



# Centrum Dialogu i Transformacji Konfliktu

we współpracy z  
*The Institute for the Study of Conflict Transformation*

## Od konfliktu do rozmowy

Radzenie sobie z różnicami w trudnym czasie

Łukasz Kwiatkowski

Webinar ARP

Zoom, 19.05.2020

# Poznajmy się



- Kim jesteś?
- Co Cię tu sprowadza?

# Program



09:00 – 09:15 Wprowadzenie

09:15 – 10:45 Relacyjny wymiar konfliktu

Powszechne reakcje w konflikcie i trudnej komunikacji

Klucz do przezwyciężenia konfliktu

Działania i umiejętności przydatne w prowadzeniu trudnych rozmów

Sposób prowadzenia szkolenia, platforma Zoom i kwestie techniczne

10:45 – 11:00 Podsumowanie i dyskusja końcowa





# Parę słów na początek...

- Konflikty wiążą się z **wyborami, które niosą ze sobą ryzyka**. Każdy z nas decyduje co jest „właściwą drogą” i jakie ryzyka podjąć
- Decyzje te nie dotyczą tylko rezultatów i rozwiązywania problemów, a przede wszystkim **definiują nas jako ludzi**
- Szkolenie nie wskazuje drogi w konflikcie, ale ułatwia jej szukanie przez **rozwijanie świadomości i umiejętności**






*Zmiany przychodzą gdy ruszamy pod wiatr swoich nawyków...*

# Światopoglądy



„Nie widzimy rzeczy jakimi one są, widzimy rzeczy takimi jacy my jesteśmy.”

Anais Nin

 <p><b>Kolektywistyczny</b></p>	 <p><b>Indywidualistyczny</b></p>	 <p><b>Relacyjny</b></p>
<p>Tożsamość „my”, przeważa przynależność i potrzeba bezpieczeństwa. Dbałość o wspólnotę która chroni w zamian za lojalność</p>	<p>Tożsamość „ja”, przeważa autonomia i chęć realizacji własnych potrzeb i interesów</p>	<p>Tożsamość relacyjna, jednostka jako potencjał wynikający z wielorakich relacji. Sens i rozumienie wyłania się w interakcjach z innymi</p>
<p>Hierarchie motywowane strachem, świat jako walka grup</p>	<p>Hierarchie motywowane zyskiem (nagroda) i stratą (kara), świat jako rywalizacja jednostek</p>	<p>Hierarchie motywowane własną odpowiedzialnością i wartościami, świat jako relacja całości i części</p>
<p>Porządek wynika z norm własnej grupy i ról społecznych</p>	<p>Porządek jest rezultatem procesów mających narzuconą strukturę</p>	<p>Porządek wynika z ciągłych interakcji uczestników procesów społecznych</p>
<p>Relacje podtrzymują harmonię i konsensus</p>	<p>Relacje są instrumentem do spełniania własnych potrzeb</p>	<p>Relacje są podstawą dla doświadczania siebie i innych</p>
<p>Konflikt jest zagrożeniem dla „status quo”</p>	<p>Konflikt to „zło konieczne”, musi być poddany kontroli</p>	<p>Konflikt to szansa na rozwój samoświadomości, wewnętrznej siły i otwartości</p>
<p><b>BEZPIECZEŃSTWO</b></p>	<p><b>TRANSAKCJE</b></p>	<p><b>RELACJE</b></p>

# Światopogląd relacyjny



Ludzie mają wrodzoną potrzebę:

- **autonomii i troski o siebie**
- **więzi i troski o innych**

**Dwa motywy INTERAKCJI między ludźmi**



Ludzie mają motywację i zdolność do:

- **samostanowienia**
- **otwarcia i spojrzenia poza siebie**

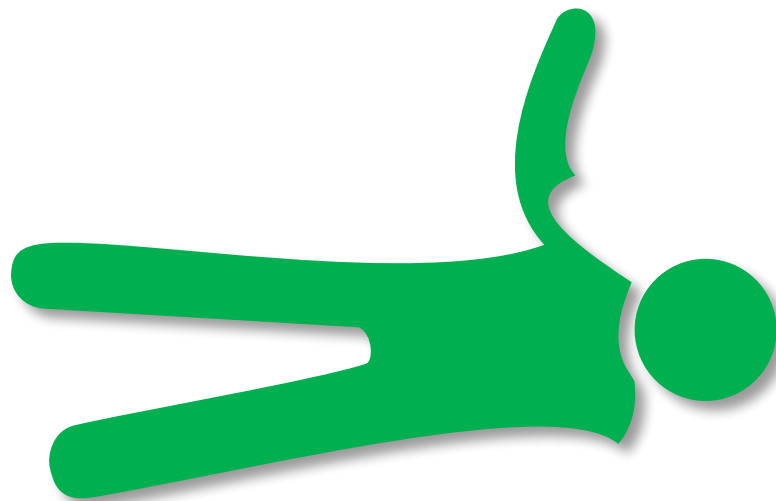


# Czym jest konflikt z perspektywy modelu transformatywnego?



## Teoria relacyjna:

*„Tymczasowy kryzys w interakcji między ludźmi który powoduje ich zagubienie i wzajemne oddzielenie”*





# Definicje konfliktu

- **Teoria władzy:** konflikt jest walką o dominację (**kto jest najsilniejszy?**)
- **Teoria praw:** konflikt jest walką pomiędzy konkurującymi roszczeniami o „prawa” (**kto ma jakie prawa?**)
- **Teoria potrzeb i interesów:** konflikt jest walką o realizację nieprzystających potrzeb za pomocą ograniczonych zasobów (**kto co może uzyskać?**)



**Światopogląd indywidualistyczny**





# Definicje konfliktu

- **Teoria władzy:** konflikt jest walką o dominację (**kto jest najsilniejszy?**)
- **Teoria praw:** konflikt jest walką pomiędzy konkurującymi roszczeniami o „prawa” (**kto ma jakie prawa?**)
- **Teoria potrzeb i interesów:** konflikt jest walką o realizację nieprzystających potrzeb za pomocą ograniczonych zasobów (**kto co może uzyskać?**)
- **Teoria relacyjna:** konflikt jest **tymczasowym kryzysem** w interakcji międzyludzkiej



**Światopogląd relacyjny**

# Ćwiczenie 1: Doświadczenie własnego konfliktu



## W parach / małych grupach

Pomyślcie o konflikcie w który jesteście / byliście osobiście zaangażowani.  
Podzielcie się swoją historią i porozmawiajcie o poniższych pytaniach:

- Co było najtrudniejsze i dlaczego było Wam ciężko?
- Jak się czuliście w najgorszym momencie?
- Co myśleliście i czuliście w stosunku do drugiej osoby?



# Bycie w konflikcie...



## Dwa filary modelu transformatywnego:

- Wzmocnienie = zyskiwanie siły
- Zrozumienie = uznanie i zrozumienie drugiej osoby

# Wzmocnienie i Zrozumienie

(Empowerment and Recognition)



**WZMOCNIENIE**  
(zyskiwanie siły):

## SŁABY

postawa ofiary  
zaniepokoiony  
zdezorientowany  
niedoceniony

ZMIANA  
(SHIFT)

