

# WOLONTARIAT DLA POKOJU

---

## Informacje

Publikacja powstała w ramach projektu „Wolontariat dla Pokoju”.  
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską poprzez Program  
Obywatele, Równość, Prawa i Wartości w ramach międzynarodowego  
projektu SCI International „Partnership on Peace”.

## Merytoryczne opracowanie materiałów

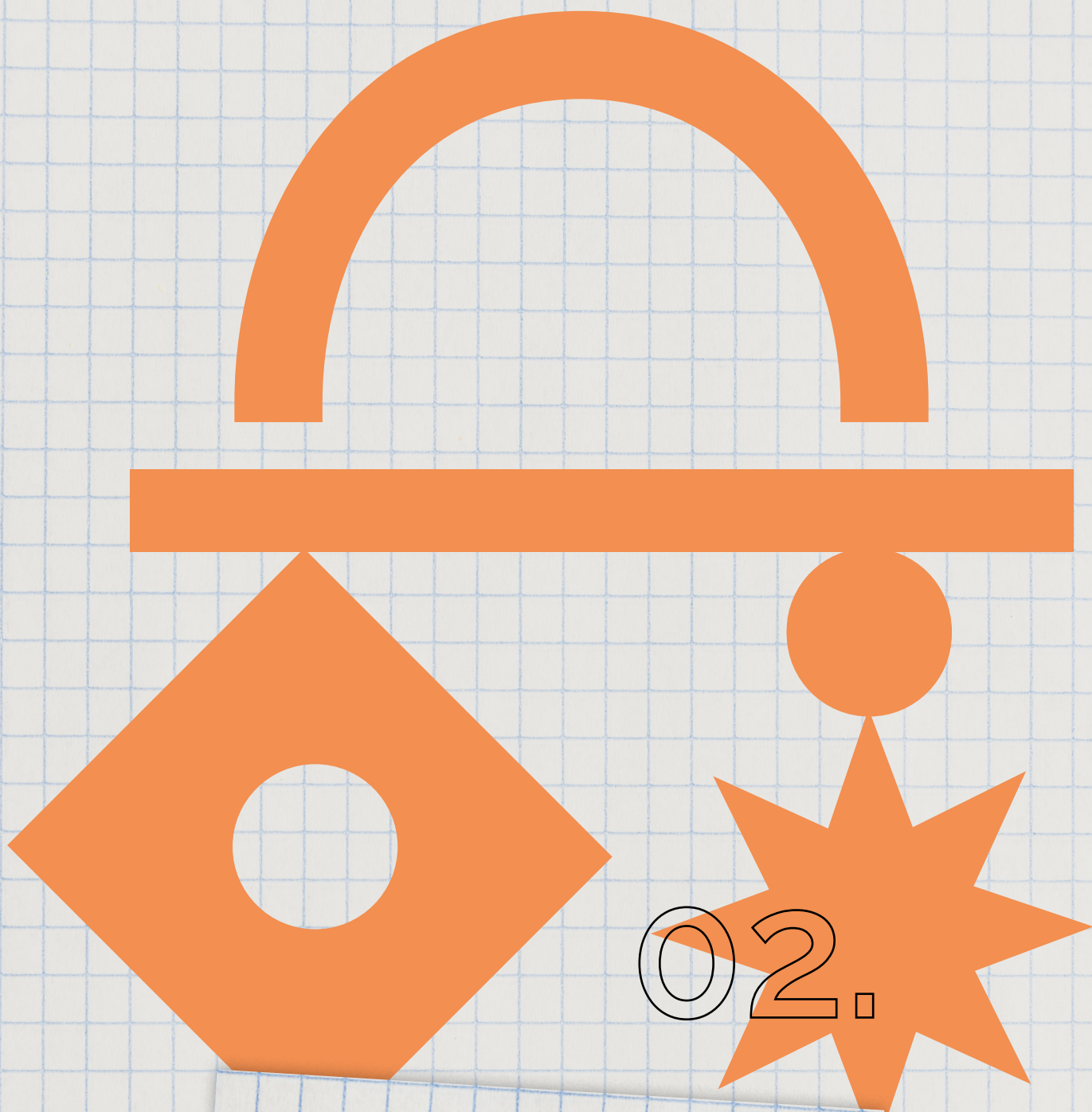
Anna Walczak

## Koordinacja projektu

Karolina Chrzęszcz



Co-funded by  
the European Union



02.

**pokój z innymi**



02.

## pokój z innymi

---

*Pokój z innymi to pojęcie bardzo szerokie. Określa nasz stosunek do świata i każdego człowieka.*

Określa nasz stosunek do świata i każdego człowieka. To między innymi pokojowe wyrażanie siebie, swoich potrzeb i dążeń; umiejętność pracy nad sobą, jako osobą otwartą, ciekawą świata i empatyczną; respektowanie praw innych ludzi; umiejętność dzielenia się sobą, również poprzez wolontariat; czy znajomość i praktyczne stosowanie strategii pozwalających na pokojowe rozwiązywanie sporów.

