

做一名成功的培训师

2011-09-15 发表于《中国资本市场网》

随着期货市场质量提升要求的提出和投资者教育作为公司品牌宣传的重要手段，期货公司对合格的培训师（也可称为讲师）人才的需求也日显突出并推动不少期货公司在这方面加大投入和加强培训。如何做好培训工作（这里所指的是内部人员培训和外部的投资者教育工作，下同），特别是如何做一名成功的培训师，这是仁者见仁智者见智的事情，不少期货公司也总结出了不少行之有效的原则和要求。回顾自己 10 多年来在期货市场从事人员培训和投资者教育活动的实践，我认为，作为培训师来说：有比较扎实的专业知识和较为宽泛的知识面、有较强的语言沟通能力和现场掌控能力、能依据听众反映随机应变以及发扬培训民主，充分尊重听众的参与是基本要素。结合我的体会，我想，在基本具备专业知识条件下，充分重视和提高语言交流能力是一项重要原则，因为培训不仅是一项工作，同时也是一门艺术，是一门语言交流的艺术，语言交流能力的强弱直接影响听众的感受，关乎培训的效果。

怎样做好语言的交流，我个人体会可以从以下几个方面入手：

1、尊重听众，把成年人当作成年人来培训

专业的培训对象是你的同事或者是你的客户，基本上具有评价新知识和新经验的丰富经验，他们对培训内容有强烈的实用主义色彩，培训过程中会体现出自我意识与学习的独立性。这些培训特点和我们平时以讲师为主导，以说教和演示方式为主进行的课堂教育存在一定的反差或者矛盾，如果处理不好就会影响培训效果。作为培训师首先应该在语言、语气和表达的态度上做到：尊重听众，给听众以一定的挑战权利（话语权），不要因为语言的关系使听众感觉到你是高高在上的；尽量推动培训的互动，使听众感觉有可能存在影响或改变学习过程和某一段内容的机会，不搞一言堂，尊重听众的交流权；对听众以自我学习方式发现的问题给予专业的反馈，不要不理不睬；对培训中可能存在的和谐现象进行友善处理，但要把注意力放在问题上，注意语言的分寸，不要进行人身攻击等。

2、创造氛围，让培训更生动、有趣

成年人参与培训，更多的是为自己专业素质提高或职业要求所致，一般没分数、升学等方面的压力，而且对许多培训内容还可能在一知半解的认识。在这种情况下，如果培训现场气氛或者培训师的语言感染力不强，就会出现对培训的不重视、无奈或者“混混”的现象并表现在培训过程中的不认真。为了使培训能达到设计目标，使受训者感受到培训意义所在，除了培训者本身需具备良好的职业素养和专业知识外，通过有理、逻辑性强的语言叙述和抑扬顿挫的语调来创

营造良好的培训环境、氛围，使培训生动、有趣以吸引听众是讲师要努力做好的一项工作，这里可能有些技巧值得我们掌握和运用，比如：运用幽默和自我否定的方式提升听众的注意力；用平实的语言或身边的现象来解释枯燥的理论，用实际的案例来阐述观点；注意观察，特别要注意对一些可能影响培训效果的消极行为的制约。一般说，培训过程中有些听众的消极行为是能够判断出来的，如：眼珠不停转动、避免相互间的眼神交流、把胳膊和腿相互交叉、将胳膊叠放在脑后、身体后倾、频频离开教室等。对待这些现象，培训师要采取适当的和理性的方式进行制约，既不能放任自流，也不能直言怒斥。比较好的做法是针对这些听众进行提问，这样不仅能有效控制培训气氛也可以合理照顾到了听众的情绪。

3、充满自信，拿出自己最佳状态

成年人的培训因为带有很强的目的性，对培训的期望值一般比较高，同时又因为是成年人，讲师和听众在年龄、资历、阅历等方面可能差距并不大且一定存在“寸长尺短”的现实，这个时候，培训师往往会自信心不足，容易担心，害怕出错，现场往往会表现出语言不流畅、不断重复单一的语句、对听众可能提出的问题或者质疑不断道歉等等。怎么克服这种现象？最根本的是提高培训师自身的综合素质，同时在培训过程中，培训师要充满自信，拿出 100% 的热情。如果过程并不象计划的那样顺利怎么办？我建议：对一般问题或纰漏减少道歉。因为大多数情况下，听众可能并没有意识到那是一个问题；提高语言的强度和语速，显示培训师应有的强势或者说“气场”；对过程中出现问题要及时处理，软弱和缺乏果断会使听众在以后的过程中渐渐丧失信心；多种形式丰富自己的表现力。有资料说，在有效沟通中，语言占 7%，语气占 38%，表情占 55%；对培训过程中出现的暂时无法控制的状况作焦点转移，以引导他人畅所欲言地发表观点的做法来转移注意力，特别是让那些性格外向、比较自信的听众来充当话题的主角，当然培训师要控制时间并最后回归主题。

总之，培训是一门艺术，让听众能欣赏、感悟并有所收获是培训的目标，“师者，所以传道、授业、解惑也”。培训过程中需要培训师最大限度地发挥语言沟通能力，不仅是有真实的沟通内容，而且还要有丰富的沟通技巧，通过语言、语气、语速以及适当的肢体语言等各种交流工具的运用使培训充满趣味。就像烹制一道佳肴一样，鸡、鸭、鱼、肉等原料必不可少，而添加油、盐、酱、醋这些佐料更能将原料的美味发挥得淋漓尽致。如此我相信，我们都可以成为一名出色的培训专家而不仅仅只是一名讲师。

期货市场质的转变需投资者教育先行，期货公司整体实力的提升和竞争力的增强需通过全员培训来打造一支合格的队伍，由此，期货市场的培训任务任重道远，合格与优秀的讲师也将成为以后一段时期内期货公司差异化发展的基本

要素和竞争力之一。