

JAK PRACOWAĆ Z KONFLIKTEM



**Przewodnik dla członków i członkiń
grup oddolnych**

Wstęp

W każdej grupie i w każdej relacji pojawiają się konflikty, niezależnie od tego czy staramy się przeprowadzić rewolucję anarchistyczną czy gramy w domino na ulicy. To po prostu część składowa interakcji międzyludzkich, jak również szczególna cecha życia we współczesnym, mobilnym świecie. Jakiś czas temu ludzie żyli w grupach w dużym stopniu zhomogenizowanych, podczas gdy dziś wiele różnych światopoglądów i kultur pojawia się w naszych społecznościach.

Jednak nie wypracowałyśmy jeszcze umiejętności potrzebnych do radzenia sobie z tą różnorodnością. Dodatkowo, prawdopodobnie wychowałeś/aś się w społeczeństwie kapitalistycznym, gdzie zostałeś/aś nauczona, że po to by być dobrym lub nawet po to by przeżyć, musisz współzawodniczyć. Ufff... Naprawdę nie ma się co dziwić, że tak wiele z nas ma problemy ze wspólną pracą nad wychodzeniem z konfliktów w zdrowy sposób. Konflikt jest nieuniknionym zjawiskiem gdy oduczamy się starych zwyczajów, wypracowujemy nowe umiejętności, drogi kooperacji i stawiania czoła opresjom.

Ten przewodnik jest skierowany do osób i grup pracujących nad zmianą społeczną, które chcą zrozumieć mechanizm konfliktu i wypracować metody radzenia sobie z nim. Zawiera rozdziały o tym, czym jest konflikt, jakie korzyści przynosi rozwiązywanie go oraz narzędzia do przepracowywania konfliktów tak, by zachować przy tym zdrowie i efektywność grup walczących o społeczną zmianę.

W każdej części znajdziesz także krótkie ćwiczenia, które pomogą ci przyswoić umiejętności i narzędzia. Im bardziej jesteśmy zaangażowane i zaangażowani w nasze samokształcenie, tym głębiej ono zachodzi. Więc jeśli naprawdę chcesz się tego wszystkiego nauczyć, daj sobie czas na wypróbowanie proponowanych ćwiczeń.

Zawartość

1. Czym jest konflikt i czemu właściwie mamy go przepracowywać?
2. Czemu konflikty pojawiają się w grupach wolnościowych?
3. Rozumienie konfliktu
4. Odpowiadanie na konflikt
5. Dobra komunikacja
6. Podejmowanie efektywnych działań w celu rozwiązywania konfliktu
7. Źródła

1. Czym jest konflikt i czemu właściwie mamy go przepracowywać?

Do konfliktu dochodzi gdy dwie lub więcej osób ma pozornie różne opinie, potrzeby lub wartości. Zdarzają się one w każdej grupie, niezależnie od jej rodzaju i wielkości. Zdarzają się pomiędzy przyjaciółmi, kochankami, w grupach affinity, w dużych kompaniach i międzynarodowych sieciach.

Przeczytaj pierwsze zdanie tego rozdziału ponownie i uświadomisz sobie, że to nieuniknione. Kiedy dwie osoby się poznają, w końcu odkryją obszary, w których będą miały różne opinie co do tego, co najlepiej zrobić i jak to zrobić.

Konflikt nie jest problemem, jest szansą.

Konflikt nie oznacza, że zerwanie relacji między osobami jest nieuniknione lub że ktoś musi przegrać. Nie musi nawet oznaczać czynienia ogromnych ustępstw na rzecz drugiej strony. Spróbuj spojrzeć na konflikt nie jako problem, ale jako szansę pozytywnych zmian, które w dłuższej perspektywie uczynią życie wszystkich zaangażowanych osób lepszym. Nie jest to łatwe i krótkoterminowe zadanie.

Zrozumienie konfliktu wymaga świadomości, pracowanie z nim wymaga praktyki. Wypracowanie zdrowego podejścia do konfliktu to jak nauka dbania o rower. Jeśli będziesz regularnie smarować łańcuch i regulować hamulce, możesz uniknąć większych problemów, ale musisz najpierw nabyć potrzebne do tego umiejętności i wiedzieć kiedy trzeba je wykorzystywać.

Od drobiazgu do kryzysu

Różnica opinii jest czymś czego trudno uniknąć, mamy jednak kontrolę nad tym, co z tą różnicą zrobimy. Sztuka radzenia sobie z konfliktami polega na rozpoznawaniu ich wystarczająco wcześnie i posiadaniu wiedzy, kiedy i jak najlepiej je przepracowywać.

Seria małych incydentów może z czasem skumulować się i przerodzić w coś większego. Wielka kłótnia może wybuchnąć nagle i może wydawać się, że pojawiła się znikąd. Poprzez wyostanie naszej świadomości, możemy wyłapywać subtelne znaki i przepracowywać konflikty odpowiednio wcześnie. To jak obserwowanie garnka gotującej się zupy na kuchence. Jeśli pozostawisz pokrywkę na garnku, prędzej czy później zupa wykipi. Jeśli zmniejszysz gaz w momencie gdy z garnka wybucha para, będziesz jeść dobrą zupę i unikniesz bałaganu.

Rozwój konfliktu może być podzielony na pięć etapów, podczas których narasta z poczucia niewielkiego dyskomfortu do poważnego kryzysu.

Pięć etapów konfliktu:

1. dyskomfort
2. incydent
3. nieporozumienie
4. napięcie
5. kryzys

Wypróbuj:

Z perspektywy tych pięciu etapów opowiedz o konflikcie w który byłeś zaangażowany czy zaangażowany albo który jest ci znany.

1. Dyskomfort

Jakiś zawadający drobniaczek może być oznaką narastania konfliktu. Możesz nie być w stanie wskazać żadnego konkretnego, tylko odczuwać pewien dyskomfort. To może być małe przyzwyczajenie, które działa ci na nerwy.

Za każdym razem gdy grupa idzie do baru, Sara nakierowuje rozmowę na następną akcję. Tomek wychodzi z baru wcześniej, żałując że nie spędzili i nie spędzili razem czasu na socjalizacji i poznawaniu się lepiej.

2. Incydent

Mała wskazówka służąca za dowód na narastanie konfliktu. To może być krótkka, ostra wymiana zdań albo wyraźne wyrażenie konfliktu.

Grupa planuje razem akcje, Sara ignoruje lub odrzuca sugestie Tomka dotyczące budowania zespołu, co powoduje że Tomek czuje się sfrustrowany. Sara uważa frustrację Tomka ale nic w związku z tym nie robi.

3. Nieporozumienie

Sytuacja narosła do poziomu, gdy jedna lub obydwie strony wypracowały fałszywe założenia dotyczące drugiej osoby.

Tomek myśli, że Sary nie obchodzi budowanie silnej grupy. Sara myśli, że Tomek jest bardziej zainteresowany socjalizowaniem się niż pracą nad realną zmianą społeczną.

4. Napięcie

Do tego momentu nastąpiło prawdopodobnie załamanie komunikacji, a emocje narastają. Ciężiej tłumić konflikt w sobie i czuć go w powietrzu. Znaki są dużo bardziej oczywiste – to może być kłótnia, wybuch emocji albo niezwykle dla danej osoby zachowanie.

Po akcji Tomek zwołuje spotkanie w celu jej podsumowania. Sara szybko nakierowuje dyskusję na potencjalną nową akcję. Tomek krzyczy „Sara, ochłoń! Omówmy najpierw to, jak poszła nam jedna akcja, zanim zaczniemy przeskakiwać do następnej!”. Sara wygląda na oszołomioną. Otwiera szeroko oczy, powoli kręci głową i wychodzi ze spotkania, trzaskając za sobą drzwiami.

5. Kryzys

To przełomowy moment dla relacji. Od tego momentu cała komunikacja skupiać się będzie wokół konfliktu. Sytuacja może być gwałtowna.

Sara pisze email do grupy mówiąc w nim ‘Rezygnuję z bycia w kolektywie. Do zobaczenia gdzieś na barykadach’.

Zaadaptowane od: *Conflict resolution Network*, PO Box 1016 Chatswood, NSW 2057 Australia, www.crnhq.org, adres email: crn@crnhq.org

Po co przepracowywać konflikty?

Na dłuższą metę, jest to nieuniknione. Na krótszą metę, ludzie wypracowali bardzo wiele mechanizmów unikania i wyparcia. Udajemy że konfliktu wcale nie ma, mamy nadzieję że przejdzie, zmieniamy temat, udajemy że tylko nam się wydaje. Te metody rzadko kiedy doprowadzają nas do czegokolwiek innego poza utknięciem w martwym punkcie. Unikanie konfliktu jest jak ignorowanie małego dziecka które musi iść do toalety. W rezultacie będziemy mieć jeszcze większy bałagan i kolejne problemy do rozwiązania, na które możemy być nawet jeszcze mniej przygotowane i przygotowani.

Więc, w pewnym momencie będzie trzeba się konfliktem zająć. Czy to brzmi stresująco? Czy już czujesz kropelkę potu spływającą ci po czole? Czy rozważasz

przerwanie czytania tego przewodnika by uniknąć tego całego stresu? Poczekaj! Istnieje niezliczona ilość korzyści z rozumienia i przepracowywania konfliktu.

Nauka umiejętności pracy nad konfliktem to okazywanie szacunku. Poprzez wycofanie się, krok w tył i dostrzeżenie innego punktu widzenia, poprzez poświęcenie czasu na komunikację w trudnych tematach okazujemy troskę i współodczuwanie osobom wokół nas. Pokazujemy, że relacje są dla nas ważne, są cennym źródłem i są warte inwestowania w nie czasu i energii. Praca nad konfliktami pomoże nam budować mocniejsze grupy i być bardziej efektywnymi w przeprowadzaniu zmian społecznych. Rozumienie konfliktu i praca nad nim może być procesem dodającym wiele siły i pewności wszystkim zaangażowanym. Znalezienie sposobu połączenia się z osobami, z którymi ma się konflikt oraz wypracowanie rozwiązania, które pozwoli wszystkim dalej funkcjonować, zamiast unikania tematu może być bardzo energetyzujące. Wyobraź sobie, że jesteś częścią grupy w której osoby komunikują się ze sobą otwarcie i szczerze, w której wszyscy znają swoje uczucia, w której istnieje szczerą chęć rozumienia różnic między osobami i chęć znajdowania rozwiązań, które są autentycznie satysfakcjonujące dla wszystkich.

Grupy ze zdrowym podejściem do konfliktu będą lepiej przygotowane do długodystansowej pracy i mają więcej możliwości wprowadzania zmian społecznych. Jasna komunikacja i zaufanie pozwala grupom na podejmowanie lepszych decyzji, które włączają więcej punktów widzenia. Pozwala to także na oszczędzanie czasu i energii, którą pożytkuje się na unikanie konfliktów.

Możemy także spojrzeć na przepracowywanie konfliktów jak na zdobywanie umiejętności przydatnej na niepewną przyszłość. Jeśli chcemy budować silniejsze i bardziej wspierające społeczeństwo wchodzące w niepewne czasy, musimy rozwijać umiejętności pozwalające nam na współpracę.

