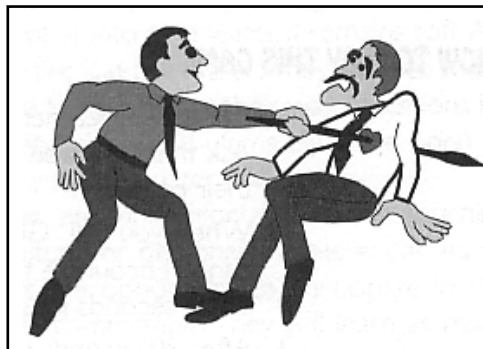


3. GYAKORLAT – DULAKODÓ

A GYAKORLAT LÉNYEGE

A jó csapat **elfogadja** azt a tényt, hogy léteznek konfliktusok és **tudja, hogyan kell ezeket kezelni**. A stresszhez hasonlóan a konfliktus is elkerülhetetlen; s akár csak a stressz a konfliktus is lehet egyaránt negatív vagy pozitív. A konfliktus pozitív erői a megnövekedett energiaszintben és felfokozott figyelemben nyilvánulnak meg. A konfliktus negatív erői pedig ellenállást és védekezést jelentenek. Ez a gyors gyakorlat a konfliktusban fellépő tipikus negatív erőhatásokat mutatja be. (Megjegyzés: Ez a gyakorlat ragyogóan alkalmas olyan elméletek illusztrálásához is, mint Kurt Levin Erőtér Elmélete, amely a személyiséget erősítő és fékező erők hatását tárja fel; vagy Chris Argyris Dupla hurok tanulás és defenzív viselkedés című munkájához.) Az értékelő megbeszélés egyben bevezetőül szolgálhat a kérdez-felel technika fontosságára a konfliktus megoldásban témájú részhez. (Lásd. HASZNOS TIPPEK)



IDŐSZÜKSÉGLET

5 perc vagy több, az értékelő megbeszéléstől függően

ESZKÖZSZÜKSÉGLET

- Karóra, melyen ébresztő funkció is van

JAVASOLT TRÉFÁS BEVEZETŐ

Azt tartjuk a legjobb kezdésnek, ha egyszerűen megkérjük a résztvevőket, hogy álljanak fel, és játsszák el ezt a gyakorlatot. A kontextus hiánya kíváncsiságot ébreszt, ami végig megmarad ezalatt az egysze-

rű gyakorlat során. Éktelen nagy hahotát fog kiváltani, mikor minden kommentár nélkül udvariasan helyére küldjük a résztvevőket.

A GYAKORLAT MENETE

1. Osszuk a csoportot párokba, és állítsuk őket szembe egymással! Kérjük, hogy emeljék fel a kezüket, és tenyerüket nyomják a partnerük tenyeréhez!
2. Amikor „Rajt”-ot kiáltunk, kezdjék el tolni, taszítani a partner kezét. Biztassuk őket végig a gyakorlat folyamán: „Tolják erősebben! Tolják! Na még néhány másodpercig! Ez az, tolják! Ne hagyják még abba!”
3. Állítsuk le a gyakorlatot 30-60 másodperc eltelte után, köszönjük meg a szereplést, és küldjük helyére a résztvevőket! (Megjegyzés: Játékosaink biztos, hogy fürkésző tekintettel vagy gunyoros nevetéssel reagálnak. Mosolyogjunk vissza kedvesen!)

KÉRDÉSEK A FELDOLGOZÁSHOZ

- Amikor a partnere kezét toltá, mit kellett annak tennie, hogy *megőrizze az egyensúlyát?* (Válasz: visszataszítania.)
- Amikor ön erősebben toltá, *hogyan volt kénytelen a partnere is reagálni?* (Válasz: Erősebben kellett visszataszítania.)
- Gondolatban reagáljon egy az Önétől különböző ötletre, gondolatra vagy véleményre! Hogyan tudna az ilyen szituációkban verbálisan úgy „visszataszítani”, hogy a partnerét még erőteljesebb visszavágásra ösztönözze? (Javaslat: Rögtön, a beszélgetés kezdetén mondjon ellent a partner véleményének!)
- Hogyan tudna az Önétől eltérő véleményre úgy reagálni, hogy a partner ne azt érezze, hogy visszavágtak neki? **LÉNYEGES SZEMPONT:** A beszélgetés kezdetén inkább a semleges kérdéseket tisztázza mintsem a vitás pontokat!
- Van-e még valamilyen plusz előnye annak, ha kérdéseket teszünk fel olyan állásponttal, ötlettel kapcsolatban, amivel nem értünk azonnal egyet?

HASZNOS TIPPEK

A gyakorlat tanulságát kidomdoríthatjuk a hideg víz kontra meleg víz metafora segítségével. „Amikor meleg vízbe teszünk egy tojást, megkeményedik, de ha hideg vízbe tesszük lágy marad. A vitatkozó, ellentmondó kijelentések olyanok, mint a melegvíz: Megkeményítik az embereket abbéli elhatározásukban, hogy keresztülviszik a saját elképzeléseiket. A kérdések hatására a partner nyugodt és képlékeny marad – és végeredményképpen sokkal nyitottabb arra, hogy később meghallgassa és fontolóra vegye a *mi* álláspontunkat!”

Megjegyzés: Kulturális vagy személyes okok miatt néhány ember számára kínos és kellemetlen érzést jelent a mások megérintése. Akárcsak a többi gyakorlat esetében, itt is adjuk meg a résztvevőknek azt a lehetőséget, hogy ne vegyenek részt benne, ha ez kényelmetlen érzést keltene bennük! Ugyanannyit fognak tanulni a gyakorlat megfigyeléséből és az értékelő kérdésekből, mintha részt vettek volna a gyakorlatban.

A GYAKORLAT A KÖVETKEZŐ TERÜLETEKEN ALKALMAZHATÓ

- Konfliktus és tárgyalás
- Munkahelyi negativitás csökkentése
- Kommunikációs készségek
- Nehéz emberek kezelése
- Ügyfélszolgálat