

Trudna sytuacja warsztatowa

Klient: Grupa młodzieży szkolnej

Opis sytuacji: Cel warsztatu – integracja grupowa nowo powstałej klasy uczniów (około 30 osób). Grupa niezainteresowana analizą pracy warsztatowej, nastawiona na rozrywkę skierowaną na wyśmiewanie sytuacji lub innych członków klasy. Liczne zaczepki agresywne względem siebie. Dostrzegany problem łączenia funkcji kontroli, edukacji i zabawy.

Możliwe działania trenera przed wyżej wymienioną sytuacją oporową. Profilaktyka (co zrobić, by zapobiec):

- szczegółowa, zrozumiała prezentacja celu i form pracy
- stworzenie kontraktu pracy grupowej (szczególnie ważne zasady: szacunek, kultura osobista, komunikat ja – ważne jest ściśle dookreślenie zasad)
- określenie sankcji za łamanie kontraktu – np. włączenie nauczyciela, klasy w egzekwowanie sankcji
- uczestnictwo nauczyciela w warsztacie lub współtrenera, kotrenera

Możliwe interwencje po zaistnieniu wyżej wymienionej sytuacji oporowej (co zrobić, by rozwiązać):

- Zatrzymanie procesu pracy w sytuacjach łamania kontraktu – elementy psychoedukacji dotyczącej relacji międzyludzkich na metapoziomie i poprzez ćwiczenia dotyczące np. dyskryminacji
- Rozmowa indywidualna na przerwach lub przy zatrzymaniu procesu pracy WAŻNE – jeśli rozmowa indywidualna na temat łamania kontraktu to otwarcie rozmowy i wynikających z niej ustaleń przed pozostałą grupą uczniów
- Powołanie osoby pilnującej ustaleń kontraktu np. „sędziego grupy”, „strażnika kontraktu”, „strażnika zasad”. Osoby mogłyby się zmieniać – dyskusja na metapoziomie o różnych progach wrażliwości
- Prowadzenie listy wykroczeń i podjętych rozwiązań przez trenera lub „strażnika”
- Uwiarygodnienie treści poprzez liczne przykłady z życia, prowadzonych warsztatów
- Psychoedukacja i rozmowa na metapoziomie o emocjach trenera, innych uczestników, elementy mediacji, konfrontacji na poziomie hipotetycznym
- Omówienie możliwości integrowania się – sposobów i ich konsekwencji. Pozytywna konotacja buntowania się, jej korzyści oraz bezpiecznych form realizacji tej potrzeby
- Humor, zaciekawienie sobą nawzajem i warsztatem
- Pamiętanie, że to nie jedyny trudny warsztat, wcześniejsze też wydawały się szczególnie trudne

Z superwizji poprzedniej sytuacji:

- zauważenie i nazwanie sytuacji – mówienie wprost o zachowaniu
- prawo wyboru - odwołanie się do wolności osobistej uczestnika, kształtowanie postawy decydującej się zamiast muszę (podanie praw, obowiązków i ewentualnych sankcji). Mówienie wprost o możliwościach zrezygnowania z warsztatów, konsekwencjach oraz ewentualnych alternatywnych formach pracy
- nabranie dystansu do sytuacji, danie sobie czasu oraz uczestnikowi (na nie podejmowanie decyzji na gorąco)
- odnieść się do wcześniej deklarowanych oczekiwań klienta i celu warsztatu
- dopisanie podczas warsztatu istotnej zasady do kontraktu dodatkowo normującej zachowania (UWAGA: niezbędna akceptacja przez uczestników zmian w kontrakcie)
- stosowanie narzędzi komunikacyjnych takich jak: klaryfikowanie, odzwierciedlenie, modelowanie komunikacji „JA”,
- dzielenie się odpowiedzialnością za rozwiązanie problemu:
 - z uczestnikiem prezentującym trudne zachowania np. zapytanie wprost o proponowane rozwiązanie
 - z grupą np. burza mózgów dotyczących rozwiązań
- wzmocnienie przekazu poprzez komunikację niewerbalną, modulację głosem np. technika: im głośniejszy tym ciszej; akcentowanie wypowiedzi; ruchy w przestrzeni; pauzy – stosowanie ciszy; zwolnienie i wzmożenie dynamiki
- świadomość etapów procesu grupowego – rozumienie przemijania oraz funkcji fazy konfliktu i kształtowania norm grupowych

Trudna sytuacja warsztatowa

Klient: Mężczyzna 46 lat, stan cywilny: wolny

Opis sytuacji: Pierwszy dzień warsztatu aktywizacji zawodowej dla osób bezrobotnych zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy. Uczestnik odmawia udziału w ćwiczeniach. Mówi o braku zasadności udziału w warsztacie. Cytaty uczestnika warsztatów: „To nic nie da”; „Tracę czas”; „To jest bez sensu”.

Możliwe działania trenera przed wyżej wymienioną sytuacją oporową. Profilaktyka (co zrobić, by zapobiec):

- wstępna rozmowa doradcza, poznanie indywidualnych potrzeb kandydata
- szczegółowa, zrozumiała prezentacja celu i form pracy
- stworzenie kontraktu pracy grupowej (ważne zasady: tajemnica grupowa, postawa szczerości, zasada stop – ważne jest ściśle dookreślenie zasady)
- integracja uczestników

Możliwe interwencje po zaistnieniu wyżej wymienionej sytuacji oporowej (co zrobić, by rozwiązać):

- zauważenie i nazwanie sytuacji – mówienie wprost o zachowaniu
- prawo wyboru - odwołanie się do wolności osobistej uczestnika, kształtowanie postawy decyduję się zamiast muszę (podanie praw, obowiązków i ewentualnych sankcji). Mówienie wprost o możliwościach zrezygnowania z warsztatów, konsekwencjach oraz ewentualnych alternatywnych formach pracy
- odwołanie się do uczuć innych uczestników oraz własnych
- nabranie dystansu do sytuacji, danie sobie czasu oraz uczestnikowi (na nie podejmowanie decyzji na gorąco)
- spytać, porozmawiać o motywie zachowania
- odnieść się do wcześniej deklarowanych oczekiwań klienta i celu warsztatu
- rozmowa indywidualna podczas warsztatu. Grupa powinna dowiedzieć się o ustaleniach.
- dopisanie podczas warsztatu istotnej zasady do kontraktu dodatkowo normującej zachowania (UWAGA: niezbędna akceptacja przez uczestników zmian w kontrakcie)
- stosowanie narzędzi komunikacyjnych takich jak: klaryfikowanie, odzwierciedlenie, modelowanie komunikacji „JA”,
- dzielenie się odpowiedzialnością za rozwiązanie problemu:
 - z uczestnikiem prezentującym trudne zachowania np. zapytanie wprost o proponowane rozwiązanie
 - z grupą np. burza mózgów dotyczących rozwiązań
- wzmocnienie przekazu poprzez komunikację niewerbalną, modulację głosem np. technika: im głośniejszy tym ciszej; akcentowanie wypowiedzi; ruchy w przestrzeni; pauzy – stosowanie ciszy; zwolnienie i wzmożenie dynamiki
- świadomość etapów procesu grupowego – rozumienie przemijania oraz funkcji fazy konfliktu i kształtowania norm grupowych