2. Dlaczego konflikty zdarzają się w grupach wolnościowych.

Istnieją określone charakterystyki oddolnych grup wolnościowych, które mogą być potencjalnym źródłem konfliktów: kultywowanie podejścia 'jest robota do zrobienia', nieefektywne spotkania i niejasność celów oraz to, że stawiamy czoła mainstreamowym normom nie zaczynając od własnego podwórka.

Podejście 'jest robota do zrobienia'

Nazywamy się aktywistami i aktywistkami. Chcemy wyjść na ulice i sprawić by zaszła zmiana: chcemy zakończyć działania szkodliwych systemów, chcemy stworzyć zrównoważone rozwiązania i chcemy tego w tym momencie!

Aktywistki i aktywiści mogą być bardzo efektywne w wykonywaniu zadań, czasami kosztem inwestowania energii i czasu w zdrowe budowanie relacji z innymi i w stosowanie inkluzywnych i uczestniczących praktyk w naszej pracy. Łatwym sposobem na sprawdzenie czy grupa ma zachowaną zdrową równowagę pomiędzy dbaniem o siebie a wykonywaniem zadań to zwrócenie uwagi na to jak wiele ról związanych z zadaniami i jak wiele ról związanych z procesem wypełnia grupa. Zdrowy balans będzie zależał od funkcji danej grupy i osób w nią zaangażowanych. Twoja grupa może odnaleźć równowagę w kładzeniu nacisku na role związane z procesem, w kładzeniu nacisku na role związane z zadaniami albo w zachowaniu stosunku 50:50. Mamy tendencję do tworzenia kultury, która nagradza realizowanie zadań i deprecjonuje inwestowanie w relacje jako stratę czasu.

Wypróbuj:

Gdy będziesz na następnej stronie czytać listę ról związanych z zadaniami i procesem możliwych do wypełniania podczas spotkań, pomyśl o grupie której jesteś częścią. Jakie role związane z zadaniami pełnisz w tej konkretnej grupie? A jakie procesowe? W którą stronę skierowane są tendencje grupy? Jak wyglądałaby zdrowa równowaga w twojej grupie? Co mogłabyś lub mógłbyś zrobić żeby pomóc swojej grupie osiągnąć tę równowagę?

Role związane z zadaniami

- przygotowanie agendy
- dostrzeganie tematów do omówienia
- podkreślanie problemów związanych z zadaniami i ich rozwiązań
- proszenie o/lub dostarczanie faktów
- dawanie opinii
- dostrzeganie problemów i alternatyw
- tłumaczenie i rozwijanie pomysłów
- łączenie powiązanych tematów
- pokazywanie sprzeczności

- analizowanie przypuszczeń i pomysłów
- następnych kroków

Role związane z procesem¹

- bycie współodczuwającym/współodczuwającą dla innych
- wyrażanie uczuć i zachęcanie innych do ich wyrażania
- oferowanie lub zgadzanie się na kompromis
- sugerowanie procedur dyskusji
- dbanie o przerwy
- śmianie się i żartowanie
- włączanie/wydobywanie głosu cichych uczestników
- nazywanie/wypowiadanie nieporuszanych tematów
- podsumowywanie dyskusji
- pomoc w znajdowaniu obszarów porozumienia
- uświadamianie grupy, jaki jest kierunek i postęp

Zaadaptowane od: „Resource Manual For a Living Revolution”.

W grupie, która kultywuje podejście 'jest robota do zrobienia' i deprecjonuje inwestowanie w relacje interpersonalne, nastawienie związane z zadaniami może prowadzić do kiepskiej komunikacji.

Poprzez kiepską komunikację rozumiemy sytuację, gdy ludzie nie mają przestrzeni lub możliwości wyrażania swoich obaw lub potrzeb, czy tego jak się czują. To oznacza także, że ludzie są mniej zdolni do słuchania o potrzebach, obawach i uczuciach innych. By dowiedzieć się więcej o efektywnej komunikacji, przejdź do rozdziału 5.

Niefektywne spotkania

Wiele osób nabywa awersji do spotkań. To dość zrozumiałe, jeśli spędziły lub spędzili lata na spotkaniach bez jasnej agendy i dyskusjach kręcących się w kółko dookoła tematu. By grupa funkcjonowała w sposób zrównoważony i długoterminowy, kluczowe jest wypracowanie umiejętności uczestniczenia w i moderowania efektywnych spotkań.

¹Pod pojęciem procesu rozumiemy proces grupowy, czyli zachodzące w grupie osób zjawiska, związana z dynamiką, komunikacją, etc

Moderowanie to wiele więcej niż dopuszczanie do głosu osób podnoszących ręce. Chodzi o pomaganie grupie w poruszaniu się naprzód w realizowaniu zadań w sposób inkluzywny i uczestniczący.

Wiele oddolnych grup używa konsensusu jako metody podejmowania decyzji, jednak często bez jasnego rozumienia przez wszystkich członków i członkinie, czym są procesy konsensualne i jakie decyzje najlepiej podejmuje się za pomocą innych narzędzi. To może prowadzić do poczucia ugrzęźnięcia w nieporozumieniach, bez jasnej wskazówki jak znaleźć rozwiązanie i może powodować narastanie konfliktów.

Wejdz na stronę internetową 'Seeds For Change' by znaleźć więcej informacji na temat moderowania i konsensusu.

Brak jasności

Brak jasności co do tego, jaki cel ma grupa może prowadzić do konfliktów. Wiele grup powstaje w wyniku zaangażowania w jakąś sprawę. Przez jakiś czas może to być wystarczająca strategia, ale kiedy zaczynają angażować się nowe osoby lub kiedy zostanie osiągnięty początkowy cel, a nie ma jasno określonych granic, w jakich pracuje grupa ani wyznaczonych celów do których dąży, może to doprowadzić do sytuacji, w której każdy ciągnie w inną stronę. Nowe osoby mogą zacząć pracować nad osiągnięciem nieznacznie innych celów. To może być bardzo pozytywne – nowe osoby przynoszą zawsze świeżą energię i nowe pomysły, ale może też prowadzić do konfliktów w sytuacji gdy starzy członkowie i członkinie będą mieli wrażenie że ich grupa staje się czymś zupełnie innym niż zamierzały.

Kwestionowanie norm społecznych nie jest łatwym zadaniem, a my nie zaczynamy od własnego podwórka.

Aktywiści i aktywistki kwestionują wiele aspektów mainstreamowego społeczeństwa. Kwestionujemy kapitalizm, rasizm, patriariat. Kwestionowanie norm społecznych zawiera się także we wtórnym wypracowaniu zasad współpracy ze sobą nawzajem i sposobów tworzenia relacji wewnątrz grupy. Na przykład, jeśli nie chcemy pracować w oparciu o hierarchię, to jakiej płaskiej struktury chcemy w zamian? Albo, jeśli nie chcemy mieć seksistowskich relacji ze sobą nawzajem, jaki jest zdrowy sposób na budowanie wzajemnych relacji dla kobiet, mężczyzn i osób queer? To obszernie tematy, więc nic dziwnego, że dochodzi między nami do spięć, gdy próbujemy znaleźć swoją własną drogę przez to wszystko.

Brak równowagi sił w grupach

Dwa powszechne przykłady nierówności w rozłożeniu władzy w naszych środowiskach to przywileje i nieformalne hierarchie.

PRZYWILEJE

Normy które funkcjonują w naszym społeczeństwie są normami grup dominujących, mainstreamowych – biali, bogaty, z klasy średniej, heteroseksualny, mężczyzna, etc. W mainstreamie nie chodzi o liczby. Pomimo tego, że na świecie jest więcej osób żyjących w ubóstwie, to na szkodę tych osób, struktury społeczne skonstruowane są dla korzyści bogatych.

Każda grupa ma swój mainstream – są to te jakości, zachowania i wartości które wspiera, podczas gdy inne wartości i jakości są spychane na margines. Na przykład grupa, w której panuje kultura głośnych debat, będzie miała też osoby które są bardzo ciche; grupa która jest bardzo uporządkowana i grzeczna – osoby które chciałyby wyrażać silne emocje. Mainstream grupy ustala jej charakter, styl komunikacji i sprawia że margines akceptuje te preferencje. Osoby mainstreamowe są często nieświadome władzy jaką posiadają w grupie. Bez szczerego i ciągłego wysiłku osób z mainstreamu by stać się świadomymi tej władzy i zmienić swoje zachowanie w stosunku do marginesu, powstanie konflikt.

Niezależnie od ciała, koloru skóry, seksualności lub klasy społecznej w której się urodziliśmy i urodziłyśmy, nie jesteśmy odpowiedzialni i odpowiedzialne za to że społecznie przypisuje nam się lub pozbawia nas różnych przywilejów i władzy. Jesteśmy jednak odpowiedzialni i odpowiedzialne za to, co robimy z tą władzą w naszych relacjach intymnych, grupach aktywistycznych i szerzej w społeczeństwie. Rozumienie mechanizmów przywileju jest nieodłączną częścią zaprowadzania zmian społecznych.

Konflikt wyrosły na przywilejach może być bardzo subtelny i często ciężki do sprecyzowania. Osoby które zauważają nierówności we władzy są często tymi, które mają jej mniej w grupach. Konflikt pojawia się gdy część osób w grupie chce coś z tą dynamiką władzy zrobić a ze strony pozostałych osób brak jest świadomości lub chęci poświęcania na to czasu. Na przykład kobieta w grupie może powiedzieć: 'zauważyłam, że przez większość czasu to mężczyźni mówią. Chciałabym coś z tym zrobić'. Może to wywołać taką odpowiedź: 'To nie ma nic wspólnego z tym, że jesteśmy mężczyznami, mamy po prostu dużo do powiedzenia w tym momencie. Jeśli kobiety chcą coś powiedzieć, powinny zacząć się odzywać!'. Mężczyźni w grupie mogą mieć problem ze zrozumieniem swojego przywileju wynikającego z płci i zawieść w przepracowywaniu swojego zachowania,

które prowadzi do konfliktu.