Niezbędny jest do tego świadomie wybrany sposób komunikacji, który pozwala wcielić w życie swoje plany i budować relacje z innymi w sposób szczerzy i pełen szacunku. Pokojowy stosunek do innych będzie się także przejawiał w sposobie myślenia ukierunkowanym na szukanie rozwiązań, porozumienia, wspólnych wartości; ale i w działaniu, bo o pokoju warto rozmawiać, pokój warto budować i na rzecz pokoju warto agitować.

Treści, które tu znajdziecie, są próbą ukazania dostępnych możliwości szerzenia pokojowej postawy wobec innych. Na czym warto się skoncentrować? Jakich strategii, technik, umiejętności potrzebujemy? Co łączy nas z innymi ludźmi i na czym budować? Jaki może być nasz wpływ na otoczenie? W czasach konfliktów, agresji, ścierania się różnych grup interesów pokój z innymi może brzmieć, jak utopia; rozwiązanie, które nie ma prawa zaistnieć w najbliższej przyszłości. Widzimy jednak znaczącą przeciwwagę w postaci pokojowych organizacji, wolontariatu międzynarodowego i lokalnego, budowania społeczeństw obywatelskich. Sami także możemy tworzyć pokojowe relacje wszędzie, gdzie poniosą nas nasze nogi.

W takiej podróży może nam się przydać kilka wskazówek, które kryją między innymi poniższe tematy:

**PROMOWANIE IDEI POKOJU** – co wpływa na rozumienie i budowanie idei pokoju

**CO MOŻEMY ZROBIĆ DLA POKOJU?** – dla pokoju z naturą, z innymi, z sobą

**POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY** – komunikat NVC, język szakala, język żyrafy

**PODSTAWY NVC** – cztery kroki: obserwacje, uczucia, potrzeby, prośby

**UMIĘJĘTNOŚĆ MÓWIENIA NIE I ASERTYWNOŚĆ NA CO DZIEŃ** – techniki i strategie

**6 ZASAD POKOJOWEGO ODMAWIANIA** – życzliwość i otwartość vs. manipulacja i uległość

**ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW** – ABC konfliktu i rozwiązania, jak nie eskalować konfliktów

**KONSTRUKTYWNA INFORMACJA ZWROTNA** – czym jest, czym nie jest i jak się do tego zabrać

# PROMOWANIE IDEI POKOJU

Koncept pokoju jest bardzo pojemny, ma różne warstwy i składa się na niego rozumienie wielu pojęć. Pierwszym, co może nasuwać się na myśl jest określenie pokoju, jako braku konfliktu, czy wojny. Jednak pokój to zdecydowanie dużo więcej – styl życia, sposób myślenia, podejście do ludzi, siebie samego i środowiska naturalnego. Jest to też określona kultura społeczna, a dokładniej tworzenie relacji społecznych

opartych na przekonaniu, że ludzie mogą żyć razem w atmosferze wzajemnego zrozumienia i rozwiązywać konflikty bez uciekania się do przemocy. Możemy mieć słuszne wrażenie, że pojęcie pokoju będzie oznaczało trochę, co innego w mikro- i makroskali. Inne będą też kroki zmierzające do promowania pokoju poprzez nasze indywidualne wybory, a inne przez światowe ruchy na rzecz pokoju.

## Co wpływa na rozumienie i budowanie kultury pokoju?

### ♦ **znajomości przestrzeganie [praw człowieka](#) i [praw dziecka](#):**

Prawa człowieka przysługują każdemu z nas i są niezbywalne i nienaruszalne – to znaczy, że nikt nie może nam ich odebrać. Są takie same dla każdego człowieka na świecie niezależnie od tego, w co wierzy, jakie ma poglądy, czy skąd pochodzi. Wszyscy ludzie są sobie równi i powinni postępować wobec siebie w duchu szacunku i przyjaźni. Prawami człowieka są między innymi prawo do życia, wolności myśli i słowa, edukacji, bezpieczeństwa, ochrony przed dyskryminacją i wyboru miejsca zamieszkania. Wszystkie zapisano w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka. Wiele z nich zostało powtórzonych, ale i rozszerzonych także w Konwencji o Prawach Dziecka i Deklaracji Praw Dziecka – dokumentach, które powstały, aby szczególnie chronić najmłodszych. Wśród wymienionych w nich praw są między innymi: prawo do nauki, schronienia, opieki, nazwiska i obywatelstwa, miłości i zrozumienia oraz prawo do pokoju.

### ♦ **edukacja:**

między innymi edukacja międzykulturowa (nauka o różnorodności świata między innymi pod względem językowym, kulturowym, narodowościowym, tożsamościowym i religijnym), międzypokoleniowa (wymiana wiedzy pomiędzy jednym a drugim, a najczęściej i trzecim pokoleniem; włączanie osób w każdym wieku w proces edukacji, jako uczniów, ale i nauczycieli), włączająca (edukacja uwzględniająca potrzeby i wyzwania rozwojowe osób o różnym poziomie sprawności fizycznej i intelektualnej oraz stwarzanie warunków do ich społecznej integracji), historyczna (wzbogacanie i utrwalanie wiedzy o przyczynach i skutkach wojen poprzez filmy, książki, wizyty w muzeach i miejscach pamięci; zapobieganie fałszowaniu historii), edukacja pokojowa (formalna – szkolna i nieformalna - szkolenia, warsztaty, projekty edukacyjne, [kursy dotyczące pokoju](#))

