**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 ścisłe 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 głośniej 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