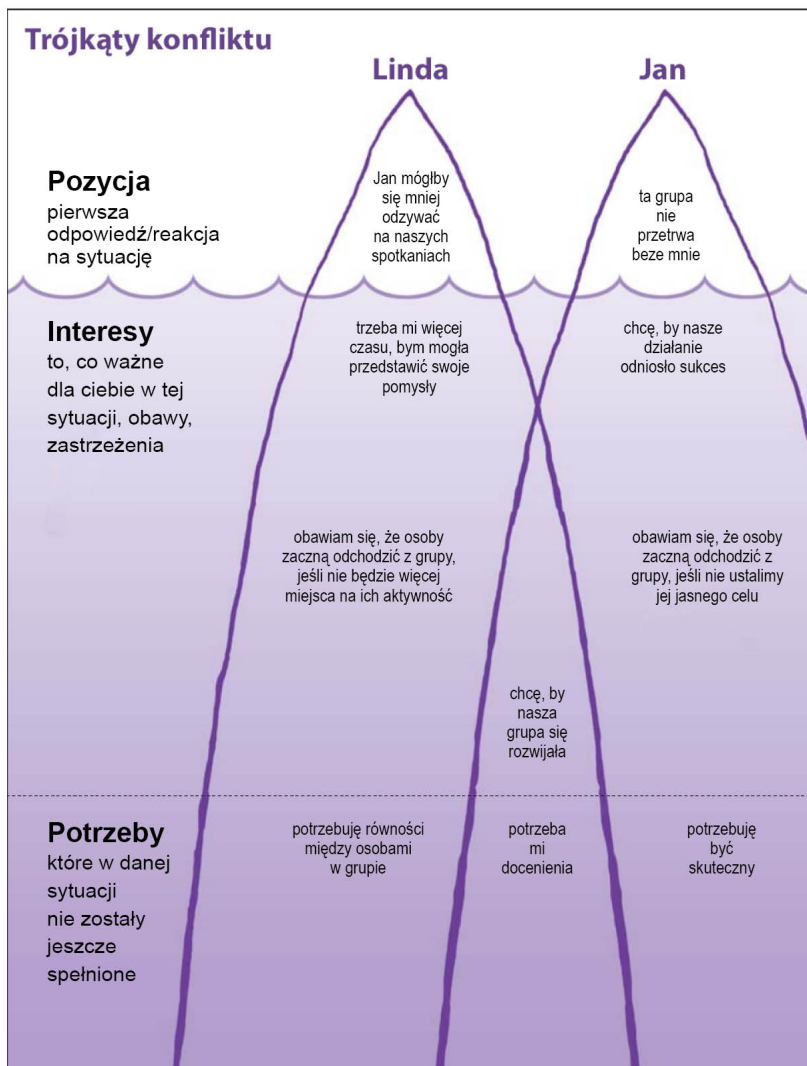
NIEFORMALNE HIERARCHIE

Grupa może być założona przez kilku przyjaciół którzy wypracowują wspólnie swój sposób działania. Kiedy angażują się nowe osoby, założyciele i założycielki grupy mogą z góry założyć że ustalona przez nich i przez nie kultura i praktyki będą pasować nowo przybyłym. Na przykład, członkinie założyciele mogą wypracować zwyczaj dzielenia się wszystkim, co dzieje się w ramach grupy, co może działać w przypadku niewielkiej liczby członków i członkiń. Jednak, gdy grupa będzie rosła, będzie coraz trudniej wszystkim, a w szczególności nowym osobom, orientować się w tym co się dzieje. Może dojść do sytuacji, w której nowe osoby zaznajamiają się tylko z jednym aspektem grupy, podczas gdy fundatorzy i fundatorki zatrzymują dla siebie pełen ogłęd na sprawy, tworząc tym samym nieformalną hierarchię wiedzy, umiejętności i władzy.

Nieformalne hierarchie mogą powstać też wtedy, kiedy osoby specjalizują się w jakichś dziedzinach. Na przykład ktoś, kto pisze teksty na stronę internetową grupy może wyrobić sobie reputację bycia w tym dobrą czy dobrym. Jeśli ta osoba będzie wciąż proszona o wykonywanie tego zadania, będzie udoskonalać swoje umiejętności i dana rola będzie coraz bardziej powiązana z daną osobą. Kiedy nie dzielimy się umiejętnościami albo informacjami i nie zmieniamy rolami, rozwija się w grupie nieformalna hierarchia umiejętności i wiedzy, co może wywoływać rozżalenie i doprowadzać do konfliktu.

3. Rozumienie konfliktu

Zrozumienie tego, co jest ważne dla ciebie i dla drugiej strony konfliktu jest dobrym punktem wyjścia do rozumienia, na czym tak właściwie opiera się konflikt i może pomóc znaleźć potencjalne rozwiązania.



Docieranie do potrzeb

Metafora góry lodowej jest użyteczna w rozumieniu struktury konfliktu. Tylko jedna dziesiąta góry lodowej jest widoczna ponad wodą, podczas gdy dziewięć dziesiątych jest pod powierzchnią. Przekładając to na mechanizm konfliktu – widoczny element to nasza „pozycja”.

Pozycja to nasza początkowa reakcja albo pomysł na rozwiązanie konfliktu. Na przykład: dwie osoby z grupy są ze sobą w konflikcie; jedna osoba, nazwijmy ją Linda, czuje się sfrustrowana tym, ile czasu podczas rozmów zabiera inna osoba z grupy, nazwijmy ją Jan. Pozycja Lindy może być początkową reakcją jak na przykład „mówisz zbyt dużo” lub rozwiązaniem opartym na tej początkowej reakcji „powinieneś mówić mniej podczas spotkań”.

Zaraz pod powierzchnią leżą nasze interesy. Może być to coś, co jest ważne dla nas w tej konkretnej sytuacji albo nasze wątpliwości czy strach dotyczący tematu.

W tym przykładzie, interesem Lindy jest to, że chce mieć więcej miejsca na dzielenie się swoimi własnymi pomysłami i że boi się, że inne osoby mogą odejść z grupy jeśli Jan będzie nadal mówić więcej niż inni.

Jeśli zagłębić się dalej, odkrywa się leżące pod spodem potrzeby. W tym przewodniku, jeśli mówimy o potrzebach, mamy na myśli uniwersalne potrzeby, które wszystkie i wszyscy mamy – na przykład potrzebę szacunku, poczucia przynależności, potrzebę bycia zrozumianą i rozumianym. Kiedy nasze potrzeby są zaspokojone, mamy się dobrze i jesteśmy zadowolone i zadowoleni. Listę potrzeb znajdziesz w dalszej części tekstu.

W naszym przykładzie, Linda może mieć potrzebę równości oraz tego by jej wkład w grupę był doceniany. A Jan? Jan był założycielem grupy i ma dużą wiedzę dotyczącą kampanii. Jego pozycja to: 'Jeśli nie dawałbym tak dużo z siebie, ta grupa nie istniałaby'. Jego interesem jest pozostanie aktywnym członkiem kampanii i boi się, że ludzie odejdą z grupy, jeśli nie będzie ona miała jasno określonego kierunku. Jego potrzebą jest bycie efektywnym w swojej pracy i żeby jego wysiłki były doceniane.

Wejść pod wodę by znaleźć rozwiązanie

To zaognia konflikt i czyni go trudniejszym do rozwiązania. Rozwiązania wydają się przychodzić do głowy łatwiej gdy przyznamy się przed samymi sobą i przed innymi jakie są nasze interesy i potrzeby. Nawet jeśli w tym konkretnym przypadku potrzeby stron nie zachodzą na siebie, wszyscy i wszystkie doświadczmy

ich w pewnym momencie naszego życia, a więc wiedza o naszych potrzebach pomaga nam znaleźć połączenie. Możemy okopać się na naszej pozycji, co może doprowadzić do załamania w komunikacji i wzajemnym rozumieniu.

W naszym przykładzie Linda ma potrzebę bycia docenianą i ma potrzebę równości. By zaspokoić swoją potrzebę równości, mogłaby poprosić grupę o poprawienie nad sposobem konsensualnego podejmowania decyzji. Mogłaby także zapytać czy Jan chce mówić mniej na spotkaniach, tak by pozwolić innym mówić więcej (przejdź do strony 28 żeby zobaczyć jak prowadzić taką rozmowę). Jan mógłby spytać grupy czy chce wypracować strategię kampanii. To zaspokoiłoby jego potrzebę bycia efektywnym. Zanim zacznie sugerować się rozwiązania pomocne jest poznanie perspektywy drugiej osoby. Mówimy o tym więcej w dalszej części tekstu.

Linda i Jan mają wspólny interes w tym, żeby pomóc grupie się rozwijać i wspólną potrzebę bycia docenianymi. Świadomość tych wspólnych rzeczy, może pomóc im zrozumieć się nawzajem i znaleźć rozwiązanie które będzie działać dla nich obydwójga.

Wypróbuj:

1. Pomyśl o konflikcie, w którym uczestniczysz lub który zdarzył się w przeszłości.
2. Narysuj dwa nachodzące na siebie trójkąty, tak jak w diagramie przedstawiającym góry. Jeśli jest więcej stron konfliktu, narysuj więcej trójkątów.
3. Rozpoznaj pozycje, interesy i potrzeby – swoje własne oraz drugiej strony. Czy możesz znaleźć jakieś nachodzące na siebie potrzeby? Rzuć okiem na listę potrzeb na stronie 25. Nawet jeśli tylko domyślasz się potrzeb drugiej osoby, czy pomaga ci to czuć w stosunku do niej więcej empatii?
4. Teraz, kiedy masz większe poczucie potrzeb, czy przychodzi ci do głowy jakieś pomysły które mogłyby pomóc popchnąć sprawę dalej?

4. Odpowiadanie na konflikt

Istnieje różnica między reakcją a odpowiedzią. Reakcja jest impulsywna i natychmiastowa, odpowiedź jest przemyślanym, świadomym wyborem sposobu działania.

Ucieczka, walka lub zneruchomienie

Najbardziej prymitywna część naszego mózgu – ciało migdałowe – jest odpowiedzialna za naszą początkową reakcję na zagrożenie.

To, czy decydujemy się na ucieczkę, walkę czy zneruchomienie jest poza naszą świadomą kontrolą. Ta reakcja pojawia się zarówno w sytuacji gdy zagrożenie jest fizyczne, gdy np. spotykasz niedźwiedzia w lesie, oraz gdy znajdujesz się w sytuacji konfliktowej. Więc jeśli zauważysz że w sytuacji konfliktowej wcielasz się w rolę zająca który zobaczył lisa, to jest to sposób w jaki chroni cię twoje ciało migdałowe. Podobnie, jeśli zaczynasz być zła lub gdy jak najszybciej wychodzisz za drzwi jak tylko wyczujesz narastający konflikt. Jaka jest twoja najczęstsza reakcja na zagrożenie konfliktem? Nie możesz wybrać tych początkowych reakcji. Masz jednak wybór co do tego, co zrobisz po odczuciu początkowego impulsu.

Pracowanie z własnymi emocjami w sytuacjach konfliktowych

Prawdopodobnie wszystkie i wszyscy doświadczyliśmy momentu w życiu, kiedy czujemy że nasze emocje przejmują nad nami kontrolę i nie jesteśmy w stanie myśleć jasno. Może to być opanowanie przez gniew, ból, strach. Silne emocje wywołują reakcje które mogą być bardzo niszczące dla naszych relacji.

Czasami zamiast reagować, tłamsimy nasze emocje, ponieważ chcemy uniknąć konfliktu. Jeśli chcemy nauczyć się efektywnie rozwiązywać konflikty, musimy znaleźć sposób na zmianę naszych zwyczajowych reakcji czy tłamszenie emocji na zdolność do przyznania się do ich istnienia przed samymi sobą i zdolność do kontrolowania ich na tyle, żeby móc podejmować mądre decyzje co do tego, jak odpowiedzieć na daną sytuację.

Wypróbuj:

Celem tego ćwiczenia jest zaznajomienie się z lokalizowaniem emocji w ciele i z używaniem oddechu jako narzędzia pomocnego przy zmniejszaniu napięcia i intensywności emocji.

Znajdź ciche i wygodne miejsce, połóż się lub usiądź. Zamknij oczy. Pozwól swojemu ciału się zrelaksować i obserwuj co się z nim dzieje. Potem skieruj swoją świadomość na oddech, obserwuj jak zachowuje się twoje ciało kiedy wdychasz i wydychasz powietrze. Nie staraj się oddychać w żaden specjalny sposób, utrzymuj zrelaksowany oddech. Po około minucie lub dwóch, sprawdź czy masz jakieś

napięcie w brzuchu, splocie słonecznym (który znajduje się zaraz pod linią żeber, w centrum twojego ciała), w klatce piersiowej lub gardle.