◇ **rozwój osobisty każdego człowieka:**

doskonalenie i pielęgnowanie umiejętności pokojowego rozwiązywania konfliktów oraz polemiki bez wywoływania emocji prowadzących do agresji i wybuchu; dążenie do wzajemnego zrozumienia i porozumienia, rozwijanie empatii i tolerancji wobec innych, budowanie poczucia przynależności do społeczności lokalnej i globalnej

◇ **budowanie postaw obywatelskich:**

(wypowiadanie się na temat i na rzecz pokoju, udział w demokratycznych wyborach, pokojowych demonstracjach, referendach; wspieranie organizacji pozarządowych promujących kulturę pokoju i porozumienia między ludźmi lub/i pomagającym ofiarom przemocy i wojny, świętowanie między-narodowego dnia pokoju, [wolontariat na rzecz pokoju](#))

---

**Zaangażowanie w wolontariat jest szczególną formą przyczyniania się do szerzenia pokoju, bo zawiera w sobie wszystkie powyższe komponenty, a nawet więcej:**

- ◇ daje szansę realizacji wartości, w które wierzymy;
- ◇ pozwala poznawać wielu ciekawych ludzi; a w przypadku wolontariatu międzynarodowego także osób pochodzących z różnych zakątków świata i kultur;
- ◇ pozwala poznawać i zwiedzać świat;
- ◇ uczy o równości pomiędzy ludźmi oraz pozwala doświadczyć, że zdecydowanie więcej nas łączy, niż dzieli;
- ◇ poszerza horyzonty myślowe, rozwija zainteresowania;
- ◇ umożliwia zdobywanie i doskonalenie wielu nowych umiejętności;
- ◇ pozwala doświadczyć wspólnej pracy z grupą ludzi o pokojowym spojrzeniu na świat oraz stworzyć siatkę znajomych, z którymi możemy realizować swoje pomysły działań na rzecz pokoju;
- ◇ kształtuje świat, który nas otacza.

---

**POKOJOWA NAGRODA NOBLA**

Co roku Norweski Komitet Noblowski docenia specjalne zasługi na rzecz pokoju na świecie. Wtedy oczy wielu ludzi skierowane są na problemy, które nadal trzeba rozwią-

zać, aby pokój na świecie stał się faktem, a nie jedynie marzeniem. Zwraca się też szczególną uwagę na rozwiązania, które działają i są godne uznania. Stan pokoju nie

jest niestety rzeczą nabytą i trzeba o niego zabiegać i go pielęgnować. Pokojowa nagroda nobla jest przyznawana osobom lub organizacjom, które podejmują się tego trudnego zadania, często w warunkach temu niesprzyjających albo dla nich niebezpiecznych. Komitet Noblowski przyznaje ją za „najlepszą pracę na rzecz braterstwa

między narodami, likwidacji lub redukcji stałych armii oraz za udział i promocję stowarzyszeń pokojowych”. Dzieje się tak od już 1901 roku. Były lata, gdy nagroda nie została nikomu przyznana albo wybór Komisji był kontrowersyjny. Jednak niezmiennie jest ona nobilitacją i cieszy się uznaniem na całym świecie.

## LAUREATAMI POKOJOWEJ NAGRODY NOBLA BYLI MIĘDZY INNYMI:

- ◇ Organizacja humanitarna Światowy Program Żywnościowy (za wysiłki w celu zwalczania głodu oraz za wkład w polepszenie warunków dla pokoju na obszarach dotkniętych konfliktem),
- ◇ Międzynarodowa Organizacja Pomocy - UNICEF (za działalność w obronie praw dziecka na całym świecie),
- ◇ Międzynarodowa organizacja ochrony praw więźniów sumienia – Amnesty International (za zapobieganie naruszeniom praw człowieka poprzez pokojowe akcje obywatelskie),
- ◇ Nelson Mandela, działacz na rzecz praw człowieka i prezydent RPA (za pokojowe obalenie politycznego systemu segregacji rasowej),
- ◇ Kofi Annan, sekretarz generalny ONZ (za pracę na rzecz lepiej zorganizowanego i bardziej pokojowego świata),
- ◇ Ukraińskie Centrum Wolności Obywatelskich i Aleś Bialacki, białoruski obrońca praw człowieka i więzień polityczny (za dokumentowanie zbrodni wojennych, łamania praw człowieka i nadużyć władzy).

