

כלים וטכניקות לטיפול בהתנגדויות

1. אין להתעלם מהתנגדות: אם לא נתמודד בזמן עם ההתנגדות, היא עלולה להתפתח ואף עלולה ליצור סחף בקבוצה. עם זאת חשוב לדעת להתעלם מהתנגדויות סרק.
2. ניהול רגשות: 2.1 להישאר רגוע. כעס לא יקדם אותי.
2.2 לא להיפגע באופן אישי: הרבה פעמים ההתנגדות לא מכוונת אלינו באופן אישי אלא קשורה לנושא או נובעת ממצב רוחו של המשתתף.
2.3 דיאלוג פנימי חיובי/ גיוס מוטיבציה: להאמין שאני אצליח לפרק את ההתנגדות.
2.4 לאבחן את המצב. מה מתאים לאדם ולסיטואציה.
3. המנע מוויכוחים: לכל בן אדם חשוב להיות צודק. אם אני נכנסת לויכוח אז כל אחד יתבצר בעמדה שלו כדי להראות שהוא עקבי.
4. הקשבה + ניסיון כן להבין את המניעים להסתייגות: חשוב להקשיב למתנגד ולבקש ממנו לפרט את הסתייגותו וסיבותיה. ע"י הקשבה פעילה מחלישים את עוצמת ההתנגדות וניתן להבין מה הם הגורמים האמיתיים להתנגדות.
5. שיקוף: כדאי לחזור על דברים שאמר הדובר במילים שלנו, תוך קבלת הסכמתו שהבנו אותו באופן נכון. הדבר נותן לי שהות להבין, לחשוב.
6. התייחס בכבוד למתנגד: לא לזלזל, לא להטיף, להימנע ממענה ציני.
7. אמפתיה: הבעת אמפתיה ומתן לגיטימציה להתנגדות, תתרום למוכנות לקבל את המסר. "אני מבין את דבריך ושמת לב לכך, אך כדאי שתדע..."
8. אסרטיביות: לתת כבוד למתנגד – לא לזלזל בו, להקשיב למה שמציק לו, יחד עם זה לא לוותר על מה שחשוב לי.
9. feel, felt, found – לגיטימציה לתחושות ע"י כך שגם אחרים חשבו בתחילה באופן דומה, אך כששמעו את הסדנא עד סופה, נוכחו בחשיבותה.

10. מציאת נקודות הסכמה: חשוב על משהו שמוסכם על כולם. המטרה להפוך את האווירה לנעימה יותר, לאווירה של הדברות. (בואו נחשוב מה לעשות כדי שיהיה לנו מפגש יותר נעים)

11. איזון קבוצתי: יש להפנות את דברי המתנגד לקבוצה. בדרך זו ההתנגדות כבר איננה אישית אלי וגם הרבה פעמים הקבוצה עונה בעצמה למתנגד.

12. כשיש הרבה בקבוצה שלא מרוצים, או כשיש הרבה הפרעות מצד משתתפים, ניתן לעשות תיאום ציפיות, בו נקבע מטרות וכללי עבודה.

13. שבירת סיטואציה טעונה: תרגילי הפעלה, יציאה להפסקה.