Zaobserwuj czy jakaś konkretna emocja związana z tym napięciem przychodzi ci do głowy. Wyobraź sobie teraz że pozwalasz aby twój oddech przemieszczał się przez tę konkretną część twojego ciała. Co dzieje się z napięciem? Co dzieje się z emocją? Czy masz poczucie że napięcie jest zredukowane a intensywność emocji zmniejszona? Jeśli znajdowanie emocji w ciele wydaje się działać w twoim przypadku, możesz spróbować znajdować je w codziennym funkcjonowaniu, oddychając przez tę część twojego ciała i uwalniając emocje.

5. Dobra komunikacja

Poprawianie naszej komunikacji

W tej części będziemy przyglądać się temu, co możemy zrobić żeby zminimalizować konflikt z innymi i efektywnie się nim zająć, zanim zacznie się jego eskalacja. Będziemy przyglądać się narzędziom i umiejętnościom ulepszającym komunikację, które pomogą zniwelować konflikt.

Konflikt we wczesnym stadium może być złagodzony poprzez odbudowywanie połączenia i relacji. Aktywne słuchanie, rozwijanie empatii i patrzenie na rzeczy z perspektywy drugiej osoby są kluczowymi umiejętnościami pozwalającymi odbudować połączenie. Jasne komunikowanie i powstrzymanie się od założeń i ocen także pozwoli na odbudowanie relacji. Nacisk położony jest na zmianę naszego podejścia i zachowania tak, żebyśmy mogły i mogli poprawić naszą komunikację i zająć się rozwiązywaniem konfliktu.

Empatia i połączenie

Kiedy z kimś empatyzujemy, w rezultacie wchodzimy w czyjąś skórę, rozumiemy ich uczucia, ich perspektywę i ich wartości. Empatia zaczyna się wraz z naszym wewnętrznym wyborem, że chcemy zobaczyć rzeczy z innej perspektywy, żeby zrozumieć drugą stronę. Empatia to bycie w pełni obecną i obecnym na to czego doświadcza druga strona i nie skupianie się na emocjach, które wywołuje to w tobie lub na tym, jak możesz naprawić zaistniały problem.

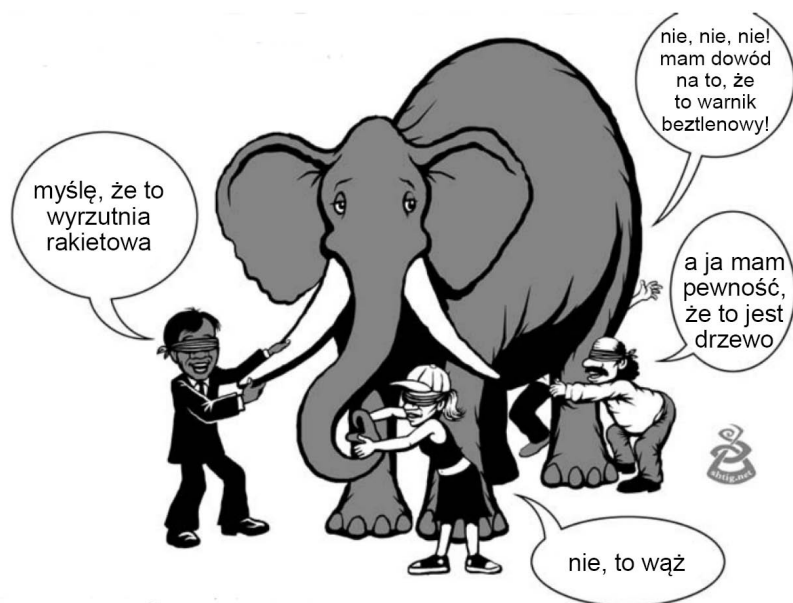
Empatia nie jest ustaleniem, a raczej chęcią pełnego zrozumienia jak to jest patrzeć z punktu widzenia drugiej osoby. Nie musimy rozumieć detali. Nie musimy być w tej samej sytuacji co osoba której słuchamy – dla przykładu, nawet jeśli ni-

gdy nie miałaś, nie miałaś dziecka jesteś w stanie nadal empatyzować z rodzicem. Empatia nie jest aktem wyrzeczenia, przynosi korzyści także nam. Kiedy głęboko rozumiemy perspektywę drugiej osoby dotyczącą jakiegoś zagadnienia czujemy się z nimi bardziej połączone, a druga osoba staje się dużo bardziej otwarta na słuchanie i zrozumienie nas.

Dwa sposoby na zachowanie połączenia między członkami i członkiniami grupy

Check-in: Na początku spotkania, zróbcie rundkę żeby każdy i każda mogła powiedzieć jak się czuje i krótko, co dzieje się w ich życiu. To może pomóc członkom i członkiniom poczuć więź.

Spotkania dotyczące emocji: Osobne spotkania, rządzące się własnymi prawami. Mogą odbywać się regularnie, albo kiedy napięcie zaczyna w grupie rosnać. Możecie zastosować metodę trzech rund. Zaczynicie od check-in, odpowiadając na pytania: 'jak się masz?', 'co dzieje się w twoim życiu?', w drugiej rundce na pytanie 'co aktualnie sprawia ci trudność w tej grupie' i w trzeciej: 'co aktualnie doceniasz w tej grupie?'.



Poszerzanie naszych perspektyw – patrzenie na sprawę z innego punktu widzenia

Wszystkie i wszyscy mieliśmy i miałyśmy różne doświadczenia, które wpływają na nasze wartości i opinie. Inne osoby mogą mieć punkty widzenia różniące się znacznie od naszych własnych, a które jednocześnie są tak samo zasadne.

Wyobraź sobie kolor niebieski – jakie pierwsze obrazy przychodzą ci do głowy? Być może obraz który przyszedł ci do głowy to morze albo niebo, może pomyślałś o ulubionym ubraniu albo innym obiekcie. Słowa takie jak „niebieski” przywodzą nam na myśl różne skojarzenia, w zależności od naszych wcześniejszych doświadczeń. To, co ja postrzegam może być bardzo różne od postrzegania innych osób. Rozszerzając ten koncept na nasze relacje z innymi, pomocne jest wypracowanie świadomości o tym, że inne osoby mogą patrzeć na sprawy inaczej niż my, nawet jeśli używamy tego samego języka albo jesteśmy w tej samej sytuacji. Podobnie, nasze myśli związane z tym, co usłyszeliśmy, mogą być zupełnie różne od tego jakie było intencjonalne znaczenie tego, co druga strona chciała powiedzieć. Chęć zobaczenia sytuacji z innej perspektywy może pomóc nam zniwelować konflikt.

Respektowanie różnic

Często myślimy, że nasze opinie są właściwe, a opinie innych niesłuszne. Lepsze może okazać się w pierwszej kolejności szukanie obszarów przecinania się, wspólnego zaplecza i podobnych opinii. Z tego miejsca łatwiej będzie nam rozważać różnice i budować rozwiązania oparte o szacunek dla tych różnic.

Historia słonia i osób z zasłoniętymi oczami ilustruje ten punkt: każda osoba złapała za inną część słonia. Osoba trzymająca za trąbę stwierdziła, że to zwierzę to wąż. Osoba trzymająca za nogę myślała że to drzewo, osoby dotykająca kła twierdziła że jest to wyrzutnia rakiet, a osoba znajdująca się z tyłu twierdziła że dotyka beztlenowego warnika.

Każda z osób założyła, że ich doświadczenie reprezentowało prawdziwego „słonia”. Nie mogły i nie mogli zrozumieć dlaczego inne osoby opisywały coś co wydawało się tak bardzo różne. Punkt widzenia każdej osoby jest częścią większej całości, jeśli wysłuchamy i będziemy respektować każdy punkt widzenia, będziemy mieć lepszy ogląd na całość sprawy.

Zachowywanie otwartości umysłu i powstrzymywanie się od ocen i przypuszczeń

Widzisz kogoś, kto siedzi w milczeniu na krześle, głowę trzyma w dłoniach, patrzy na swoje stopy. Jakie są twoje przypuszczenia lub sądy? Może myślisz że osoba jest smutna albo chora, może myślisz że jest po prostu trochę zmęczona i śpiąca albo że medytuje. Przechodzimy bardzo szybko od faktów – w tym przypadku ktoś siedzący na krześle z głową w dłoniach – do wysnuwania przypuszczeń i oceniania tego, co się dzieje. To przydatna umiejętność. Jeśli widzimy samochód zbliżający się do nas, chcemy zinterpretować i zrozumieć tę informację jak najszybciej, tak żeby móc podjąć decyzję co robimy dalej. Interpretowanie otoczenia jest niezbędne dla zachowania bezpieczeństwa i przetrwania.

Nie wchodzimy w każdą nową sytuację tak, jakby to była pusta karta papieru, używamy wiedzy z przeszłych interakcji by pomogła nam zrozumieć, co się dzieje i co powinniśmy i powinniśmy zrobić. Problem tkwi w tym że nie zawsze słusznie interpretujemy zdarzenia. Wracając do osoby siedzącej na krześle, jeśli myślimy że osoba medytuje, zostawimy ją w spokoju, jeśli pomyślimy że jest chora możemy zdecydować się żeby podejść i zaoferować wsparcie. Są to dwie różne reakcje oparte na interpretacji tego, co widzimy.

Możemy też dorobić do sytuacji własną historię, przepytować drugą osobę, zaoferować niechcianą poradę albo zmienić temat. Te czynności zamykają połączenie z innymi i pozostawiają osobę mówiącą z poczuciem, że wcale nie słuchamy – i ma ona rację! Przypominają ci się twoje własne doświadczenia? Nie jesteś w tym odosobniona i odosobniony, to coś co robimy wszystkie i wszyscy. Ale jeśli podchodzimy poważnie do pracy nad efektywnością naszej komunikacji, zrozumienia osób z którymi pracujemy lub mieszkamy i rozwiązywania nieuniknionych konfliktów, to praktykowanie i rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania naprawdę w tym pomoże.

Aktywne słuchanie

Aktywne słuchanie polega na wstrzymaniu naszych własnych procesów myślowych przy jednoczesnym świadomym wysiłku zrozumienia perspektywy drugiej osoby. Pozwala nam skupić się na najważniejszych kwestiach i znaczeniu, jakie niesie ze sobą komunikat przez kogoś wypowiedzany, a w konsekwencji lepsze jego zrozumienie.

Aktywne słuchanie to nie tylko odbieranie treści wypowiedzi. Dzięki niemu jesteśmy w stanie zrozumieć jak osoba mówiąca czuje się w danym momencie, przyjmując leżące pod powierzchnią emocje, obawy czy napięcia.

Poprzez mowę ciała, kontakt wzrokowy i (jeśli jest to w danym momencie od-

powiednie) krótkie pytania czy komentarze, możemy dać do zrozumienia drugiej osobie, że jej słuchamy, wspieramy w formułowaniu myśli, zapewnić ją o szacunku i o tym, że doceniamy ją i to, co mówi.