**Możemy dzielić wartości z laureatami Pokojowej Nagrody Nobla i zrobić coś dla pokoju już dziś; choć w innej skali, nie mniej także ważnego! Przykładem mogą być włączenie się praktykowanie wdzięczności i uważności, traktowanie innych z szacunkiem, okazanie empatii, oszczędzanie zasobów naturalnych - wody i energii, zmniejszenie swojego śladu węglowego np. rezygnując z podróży samolotem, niegodzenie się na mowę nienawiści, wzięcie udziału lub poprowadzenie warsztatów o pokoju i porozumieniu między ludźmi; czy bojkotowanie firm czerpiących zyski z wojny. Warto także włączyć się we wspomniany już wolontariat, żeby poczuć, jak wiele realnie leży w naszych rękach.**

# CO MOŻEMY ZROBIĆ DLA POKOJU?

---

## Dla pokoju z naturą:

- ◇ Wybrać lokalne jedzenie, produkty ze sprawiedliwego handlu i zrównoważonej produkcji,
  - ◇ Posprzątać swoją okolicę,
  - ◇ Zająć się roślinami i zwierzętami.
- 

## Dla pokoju w sobie:

- ◇ Zostać wolontariuszem/szką,
  - ◇ Praktykować wdzięczność i uważność,
  - ◇ Uśmiechać się do innych,
  - ◇ Nauczyć się czegoś nowego,
  - ◇ Przeczytać biografię osoby zasłużonej dla pokoju.
- 

## Dla pokoju z ludźmi wokół nas:

- ◇ Traktować innych z szacunkiem,
- ◇ Otworzyć się na różnorodność,
- ◇ Obserwować emocje innych,
- ◇ Uważnie słuchać,
- ◇ Okazać empatię,
- ◇ Pomóc rozwiązać konflikt.



## Dla pokoju z w społeczności:

- ◇ Zorganizować wydarzenie na rzecz pokoju,
- ◇ Wyrazić sprzeciw wobec mowy nienawiści,
- ◇ Zareagować na dyskryminujący żart,
- ◇ Wziąć udział lub poprowadzić warsztaty o pokoju i porozumieniu,
- ◇ Zareagować będąc świadkiem czyjejs krzywdy.

---

## Dla pokoju na świecie:

- ◇ Edukować na temat sprawiedliwości społecznej,
  - ◇ Zbojkotować firmy, które czerpią zyski z wojny,
  - ◇ Nauczyć się czegoś o innej kulturze,
  - ◇ Głosować na polityków popierających pokój,
  - ◇ Wesprzeć sygnalistę,
  - ◇ Porozmawiać ze znajomą/ znajomym o pokoju i prawdziwych kosztach wojny.
-

# POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY (*NONVIOLENT COMMUNICATION - NVC*)

NVC jest pokojowym sposobem komunikacji z innymi, który pomaga nam przekazać to, co jest dla nas ważne. Pozwala zrobić to bez uciekania się do jakiegokolwiek przemocy przy jednoczesnym byciu szczerym w stosunku do siebie i innych.

Może być on szczególnie interesujący dla każdego, kto chciałby zrozumieć, co go motywuje; nauczyć się, jak zabierać głos i stanąć w imieniu swoim lub innych, wyrażać prawdziwego siebie pozostając w dobrych relacjach z otoczeniem.

Autorem koncepcji „Porozumienia bez przemocy” jest Marshall Rosenberg. Uznał on, że kluczem do zrozumienia siebie nawzajem jest przyjęcie, że wszystko, co robimy

wynika z naszych potrzeb. Jeśli dobrze znamy te potrzeby, jest to najlepsza droga do wzajemnego zrozumienia i znalezienia porozumienia. Wśród nich znajdziemy potrzeby podstawowe, FIZYCZNE (ruchu, odpoczynku, snu, schronienia, pożywienia), RADOŚCIŹNA (różnorodności, przygody, inspiracji, nadziei), KONTAKTU Z SOBĄ (kreatywności, samoakceptacji, celu, rozwoju, sensu), KONTAKTU Z INNYMI (towarzystwa, wsparcia, szczerości, współpracy, zaufania), ZWIĄZKU ZE ŚWIEM (harmonii, porządku, pokoju, kontaktu z przyrodą, piękna) oraz AUTONOMII (niezależności, wolności, przestrzeni, wybierania własnych planów, marzeń oraz wartości).

## Komunikacja w duchu porozumienia bez przemocy składa się z 4 kroków. Są to:

- ♦ **OBSERWACJE** – prowadzimy je tak, jakbyśmy patrzyli okiem kamery, nie oceniamy tylko, rejestrujemy i zapamiętujemy, żebyśmy mogli podzielić się nimi z innymi,
- ♦ **EMOCJE** – zwracamy uwagę na nasze uczucia, bo są one dla nas sygnałem, że dzieje się coś ważnego – coś, co jest zgodne z naszymi wartościami lub coś, co się z nimi nie zgadza (nikt naszych uczuć nie może kwestionować ani negocjować – twierdzić, że wie lepiej od nas, co czujemy oraz czy to czujemy),
- ♦ **POTRZEBY** – rozpoznajemy nasze potrzeby, by powiedzieć, co jest dla nas ważne w danym momencie,
- ♦ **PROŚBY** – określamy je na bazie 3 wcześniejszych kroków  
Wszystkie kroki są ze sobą powiązane: emocje wynikają z obserwacji, potrzeby z emocji, a prośby z aktualnych potrzeb.

## KOMUNIKAT NVC:

- ◇ Widzę, że ..... oglądasz swój ulubiony serial i dźwięk jest ustawiony bardzo głośno.
- ◇ Czuję .... zmęczenie.
- ◇ Potrzebuję... ciszy i odpoczynku.
- ◇ Proszę ..... wycisz trochę dźwięk albo użyj słuchawek.

