إطار 4MAT للتعلم

يفقد كثيرٌ من الدورات التدريبية والعروض التقديمية جمهوره في الدقائق الأولى. وغالباً ما يكون المحتوى جيداً، لكنه يجيب عن أسئلةٍ لم يطرحها الجمهور بعد. وقد طوّرت المربية الأمريكية برنيس مكارثي إطار 4MAT نحو عام 1980 لحل هذه المشكلة. وانطلاقاً من أعمال ديفيد كولب في التعلم التجريبي، وصفت التعلم بأنه دورةٌ من أربعة أسئلة: لماذا، وماذا، وكيف، وماذا لو. وعندما يجيب المدرب أو المقدم عن الأسئلة الأربعة بهذا الترتيب، يجد معظم الحاضرين في القاعة ما يخاطبهم.

1. لماذا؟ إعطاء المعنى

السؤال الأول هو لماذا يهم الموضوع المتعلمين. فأصحاب هذا الأسلوب يريدون ربط التعلم الجديد بتجاربهم ومشاعرهم قبل الاستماع إلى التفاصيل. ودور المدرب هنا هو التحفيز: رواية قصةٍ قصيرة، أو عرض مشكلةٍ حقيقية، أو سؤال المجموعة عن موقفٍ تعرفه. ومن دون سببٍ واضح، ينصرف كثيرٌ من المستمعين، حتى لو كان المحتوى ممتازاً. وينبغي أن تكون هذه المرحلة قصيرة، لكن عليها أن تخلق سبباً حقيقياً للتعلم.

مثال: مدرب السباحة يتحدث أولاً عن متعة السباحة وأمانها قبل أن يشرح أي تقنية.

في العمل: على هدى، قائدة فريق خدمة العملاء، أن تدرّب فريقها على نظامٍ جديد لمعالجة الشكاوى. فتبدأ بشكوى حقيقية ضاعت في الشهر الماضي، وتسأل الفريق عن شعور العميل حينها.

2. ماذا؟ عرض المفاهيم

السؤال الثاني هو ماذا يحتاج المتعلمون إلى معرفته. وهنا يقدم المدرب أو المقدم الحقائق والمفاهيم والنماذج بترتيبٍ واضح ومنطقي. وأصحاب هذا الأسلوب يحبون التفكير والتحليل والمقارنة بين الأفكار، ويثقون بالخبراء والمصادر الموثوقة. ومن الأدوات الجيدة في هذه المرحلة الشروح القصيرة، والرسوم التوضيحية، والتعريفات الأساسية، والأمثلة. ومن الأخطاء الشائعة تقديم معلوماتٍ كثيرة دفعةً واحدة، لأن قدرة الناس على الاستيعاب محدودة. والهدف هو الفهم، لذا فمن الأفضل تعليم بضع أفكارٍ أساسية جيداً بدلاً من مشاركة كل ما نعرفه.

مثال: بعد التحفيز، يشرح المدرب كيف يعمل التنفس وحركة الذراعين وركلات الساقين معاً.

في العمل: تعرض هدى رسماً بسيطاً للنظام الجديد بخطواته الأربع، من استلام الشكوى إلى إغلاقها. وتشرح كل خطوةٍ باختصار وتجيب عن الأسئلة.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

3. كيف؟ ممارسة المهارات

السؤال الثالث هو كيف تعمل المعرفة في الواقع. فأصحاب هذا الأسلوب يريدون تجربة الأمور بأنفسهم ومعرفة ما إذا كانت الأفكار مفيدة. ويصبح المدرب الآن موجّهاً: يتدرب المتعلمون من خلال التمارين ودراسات الحالة والمحاكاة أو المهام الحقيقية، ويتلقون الملاحظات. وغالباً ما يفيد عرضٌ قصير يقدمه المدرب قبل أن يجرّب المتعلمون بأنفسهم. والأخطاء مرحبٌ بها في هذه المرحلة، لأنها تحدث في مكانٍ آمن لا أمام عملاء حقيقيين. والممارسة تحوّل المعرفة إلى مهاراتٍ يمكن استخدامها فعلاً.

مثال: في المسبح، يتدرب السباحون على الحركات بينما يصححها المدرب لكل واحدٍ منهم.

في العمل: يُدخل أعضاء فريق هدى شكاوى تدريبية في نسخةٍ تجريبية من النظام. ويعملون في أزواج، وتقدم هدى ملاحظاتها على كل حالة.

4. ماذا لو؟ التطبيق والتكييف

السؤال الرابع هو ماذا لو طبّق المتعلمون ما تعلموه في عالمهم الخاص. فأصحاب هذا الأسلوب يحبون التجريب وتكييف الأفكار وإيجاد استخداماتٍ جديدة لها. ويتراجع المدرب خطوةً إلى الخلف ويترك القيادة للمتعلمين: فيخططون لاستخدام ما تعلموه في العمل، ويتبادلون الأفكار، ويعلّم بعضهم بعضاً. وتشمل هذه المرحلة أيضاً الحالات غير المعتادة والعقبات التي قد تواجههم لاحقاً. ومن دون هذه المرحلة، يبقى كثيرٌ من التدريب داخل القاعة ولا يصل إلى العمل أبداً. وهي تُغلق الدورة، لأن استخدام التعلم يصنع تجارب جديدة، وأسئلة جديدة.

مثال: يجرّب السباحون الواثقون السباحة في البحر، حيث تختلف المياه والأمواج عن المسبح.

في العمل: تسأل هدى كل عضوٍ في الفريق كيف سيتعامل النظام الجديد مع أصعب شكوى يتذكرها. ثم يلتزم كل شخصٍ بتغييرٍ واحد للأسبوع القادم.

الخاتمة

وخلاصة القول، إن إطار 4MAT يساعدنا على تصميم تدريبٍ وعروضٍ تقديمية تناسب كل من في القاعة. فنبدأ بسؤال لماذا لنصنع المعنى، ثم نشرح ماذا لنبني الفهم. وبعد ذلك يأتي سؤال كيف لممارسة المهارات، وأخيراً ماذا لو لتطبيق التعلم وتكييفه. ولكل شخصٍ سؤاله المفضل، لكن دورة التعلم الكاملة تحتاج إلى الأسئلة الأربعة جميعاً. والترتيب البسيط نفسه يصلح أيضاً لاجتماعٍ مدته عشر دقائق، أو رسالةٍ إلكترونية، أو عرضٍ لمنتج.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)