Możemy też pokazać ludziom, że słuchaliśmy uważnie, podsumowując istotę ich wypowiedzi. To także dobry sposób by sprawdzić, czy dobrze zrozumieliśmy lub zrozumieliśmy – jeśli nie, taka informacja pozwoli im na sprostowanie. Kiedy słuchamy w sposób właściwy, robimy to na równi sercem i głową. Aktywne słuchanie otwiera drzwi do kontaktu i głębszego zrozumienia drugiej osoby.

Przykład:

PIOTR: Byłoby znacznie lepiej, gdyby niektóre osoby nie brały na siebie tyle pracy. Nasza grupa byłaby lepsza, gdyby inne osoby też miały szansę.

ANNA: Mówisz o mnie? Jak śmiesz? Poświęciłam pół życia dla tej grupy i takie dostając podziękowanie?

Albo

ANNA: Wygląda na to, że zaangażowanie innych w naszej grupie jest dla ciebie istotne, zgadza się?

Wskazówki dla aktywnego słuchania

1. Stwórz bezpieczniejszą przestrzeń dla siebie i osoby mówiącej. Znajdź wygodne miejsce i ogranicz rzeczy, które mogą wam przeszkadzać – telewizor, włączony komputer czy telefon.
2. Jasno zakomunikuj swoje ewentualne ograniczenia na samym początku – jeśli masz ograniczoną ilość czasu lub spodziewasz się ważnego telefonu, który będziesz odbierać powiedz o tym z wyprzedzeniem.
3. Zachowaj przestrzeń w głowie. Nie myśl o tym, co za chwilę powiesz w odpowiedzi. Jeśli takie myśli wciąż się pojawiają pozwól im przejść, a następnie ponownie skup się na mówiącej osobie.
4. Jeśli pojawiają się silne emocje, przyznaj się do nich przed sobą. Postaraj się jednak, by nie przeszkodziły ci w słuchaniu drugiej osoby.
5. Skup się na podstawowych kwestiach, esencji, którą ktoś próbuje przekazać, zamiast na szczegółach. Spójrz na to co niewypowiedziane – emocje, intencje czy znaczenia, potrzeby.
6. Pytaj, by ułatwić sobie wydobycie myśli drugiej osoby. Pytania otwarte lub wyjaśniające są najlepsze, na przykład: 'jak się z tym czułaś lub czułeś?'.

7. Nie odpowiadaj swoją własną historią lub dając opinie i rady. Gdy druga osoba skończy, będziesz mieć szansę wypowiedzieć swoją część.
8. Pokaż, że słuchasz. Kontakt wzrokowy czy kiwanie głową od czasu do czasu to wyrazy zainteresowania i wsparcia. Jeśli słuchając, czujesz się zraniona lub zraniony lub jest ci przykro twoje ciało może wysyłać odwrotne komunikaty, bądź ich świadoma lub świadomy. Unikaj znaków zniecierpliwienia, takich jak spoglądanie na zegarek.
9. Krótko podsumuj co zostało powiedziane. Celem nie jest powtarzanie słowo po słowie, ale pokazanie, że rozumiałaś/eś najważniejsze rzeczy oraz rozpoznałaś lub rozpoznałeś wyrażone emocje. Ostrożnie wyraż podsumowanie, używając takich sformułowań jak: 'gdy mówisz.. słyszę, że... zgadza się?', 'czy w porządku byłoby powiedzieć, że czułaś się...?'. Jeśli rozpoczniesz stanowczo w stylu 'a więc czujesz się...' i nie będziesz mieć racji, powiesz że nie słuchałaś/aś, a ponadto ryzykujesz, że rozmówca/zyni może się poczuć urażony/a niewłaściwą interpretacją.

I na koniec – aktywne słuchanie wymaga praktyki. Im częściej słuchasz aktywnie, tym lepiej jesteś w stanie to robić z każdym kolejnym razem.

Wypróbuj:

Aktywne słuchanie – praktyka we trójkę. Do pomocy potrzebujesz dwójki znajomych, każda i każdy weźmie inną rolę – osoby mówiącej, słuchającej i obserwującej.

1. Osoba pierwsza mówi przez 2 minuty na wybrany przez siebie temat, im bardziej kontrowersyjny, tym lepiej.
2. Osoba druga aktywnie słucha, próbując podsumować kluczowe myśli i emocje, najbardziej treściwie jak to możliwe (przez 1 minutę).
3. Trzecia osoba także słucha aktywnie, a następnie daje konstruktywną informację zwrotną osobie słuchającej – o jej podsumowaniu i ewentualnych przeoczeniach.
4. Na końcu osoba, która mówiła, dostaje szansę by powiedzieć jak się czuła w całej sytuacji słuchania.

Zmieniajcie się rolami do momentu, aż każda i każdy z was wypróbuje wszystkie trzy.

Wyrażanie siebie

ASERTYWNOŚĆ

Bycie osobą asertywną zakłada wyrażanie swoich uczuć, potrzeb, praw i opinii przy zachowaniu szacunku dla uczuć, potrzeb, praw i opinii innych ludzi. Asertywność to zachęcanie pozostałych do bycia otwartymi i uczciwymi w mówieniu o swoich punktach widzenia czy uczuciach, słuchanie i odpowiadanie w odpowiedni sposób, niezależnie od tego, czy zgadzasz się z czyimś poglądem czy nie. Asertywność to nie to samo co agresja czy zwyciężanie. Możesz zachowywać się asertywnie nie będąc niegrzeczną czy zaciekłą osobą. Asertywność to przejrzyste przedstawienie swoich potrzeb i zmierzanie ku ich realizacji.

WYRAŻANIE UCZUĆ I POTRZEB

Zidentyfikowanie i wyjaśnienie naszych emocji i potrzeb pomaga budować relacje z ludźmi, ułatwia też słuchanie. Może okazać się przydatne, gdy próbujesz zrozumieć drugą osobę, dać jej znać, że została wysłuchana, pomóc w zrzuceniu napięcia.

Emocje nie zawsze są zamknięte w jasnych ramach językowych, niekiedy trzeba spojrzeć ponad szczegóły albo zgadywać, co może czuć druga osoba. Jeśli tak robisz rozpocznij od próby postawienia się w czyjejś sytuacji, to pozwoli ci współodczuwać i uniknąć stereotypów.

Niekiedy nie rozumiemy, dlaczego ludzie mówią i robią poszczególne rzeczy, ale kiedy dowiemy się, jakie są ich uczucia, potrzeby, otworzy się możliwość na poznanie ich motywacji. To także pozwoli nam wspólnie rozwinąć strategię odpowiednią dla potrzeb wszystkich, by ostatecznie rozwiązać konflikt.

Uczucia pojawiające się, gdy nasze potrzeby są zaspokajane:

PRZYWIĄZANIE

współodczuwanie
przyjazność
kochanie
współczucie

ZAANGAŻOWANIE

pochłonięcie
czujność
zaciekawienie
zafascynowanie
zainteresowanie
pobudzenie

NADZIEJA

wyczekiwanie
zachęcenie
 optymizm

PEWNOŚĆ

dowartościowanie
duma
bezpieczeństwo

PODEKSCYTOWANIE

energia
entuzjazm
pasja
zaskoczenie

WDZIĘCZNOŚĆ

docenienie
poruszenie
wzruszenie

INSPIRACJA

zadziwienie
zdumienie
zaduma

RADOŚĆ

rozbawienie
zachwycenie
zadowolenie
szczęście

UPOJENIE

wniebowzięcie
ekstaza
promienność
podekscytowanie

SPOKÓJ

wyciszenie
jasność
wygoda
zadowolenie
spełnienie
zrelaksowanie
odciążenie
satysfakcja
zaufanie

WYPOCZĘCIE

ożywienie
odświeżenie
odmłodzenie
wytchnienie

Uczucia pojawiające się, gdy nasze potrzeby NIE są zaspokajane:

OBAWA

nieufność
podejrzliwość
zmartwienie

POIRYTOWANIE

rozdrażnienie
frustracja
zniecierpliwienie

ZŁOŚĆ

wściekłość
furia
rozzalenie

AWERSJA

zniesmaczenie
nienawiść
wrogość

ZMIESZANIE

ambiwalencja
wahanie
zagubienie

ZANIEPOKOJENIE

poruszenie
zaskoczenie
niewygoda
zdenerwowanie

ODŁĄCZENIE

znudzenie
roztargnienie
obojętność
zamknięcie w sobie

WSTYD

wytrącenie z równowagi
wina
zażenowanie

ZMĘCZENIE

wypalenie
apatia
znużenie
wyczerpanie

BÓL

smutek
samotność
zdruzgotanie
żał

SMUTEK

nieszczęście
rozczarowanie
beznadzieja

NAPIĘCIE

niepokój
nerwowość
przeładowanie
zestresowanie

BEZRADNOŚĆ

ostrożność
niepewność
wrażliwość

TĘSKNOTA

zazdrość
zawiść
nostalgia

Uniwersalne ludzkie potrzeby:

ZNACZENIE

uwaga
celebracja życia
wyzwanie
jasność
kompetentność
świadomość
wkład
kreatywność
odkrycie
efektywność
wydajność
wzrost
nadzieja
uczenie się
żałoba
udział
cel
autoekspresja
pobudzenie
liczenie się
zrozumienie

ZABAWA

radość
dobry humor

UCZCIWOŚĆ

autentyczność
integralność
obecność

POŁĄCZENIE

akceptacja
przywiązanie
docenienie

przynależność
współpraca
komunikacja
bliskość
wspólnotowość
współczucie
towarzystwo
uwzględnianie
stałość
włączenie
intymność
miłość
wzajemność
opieka
szacunek i samopoznanie
bezpieczeństwo
stabilność
wsparcie
poznanie i bycie znaną/znanym
dostrzeganie i bycie dostrzeganą/dostrzeganym
zrozumienie i bycie rozumianą/rozumianym
zaufanie
ciepło

AUTONOMIA

wybór
wolność
niezależność
przestrzeń
spontaniczność

FIZYCZNE DOBRE SAMOPOCZUCIE

powietrze
woda
jedzenie
ruch

sen i odpoczynek
seksualna ekspresja
bezpieczeństwo
schronienie
dotyk

SPOKÓJ
piękno

wspólnota
swoboda
równość
harmonia
inspiracja
porządek

Zaadaptowane od © 2005 Center for Nonviolent Communication
Website: www.cnvc.org, adres email: cnvc@cnvc.org

Komunikat 'ja'

Stosuj ten komunikat, gdy chcesz zaznaczyć ważne odczucia względem jakiejś sprawy. Kiedy czujemy się sfrustrowani lub niešťczęśliwi z powodu czyjeś zachowania mamy zwyczaj winić tę osobę. Wówczas używamy komunikatu 'ty', mówiąc: 'sprawiasz, że ja czuję się źle' lub 'wciąż każeš mi czekać'. Jak wtedy odpowiada osoba? Jak ty byś zareagował lub zareagowała? Najczęściej czujemy rozżalenie lub przechodzimy do ataku, gdy ktoś próbuje nas obwiniąć. Kiedy stajemy w obronie komunikacja zwykle się załamuje.

Komunikat 'ja' skupia się na twoich uczuciach, co rzadziej powoduje reakcje obronne i raczej przyczynia się do efektywnej komunikacji.

W komunikacie 'ja' nie chodzi o bycie osobą miłą czy grzeczną, ani też niegrzeczną, chodzi o klarowny komunikat i znalezienie sposobu na dogadanie się. Komunikat 'ja' mówi o tym co jakie jest dla mnie.

