

Procesy grupowe i metody pracy z grupą

Justyna Olewińska

Konsultant GODN do spraw języka angielskiego

Pojęcia

- Grupa
- Tworzenie grupy
- Typy grupy
- Role grupowe
- Proces grupowy
- Fazy procesu grupowego i różne role nauczyciela
- Facylitacja społeczna
- Próżniactwo społeczne
- Zasady zadawania pytań (w) grupie
- Trudne sytuacje podczas pracy z grupą
- Metody pracy z grupą

Czym jest grupa?

- ▶ Zbiór co najmniej trzech osób, którego członkowie współdziałają ze sobą na zasadzie **odrębności** od innych, w celu **zaspokajania własnych potrzeb**, charakteryzujący się **trwałą strukturą i względnie jednolitym systemem norm i wartości**
- ▶ **Każda zmiana składu osobowego grupy (np. wejście do sali nauczyciela) zmienia grupę i jej charakter**, tak więc ta sama klasa może różnie pracować i zachowywać się na różnych lekcjach.

Czym jest grupa?

- ▶ Grupy różnią się między sobą, ale w działaniu każdej z nich, czyli tzw. **procesie grupowym** możemy wyróżnić takie same fazy (etapy) procesu grupowego.
- ▶ Fazy te występują w każdej grupie, choć ich przebieg i czas trwania są różne.
- ▶ Każda faza grupowa może, ale nie musi, rozpocząć się od nowa wtedy, gdy **zmienia się zadanie w grupie lub zmienia się jej skład.**

Tworzenie grupy

Kluczowy/e w przygotowaniu do pracy z grupą jest:

- ▶ okres przygotowań do utworzenia grupy i sposób jej organizowania.
- ▶ opracowany i jasno sprecyzowany plan działania, określone cele i sformułowane oczekiwania
- ▶ Unikanie brak przemyślenia i planowania - źródło frustracji dla uczestników, poczucie niezadowolenia i minimalizowanie własnych kompetencji u prowadzącego

Typy grup

- ▶ **Grupa otwarta** - w każdej chwili mogą dołączyć do niej nowe osoby. Zalety: można cały czas kierować do takich grup nowych uczestników, elastyczność na zmienne warunki pracy.
- ▶ **Grupa zamknięta** - w trakcie jej trwania nie może dołączyć nikt nowy. Tego typu grupy charakteryzują się występowaniem **procesu grupowego**

Fazy procesu grupowego

1. Faza orientacji i zależności
2. Faza oporu, buntu, różnicowania
3. Faza pracy, spójności i konstruktywnej współpracy
4. Faza końcowa

1. Faza orientacji i zależności

Uczestnicy:

- ▶ poznanie uczestników
- ▶ ustalanie norm i zasad, samodzielne tworzenie reguł dotyczących bycia w grupie
- ▶ określenie miejsca, pozycji i roli w grupie, doprecyzowanie osobistych celów, oczekiwań i potrzeb związane z byciem w grupie
- ▶ opór przed odsłonięciem siebie i byciem ocenianym
- ▶ zabieganie o uwagę i zainteresowanie grupy i prowadzącego
- ▶ potrzeba bezpieczeństwa, bycia akceptowanym i wzbudzania sympatii zamiast bycia odrzuconym

- ▶ **niski** poziom zaufania i bezpieczeństwa
- ▶ motywacja uczestników do przynależenia do grupy (dobrowolny udział/przymus/etc.)
- ▶ tendencja do wyrażania **ogólnego zadowolenia** z bycia w grupie
- ▶ dążenie do poczucia jednorodności - tendencja do niwelowania różnic indywidualnych i niedostrzegania różnorodności
- ▶ nauka szacunku wobec siebie, empatii, akceptacji, uwagi, reagowania na siebie nawzajem czyli umiejętności ważnych dla budowania **realnego zaufania w grupie**

- ▶ pod koniec tej fazy mogą pojawiać się pojedyncze inicjatywy związane z **wyrażaniem niezadowolenia, złości czy protestu**
- ▶ zwieńczeniem tego etapu jest to, że uczestnicy wstępnie **identyfikują się z grupą** oraz znają zasady jej funkcjonowania, mają poczucie swojego miejsca i bazowej akceptacji

Co się wtedy dzieje?