**SILNY**  
niezależny  
spokojny  
świadomy  
czujący własną wartość

**ZROZUMIENIE**  
(budowanie zrozumienia):

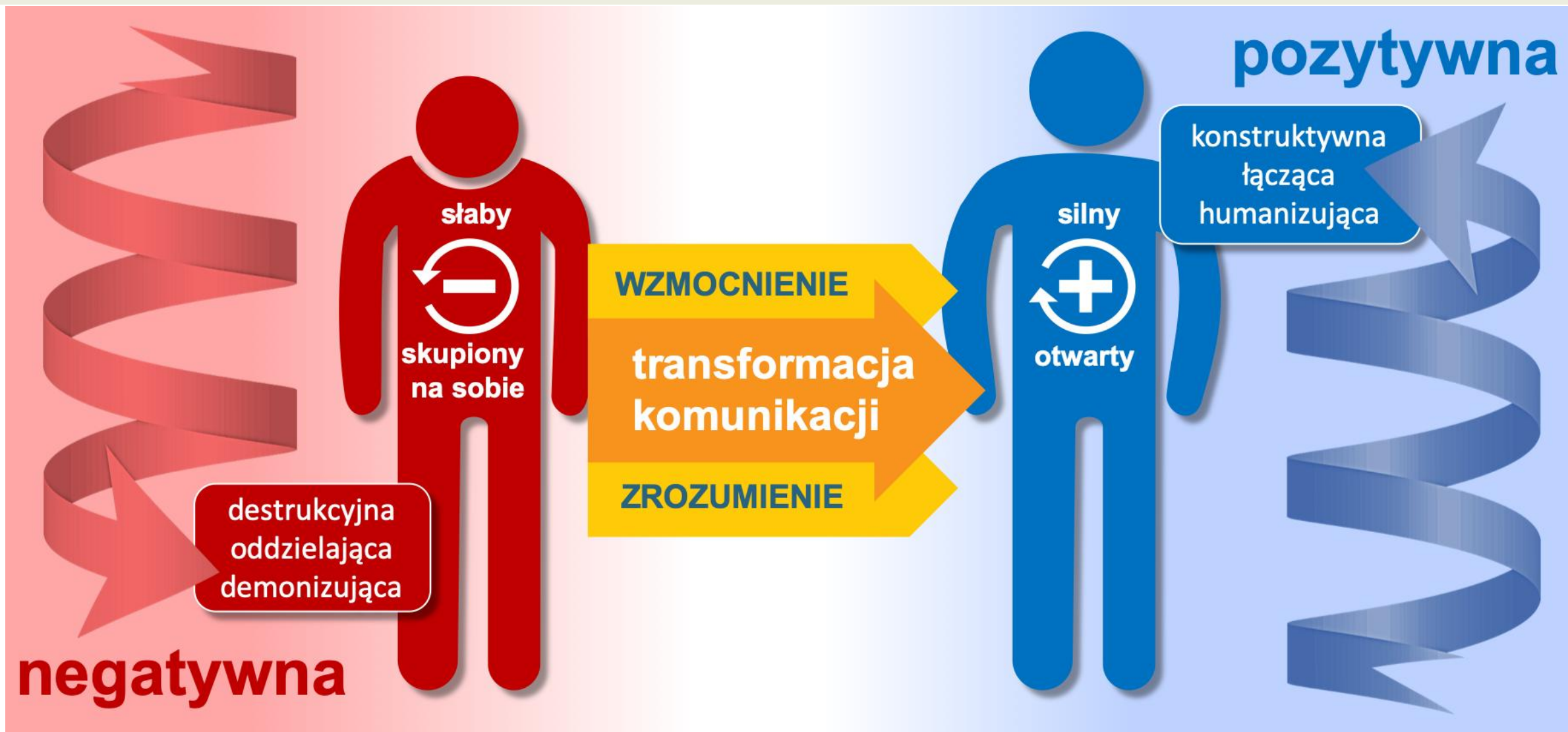
## SKUPIONY NA SOBIE

zamknięty  
głuchy  
podejrzliwy  
tkwiący w schematach

ZMIANA  
(SHIFT)

**OTWARTY**  
czuły i wrażliwy  
słuchający  
uznający dobrą wiarę  
widzący inną perspektywę

# Transformacja interakcji



# Model transformatywny: punkty wyjściowe



- Samostanowienie
- Humanizująca moc dialogu – poczucie więzi
- **Budowanie zdolności – nauka radzenia sobie z konfliktami**

# Model transformatywny: 3 kluczowe wglądy



1. Świadomość obezwładniających efektów słabości i skupienia na sobie to pierwszy krok do odpowiadania, a nie reagowania na konflikt.
2. Możemy postanowić aby odpowiadać na konflikt czerpiąc z wewnętrznej mocy (wzmocnienie) i otwartości na innych (zrozumienie).