Uważaj na ukrywanie komunikatu 'ty' pod płaszczykiem komunikatu 'ja', na przykład: 'czuję, że mnie wkurzasz', albo 'sądzę, że jesteś nierozważny'. Stosowanie słowa 'ja', gdy w rzeczywistości próbujemy obwinić kogoś, nie pomaga w nawiązaniu kontaktu.

4 kroki komunikatu 'ja'

1. Obserwacja zachowania – 'Kiedy ty...'

To konkretny, możliwie obiektywny opis sytuacji lub zachowania, które cię denerwuje. Opisz fakt, bez opinii, oceny, założeń, krytyki, osądzania czy czytania w myślach, te i podobne zachowania powodują postawę obronną.

Dla przykładu: *'Kiedy przejechałaś pół godziny po rozpoczęciu...'* będzie lepsze niż: *'Kiedy wymusiłaś na wszystkich czekanie na ciebie...'*. Albo: *'Gdy powiedziałaś, że nie ma dla ciebie znaczenia co zrobimy...'* zamiast *'Gdy nie chciało ci się pofatygować, by wziąć udział w dyskusji...'*

2. Odpowiedź – 'ja...'

Jaka była twoja reakcja na zachowanie kogoś? To może być emocja – *'Czułam/em złość/ poirytowanie/smutek'* lub działanie – *'Zamknęłam/ąłem się w sobie'* lub coś co chciałeś czy chciałaś zrobić – *'Chciałam wyjść/ chciałem krzyknąć.'*

Uważaj na słowa, które mogą oznaczać obwinianie, na przykład: *'czułam się zmuszona'* lub *'poczułem się zignorowany'*, takie określenia sugerują, że ktoś zrobił/a to intencjonalnie. Lepiej powiedz, że poczułaś/eś złość czy osamotnienie. Spójrz na listę emocji na stronie 23-24.

3. Powód – 'ponieważ...'

Wyjaśnij, jaki skutek ma dla ciebie jakieś zachowanie czy sytuacja, to ułatwi osobom zrozumienie. Unikaj obwiniania i osądzania drugiej osoby, mów o sobie.

Powiedz *'ponieważ chcę się nauczyć naprawiać mój rower'* zamiast *'ponieważ nie ufasz mi na tyle, by pożyczyć narzędzia'*. Spójrz na listę potrzeb na stronie 25-26.

4. Jasne oczekiwanie – co chcesz, aby się wydarzyło

Upewnij się, że nie jest to żądanie. Osoba może nie chcieć lub nie być w stanie spełnić twojego oczekiwania. Ale jeśli czuje się związana z tym, co dla ciebie ważne, być może pomyśli o innej rzeczy, która odpowie na twoje potrzeby i będzie akceptowalna dla obu stron.

'Czy następnym razem możesz postarać się przyjechać na czas oraz dać mi znać, jeśli wiesz, że się spóźnisz?', a nie: *'Nie spóźniaj się więcej, bo naprawdę się wścieknę.'*

Przykład:

Komunikat obwiniający:

'Nigdy nie przychodzisz na spotkanie na czas, w ogóle ci nie zależy.'

Komunikat 'ja':

'Gdy spotkania nie zaczynają się o czasie staję się poirytowana, mam ograniczony czas i nie mogę zostać do późna. Chciałabym, by nasze spotkania zaczynały się o umówionej godzinie, czy możemy się wszyscy na to zgodzić?'

Komunikat 'ja' to narzędzie otwierające konwersację, efektywny punkt wyjścia dla szczerzej komunikacji i ulepszenia relacji. Jak tylko wypowiesz swój komunikat 'ja' włącz aktywne słuchanie i dowiedz się, co na ten temat myślą inne osoby. Oba te narzędzia dają szansę na rozpoczęcie dialogu i szukanie opcjonalnych rozwiązań.

Komunikat 'ja' to przejrzystość i szukanie sposobu na porozumienie. Mówi o tym co jakie jest dla ciebie.

WYPRÓBUJ: sformułuj komunikat 'ja' dla następujących sytuacji (proponujcie rozwiązania na przedostatniej stronie).

SYTUACJA 1: Spotkanie, w którym uczestniczysz toczy się bardzo powoli, połowa zaplanowanego czasu już minęła, a wy wciąż omawiacie pierwszy punkt agendy.

SYTUACJA 2: Umówiłeś/aś się ze znajomą osobą na 8, by razem iść na imprezę. Jest 9, osoba przychodzi i zachowuje się, jakby nic się nie stało.

SYTUACJA 3: Osoba, z którą dzieliś mieszkanie zobowiązała się pozmywać po obiedzie. Kiedy wstajesz rano w kuchni zalega stos brudnych naczyń.

Rozmowa z osobą, z którą jesteś w konflikcie

1. Przygotowanie

Rozpocznij od przemyślenia, co dokładnie chcesz powiedzieć. Gdzie leży problem? Czy wynika z różnych stanowisk lub priorytetów, sposobu zachowania, a może pojedynczej sytuacji, która cie zdenerwowała? Zapisz to dla siebie w komunikacie 'ja', to pomoże ci jasno zdefiniować przyczyny frustracji, uczucia i potrzeby oraz zastanowić się, czy jest coś, czego konkretnie oczekujesz od drugiej osoby.

Jakie mogą być interesy, potrzeby czy emocje drugiej strony? Możesz spróbować narysować dwa trójkąty konfliktu (przedstawione na stronie 12), by zidentyfikować miejsce, w którym wasze potrzeby się nakładają. Czy potrafisz znaleźć zrozumienie dla drugiej osoby, rozpoznać jej potencjalne uczucia? Sprawdź listę emocji i potrzeb na stronie 25-26.

Przygotuj się na słuchanie. Jeśli ta rozmowa ma odciążyć ciebie, poprzez pięknie skonstruowane wypowiedzi w komunikacie 'ja', a druga strona nie będzie mieć szansy na wypowiedź, pogłębi to tylko jej frustrację. Druga osoba może rozmawiać z tobą w sposób obwiniający – spróbuj mimo to wsłuchać się w jej emocje i potrzeby. Pamiętaj o wskazówkach aktywnego słuchania, które znajdziesz na stronie 20-21.

2. Prowadzenie rozmowy

Zapytaj osobę o możliwość porozmawiania, wspólnie ustalcie czas i miejsce. Istnieje tendencja do prowadzenia rozmowy tuż po kłótni, ale zwiększa to prawdopodobieństwo, że żadne z was nie będzie dostatecznie otwarte na słuchanie. Upewnijcie się, że oboje czujecie się możliwie spokojnie.

Jeśli poczujesz, że chcesz mieć przy sobie kogoś bliskiego, w roli cichej osoby wspierającej, zaoferuj taką możliwość drugiej stronie.

Wypowiedz swój komunikat 'ja' i bądź gotowa lub gotowy na wysłuchanie odpowiedzi. Pamiętaj, że znalezienie rozwiązania zależy od wzajemnego zrozumienia i znalezienia sposobu na spotkanie się waszych potrzeb.

Jeśli zajdzie taka potrzeba możecie sporządzić porozumienie, oboje lub jedno z was. Dokładnie określ, na co się zgadzasz. Dla przykładu, porozumienie o treści *'Dawid zgadza się na słuchanie muzyki cicho kiedy jest późno, a jeśli Michał wciąż nie będzie mógł zasnąć porozmawia o tym z Dawidem'* jest otwarte na wiele interpretacji. Uściślone porozumienie może brzmieć następująco: *'Dawid zgadza się, by nie słuchał muzyki głośniejsz niż na poziomie volume 18 po godzinie 22. Jeśli mimo tego Michał wciąż ma problem z zaśnięciem zgadza się poinformować o tym Dawida wysyłając mu smsa tej samej nocy lub rozmawiając z nim bezpośrednio następnego dnia rano. Jeśli Michał ma problemy ze snem z powodu muzyki przez kolejne dwa tygodnie obaj zgadzają się na ponowne spotkanie'*. Napisanie tak szczegółowego porozumienia ma swoje zastosowanie szczególnie w sytuacjach, gdy zaufanie zostało naruszone.

Jeśli czujesz, że zasadniczy problem wciąż istnieje lub pojawia się kolejny zawsze możesz zainicjować kolejną rozmowę.

WYPRÓBUJ: Pomyśl o konflikcie, który masz lub miałas czy miałeś w przeszłości i stwórz komunikat 'ja', który będzie uwzględniał wszystkie 4 stopnie:

Kiedy... (zachowanie, które spowodowało smutek/złość), *ja...* (odpowiedź), *ponieważ...* (konsekwencje tego zachowania dla ciebie), *chciałbym/chciałabym...* (preferowany rezultat).

Co jeśli chcesz rozmawiać, a druga strona nie?

Co jeśli chcesz porozmawiać, a druga osoba nie jest na to w tej chwili chętna i może nie będzie nigdy? Zamiast tkwienia w miejscu przerabiając tę sytuację w głowie w nieskończoność, potęgując w sobie napięcie i żal, możesz wykonać kilka ćwiczeń, które pomogą ci rzucić trochę światła na sprawę i przynieść ulgę. Niektóre z nich mogą wydać ci się dziwne. Wypróbuj ich, ale jeśli ćwiczenie nie zadziała w twoim przypadku, nie stosuj go.

Wypróbuj:

1. Identyfikowanie uczuć i potrzeb.

Niekiedy przydaje się wypisanie komunikatu 'ja', by wskazać konkretne uczucie, jakie powoduje ta sprawa, a następnie wskazać nierozpoznane potrzeby. W drugiej kolejności warto pomyśleć, jak możesz zrealizować te potrzeby bez udziału drugiej strony. Można narysować trójkąty konfliktu, na jednym zaznaczając swoją pozycję, interesy i oczekiwania, na drugim drugiej osoby. To ćwiczenie ułatwia zrozumienie własnych potrzeb oraz umożliwia spojrzenie na sprawę z perspektywy innego człowieka.

2. Widzenie szerszego obrazu.

Czasami zaangażowanie w konflikt sprawia, że tak bardzo koncentrujemy się na oczekiwanym rezultacie oraz zmianie zachowania innej osoby, że nie jesteśmy w stanie odpuścić. Jedną z dróg w takiej sytuacji może być poszukanie nowego sposobu patrzenia na dany problem.

Wyobraź sobie, że stoisz u stóp góry i możesz zobaczyć tylko to, co jest bezpośrednio przed tobą – kilka drzew, strumyk, kamienistą ścieżkę. Jeśli wejdiesz wyżej i odwrócisz się, zauważysz, że drzewa to w rzeczywistości kawałek sporego lasu. Wspinając się zobaczysz farmę za lasem, miasteczko w oddali, rzekę. Kiedy dotrzesz na sam szczyt będziesz mieć widok naokoło, 360 stopni. Jak teraz wygląda problem?

Może potrzebujesz nieco większego dystansu do sprawy, by nabrać szerszej perspektywy? Może da się na nią spojrzeć trochę bardziej obiektywnie? Albo nieco słabiej trzymać się oczekiwanego rezultatu? Zobaczyć więcej rzeczy, niżeli tylko opinię, której tak się trzymasz? Może teraz dopiero możesz rozpoznać, na co masz wpływ, a czego nie zmienisz?