Członkowie grupy dobierają się w mniejsze grupy na zasadach **podobieństw i przeciwieństw**, szukają kogoś, kto jest do nich podobny, kto jest dla nich atrakcyjny.

W tej fazie bardzo ważną osobą **jest prowadzący**.

Co może zrobić prowadzący?

- ▶ Organizuje zabawy integracyjne, aby poznać imiona, doświadczenia, zainteresowania członków grupy
- ▶ Dobra integracja grupy odbywa się poprzez znajdowanie podobieństw - warto wtedy organizować takie zabawy i zajęcia, aby osoby podobne do siebie mogły się odnaleźć
- ▶ Przyjmuje rolę **dyrektywnego lidera**
- ▶ Omawia **cel** swoich działań
- ▶ Podaje **reguły** wraz z uzasadnieniem
- ▶ Pyta uczniów o **oczekiwania**
- ▶ Spisuje **kontrakt grupowy**

2. Faza oporu, buntu, różnicowania

- ▶ Opór dotyczy głównie **większej osobistej otwartości** - uczestnicy obawiają się reakcji innych, a jednocześnie doświadczają już wyraźnie różnych dyskomfortów związanych z byciem w tej grupie
- ▶ Pojawia się doświadczanie **wewnętrznego konfliktu**: odsłonić się czy nie, zaufać czy nie, zaryzykować czy nie.
- ▶ Charakterystyczne są **próby sprawdzania prowadzącego i grupy**, jak zareagują na próby bycia bardziej otwartym

- ▶ Walka o władzę i pozycję w grupie:
 - **niezadowolenia i pretensji wobec prowadzącego**, gdyż wydaje się on najbezpieczniejszym obiektem do takich prób. Standardowo wyrażane są uczucia złości czy nawet wrogości wobec prowadzącego, koncentrujące się głównie w **temacie zawodu i frustracji związanej z niespełnianiem przez niego oczekiwań**. Grupa może się w tej aktywności skonsolidować lub delegować konkretne osoby, które będą rzecznikami całej grupy

- ▶ Niechęć wewnątrzgrupowa - sygnał pozytywny świadczący o tym, że zaufanie w grupie wzrosło i możliwe staje się bycie bardziej zaangażowanym

- ▶ **bardzo intensywny i dynamiczny etap**
- ▶ tworzenie się **podgrupy** – wstępna jednorodna struktura różnicuje się – grupa staje się bardziej **realna i prawdziwa**. Tworzą się interpersonalne więzi oraz zostają ujawniane **prawdziwe oczekiwania i potrzeby**
- ▶ pod koniec tego etapu grupa posiada nową strukturę – bardziej zróżnicowaną, a przyjęte w fazie pierwszej role destabilizują się na rzecz **bardziej konstruktywnych dla poszczególnych osób i grupy**

Dlaczego tak się dzieje?

Uczestnicy mają krytyczne podejście, jednakże w końcu dochodzą do wniosku, że chcą uczestniczyć w zajęciach. **To bardzo ważna faza:** grupa staje się bardziej odpowiedzialna za swój udział, zaczynają się wyłaniać prawdziwe role grupowe.

Co może zrobić prowadzący?

- ▶ ułatwiać, czuwać nad przebiegiem,
- ▶ **nie powinien stać z boku**
- ▶ pokazywać, jak się dobrze komunikować
- ▶ uczyć konstruktywnej informacji zwrotnej, pokazywać jak konstruktywnie rozwiązywać konflikty, bez wzajemnego krzywdzenia się i agresji
- ▶ pozwalać wypowiedzieć się każdemu do końca

Co może zrobić nauczyciel?

