

Kierunek: Technik bezpieczeństwa i higieny pracy, Pracownia Komunikacji interpersonalnej,
nauczyciel: Agata Zapała

II BLOK

1. Blok tematyczny: style zachowania w komunikacji interpersonalnej i przyczyny sytuacji psychogennych w pracy.

2. 1) Style zachowania w komunikacji interpersonalnej.

2) Przyczyny sytuacji psychogennych w pracy zawodowej.

3. Treści do przeczytania:

3 style zachowania wobec innych ludzi:

- zachowanie uległe,

polegają na podporządkowaniu się formułowanym w stosunku do nas oczekiwaniom. Nie chodzi tu o każde oczekiwania, ale takie, które w sposób manipulacyjny przekraczają nasze granice. Zachowania uległe mogą pojawić się w różnych układach społecznych. Najczęściej spotykamy je tam, gdzie istnieje hierarchia władzy: podwładni często ujawniają zachowania uległe względem swoich przełożonych, choć zdarzają się także sytuacje odwrotne – przełożony jest uległy wobec swoich podwładnych. Uległość może pojawić się także w relacjach między współpracownikami tej samej organizacji lub w relacjach pracownik organizacji – klient. Uległość pojawia się jako reakcja na przekroczenie psychologicznych granic przez inne osoby, w celu przeciwdziałania eskalacji konfliktu lub agresji.

- zachowanie agresywne,

prowadzą z kolei do eskalacji konfliktu, pogorszenia relacji lub przekroczenia granic osoby, która formułuje w stosunku do nas oczekiwania przekraczające granice relacji. Chodzi tu zarówno o wszelkie formy agresji słownej, biernego oporu – agresywnego, nie reagowania na formułowane oczekiwania, jak i posługiwanie się manipulacyjnymi technikami w stosunku do osoby, która wydaje się przekraczać granice. Przykłady takich zachowań: obrzucenie obelgami znajomego, który po raz kolejny chce od nas pożyczyć pieniądze, ignorowanie telefonów od klienta, który najprawdopodobniej chce pomocy wykraczającej poza zakres obowiązków pracownika. Przekraczanie granic drugiej osoby (zwłaszcza w przypadku reakcji bierno – agresywnych), również będzie zachowaniem agresywnym, podobnie sprawa będzie się miała z artykułowaniem własnych oczekiwań w stosunku do innych.

- zachowania asertywne (*szczegółowe opracowanie w III BLOKU*).

Przyczyny sytuacji stresogennych w pracy, przykłady:

- charakter pracy,

- organizacja pracy,

- nadmiar obowiązków,

- niedostateczne przygotowanie do obowiązków zawodowych,
- niejasno określony zakres obowiązków,
- zła komunikacja w miejscu pracy,
- relacje interpersonalne,
- brak odpowiedniego odpoczynku od pracy.

4. Zadania do samodzielnego opracowania

- 1) Proszę opisać przykład zachowania uległego i zachowania agresywnego w kontakcie z innymi ludźmi.
- 2) Proszę scharakteryzować dwie przyczyny sytuacji stresogennych w pracy zawodowej.