

Ćwiczenie: Dlaczego decydujemy się milczeć?

Rodzaj i cel działania: Ćwiczenie to koncentruje się na zidentyfikowaniu przyczyn, dla których pracownicy służby zdrowia wolą milczeć w obliczu trudnych lub nieprzyjemnych sytuacji w pracy. Jest to ćwiczenie oparte na dyskusji, oparte na danych z istniejących badań.

Czas trwania: 15-30 min

Materiały: Tablica flipchart /karton/ wirtualna tablica (proszę zobaczyć instrukcję)

Instrukcja:

Powiedz uczestnikom, że badania (proszę zapoznać się z sekcją literatury) pokazują, że często pracownicy organizacji opieki zdrowotnej wolą milczeć w obliczu obaw dotyczących działań lub zachowań współpracowników.

Zapytaj uczestników, jaki ich zdaniem jest procent tych, którzy decydują się milczeć w obliczu trudnych sytuacji.

Pozwól uczestnikom na „licytację” przez kilka chwil, a następnie pokaż im rzeczywisty procent (90%). Możesz zapisać odsetek na flipcharcie/tekturze/wirtualnej tablicy. Podkreśl, że mniej niż 10% pracowników ochrony zdrowia konfrontuje się z zachowaniami innych osób, które mogą wyrządzić krzywdę pacjentom.

Zapytaj uczestników, jakie ich zdaniem są główne powody, dla których ludzie decydują się nie zabierać głosu w danych sytuacjach?

Odpowiedzi mogą obejmować obawy przed negatywną reakcją ze strony innych współpracowników, lęk przed odwetem, strach przed byciem potraktowanym niepoważnie, lęk przed byciem niewysłuchanym, niewiedza, jak rozpocząć trudną rozmowę, lęk przed wyjściem ze strefy komfortu, lęk przed utratą relacji ze współpracownikami, rozproszenie uwagi – sytuacje kryzysowe mogą odwrócić Twoją uwagę od sytuacji konfliktowej, obciążenie pracą – możesz pomyśleć, że nie masz czasu ani energii na radzenie sobie z sytuacją, gdy jest tak dużo pracy do wykonania itp.

Pozwól, aby około 4-5 uczestników przyszło i podzieliło się swoimi pomysłami, a następnie dodaj kilka własnych. Wyjaśnij uczestnikom, że zdrowe środowisko pracy może ulec zniszczeniu, jeżeli brak w nim umiejętnej komunikacji.

Literatura:

Badania przeprowadzone przez AACN i VitalSmarts:

https://www.vitalsmarts.com/resource-center/?fwp_product=crucial-conversations, dostęp 7 czerwca 2021