Tak wygląda przykładowy komunikat w duchu porozumienia bez przemocy. Jest on wypowiedziany językiem żyrafy; w którym jesteśmy wyrozumiali, nie oceniamy i dzielimy się tym, co czujemy i czego potrzebujemy. Na przeciwległym biegunie jest język szakala, który posługuje się ocenianiem, oskarżeniem i uogólnieniami. W języku szakala nasza wypowiedź mogłaby brzmieć tak: "Oglądasz ten swój głupi serial i jest głośno, jak w ulu! Zaraz mi pięknie głowa! Wyłącz to natychmiast!"

**JĘZYK ŻYRAFY:** zaczyna zdanie od „ja” (co czuję, widzę, chcę, myślę, potrzebuję), nie ocenia, rozumie, współodczuwa, jest łagodny, proponuje rozwiązania

**JĘZYK SZAKALA:** zaczyna zdanie od „ty” (czego ty chcesz!, co ty mówisz!, nie widzisz!, nie rozumiesz!, nie wiesz!), grozi, obraża, przyczepia etykiety; skupia się tylko na tym, co mu się nie podoba; co jest nie tak, oskarża, budzi, lęk, złość, smutek i strach

# PODSTAWY NVC

## 1. Obserwacje



Co obserwuję (widzę, słyszę, pamiętam)? Bez oceny mówię to co zobaczyło „oko kamery”.  
„Widzę.../Słyszę...”



## 2. Uczucia



Co czuję (emocje, a nie myśli) w stosunku do tego co obserwuję? Uczucia możesz pokazać swoim ciałem, myśli są trudne do pokazania.  
„Czuję...”



## 3. Potrzeby



Czego potrzebuję w związku z moimi uczuciami. Możesz użyć listy potrzeb, aby pomóc Ci to określić.  
„...ponieważ potrzebuję...”



## 4. Prośby



Konkretne działanie, które chciałabym/chciałbym, aby zostało podjęte. To nie jest żądanie, więc możesz usłyszeć odmowę.  
„Czy bylibyś gotów...?/Czy mogłabyś...?”

# UMIEJĘTNOŚĆ MÓWIENIA „NIE” I ASERTYWNOŚĆ NA CO DZIEŃ

Mówienie „nie” przychodzi nam niezwykle trudno, a jednocześnie jest dla naszego zdrowia, samopoczucia i często przepelnionego kalendarza niezwykle ważne. Pozwala na stawianie granic oraz zadbanie o siebie i swoje potrzeby. Zanim więc znów automatycznie powiemy „tak”, warto zastanowić się, co najgorszego może się stać kiedy odmówimy. Zostanie zakłócona harmonia w otoczeniu, inni będą bardzo zdziwieni naszą odpowiedzią, może ktoś się obrazi? Z drugiej strony mówienie „tak” i angażowanie w sprawy innych osób jest czasem jednoznaczne ze stawianiem siebie na drugim miejscu i na pewno nie jest warte ceny, jaką za to płacimy. Nie ma też nic wspólnego z zachowaniem pokoju z samym sobą. Wprowadza bowiem wewnętrzny konflikt pomiędzy zadbaniem o siebie; a ciągłym wspieraniem innych. Jednocześnie poświęcanie uwagi sobie wywołuje u nas wyrzuty sumienia. To walka, która wyczerpuje i podkopuje nasze samopoczucie oraz pewność siebie. W pomaganiu nie ma oczywiście niczego złego. Wręcz przeciwnie! Trzeba jednak pamiętać, że, jak we wszystkim, potrzebna jest odpowiednia równowaga.

Osoba, która wiecznie zadowala otoczenie określana jest czasem, jako „people pleaser”, czyli „zadowolacz innych”. Mimo, że jest on bardzo pomocny, nie cieszy się szacunkiem innych. Jedynie osoba, która umie stawiać granice, będzie mogła zdrowo ułożyć swoje relacje z otoczeniem. „People pleaser” natomiast nie potrafi o nie zadbać i przez to jest często wykorzystywany. Ludzie wiedzą, że mogą zwrócić się do niego o pomoc, a on nigdy nie odmówi. Nawet jeśli jest to kosztem jego własnych spraw, czy planów. „Nie” czasem powinniśmy powiedzieć także samym sobie. Zwłaszcza gdy nie potrafimy się zatrzymać; chcemy wszędzie być, o wszystkim wiedzieć, we wszystkim uczestniczyć. Może to wynikać ze strachu, że coś nas omija („fear of missing out” - FOMO). Alternatywą jest „joy of missing out” - JOMO, a więc radość z wyłączenia się, pomijania nieustannie napływających komunikatów, rezygnacji z ciągłego śledzenia mediów. Dzięki umiejętności powiedzenia „nie” rezerwujemy swój czas dla ludzi, pasji, aktywności, które są dla nas naprawdę ważne.

