svaret, fordi det skaber refleksion blandt deltagerne, og samtidig er det en god måde at give deltagerne anerkendelse på,« siger Line Sander. EKB

Sabotage-Søren

Sabotage-Søren bruger al sin energi på at udfordre selve præmissen for kursusaktiviteten ved at stille spørgsmålstegn ved selve formen, påpege stavefejl eller lignende.

»Han starter typisk blidt ved for eksempel at gøre opmærksom på en stavefejl eller uoverensstemmelser i sideantal mellem de viste og de udelte sider, men så udvikler det sig. Sabotage-Søren udfordrer også kursets præmis ved for eksempel at påpege, hvorfor det er relevant at sidde og lære om forhandlingsteknik, når firmaets tidsregistrering ikke fungerer,« siger hun og fortæller, at det også er ham, der vil konstatere, at kagen er kedelig eller belysningen dårlig.

Sådan tackler du ham

Når man har at gøre med Sabotage-Søren, skal man tage temperaturen i lokalet. De andre deltagere er højst sandsynligt også trætte af ham, og derfor gælder det om at lave en fælles front mod Søren, mener Line Sander.

Når Sabotage-Søren (igen) stiller sig kritisk over for selve undervisningsindholdet og ønsker at få kurset til at ændre kurs, kan man derfor spørge:

»Er der stemning for, at vi forfølger denne vinkel? Og så nævne, at det i øvrigt sker på bekostning af øvelsen sidst på dagen. Hvis ikke må man blot sige: »Søren, det lader ikke til at være tilfældet. Af respekt for flertallet må vi gøre det, der er i fællesskabets interesse.«

I øvrigt kan denne løsning også bruges over for Kloge-Åge, fortæller Line Sander.

Alle tre typer kan i øvrigt sagtens være kvinder, fortæller Line Sander. Desuden er det en vigtig pointe, at vi alle potentielt kan udvikle os til Kloge-Åge, Spørge-Jørgen og Sabotage-Søren, hvis ikke vores forventninger bliver indfriet.

»Derfor er forventningsafstemning et af de vigtigste elementer i kursusaktiviteter. Sidder man som kursist med

forventninger til kurset, som ikke bliver indfriet, vil utilfredsheden stige, og så begynder mange at obstruere,« siger hun, men påpeger samtidig, at nogle af os har mere Kloge-Åge i os, mens andre har større tendens til at blive Sabotage-Søren eller Spørge-Jørgen.

For helt at undgå den besværlige kursist skal man derfor med det samme præsentere kursets formål:

»Som underviser skal du blotte struben og præsentere agendaen og kursets formål og spørge: 'Var det, det, I havde regnet med? Stemmer det overens med jeres forventninger?' Hvis man så får et nej, så kan man fra starten få forventningerne afstemt og dermed få afværget de tre typer,« siger hun.

eva.brunnich@borsen.dk

KREATIV MØDEENERGI MED JAMIE OLIVER

SCANDIC SKABER RAMMERNE FOR DE BEDSTE MØDERESULTATER

Vi ved, at maden spiller en vigtig rolle for din evne til at forblive skarp hele dagen. Derfor er vi gået sammen med Jamie Oliver for at sikre, at du får en mødedag med god mad, inspiration og masser af kreativ energi. Med andre ord – de bedste forudsætninger for at skabe gode resultater.

Vores menu består af:

- Lækker frugtenergibar spækket med "langsom" energi, der giver dig en god start på dagen.
- Et udvalg af dejlige supper med toppings, som giver dig mulighed for at skræddersy din helt egen frokost.
- "Taste Break"-frugtsalater med spændende toppings og smagsoplevelser.

Hvorfor ikke runde mødet af med "meet & eat"-antipasti med lækre italienske inspirerede ingredienser inklusive italienske råvarer, friskbagt focacciabrød og sprød salat af rodfrugter. I kan også vælge "Jamie's dinner date" – en 3-retters menu med omhyggeligt udvalgte ingredienser som laks og asparges, prosciutto og appelsinsalat samt den lækreste New York-inspirerede blueberry cheesecake.

Møderne hos Scandic er designet, så de naturligt kan indgå som en del af en bæredygtig verden. Jamies viden om mad er med til at gøre os til eksperter i kreativ energi.

scandichotels.dk/meeting eller 33 48 04 04.

Scandic
Stay smarter