

Ćwiczenie: Sytuacje konfliktowe

Typ i cel zadania: Jest to działanie oparte na refleksji, mające na celu wywołanie wspomnień różnych konfliktowych sytuacji, w których uczestniczyli brali udział, a także reakcji, które wybrali. Na podstawie odpowiedzi uczestników prowadzący ćwiczenie wprowadzi następnie pojęcia odpowiedzi pasywnych, agresywnych i asertywnych.

Czas trwania: 60-90 min

Materiały: Lina, kolorowy papier A5 (jedna kartka dla każdego uczestnika), markery, wieszaki na ubrania (normalny lub mały rozmiar)

Instrukcja:

Poproś uczestników, aby poświęcili kilka chwil na zastanowienie się nad nieprzyjemną sytuacją w pracy, która ich frustrowała lub rozczłowiła. Może to być sytuacja jednorazowa lub przewlekła, może dotyczyć współpracownika, przełożonego itp. Poproś ich, aby spróbowali przemyśleć to tak konkretnie, jak to możliwe (np. X zrobił to i to, a ja czułem się tak a to zrobiłem to itp.). Następnie poproś uczestników, aby pokrótce opisali sytuację, anonimowo, na kolorowej kartce przed nimi. Gdy skończą, poproś ich, aby powiesili papier na linie rozwieszanej w pokoju.

Daj uczestnikom 5-10 minut na zapisanie swoich przykładów, a następnie rozwieszenie ich w wyznaczonym miejscu.

Następnie wybierz kilka kart i przeczytaj podane przykłady. Przeprowadź rozmowę z uczestnikami na następujące tematy:

- Czy poza sytuacją, którą każdy z nich opisał na swojej kartce papieru, znalazł się również w sytuacjach zilustrowanych przez swoich kolegów, takich jak te, które czytasz?
- Jak czuli się w tych momentach? Jakie myśli i odczucia im towarzyszyły? (np. złość, smutek itp.)
- Jak postanowili się zachować w tej sytuacji?

Wyjaśnij uczestnikom, że rozmawialiście o konfliktowych sytuacjach i sposobach, w jakie zdecydowali się działać w takiej sytuacji. Wyjaśnij, co oznacza konflikt: sytuacja, w której strony mają różne interesy, które są przeciwstawne (np. w agresywnej odpowiedzi powyżej, Twój kolega chciał wsparcia, a Ty chciałeś czasu i spokoju na wykonanie swoich zadań).

Wyjaśnij uczestnikom dwa sposoby, w jakie zareagowali na te sytuacje, rysując kontinuum, jak to poniżej:

Responses in a conflicting situation

x _____ x

Bierna

Agresywna

Wyjaśnij, że często występuje kombinacja między tymi dwoma typami reakcji i jest to reakcja pasywno-agresywna.

Porozmawiaj z uczestnikami na temat trzech rodzajów odpowiedzi (pasywna, agresywna i pasywno-agresywna) oraz ich konsekwencji dla wszystkich, opierając się na informacjach podanych w Załączniku 1. Robiąc to, odwołuj się do przykładów dostarczonych przez uczestników. Na zakończenie

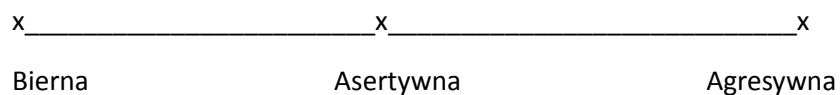
zwróć uwagę, że te trzy rodzaje komunikacji oznaczają, że czyjeś prawa/potrzeby są ignorowane. W komunikacji pasywnej rezygnujesz z własnych potrzeb na rzecz innych, natomiast w komunikacji agresywnej dominujesz nad innymi i zaprzeczasz ich potrzebom.

Zwróć uwagę na to, że bierne i agresywne reakcje pozostają z osobami, które w ten sposób zareagują przez długi czas, mogą zakłócać ich spokój ducha, sposób postrzegania innych, sposób podejścia do wspólnego zadania itp. Wskaż również uczestnikom, że jeśli szczerze przeanalizują swoje zachowanie, mogą zidentyfikować wzorzec ich reakcji w pracy (tj. pasywny lub agresywny).

Zapytaj uczestników, czy mogą wymyślić inny sposób działania w sytuacji konfliktowej.