- ▶ Przygotować się na opór
- ▶ Konsekwentnie i spokojnie egzekwować przyjęte reguły
- ▶ Wsłuchać się w głos grupy
- ▶ Przypomnieć listę reguł
- ▶ Otworzyć negocjacje do ewentualnych zmian

3. Faza pracy, spójności i konstruktywnej współpracy

- ▶ **większe poczucie bezpieczeństwa**
- ▶ przekonanie, że jest możliwe osobiste bycie w grupie, wyrażanie nie tylko pozytywnych, ale też negatywnych odczuć i nie spotyka się to z odrzuceniem czy separowaniem
- ▶ Uczestnicy mają poczucie, że **realne i otwarte zaangażowanie jest dla nich korzystne i wartościowe**, a bycie w grupie stwarza im możliwość osobistego rozwoju
- ▶ Przyjęte na początku **role nie są już takie sztywne**, osoby są w ich wyborze bardziej elastyczne i potrafią korzystać z różnych sposobów reagowania w sytuacjach interpersonalnych w grupie

- ▶ Osoba prowadząca jest spostrzegana **bardziej realistyczne**, a uczestnicy czują się od niej mniej zależni, biorą odpowiedzialność za to, co w grupie się dzieje i potrafią dbać o **realizowanie osobistych celów**
- ▶ Relacje pomiędzy osobami stają się głębokie i niejednorodne – tym samym grupa charakteryzuje się:
 - wysokim poziomem zaufania i spójności,
 - otwartą komunikacją,
 - podejmowaniem inicjatyw i braniem odpowiedzialności,
 - swobodnym przepływem informacji zwrotnych,
 - akceptacją, tendencją do wspierania poszczególnych osób, a nie ich atakowania
- ▶ Taka atmosfera sprzyja kreatywności i osobistemu rozwojowi

3. Faza pracy, spójności i konstruktywnej współpracy

Co się wtedy dzieje?

Celem grupy jest integracja na wyższym poziomie i identyfikacja z grupą. Dominują uczucia **zachwytu, siły grupy, chęć bycia razem, wzajemny szacunek.**

Co może zrobić prowadzący?

Towarzyszyć procesowi - ważne, by uczestnicy sami przejmowali inicjatywę, by prowadzący nie brał zbyt dużo na siebie, by pozwalał uczestnikom uniezależniać się od siebie, by pozwalał uczestnikom brać odpowiedzialność za różne zadania

3. Faza pracy, spójności i konstruktywnej współpracy

Co może zrobić nauczyciel?

- ▶ Promować wartość współpracy
- ▶ Ograniczyć zachowania rywalizacyjne
- ▶ Dopuszczać głosy krytyczne
- ▶ Reagować elastycznie
- ▶ Wprowadzać elementy decyzji demokratycznych
- ▶ Dawać często indywidualną informację zwrotną

4. Faza zakończeniowa, końcowa

- ▶ jest to etap, kiedy wiadomo, że czas rozwiązania grupy jest bliski
- ▶ podsumowywanie wspólnych doświadczeń
- ▶ integrowanie ich w całość zarówno na poziomie grupowym jak i osobistym
- ▶ przyglądanie się przyszłości i określenie planów w kontekście tego, co działo się w grupie
- ▶ pojawiają się nowe cele, nadzieje, oczekiwania, potrzeby i plany związane z przyszłością

- ▶ Uczestnicy wyrażają swoje **opinie dotyczące pracy grupy**
- ▶ Pojawiają się emocje związane z **rozstaniem**: smutek, lęk, złość, radość, ulga
- ▶ W fazie tej jako przejaw oporu czy niechęci przed końcem może występować **mniejsze zaangażowanie i otwartość**
- ▶ Konstruktywnym jest założenie, że grupa nie tylko musi się zawiązać i stworzyć, nie tylko pracować, ale też i zamknąć

Co się wtedy dzieje?

Następuje rozpad wspólnoty, zakończenie pracy. Następuje bez względu na to jak pracuje dana grupa. Ma pokazać członkom grupy, jak zdobyte umiejętności, sprawności mogą przydać się w życiu i sprawdzić, z czym uczestnicy grupy kończą.