## Jak możemy nauczyć się mówić „nie” i jakie strategie do tego wykorzystywać:

- ◇ zasada 2 minut – zanim zdecydujesz, czy przystać na czyjąś prośbę powiedz, że musisz się nad tym chwilę zastanowić, daj sobie minimum te dwie minuty,

- ◇ pomyśl w tym czasie, czy faktycznie masz zasoby, żeby wziąć coś kolejnego na siebie i jeśli uznasz, że nie dasz rady, powiedz to (nie musisz się tłumaczyć ani usprawiedliwiać, wystarczy, że powiesz „przepraszam, ale niestety nie dam rady”). Stąd już tylko kilka kroków do asertywności.

**Asertywność to sztuka odmawiania i wyrażania otwarcie swojego zdania**, pragnień i potrzeb w sposób uprzejmy, ale zdecydowany; z uwzględnieniem uczuć i granic drugiej strony.

**Asertywności można się nauczyć.** Nie rodzimy się z gruntu asertywni a nabywamy tę umiejętność w toku ćwiczeń, prób i samodoskonalenia.

**Jak być asertywnym? Warto zacząć od pracy nad stabilnym poczuciem własnej wartości. Gdy wierzymy nie tylko w słuszność naszych wyborów i przekonań, ale także we własne możliwości, bardzo pomaga nam to stanąć za sobą i odmówić nawet najbardziej nieugiętej osobie. Przydać się może także kilka technik:**

- ◇ Technika zdartej płyty  
Gdy komuś odmawiamy, nie musimy podawać 1000 argumentów ani się tłumaczyć, a jeśli osoba, której już odmówiliśmy, prosi nas kolejny i kolejny raz, powtarzamy konsekwentnie to, co powiedzieliśmy wcześniej.
- ◇ Technika mistrza jujitsu  
Nie przeciwstawiamy się argumentom drugiej strony, a pokazujemy, że rozumiemy je i szanujemy; ale jednocześnie nie zmieniamy zdania, które już wyraziliśmy.
- ◇ Technika jestem słońcem -  
wielkim, kroczącym powoli spokojnym krokiem, widocznym i pewnym siebie, a jednocześnie łagodnym słońcem  
Dzięki takiemu wyobrażeniu zaczynamy mówić wolniej i spokojniej, nasz oddech staje się regularny, nie boimy się patrzeć naszemu rozmówcy w oczy i, co jest bardzo istotne, nie działamy pod wpływem emocji.
- ◇ Po zdecydowanie wypowiedzianym słowie „nie” powiedzmy jasno i wyraźnie czego nie zrobimy, nie wdawajmy się w dyskusje.
- ◇ Warto zwrócić uwagę na to, by mówić w pierwszej osobie, czyli używać komunikatu „ja...”. Nie przywołujmy zdania albo autorytetu innych, aby wzmocnić swoją pozycję. Nasze zdanie jest ważne i samo w sobie wystarczy.
- ◇ Mówmy w trybie oznajmującym - „chcę” zamiast „chciałabym / chciałbym”.

# 6 ZASAD POKOJOWEGO ODMAWIANIA

---

- 1. Pozostań życzliwy** – nawet jeśli nie możesz udzielić pomocy, to samo życzliwe wysłuchanie drugiej osoby może być wsparciem. Warto wyrazić zrozumienie dla trudnej sytuacji twojego rozmówcy – empatia i zrozumienie czyichś potrzeb to klucz do dobrych relacji z innymi, nawet gdy nie będziemy mogli/ły spełnić ich prośby.
  - 2. Nie pozwól sobą manipulować i sam/a również nie manipuluj sobą wyobrażając sobie bolesne konsekwencje odmowy** - czasem potrzebujemy odmówić i powinniśmy/powinnyśmy wiedzieć, że jest to w porządku.
  - 3. Mów otwarcie i pokojowo to, co myślisz, zamiast dawać to komuś do zrozumienia** – nikt z nas nie umie czytać w myślach, lepiej jasno stawiać sprawy, żeby uniknąć nieporozumień.
  - 4. Nie unikaj kontaktu** – im szybciej rozwiążesz kłopotliwą sytuację, tym lepiej; nie-domówienia i trwanie w poczuciu bycia wykorzystywanym są tylko niepotrzebnym stresem, a mała rzecz może po pewnym czasie urosnąć do kolosalnego problemu.
  - 5. Daj sobie sekundę oddechu** – zastanów się nad swoimi słowami, nie rzucaj od razu „tak”, zapanuj nad swoimi emocjami, zastanów się, jakie to będzie miało dla ciebie konsekwencje, stonowana i miła odpowiedź odmowna będzie łatwiejsza do przyjęcia.
  - 6. Pamiętaj, że jesteś ważna/y, możesz zarządzać swoimi zasobami w najbardziej wartościowy twoim zdaniem sposób i masz prawo do powiedzenia „nie”.**
-

# CONFLICT RESOLUTION – POKOJOWE ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

---

W każdym środowisku mogą pojawić się konflikty: szkolnym, domowym, pomiędzy przyjaciółmi, współpracownikami; pojedynczymi osobami, jak i całymi grupami. Jest to często sytuacja trudna, ale i szansa na wspólne wypracowanie rozwiązań, pogłębienie wzajemnego zrozumienia i zaufania oraz polepszenie relacji z innymi.