3. Przesunięcie poza martwy punkt

Przypomnij sobie konflikt, w który byłeś lub byłaś zaangażowany i w którym pojawiły się silne reakcje emocjonalne. Złość, strach, niepokój (zerknij na listę emocji)? Kiedy myślisz o konflikcie, przyjrzyj się reakcjom twojego ciała – czy serce bije ci szybciej? Masz przyływy gorąca w klatce piersiowej albo z tyłu szyi? Czujesz ścisk w żołądku? Zostań z tymi odczuciami i narysuj je. Albo spróbuj je wyrazić poprzez dźwięk lub ruch. Daj sobie czas i przestrzeń na to, następnie usiądź i spróbuj dostrzec zmiany, jakie mogły się pojawić w myśleniu o konflikcie.

Ćwiczenie to bazuje na teorii, która zakłada, że jeśli jesteśmy zablokowani i zablokowane w jakimś doświadczeniu, możemy ruszyć się z martwego punktu poprzez świadome ukierunkowanie tego doświadczenia w inny zmysł, np. wzroku, słuchu.

Na podstawie: Trele Bressen, *Innerwork: Working on Your Issues with Someone (Whether or Not They Come Along)*,

<http://treegroup.ingo/topics/B15-innerwork.html>

6. Podejmowanie efektywnych działań w pracy z konfliktem w grupach

W tej części sugerujemy kilka narzędzi i technik, które pomogą twojej grupie rozwiązać konflikt, kiedy sprawy między osobami stają się zaognione, a sytuacja zbliża się do kryzysu. Prawdopodobnie zajęło wam trochę czasu dojście do tego punktu, czas będzie też potrzebny na rozwiązanie sytuacji.

Nieformalne mediacje

Dla osób pozostających ze sobą w konflikcie może okazać się przydatna obecność osoby niezaangażowanej w sprawę, która mogłaby moderować spotkanie stron. Nie zawsze udaje się zachować spokój lub zebrać odwagę by mówić. Wtedy właśnie obecność niezależnej, ale wspierającej osoby może naprawdę pomóc, zwłaszcza w wysłuchaniu drugiego człowieka oraz zachęceniu nas, by wyrazić swoje potrzeby.

Mediowanie oznacza wejście pomiędzy dwie skłócone strony, w celu pomocy w rozwiązaniu konfliktu. Możesz mediować na wiele nieformalnych sposobów, np. kiedy na regularnym spotkaniu pojawia się ostra różnica zdań możesz wykorzystać swoje umiejętności, by poprawić komunikację między osobami. Takiego 'me-

diowania' nikt nawet nie zauważy. W nieco bardziej formalny sposób zadziałasz organizując spotkanie osób najbardziej zaangażowanych w problem, podczas którego, za zgodą wszystkich, przyjmiesz na siebie rolę moderatora lub moderatorki. Możesz także moderować spotkanie całej waszej grupy, jeśli wszystkie jej członkinie i członkowie są mniej lub bardziej w konflikt wciągnięci.

'Użyj energii, którą generuje konflikt do szukania kreatywnych rozwiązań.'
— Johan Galtung

Czy jesteś właściwą osobą na właściwym miejscu?

Przy przyjmowaniu tej roli, warto zadać sobie kilka pytań. Czy wszystkie osoby zaangażowane w konflikt postrzegają cię jako osobę możliwie neutralną? Czy konflikt może wywołać u ciebie emocje, które wpłyną na twoją moderację? Czy czujesz się komfortowo, gdy inni ludzie okazują silne uczucia? Potrafisz uniknąć dawania rad i rozwiązywania problemów za kogoś? Jeśli będziesz forsować swoje opinie i sądy, możesz pogorszyć sytuację.

Z naszego doświadczenia wynika, że nawet jeśli nie czujesz się dość pewnie ze swoimi umiejętnościami mediowania, wciąż możesz pomóc osobom pozostającym w konflikcie tworząc przestrzeń, w której wysłuchają się nawzajem.

Wskazówki dotyczące moderowania spotkania osób pozostających w konflikcie

- pozostań możliwie neutralny/a
- upewnij się, że każda osoba ma jednakowe szanse by mówić
- nie dawaj rad, nie szukaj rozwiązań, wesprzyj osoby w konflikcie, by same znalazły rozwiązanie problemu
- nakierowuj na dobrą komunikację, zachęcaj do stosowania komunikatu 'ja'
- pomóż każdej osobie poczuć się wysłuchaną, zachęcaj do szczerego słuchania oraz empatii
- pomóż ludziom zidentyfikować ich uczucia, potrzeby i chęci
- pomóż im znaleźć wspólną płaszczyznę oraz sposoby, by ruszyć do przodu

Pomaganie innym w słuchaniu

To przydatne narzędzie w sytuacji, gdy zwaśnione osoby mają kłopot we wzajemnym słuchaniu podczas zwyczajnej rozmowy lub trudności z empatią i wczuciem się w perspektywę drugiej osoby. Możesz użyć tego narzędzia by umożliwić głębsze zrozumienie punktu widzenia drugiej strony konfliktu. Więcej na temat aktywnego słuchania znajdziesz w poprzednim rozdziale tego tekstu.

1. Namów osobę A by przez kilka minut opowiadała o nurtującym ją konflikcie. Osobę B poproś o uważne słuchanie oraz, na koniec, krótkie podsumowanie tego, co usłyszał. Jeśli osoba B będzie próbować przerywać opowieść osoby A przypomnij, że teraz ma okazję słuchać, za chwilę będzie też mówić.
2. Osoba B słucha aktywnie, następnie podsumowuje to, co właśnie usłyszała.
3. Osoba A może uzupełnić podsumowanie, jeśli uważa, że zabrakło czegoś istotnego.
4. Możesz dopowiedzieć podstawowe uczucia czy potrzeby, o których usłyszałeś lub usłyszałaś od osoby A, jeśli osoba B o nich nie wspomniała.
5. Zapytaj osobę A czy chce jeszcze coś powiedzieć na ten temat. Jeśli tak, kontynuujcie proces słuchania i podsumowania. Kiedy osoba A skończy kolej na osobę B (proces powtarzany na tych samych zasadach).

Odbijanie w lustrze

To technika podobna do aktywnego słuchania, jednak zamiast podsumowania własnymi słowami osoba słuchająca ma za zadanie powtórzyć co usłyszała, używając tych samych słów i zwrotów. To przydatna metoda zwłaszcza wtedy, gdy osoba mówiąca odczuwa dużo emocjonalnego bólu, a twoim celem jest pomóc osobie słuchającej naprawdę to usłyszeć. Albo wówczas, gdy słuchający/a nie zgadza się zupełnie z mówiącym/ą, ma kłopoty z aktywnym słuchaniem lub źle rozumiał/a to, co zostało powiedziane.

Zachęć osobę, która słucha i powtarza by unikała sarkastycznego tonu, dodawania własnych komentarzy czy interpretacji.

Osoba A opowiada, osoba B słucha aktywnie, by następnie zrelacjonować, najdokładniej jak może, to, co usłyszała. Osoba A dodaje, jeśli coś zostało pominięte.

Prosty proces rozwiązywaniu konfliktu, krok po kroku.

Ten zestaw pytań może być stosowany w grupie lub między dwiema osobami w konflikcie, zarówno przy obecności osoby moderującej jak i bez niej. Stanowi ramę do dalszej dyskusji.

1. Co twoim zdaniem się wydarzyło? (obserwacje)
2. Jak się z tym czujesz? (uczucia)
3. Co powinno się stać, czego ci trzeba? (oczekiwania)
4. Na jakie rozwiązanie możemy się zgodzić? (porozumienie)

Poproś każdą osobę po kolei, by odpowiedziała na pierwsze trzy pytania, następnie podsumuj tak, by osoba mówiąca poczuła się dostatecznie wysłuchana, a osoby słuchające naprawdę usłyszały to, co zostało powiedziane. Wyjaśnij niejasności, jeśli zajdzie taka konieczność, następnie zaproponuj wspólne szukanie rozwiązań. Na koniec zadaj ostatnie pytanie.

Możesz także, używając dowolnego narzędzia, zachęcić osoby do podzielenia się swoimi niespełnionymi potrzebami.

Na podstawie: Trele Bressen, *Innerwork: Working on Your Issues with Someone (Whether or Not They Come Along)*,

<http://treegroup.ingo/topics/B15-innerwork.html>

Mapowanie konfliktu

Skorzystaj z tego narzędzia, gdy grupa potrzebuje jaśniejszego obrazu tego, co leży u podstaw konfliktu. To powinno pomóc grupie stworzyć mapę leżących pod powierzchnią potrzeb i obaw każdej zaangażowanej osoby oraz znaleźć wspólną dla nich płaszczyznę. Narzędzie to zachęca do wyjścia poza własną pozycję, podzielenia się swoimi potrzebami oraz usłyszenia cudzych potrzeb. To ustrukturyzowany sposób ruszenia naprzód w sytuacji konfliktu, dużo łatwiejszy w moderacji niż otwarta dyskusja, szczególnie w grupie, w której z trudem przychodzi ludziom poprawne komunikowanie się.

Mapowanie może być poprowadzone przez członka lub członkinię grupy, także osobę bezpośrednio zaangażowaną w konflikt (o ile jest w stanie pozostać na tyle zdystansowana, by umożliwić pozostałym wkład w proces), osobę bliską lub zewnętrznego moderatora lub moderatorkę.

MATERIAŁY: papier (stare plakaty, flipchart itp.) i markery.

Krok 1: W czym rzecz?

Na środku kartki napisz, co stanowi problem. Próbuuj używać języka neutralnego, nienacechowanego emocjami, zastosuj formę niedokończonego, otwartego zdania. Na przykład, jeśli kwestia dotyczy osoby, która w waszym kolektywie domowym nie wywiązuje się z obowiązków, sformułuj problem jako *'obowiązki domowe'*, zamiast pisać *'Tomasz nie pracuje na rzecz kolektywu domowego'*.

Krok 2: Kto jest zaangażowana/y?

Zdecydujcie, kim są osoby, których konflikt dotyczy, a następnie wypisz ich imiona, każdej osobie zostawiając część kartki. W przykładzie z kroku 1 zaangażowane będą wszystkie osoby mieszkające w danym kolektywie. Jeśli sprawa dotyczy dwóch spośród wielu osób w grupie każdej z nich przydziel po jednej trzeciej kartki, ostatnią część rezerwując dla reszty grupy, zakładając, że ich potrzeby w tej konkretnej sytuacji będą zbliżone.

Krok 3: Czego potrzebują, czego się obawiają?

Zapytaj każdą osobę kolejno o jej potrzeby, życzenia i obawy. Uważaj na przerywające osoby. Spisz wszystko na papierze pod imieniem każdej z osób.

Dla niektórych ludzi bywa trudne zmienienie perspektywy ze skupienia się na pozycji, w jakiej się znajdują na interesy (czego chcą, jakie są ich wartości, co jest dla nich ważne) i potrzeby, jakie mają i odpowiadają formułując rozwiązania – *'Tomasz powinien więcej sprzątać.'* W takiej sytuacji spróbuj postawić kilka pytań: *'Twoim rozwiązaniem problemu będzie zatem...?', 'Jakie twoje potrzeby zostaną wtedy spełnione?'* To pomoże osobom dotrzeć do ukrytych pod powierzchnią potrzeb i interesów. Odpowiedzią może być *'życie w czystym i zadbanym miejscu'*. Dotarcie do poziomu potrzeb pozwala zauważyć, że istnieje więcej niż jedno rozwiązanie dla danego problemu.

