

Praca z konfliktem

Transkrypcja opisowa webinaru z pełnymi opisami slajdów

Prowadzenie: Paulina Pohl-Pluta

Czas trwania: 56 minut 19 sekund

O dokumencie

Dokument zawiera zapis wypowiedzi prowadzącej oraz pełne opisy informacji widocznych na planszy otwierającej, obrazie prowadzącej i slajdach pokazanych w nagranej części webinaru. Teksty widoczne na slajdach są przytaczane wiernie, bez zastępowania ich streszczeniami. Znaczniki czasu pomagają odnaleźć odpowiedni fragment nagrania.

Dokument może być czytany na ekranie, odsłuchiwany za pomocą syntezy mowy oraz obsługiwany czytnikiem ekranu, na przykład VoiceOver lub NVDA. Z dokumentu mogą korzystać między innymi osoby używające czytników ekranu, osoby głuche i słabosłyszące, osoby mające trudności z przetwarzaniem informacji słuchowych lub wizualnych oraz osoby, które wolą czytać we własnym tempie.

Jak zbudowany jest dokument

- Plansza otwierająca, pełnoekranowy obraz prowadzącej, każdy slajd i istotna zmiana obrazu mają osobny nagłówek.
- Pod nagłówkiem znajduje się znacznik czasu wskazujący moment pojawienia się danego elementu.
- Sekcje „Opis wizualny planszy”, „Opis wizualny slajdu” i „Opis wizualny obrazu” zawierają pełne opisy treści, układu i istotnych elementów wizualnych.
- Sekcja „Wypowiedź prowadzącej” zawiera słowa wypowiedziane w nagraniu.
- Potwierdzona cisza na planszy otwierającej jest oznaczona w sekcji „Dźwięk”.

Opis wizualny całego nagrania

Nagranie rozpoczyna żółta plansza otwierająca, która wypełnia cały ekran. Następnie przez około 2 minuty i 18 sekund prowadząca jest widoczna pełnoekranowo. Po rozpoczęciu prezentacji slajdy zajmują niemal cały ekran, a w prawym górnym rogu pozostaje małe okno wideo z Pauliną Pohl-Plutą. Całość jest osadzona na czarnym tle. Prezentacja wykorzystuje przede wszystkim tło w formie gradientu przechodzącego od pomarańczowego i żółtego do turkusowego i niebieskiego oraz duże, wąskie litery. W nagranej części webinaru widoczne są slajdy 1–23 prezentacji.

Treść webinaru

Plansza otwierająca webinar „Praca z konfliktem”

[00:00] Plansza otwierająca

Opis wizualny planszy

Żółta plansza zajmuje cały ekran. U góry znajduje się napis „SLOT - GENERATOR WSPÓŁPRACY”. Po lewej, w białym polu, widnieje tytuł „PRACA Z KONFLIKTEM”. Po prawej znajduje się duży obraz prowadzącej oraz podpis „Prowadząca: Paulina Pohl-Pluta”. W lewym dolnym rogu umieszczono znak Stowarzyszenia Lokalnych Ośrodków Twórczych SLOT. W prawym dolnym rogu znajdują się oznaczenia Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego, liczba „75” i znak Narodowego Centrum Kultury. Pod nimi widnieje informacja: „Dofinansowano ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w ramach programu Narodowego Centrum Kultury Kultura – Interwencje. Edycja 2026”.

Dźwięk

Cisza. Nie słyhać wypowiedzi.

Obraz prowadzącej przed rozpoczęciem prezentacji

[00:04] Zmiana obrazu

Opis wizualny obrazu

Na całym ekranie widoczna jest Paulina Pohl-Pluta w ujęciu z kamery internetowej. W lewym dolnym rogu znajduje się pasek z imieniem i nazwiskiem „Paulina Pohl-Pluta”.

Wypowiedź prowadzącej

Oficjalnie witam was. Dobry wieczór, chociaż na szczęście jeszcze jasno, to jest ten wspaniały czas w roku.

Ja nazywam się Paulina Pohl-Pluta i na co dzień zajmuję się wieloma rzeczami związanymi z animacją kultury.