*Wgląd 1 i 2 zachęca do opracowania strategii, które pomagają pozostać wiernym sobie, a jednocześnie otwartym na tych, którzy różnią się od nas.*

3. Osiągnięcie równowagi pomiędzy własną mocą i otwartością jest sukcesem, bez względu na możliwe wyniki.



# Wgląd 1

Świadomość obezwładniających efektów słabości i skupienia na sobie



## Słabość jest stanem ograniczającym:

- niewykorzystanie najlepszych cech, zdolności tak jak zwykle
- niezdolność do postrzegania, analizy i integrowania istotnych informacji
- działanie i wybory podejmowane w nieprzemyślany sposób

## Skupienie na sobie oślepia:

- tkwienie w ograniczonym sposobie myślenia, postrzegania i rozumienia sytuacji oraz innych

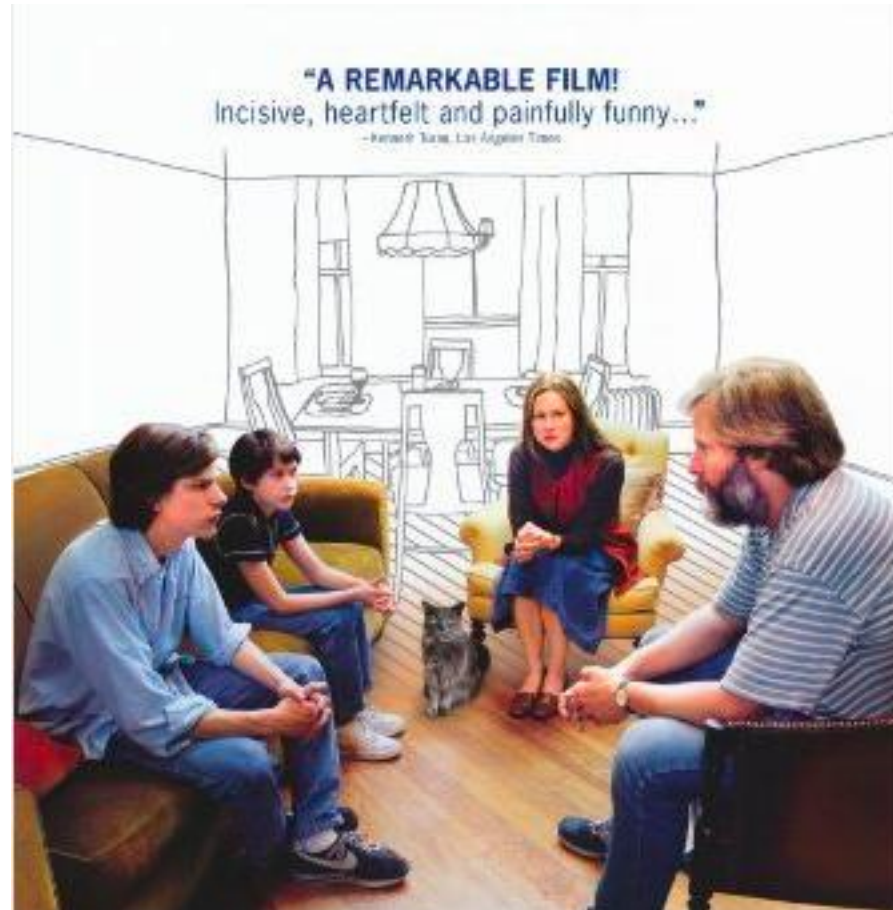
## Paradoks skupienia na sobie:

- już nie wiemy, że bierzemy pod uwagę tylko siebie
- uświadomienie tego z definicji czyni nas nieco mniej skupionymi na sobie