Co może zrobić prowadzący?

Powinien wspierać możliwość dzielenia się konstruktywnymi informacjami zwrotnymi, np. przygotować podsumowujące dyplomy, pozwalać przygotowywać się do rozstania grupy, zadbać, by wszyscy się ze sobą pożegnali

Co może zrobić nauczyciel?

- ▶ Pytać uczniów o silne i słabe strony procesu edukacyjnego (zajęć)
- ▶ Przeprowadzić anonimową ankietę
- ▶ Wyciągnąć wnioski do dalszej pracy
- ▶ Uroczyście się pożegnać
- ▶ Zadbać o etykietę

Role grupowe

- ▶ **Role grupowe** to charakterystyczne sposoby zachowania się ludzi w małych grupach
- ▶ Lista ról grupowych jest **otwarta**. Można jednak wyróżnić kilka podstawowych ról grupowych, które ujawniają się w większości grup, w zależności od **etapu procesu grupowego**

1. Szef – koordynuje działania grupy, ocenia stan pracy i jej rezultaty, moderuje dyskusję mającą miejsce w grupie (udziela głosu i odbiera go). Powinien odznaczać się opanowaniem i pewnością siebie, nie musi przejawiać wybitnych zdolności intelektualnych. Wyznacza cele, motywuje zespół do ich osiągnięcia oraz identyfikuje się z nimi.

2. Strażnik norm – pilnuje respektowania zasad przyjętych w grupie, kontroluje sposób wykonywania zadań i ich zgodność z wcześniejszymi ustaleniami; doskonale współpracuje w grupie, ale jego normatywność i drobiazgowość trzymanie się procedur może tłumić spontaniczność i kreatywność innych członków zespołu. Zwykle to osoba konserwatywna, obowiązkowa, nieprzejawiająca wybitnych, indywidualnych uzdolnień.

3. Ekspert – zna się na wszystkim bardzo dobrze, dzieli się swoją wiedzą i spostrzeżeniami zarówno pytany, jak i nie pytany. Może być podporą zespołu we wszelkich kwestiach merytorycznych, ale może być też osobą irytującą swoją pozornie imponującą wiedzą.

4. Mediator – jest osobą, która najbardziej dba o atmosferę w grupie, szybko reagując na wszelkie pojawiające się konflikty. Posiada duże pokłady empatii, jest bardzo zaangażowany. Motywacją dla jego działania jest często lęk przed utratą dobrych kontaktów z ludźmi; jego działania zmierzające do łagodzenia kontrowersji w grupie są pożyteczne, dopóki chęć osiągnięcia spokoju i kompromisu za wszelką cenę nie tłumi korzyści płynących z konstruktywnej wymiany opinii i naturalnego ścierania się poglądów.

5. Krytykant – do wszelkich działań grupy nastawiony jest sceptycznie, ma tendencję do oceniania, zrządzenia, szukania słabych punktów każdej sytuacji i każdego rozwiązania. Z jednej strony takie wzmocnienie krytycyzmu grupy może być korzystne, jednak przesadzony sarkazm i permanentne podważanie celów grupy może budzić wśród jej członków agresję i generować konflikty. Poza grupą jest to zwykle osoba bardzo inteligentna, obdarzona ostrym poczuciem humoru, sprawdzająca się w indywidualnym działaniu.

6. Buntownik – najważniejsze jest dla niego poczucie autonomii, dlatego często sprzeciwia się odgórnym zaleceniom i narzuconym ustaleniom. Swoje opinie wyraża otwarcie, nie waha się przy tym podkopywać pozycji lidera. Jego rola jest ważna dla grupy, gdyż bezkompromisowo podejmuje on tematy trudne i kontrowersyjne, które jednak pozwalają na otwarcie konstruktywnej dyskusji.

7. Pomysłodawca – jest kreatywny i twórczy, zawsze zgłasza mnóstwo pomysłów, ale nie zawsze jest gotów brać udział w ich realizacji. Jego wkładem w pracę zespołu jest tworzenie atmosfery sprzyjającej poszukiwaniu rozwiązań niekonwencjonalnych, odważnych, nieszablonowych. Niekiedy jednak ma on tendencję do zapominania o szczegółach, bujania w obłokach, upierania się przy pomysłach nierealnych.