Lista potrzeb (propozycja w poprzednim rozdziale) jest bardziej przydatna gdy dokładnie wyjaśnimy słowa tam zawarte, jak *'szacunek'* czy *'rozumienie'*. Możesz zadawać pytania typu: *'Skąd wiesz, że jesteś szanowana/y?'*

Obawy to pewne wątpliwości, niepewności czy lęki związane z problemem, na przykład strach przed byciem osądzaną, krytykowanym, strach przed popełnieniem błędu, zrobieniem czegoś złe, utratą szacunku.

Krok 4: Czytanie mapy

Nowe perspektywy – zaprosz wszystkich do przestudiowania mapy i rozważenia potrzeb, oczekiwań i obaw innych osób. Mapowanie potrzeb pozwala postawić się na moment na czyimś miejscu.

Wspólna płaszczyzna – mapa może wskazać, gdzie znajdują się wspólne dla wszystkich elementy. Mapa może być także punktem wyjścia do rozmowy mającej na celu znajdowanie nowych wspólnych płaszczyzn – na przykład ktoś napisał, że jej potrzebą jest harmonijne gospodarstwo domowe, inny o tym nie wspomniał, ale podziela taką potrzebę.

Sprzeczne potrzeby i obawy – często myślimy, że ukazanie konfliktu interesów między osobami jest niebezpieczne. W rzeczywistości to ukrywanie problemu niesie większe ryzyko, niż jego wyeksponowanie. Ujawnienie problemu sprzyja pojawieniu się nowych możliwości.

Krok 5: Szukanie nowych rozwiązań

Po tym jak wspólnie stworzyliście mapę i poznaliście swoje potrzeby nadszedł czas na kreatywną część – szukanie rozwiązań, które je spełnią. Po części analitycznej warto przeprowadzić krótką grę, zmienić pomieszczenie lub chociaż miejsca siedzenia.

Burza mózgow to dobre narzędzie do szybkiej, kreatywnej pracy, zaprojektowane tak, by zebrać możliwie dużo pomysłów. Ponadto pozwala ludziom trochę się rozkręcić w przyjaznej, wolnej od krytyki atmosferze.

JAK PRZEPROWADZIĆ ĆWICZENIE?

1. Daj grupie chwilę na refleksję, niech każda z osób zastanowi się nad potencjalnymi rozwiązaniami, które dopowiadałyby potrzebom wszystkich.
2. Zapytaj o propozycje. Zachęć do dzielenia się wszelkimi pomysłami, niezależnie do tego jak głupie mogą się wydawać.
3. Zanotuj wszystkie propozycje na dużej kartce papieru.
4. Przypomnij osobom, że to nie jest czas na krytykę – na tym etapie zbieracie każdy pomysł, ich ocena będzie miała miejsce potem.
5. Jeśli grupa traci zapał, powiedz jeszcze raz (może tym razem w innych słowach) jaki jest cel. Daj ludziom chwilę na wymyślenie kolejnych rzeczy, zwykle pojawia się druga fala pomysłów. Nie obawiaj się ciszy.

Krok 6: Wybór najodpowiedniejszej opcji

Kiedy pojawią się możliwe rozwiązania zmierzaj ku końcowi burzy mózgow. Pomóż grupie wybrać to najbardziej odpowiednie, być może na tym etapie jest już jasne, że jedno z nich pasuje wszystkim. Jeśli nie, spróbujcie ocenić każdą z propozycji za pomocą skali, gdzie 1 oznacza rozwiązanie przydatne, 2 rozwiązanie, w którym brakuje kilku elementów, a 3 to rozwiązanie niepraktyczne.

Ważne pytania na tym etapie to między innymi: Czy to jest wykonalne? Czy wystarczające, by rozwiązać problem? Czy propozycja satysfakcjonuje wszystkie osoby, odpowiada na ich potrzeby? Czy jest fair? Czy sądzicie, że możecie wcielić w życie takie rozwiązanie?

Czasami gdy problem jest ogromny może nie udać się znaleźć całościowego rozwiązania, wtedy być może zdołacie rozwiązać kilka elementów sytuacji. To wprawdzie na naprawi wszystkiego, ale poradzenie sobie z konfliktem stanie się bliższe wykonaniu.

7. Realizowanie planu

Może być łatwo podjąć decyzję, a potem zapomnieć o wypracowaniu strategii, jak ją wcielić w życie. Odpowiedzcie na pytania: Co powinno być zrobione? Kto to zrobi? Kiedy poszczególne zadania będą skończone? Następnie rozpiszcie agendę czasową, która ułatwi sprawdzanie, czy wszystko dzieje się tak, jak powinno.

Narzędzie zaadaptowane od: Conflict Resolution Network, PO Box 1016 Chastwood, NSW 2057, Australia, www.crnhq.org, tel.: +61 29419 8500, email: crn@crnhq.org

Kiedy potrzebujecie wsparcia z zewnątrz?

Kiedy potrzebujecie zewnętrznego facylitatora/ki?

Twoja grupa może skorzystać na obecności neutralnej osoby z zewnątrz, przy okazji ćwiczenia z mapowaniem lub jako wsparcia w aktywnym słuchaniu się wzajemnie. Miej pewność, że każda i każdy jest zadowolona i zadowolony z osoby, którą zaproponowano. Osoba facylitująca poczuje się bardziej komfortowo, gdy wyjaśnisz jej dokładnie rolę, jaką ma pełnić.

Kiedy potrzebujecie mediator/ki/a?

Jeśli masz poczucie, że konflikt zbliża się do momentu kryzysowego, lub już znajdujecie się w kryzysie rekomendujemy ci pozyskanie wsparcia ze strony osoby

przygotowanej do prowadzenia mediacji.

Rolą mediatora jest wsparcie osób w konflikcie i przejście z nimi procesu szukania rozwiązań, ale nie ich oferowanie lub opiniowanie. By mediacje miały szansę powodzenia wszystkie strony muszą być chętne oraz zainteresowane szukaniem takich rozwiązań, które usatysfakcjonują każdą osobę.

Rozwiązania dla ćwiczenia z komunikatów 'ja' z rozdziału 5.

Nie istnieją jedyne prawidłowe odpowiedzi, ale oto propozycje komunikatów 'ja':

SYTUACJA 1: Spotkanie, w którym uczestniczysz toczy się bardzo powoli, połowa zaplanowanego czasu już minęła, a wy wciąż omawiacie pierwszy punkt agendy.

Propozycja rozwiązania: Właśnie się zorientowałam, że do końca spotkania pozostała nam godzina, a wciąż dyskutujemy o pierwszym punkcie agendy. Martwię się, że musimy jeszcze przebrnąć przez pozostałe. Czy możemy poświęcić kilka minut i sprawdzić, które punkty są pilne na dziś?

SYTUACJA 2: Umówiłaś się ze znajomą osobą na 8, by razem iść na imprezę. Jest 9, osoba przychodzi i zachowuje się, jakby nic się nie stało.

Ustaliliśmy, że spotykamy się o 8, teraz jest godzina 9. Czuje się sfrustrowana, bo chciałam być na imprezie od początku. Czy następnym razem możesz dać mi znać, że zamierzasz się spóźnić?

SYTUACJA 3: Osoba, z którą dzielisz mieszkanie zobowiązała się pozmywać po obiedzie. Kiedy wstajesz rano w kuchni zalega stos brudnych naczyń.

Wczoraj zadeklarowałaś, że zmyjesz od razu po obiedzie. Dziś naczynia wciąż są w zlewie nieumyte. Czuję się zażenowany i zły, potrzebuję jasnych ustaleń i cenię porządek w kuchni. Możesz mi powiedzieć, dlaczego nie pozmywałaś?

7. Materiały źródłowe

KSIĄŻKI:

1. *Everyman Can Win: Responding to Conflict Constructively* – Helena Cornelius and Shoshana Faire.
2. *Nonviolent Communication: A language of life* – Marshall Rosenberg.
3. *The Mediator's Handbook* – Jennifer Beer and Eileen Stief.
4. *From Conflict to Co-operation* – Kate Whittle.
5. *Resource Manual for a Living Revolution: a handbook of skills and tools for social change activists* – Coover, Deacon, Esser, Moore.

MATERIAŁY ONLINE:

1. Conflict Resolution Network – australijska sieć mediatorów i mediatorok oraz trenerok i trenerów. Sporo materiałów dostępnych do ściągnięcia, www.crnhq.org
2. The Center for Nonviolent Communication – materiały i informacje na temat komunikacji bez przemocy, www.cnvc.org
3. Tree Bressen: Dealing with Conflict – <http://treegroup.info/topics/A7-conflict.html> i inne artykuły dostępne na jej stronie
4. Rhizome – znajdujący się w Wielkiej Brytanii kolektyw trenerski, stworzyli kilka bardzo dobrych przewodników dotyczących mediacji, www.rhizome.coop
5. Activist Mediation Network – oferuje mediacje i treningi dla grup wolnościowych, www.activistmediation.org.uk

TŁUMACZENIE I KOREKTA: mo/SPINA i ewe/SPINA na podstawie *Working with conflict in our groups. A guide for grassroots activists* grupy Seeds For Change, <http://www.seedsforchange.org.uk/conflictbooklet.pdf>

SPINA

O nas

Jesteśmy nieformalnym kolektywem trenerskim. Zajmujemy się wspieraniem grup oddolnych w walce o zrównoważoną, długotrwałą i radykalną zmianę. Prowadzimy warsztaty dotyczące:

- konsensusu
- procesów grupowych
- struktur niehierarchicznych
- rozwiązywania konfliktów
- wypalenia aktywistycznego
- wsparcia emocjonalnego
- traumy i jej przerabiania
- zrównoważonego aktywizmu
- inne, w zależności od potrzeb grupy.

Napisz, jeśli potrzebujesz_cie wsparcia/warsztatu/materiałów dotyczących powyższych tematów.

Nasz cel

Naszym celem jest tworzenie społeczeństwa otwartego na różnorodność, sprawiedliwego, gwarantującego równe prawa i wolności oraz dbającego o zachowanie środowiska naturalnego i o prawa zwierząt. Cel ten realizujemy poprzez metodyczne wspieranie osób i grup działających na rzecz powyższych wartości.

Nasze wartości

Wyznajemy wartości wzajemnego szacunku i solidarności międzyludzkiej. Wierzymy w prawo każdej osoby do czynnego i dobrowolnego uczestnictwa w życiu społecznym i wszystkich decyzjach, które w sposób bezpośredni lub pośredni będą go/jej dotyczyły. Zdając sobie sprawę z istniejących w społeczeństwie stereotypów i opresji, chcemy stworzyć przyjazne warunki do dialogu i współdziałania oraz dbać o to by proces podejmowania decyzji włączał wszystkie osoby, których dotyczy, bez względu na różnorodność ich tożsamości. Wierzymy, że proces prowadzący do celu jest tak samo ważny jak osiągnięcie celu. Ceniemy środowisko naturalne i wierzymy w konieczność zachowania go w jak najlepszym stanie.

Kontakt

www.spina.noblogs.org
spina@riseup.net