Wprowadź asertywną komunikację, opartą na Załączniku 1. Przedstaw jej charakterystykę i wpływ na osoby zaangażowane oraz środowisko pracy. Możesz to zrobić za pomocą flipchartu, slajdu, wirtualnej tablicy podawczej itp.

Odpowiedzi w sytuacji konfliktowej



Informacja dla Prowadzącego:

Możliwe, że uczestnicy zmierzli się również z problemami, które opisali ich koledzy. Potencjalne reakcje na te sytuacje mogły obejmować:

- odpowiedź bierna: uczestnicy decydują się nie robić i nic nie mówić, odwracać wzrok lub po prostu robić to, o co ich poproszono, mimo że się nie zgadzali.

Np. Lekarz prowadzący był zbyt zajęty i nie zwracał uwagi na to, co miałeś do powiedzenia. Nie nalegałeś i zostawiłeś to w ten sposób, ale to sprawiło, że poczułeś się sfrustrowany.

- bardziej agresywna reakcja: uczestnicy skonfrontowali się z sytuacją w bardziej bezpośredni, być może zły sposób. Nie musi obejmować przemocy werbalnej, ale bardzo surową, lekceważącą postawę i ton głosu.

Np. Masz nową koleżankę w pracy. Jest bystra, ale bardzo niepewna. Ciągłe przychodzi do Ciebie z różnego rodzaju pytaniami, z czego na niektóre z odrobiną wysiłku sama znalazłaby odpowiedź. Próbowaleś ją wspierać, jak tylko mogłeś. Jednak pewnego dnia, gdy na oddziale brakowało personelu, przyszła do ciebie ponownie, a ty po prostu powiedziałeś: nie mam teraz na to czasu. Radź sobie sama! Jesteś tu już od trzech miesięcy!

Załącznik 1:

Cztery podstawowe style komunikacji

1. KOMUNIKACJA PASYWNA to styl, w którym jednostki wykształciły wzorzec unikania wyrażania swoich opinii lub uczuć, ochrony swoich praw oraz identyfikowania i zaspokajania swoich potrzeb. W rezultacie osoby bierne nie reagują otwarcie na sytuacje krzywdzące lub wywołujące gniew. Zamiast tego pozwalają na narastanie skarg i irytacji, zwykle nieświadomych nagromadzenia. Ale kiedy osiągną swój wysoki próg tolerancji dla niedopuszczalnych zachowań, są podatni na wybuchy, które zwykle są nieproporcjonalne do incydentu wywołującego. Jednak po wybuchu mogą odczuwać wstyd, poczucie winy i dezorientację, więc wracają do bierności.

2. KOMUNIKACJA AGRESYWNA to styl, w którym jednostki wyrażają swoje uczucia i opinie oraz bronią swoich potrzeb w sposób naruszający prawa innych. Tak więc agresywni komunikatorzy są werbalnie i/lub fizycznie obraźliwi.

3. KOMUNIKACJA PASYWNO-AGRESYWNA to styl, w którym osoby z pozoru wydają się bierne, ale w rzeczywistości wyrażają gniew w sposób subtelny, pośredni lub zakulisowy. Ludzie, którzy rozwijają wzorzec pasywno-agresywnej komunikacji, zwykle czują się bezsilni, utknęli i urażeni – innymi słowy, czują się niezdolni do bezpośredniego radzenia sobie z przedmiotem swoich urazów. Zamiast tego wyrażają swój gniew, subtelnie podważając przedmiot (rzeczywisty lub wyimaginowany) swoich urazów.

4. KOMUNIKACJA AGRESYWNA to styl, w którym jednostki jasno wyrażają swoje opinie i uczucia oraz stanowczo opowiadają się za swoimi prawami i potrzebami, nie naruszając praw innych. Osoby te cenią siebie, swój czas oraz swoje potrzeby emocjonalne, duchowe i fizyczne i są silnymi rzecznikami samych siebie, jednocześnie bardzo szanując prawa innych.

Źródło: UK Violence Intervention and Prevention Center, (nd), Cztery podstawowe style komunikacji, dostępne pod adresem:
https://www.uky.edu/hr/sites/www.uky.edu.hr/files/wellness/images/Conf14_FourCommStyles.pdf
pobrano 14 lutego 2020 r.