8. Błazen – jego specjalnością jest obracanie wszystkiego w żart, potrafi śmiać się nawet z bardzo poważnych spraw. Nie angażuje się w działania grupy, bo branie na siebie jakiegokolwiek odpowiedzialności mogłoby oznaczać konieczność ponoszenia 65 konsekwencji błędów i porażek. Ponieważ zdobywanie podziwu otoczenia jest najważniejszym celem błazna, unika on sytuacji, w których mógłby ucierpieć jego wizerunek. Ma ogromne zasługi dla budowania w zespole pozytywnej atmosfery i rozładowywania napięć, lecz jednocześnie jego wkład w realizację zasadniczych zadań jest minimalny.

9. Sierotka – z zasady martwi się, że sobie nie poradzi, zawsze oczekuje pomocy i wsparcia ze strony otoczenia. Wynika to z permanentnego poczucia osamotnienia i bezradności, jakie jej towarzyszy. Z jednej strony osoba taka budzi uczucia troski i czułości, co może pozytywnie przełożyć się na klimat panujący w zespole, tym bardziej że sama Sierotka też jest gotowa do niesienia pomocy innym. Z drugiej jednak strony wieczne narzekanie i biadolenie wpływa demobilizująco na pozostałych członków grupy.

10. Olewacz – to raczej osoba rozgoryczona i sceptycznie nastawiona do życia, z zasady nie angażuje się w prace zespołu. Ma problem z wyrażaniem własnych potrzeb, z góry zakłada, że nie zostaną one zaspokojone. Do grupy może jednak wprowadzić element zdrowego krytycyzmu. Jeśli zespół przekona go do udziału w swoim przedsięwzięciu, będzie miał pewność, że jest to działanie naprawdę interesujące.

Facylitacja społeczna

To lepsze wykonanie zadań dobrze opanowanych i łatwych (to jest właśnie facylitacja) oraz **gorsze wykonanie zadań trudnych** (lub tych, których dopiero się uczymy), które to zjawisko określane jest mianem hamowania społecznego, np.:

- sportowcy osiągają lepsze wyniki na oczach publiczności
- kulturysta ćwiczy intensywniej, gdy oprócz niego na siłowni znajdują się inni, intensywnie ćwiczący ludzie
- dzieci bawią się z większym zapałem, gdy towarzysz zabawy jest pod bokiem, choćby bawił się w coś innego

Należy jednak pamiętać, że opisywany efekt występuje w odniesieniu do zachowań stosunkowo dobrze wyuczonych, automatycznych.

Próżniactwo społeczne

Mówi się o nim wtedy, gdy wysiłek wkładany przez jednostki w wykonanie zadania jest **mniejszy gdy działają one wraz z innymi, niż gdy działają indywidualnie.**

Próżniactwo społeczne można redukować poprzez kontrolę wyników uzyskanych przez jednostkę, lub tylko sugerowanie, że taka kontrola ma miejsce.

Wysiłek poszczególnych jednostek działających w grupie jest tym mniejszy, im:

- ▶ trudniejszy do zmierzenia jest indywidualny wkład każdego wykonawcy
- ▶ mniej wykonawca jest przekonany o tym, że jego indywidualny wkład ma znaczenie dla ogólnego wyniku jaki zostanie osiągnięty
- ▶ wykonywane zadanie wydaje się mniej ważne wykonawcy

Zjawisko to nie występuje, gdy zadania są silnie angażujące. Trzeba zwrócić uwagę na liczebność grupy, ponieważ im większa, tym bardziej narażona na **próżniactwo.**

Jak zapobiegać próżniactwu społecznemu?