**Ważne, by dochodzić do porozumienia w sposób pokojowy i pełen szacunku do drugiej osoby.** Czyli jak? Rozkładając konflikt na czynniki pierwsze i pamiętając o kilku ważnych zasadach.

## ABC KONFLIKTU:

Na każdy konflikt składają się: kontekst sytuacji (czego on dotyczy, z czego wynika, jak się rozpoczął), zachowania skonfliktowanych osób (jak reagują, co mówią, co robią) i ich podejście (co chcą zrobić, czy zależy im na rozwiązaniu konfliktu, czy wręcz przeciwnie). Zazwyczaj konflikty dotyczą zadań, relacji oraz wartości.

---

## PIĘĆ STRATEGII ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTU::

1. nie ignoruj konfliktu - nie udawaj, że go nie ma,
2. określ dokładnie, czego dotyczy konflikt,
3. zorganizuj spotkanie stron konfliktu,
4. zidentyfikuj / znajdź rozwiązanie,
5. monitoruj - przyglądaj się, czy rozwiązanie działa; czy trzeba coś zmienić.



## CO POMAGA NIE ESKALOWAĆ KONFLIKTU:

- ◇ wzięcie głębokiego oddechu,
  - ◇ odpowiadanie w sposób racjonalny vs. emocjonalny,
  - ◇ decyzja, jaka jest waga sprawy – nie każdy konflikt trzeba rozpoczynać,
  - ◇ wejście w buty drugiej osoby,
  - ◇ unikanie takich słów, jak: **nigdy, wszystko, zawsze** np. „zawsze się spóźniasz”, „nigdy nie pamiętasz, żeby do mnie zadzwonić”, „znów nieposprzątałaś! o wszystkim zapominasz!” **Zamiast tego postaraj się mówić o konkretnej rzeczy, której dotyczy rozmowa:** „spóźniłaś / łaś się godzinę”, „nie zadzwoniłaś / łaś do mnie o umówionej porze”, „nie posprzątałaś / łaś po sobie”.
-

# KONSTRUKTYWNA INFORMACJA ZWROTNA

---

Umiejętność dawania i odbierania konstruktywnego feedbacku, czyli konstruktywnej informacji zwrotnej to dzisiaj jedna z najważniejszych umiejętności. Pozwala na poruszanie trudnych tematów związanych ze współpracą z innymi osobami, ulepszenie tej współpracy i oczyszczanie relacji z innymi z nieporozumień, a także naprowadzanie wspólnych pomysłów, projektów i działań na dobre tory. To wartościowe i bardzo pomocne narzędzie w komunikacji międzyludzkiej. Czym jednak jest konstruktywna informacja zwrotna? To komunikat, w którym wypowiedzane przez nas komentarze, rady, czy sugestie są przydatne dla

naszego rozmówcy. Obrazowo można powiedzieć, że są, jak dobra konstrukcja, na której można budować rozwiązania. Trzeba zadbać o sposób, w jaki go przekazujemy i z jaką intencją to robimy. Ważne, aby faktycznie chodziło o pomoc drugiej stronie, a nie krytykę samą w sobie. Nasz komunikat powinien być tak skonstruowany, by drugiej stronie nie urazić. **Powinniśmy więc szanować zarówno jej poglądy, jak i uczucia. Wiele zależy od tego, z kim rozmawiamy, ale jeszcze więcej od naszej postawy i umiejętności odpowiedniego przekazywania konstruktywnego feedbacku.**

---

## Jak się do tego zabrać?

- ◇ trzeba wybrać odpowiedni czas i miejsce – najlepiej przyjmujemy informację zwrotną wypowiedzianą w rozmowie w cztery oczy,
- ◇ zadbać o odpowiedni (neutralny, spokojny) ton głosu,
- ◇ wziąć pod uwagę to, jaka jest osoba, z którą rozmawiamy i, jak nasz feedback może na nią wpłynąć,
- ◇ określić, co jest przyczyną i celem informacji zwrotnej,
- ◇ być surowym wyłącznie dla problemu i łagodnym dla osoby, której dotyczy,
- ◇ nie kręcić się wokół tego, co chcemy powiedzieć – mówić wprost i o samych faktach,
- ◇ dać sugestie do poprawy sytuacji i podsumować rozmowę.

Mówimy o feedbacku przyjaznym dla rozmówcy. Jak jednak odbieramy informacje, które zostają nam przekazane nieumiejętnie? Ludzie udzielający w ten sposób informacji zwrotnej dzielą się na dwie grupy. Jedni przedstawiają go bardzo ogólnie, co nie jest czytelne dla odbiorcy. W konsekwencji nie rozumie on, czego druga strona oczekuje, a w niektórych przypadkach może w ogóle nie zauważyć, że ktoś próbuje przekazać mu informację zwrotną. Może też nie zrozumieć, że dotyczy ona jego i jego pracy, czy zachowania. Na drugim biegunie jest feedback, który skupia się na odbiorcy, jako problemie; oskarża i obraża. Odbiorca takiego komunikatu czuje się przytłoczony, nie chce rozmawiać ani niczego zmieniać. Może zerwać współpracę z nami. W każ-

dym z tych przypadków nasz komunikat nie spełni swojej roli - naprawy sytuacji, polepszenia relacji, usprawnienia współpracy lub innego konstruktywnego działania. Jeśli mamy wątpliwości, jak konstruktywny komunikat poprawnie skonstruować możemy zastanowić się, w jakim brzmieniu sami chcielibyśmy go usłyszeć. Można też oprzeć się na istniejących przykładach, jak ten poniżej, który dotyczy współpracy przy wspólnym projekcie, podziału obowiązków i terminowości ich wykonania. Łatwiej jest przekazywać pozytywną informację zwrotną; trudniej, gdy musimy zwrócić czyjąś uwagę na rzeczy, które wymagają poprawy. Warto przyjrzeć się każdemu z nich i pomyśleć, jak wpłynęłyby na nas same.