# Fragment filmu 2: 18:45 – 21:02



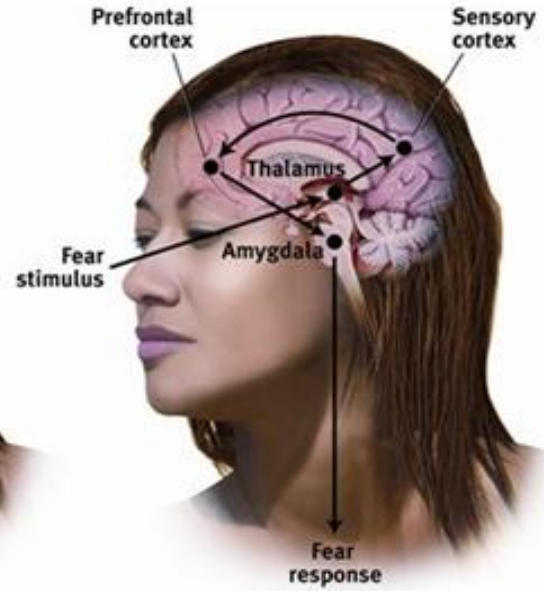


# Dwie drogi reakcji emocjonalnych

## EMOCJE (szybka droga)



(a) The speedy low road



(b) The thinking high road

## EMOCJE i MYŚLENIE (wolna droga)

Źródło: Joseph LeDoux 1998, „The Emotional Brain”.

- Niektóre emocje (szczególnie strach, sympatie, antypatie...) wywołują reakcje omijając korę mózgową i świadomą myśl (biegną bezpośrednio do ciała migdałowatego przez wzgórze)
- To pozwala na szybkie reakcje zamiast wolniejszych, wymagających głębszego myślenia emocjonalnego. W skrajnej sytuacji ryzyko porwania emocjonalnego.



# Z czym mierzysz się w konflikcie?

- Duży poziom dyskomfortu:
  - psychiczny (dezorientacja, osłabienie kompetencji, myślenie „tunelowe”)
  - emocjonalny (zniecierpliwienie, gniew, niepokój, strach)
  - fizyczny (oznaki stresu i napięcia w ciele)
- Brak patrzenia na własne zachowanie, nadmierne skupienie na zachowaniu drugiej osoby oraz potrzebie i chęci zmiany kogoś
  - Nie można zmienić zachowania drugiej osoby → frustracja
- Utrata energii i pochłonięcie sytuacją konfliktową
- Konflikty wydobywają w nas to co najgorsze

# Wgląd 2

Możemy postanowić aby na konflikt odpowiadać czerpiąc z wewnętrznej mocy i otwartości na innych



Poprzez rozwój i równoważenie własnej autonomii (**samostanowienie**) i otwartości na drugą osobę (**zrozumienie**) uświadamiamy sobie **wartości i standardy** które chcemy aby prowadziły nas w relacjach z innymi.

*Moc bez współczucia jest egoizmem.*



*Oddanie bez samoświadomości jest bezmyślnością.*

Jasne zrozumienie tego co uznajemy za właściwe, daje nam oparcie potrzebne szczególnie w sytuacjach konfliktowych. Nasze działania stają się świadomymi i wewnętrznie akceptowanymi wyborami.



Im większa świadomość siebie i własnych wyborów, tym łatwiej **odpowiadać na konflikt w zgodzie ze sobą i tym co cenimy (budowanie zdolności)**.

# Co daje osobisty fundament?



- Własny **kompas** który orientuje nasze zachowanie w konflikcie i pomaga zachować równowagę i wewnętrzny spokój
- **Punkt odniesienia** do analizy własnego zachowania podczas konfrontacji z innymi, ponieważ mamy jasność co uważamy za słuszne lub nie
- Pomaga odpowiadać na konflikt **świadomie** w oparciu o najlepsze właściwości, raczej niż **nieświadomie** na bazie ograniczeń i słabości
- Nasze zachowanie wpływa na innych, spowalniając lub zatrzymując spiralę destrukcyjnej interakcji: **stabilność rodzi stabilność, a chaos rodzi chaos**

**Odpowiadanie z mocą i otwartością jest naszą „Gwiazdą Polarną”, naszym kompasem**





FIND YOUR INNER BALANCE



IN THE EYE OF THE STORM!

NIN

# Wgląd 3

Osiągnięcie równowagi między własną mocą i otwartością jest sukcesem, bez względu na możliwe wyniki



Wgląd 1 i 2 prowadzi to pytania:

Co pomaga pozostać wiernym sobie, a jednocześnie otwartym na tych, którzy różnią się od nas?