- ▶ Współpraca odnosi się do wykonywania przez każdego członka grupy **innego, ale równie ważnego zadania**. Istnieje szansa, że wykazemy się większym zaangażowaniem i efektywnością w sytuacji, kiedy nikt inny nie ma takiego samego zadania jak my
- ▶ Treść zadania jest równie ważna, ponieważ każdy ma **odrębne poczucie kompetencji w danym typie działań**. Jeśli czuję się mocny w dyskusji opartej na argumentach, to wiem, że moje wystąpienie będzie miało duże znaczenie dla grupy
- ▶ Wybór jest istotnym czynnikiem motywacyjnym dla członków grupy, ponieważ unikają oni wówczas przydzielenia do zadania, w którym czuliby się niepewnie. **Mechaniczne przydzielanie zadań może spowodować frustrację i narzekanie, natomiast wolny wybór obniża próżniactwo społeczne oraz zachęca do wspólnego działania.**

Panuj nad ciszą, czyli zasady zadawania pytań grupie

1. Jeśli zadajesz pytanie grupie, musisz być pewn-a/y tego, że grupa **zna odpowiedź i chce odpowiedzieć**. Dlatego pierwsze pytanie **kierowane do całej grupy** zadawaj dopiero po wykonaniu pierwszej prostej aktywności. Czyli podczas omówienia pierwszego prostego ćwiczenia. Ludzie chętniej odpowiedzą, bo już się trochę zaangażowali – zaczęli działać, rozmawiać ze sobą.
NIE oznacza to, że wcześniej NIE możesz zadawać pytań.
Możesz, zadawaj je jednak **konkretnym osobom!**

2. Pierwsze pytanie **do całej grupy** powinno być takie, na które da się **odpowiedzieć bez słów (gestem)**. Np. po ćwiczeniu, w którym kilka osób pytało o drogę, zapytaj: Kto w tym ćwiczeniu pytał o drogę? Kto odpowiadał?
- Na takie pytanie ludzie wycofani udzielą odpowiedzi bez słów. Po prostu podniosą rękę i jeszcze bardziej zaangażują się. Dopiero po kilku takich pytaniach możesz zadać pytania bardziej szczegółowe adresowane **do całej grupy**.

3. Zadając kolejne pytania **posługuj się konstrukcją Teraźniejszość-Przeszłość-Przyszłość.**

Czyli najpierw pytaj o teraźniejszość. O to, co teraz się dzieje, co stało się przed chwilą? Potem o przeszłość. A dopiero na końcu o przyszłość.

Dlaczego tak? Bo człowiekowi **najłatwiej** jest mówić o **teraźniejszości** – o tym, co właśnie się dzieje / stało. Trochę **trudniej** jest mówić o tym, co zdarzyło się w **przeszłości**, bo trzeba sobie to przypomnieć. A **najtrudniej** jest odpowiedzieć na pytania o **przyszłość**, bo trzeba się zastanowić i przewidzieć, co stanie się za kilka dni, bądź lat.

Trudne sytuacje

- ▶ Co możesz zrobić w trudnej sytuacji podczas pracy z grupą:
 - zawsze miej dystans do siebie i sytuacji - nie ulegaj emocjom
 - najpierw odwołuj się do kontraktu
 - odwołuj się do potrzeb uczestników, pytając: „Co w tym momencie jest wam najbardziej potrzebne?”
 - skupiaj się na rozwoju grupy - pytaj uczestników np. "Co waszym zdaniem dzieje się na ten moment w grupie?"
 - w ostateczności odwołuj się do współodpowiedzialności grupy za dalszy rozwój sytuacji mówiąc, np.: „W jakim kierunku powinniśmy Waszym zdaniem teraz zmierzać, aby pokonać ten impas? Jak myślicie, co możemy teraz zrobić?”

Techniki postępowania w sytuacjach trudnych

▶ Pytający przerywa ci:

- Pozwól mu skończyć, po czym kontynuuj swoją odpowiedź. Nie przekrzykuj go.
- Zapytaj, czy możesz skończyć i odpowiedź na jego pytanie. Jeśli pytający ciągle wraca do tego samego, zwróć się do grupy z pytaniem, czy mają jeszcze jakieś potrzeby informacyjne - jeśli nie, zaproponuj przerywającemu, że wyjaśnisz z nim problematyczną kwestię po spotkaniu (w przerwie).