---

## POZYTYWNY

Masz wiele pomysłów, dzięki którym mogliśmy odpowiednio przygotować się do zajęć. Dzielisz się nimi i wnosisz do naszego zespołu kreatywne podejście do rozwiązywania zadań. Dzięki temu nasz projekt jest ciekawy i nowatorski.

## NEGATYWNY

Czy możemy porozmawiać o naszym projekcie? Widzę, że ostatnio twoja część pracy utknęła w martwym punkcie i masz zaległości. Nie bój się dzielić swoimi kreatywnymi pomysłami, bo mogą nam pomóc rozwiązać wiele zadań. Może spiszesz je, wspólnie spojrzymy, co warto wykorzystać i wtedy zaczniesz pracować nad konkretnym rozwiązaniem?

## NIEODPOWIEDNI

Na samym początku ustaliliśmy / ustaliłyśmy zasady współpracy. Każdy miał przygotować swoją część pracy, żebyśmy potem mogli złożyć projekt w całość. Nie ważne ile masz nowych pomysłów, tylko, czy coś robisz, a ty nie robisz nic. Przez ciebie nie jesteśmy przygotowani do zajęć i zagrożone jest powodzenie całego naszego projektu.

---

W pierwszym przypadku odbiorca dokładnie wie, jakie działania i cechy są odbierane pozytywnie, może je wzmacniać i dostarczać coraz lepsze pomysły przy kolejnych zadaniach. W drugim otrzymuje opis problemu i sugestie rozwiązania. Komunikat nie zawiera oceny

jego osoby, a jedynie punktu, w którym znajdują się zadania, których się podjął. W ten sposób łatwiej przyjąć informację zwrotną, zdiagnozować, na czym polega problem i skoncentrować się na jego rozwiązaniu. Odbiorca nie został dotknięty personalnie, nie padły żadne epitety, nadawca nie godził w żaden sposób w niego, jako osobę. W przeciwieństwie do komunikatu trzeciego, który może spowodować jedynie wycofanie lub atak i nie wnosi niczego konstruktywnego.

---

## Przydatne w przekazywaniu konstruktywnego feedbacku będą także:

- ◇ otwarcie rozmowy poprzez zadanie pytania np. czy masz może parę minut na rozmowę o naszym projekcie?, mam kilka pomysłów, jak możemy usprawnić naszą współpracę? czy mogę się z tobą nimi podzielić?
  - ◇ trzymanie się konkretnej sytuacji,
  - ◇ zaproponowanie rozwiązania,
  - ◇ zakończenie również pytaniem np. jak ty na to patrzysz? co o tym myślisz?
-

# 5 POZIOMÓW SŁUCHANIA

---

Warto pamiętać, że słuchanie nie jest jedynie milczeniem w trakcie wypowiedzi drugiej osoby ani konstruowaniem w tym czasie swojej odpowiedzi. Jest faktycznym śledzeniem tego, co chce nam przekazać nasza rozmówczyni/ rozmówca. Wymaga uważności, życzliwości i zadawania pytań zamiast komentowania. To ważna umiejętność, która buduje porozumienie i zjednuje przyjaciół.

---

## SZTUKA SŁUCHANIA 5 POZIOMÓW SŁUCHANIA

Słuchając drugiej osoby, możesz zauważyć, że jej wypowiedzi zawierają informacje na różnych poziomach, co oznacza, że dowiadujemy się nie tylko o jej spostrzeżeniach, czy przeżyciach, ale także emocjach z nimi związanych, potrzebach, poglądach, a także krokach, które chce podjąć w danej sprawie. Obrazuje to ciekawy schemat, który pomaga zrozumieć każdy z tych 5 poziomów:

**GŁOWA** - wiedza - dowiadujemy się, co ktoś myśli, jakie są fakty.

**SERCE** - emocje – dowiadujemy się tego, co ktoś czuje: w 80% ze słów, w 20% z tonu głosu.

**ŻOŁĄDEK** - potrzeby – jeśli przyjmiemy, że wszyscy mamy takie same podstawowe potrzeby będzie nam łatwiej zrozumieć siebie nawzajem.

**UBRANIA** - poglądy – wiemy, skąd się wywodzą, z czego wynikają.

**STOPY** - wola, zamiary – co dana osoba chce, planuje zrobić / osiągnąć Słuchając, ważne jest, by powstrzymać się od udzielania rad i pozwolić swojej rozmówczyni / swojemu rozmówcy wypracować rozwiązanie.