**Strategie są:**

- Osobiste i zależne od posiadanych możliwości.
- Zależne od sytuacji i charakteru rozmowy.



# Strategie



## **Dbanie o czas i przestrzeń na konsultacje i decyzje:**

- Zatrzymaj się, oddychaj głęboko i powoli
- Powstrzymaj natychmiastową reakcję
- Nic nie mów
- Ustal konkretny termin kiedy odpowiesz
- Pomyśl jak uwolnić się od sytuacji na pewien czas

## **Pokonywanie ograniczonego widzenia:**

- Kwestionuj swoje przypuszczenia na temat drugiej osoby
- Weź pod uwagę usposobienie i uwarunkowania sytuacyjne drugiej osoby
- Zrób burzę mózgow na temat alternatywnych opcji i potencjalnych konsekwencji

## **Zadaj sobie następujące pytania:**

- Co chciałbym osiągnąć?
- Co sądzę, że chce osiągnąć druga osoba?
- Czy wyciągam wnioski zbyt szybko?
- Czy biorę sprawy zbyt osobiście?
- Czy nie doceniam czegoś lub przesadzam?
- Jakiego ryzyka jestem gotów podjąć?
- Jakich rzeczy nie powinienem mówić?

## **Poszukiwanie informacji i opinii:**

- Porozmawiaj z kimś zaufanym o sytuacji i możliwościach
- Poproś kogoś o kwestionowanie Twojego sposobu myślenia
- Poszukaj wsparcia i porady kogoś kto reprezentuje Twoje interesy
- Poszukaj sensownych alternatyw poza polem konfliktu





# Podczas rozmowy

Ogólne kroki w skutecznym radzeniu sobie z trudnymi rozmowami

## WYCISZ SIEBIE I SŁUCHAJ

- Zatrzymaj się, oddychaj głęboko i powoli (zyskiwanie świadomości / tworzenie przestrzeni)
- Wstrzymaj osądy i słuchaj z otwartym umysłem (pozwól, że będą usłyszani)

## POKAŻ, ŻE ZROZUMIAŁAŚ

- Odzwierciedlij ich słowami to co usłyszałaś (nie zakładaj, że wiesz i rozumiesz)

## DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

- Zadawaj otwarte pytania (uzyskiwanie jasności dla siebie i innych)

## PODZIEL SIĘ SWOJĄ PERSPEKTYWĄ

- Przedstaw szczerze własny punkt widzenia kiedy inni są gotowi aby Cię słuchać
- Możesz doświadczyć zmiany w dynamice i jakości interakcji



# Postawa podczas rozmowy

- **Obecność:** otwarta i nieoceniająca
- **Mikroskupienie:** koncentracja na „tu i teraz” rozmowy
- **Słuchanie:** uważne i pełne



# Ćwiczenie 15: Słuchanie



## W parach:

Opowiedzcie drugiej osobie o sytuacji w której czuliście się nieszczęśliwi, źli, rozczarowani itd. Możecie też wybrać sytuację w której byliście szczęśliwi.