Zadawane pytanie zawiera nieprawdziwą informację:

- Nie powtarzaj jej, lecz podaj fakty, po czym przejdź do odpowiedzi.

Pytający przypisuje ci słowa, których nie wypowiedziałeś:

- Powiedz: „nie, nic takiego nie miałem na myśli - powiedziałem...” i powtórz swoją wypowiedź. Zrób to bardzo jasno.

▶ **Pytania krytyczne:**

- wysłuchuj spokojnie;
- parafrazuj, w miarę możliwości „zdejmuj z pytania nadmiar emocji”;
- dowartościowuj, mówiąc na przykład: „to bardzo ciekawy punkt widzenia, choć rzeczywiście odmienny od mojego”;
- powtarzaj własne zdanie;
- proponuj dyskusję w mniejszym gronie, jeśli pytający chce kontynuować rozmowę.

Skuteczną techniką odpierania zastrzeżeń jest technika „tak, jednocześnie...”:

- „Podzielam Twoje zdanie... jednocześnie poddałbym pod rozwagę fakt, że...”
- „Rozumiem Twoje stanowisko... sądzę jednak, że warto byłoby omówić jeszcze...”
- „To brzmi zachęcająco... jednakże w kilku miejscach dostrzegam jeszcze inne rozwiązania...”
- „Z takim zdaniem często się spotykam... jednocześnie nie powinniśmy zapominać, że...”
- „Bardzo cenne jest to, co powiedziałaś/aś... jednocześnie poza tym warto byłoby jeszcze rozważyć...”
- „Interesująca jest Twoja propozycja... jednocześnie chciałbym jedynie dodać, iż...”

Aby skutecznie sobie radzić z negatywnym zachowaniem uczestników warto zastanowić się, **z czego one mogą wpływać**. Zwykle ich powodem jest:

- ▶ brak zainteresowania - skoncentruj się wtedy na zmotywowaniu słuchaczy;
- ▶ sceptycyzm - warto odwołać się wówczas do badań, faktów i autorytetów uznawanych przez słuchaczy;
- ▶ zastrzeżenia - jeżeli związane są z niezrozumieniem, to je wyjaśnij; jeżeli wynikają z mankamentu pomysłu, możesz odwołać się do jego mocnych stron.

Bibliografia

- ▶ https://nowastrona.sp5.chorzow.pl/images/stories/kacikedukacyjny/role_i_procesy_grupowe.pdf
- ▶ <https://www.mala-psychologia.eu/prozniactwo-spoleczne/>
- ▶ <https://www.mala-psychologia.eu/prozniactwo-spoleczne/>
- ▶ <http://poradnik.trenera.pl/panuj-nad-cisza-czyli-zasady-zadawania-pytan-grupie/>
- ▶ https://nowastrona.sp5.chorzow.pl/images/stories/kacikedukacyjny/role_i_procesy_grupowe.pdf
- ▶ http://psych.uni.lodz.pl/wp-content/uploads/2015/12/Proces-grupowy_materia%C5%82y.pdf
- ▶ <http://www.pawelbe.pl/psychologia/5grupowe.pdf>
- ▶ <https://kzg.pl/wp-content/uploads/2017/01/Dynamika-procesu-grupowego-w-pracy-metod%C4%85-projekt%C3%B3w.pdf>
- ▶ http://www.structum.pl/czytelnia-pdf-op/Proces_grupowy_Poradnik_dla_trenerow_nauczycieli_i_wykladowcow_procgr.pdf
- ▶ <http://www publikacje.edu.pl/publikacje.php?nr=5221>
- ▶ https://doskonaleniewsieci.pl/Upload/Artykuly/2_1/reagowanie_na_sytuacje_trudne.pdf

Dziękuję za uwagę!

Justyna Olewińska
Konsultant Gdyńskiego Ośrodka Doskonalenia
Nauczycieli