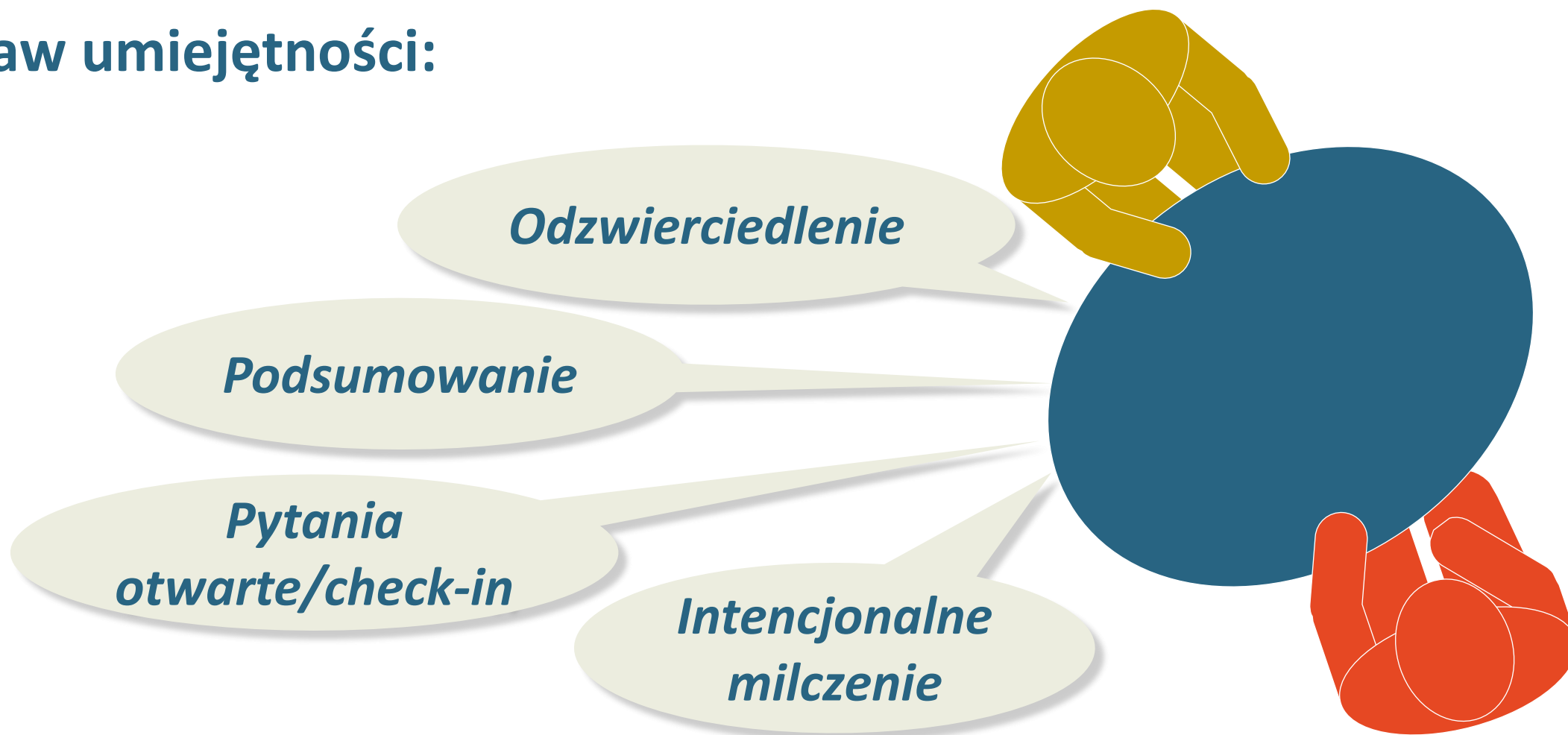
Druga osoba słucha uważnie bez oceniania i przerywania (tj. nie zadaje pytań i nie odnosi się do wypowiedzi), następnie zamiana ról.



# Jakie umiejętności komunikacyjne można wykorzystać?



## Zestaw umiejętności:



# Co jest sukcesem?



Konstruktywna interakcja zaczyna się gdy odpowiadamy na konflikt w sposób...

...umacniający siebie

...zwiększający wrażliwość na innych

...pomimo fizycznych, psychicznych i emocjonalnych reakcji na konflikt, które to utrudniają



**Sukcesem jest każdy krok w kierunku wzmocnienia i zrozumienia**

# Dziękuję za uwagę!



Więcej informacji i dane kontaktowe:

**Łukasz Kwiatkowski**

Trener i koordynator ISCT w Polsce, Certified Transformative Mediator™

tel: +48 505 001 383

e-mail: [lukasz.kwiatkowski@mediacjatransformatywna.pl](mailto:lukasz.kwiatkowski@mediacjatransformatywna.pl)

[www.mediacjatransformatywna.pl](http://www.mediacjatransformatywna.pl) (strona CDTK)

[www.transformativemediation.org](http://www.transformativemediation.org) (strona ISCT: książki, filmy, artykuły, blog)