Mieszkam w Gdyni i tutaj prowadzę warsztaty filmowe z dziećmi, z młodzieżą, ale prowadzę też różne działania wokół pracy z sektorem pozarządowym, tak to nazwijmy. I od paru lat też jestem zafascynowana i pracuję metodą dialogu publicznego.

To jest taka metoda, którą opracowało takie centrum Nansen Center for Peace and Dialogue z Norwegii, Celem tego dialogu jest to, żeby umożliwiać ludziom lepsze spotkanie się wokół rozmowy i wcale nie przekonywanie się o tym, kto ma rację tylko, w duchu tego tytułowego dialogu, usłyszenie siebie nawzajem.

I myślę, że w ogóle ten temat takiego trochę pomagania i towarzyszenia ludziom w tym, żeby się troszkę lepiej rozumieli, troszkę uważniej słuchali, to jest coś, co staram się robić w różnych aspektach swojej pracy. No i od paru lat jestem też zaangażowana we współtworzenie festiwalu Slot, gdzie zajmuję się przede wszystkim koordynacją sekcji gości specjalnych

i mam okazję się nimi troszkę opiekować, troszkę myśleć o tym, jak te rozmowy powinny wyglądać, żebyśmy znowu usłyszeli to, co powinno wybrzmieć. A dzisiaj chciałam was zaprosić do takiego pomyślenia, pogadania o tym,

Slajd 1. Praca z konfliktem

[02:16] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Slajd ma tło w postaci miękkiego gradientu przechodzącego od pomarańczowego i żółtego u góry do turkusowego i niebieskiego u dołu. Na środku dużymi, ciemnoniebieskimi literami zapisano: „PRACA Z KONFLIKTEM”. Na dole, na białym pasie, znajdują się znak SLOT oraz oznaczenia Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego i Narodowego Centrum Kultury wraz z informacją o dofinansowaniu projektu.

Wypowiedź prowadzącej

czym jest konflikt w ogóle, który, myślę, że nie skłamię, jak powiem, jest jakąś zwykłą częścią naszego życia, że każdy z nas w takim konflikcie brał udział, jakiś konflikt zna i przeżył. Ale chciałam was na początek zapytać i poprosić o to, żebyście napisali na czacie, z czym wam się kojarzy to słowo konflikt.

Slajd 2. Z czym kojarzy ci się hasło: konflikt?

[02:58] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

U góry, na białym tle, dużymi ciemnoniebieskimi literami zapisano pytanie: „Z CZYM KOJARZY CI SIĘ HASŁO: KONFLIKT?”. Dolną część slajdu wypełnia wielobarwne tło bez dodatkowych tekstów.

Wypowiedź prowadzącej

Kiedy je słyszycie, jakie skojarzenia przychodzą wam na myśl w temacie konfliktu?

Konflikt interesów, brak porozumienia, sprzeczność zdań, mijanie się oczekiwań, napięcie, różnica zdań, różnica stron, które nie chcą się słuchać, brak w komunikacji i niezgoda, odmiennosc poglądów, kłótnia.

mamy brak zaspokojonych potrzeb, Super, dzięki wielkie za te odpowiedzi.

Myślę, że dzisiaj niejednokrotnie jeszcze te hasła, które tutaj napisaliście, wybrzmia.

I rzeczywiście jest też tak, że czasami kiedy myśli się w ogóle o konflikcie i kiedy przychodzą jakieś takie pierwsze skojarzenia do głowy, no to one potrafią nam przywołać jakieś takie, czy też może wspomnienia

Slajd 3. Z czym kojarzy ci się hasło: konflikt? – definicja

[04:11] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

U góry pozostaje pytanie „Z CZYM KOJARZY CI SIĘ HASŁO: KONFLIKT?”. W dolnej części, na wielobarwnym tle, zapisano: „DO KONFLIKTU DOCHODZI GDY ISTNIEJĄ DWIE AKTUALNE, NA POZÓR SPRZECZNE, POTRZEBY. KAŻDA STRONA MA POMYSŁ NA DZIAŁANIE (STRATEGIE), KTÓRE ZASPOKOI TĘ POTRZEBĘ, I TE STRATEGIE WYKLUCZAJĄ SIĘ WZAJEMNIE.” Niżej widnieje drugi tekst: „NATURALNY KOSZT BUDOWANIA CZEGOŚ DUŻEGO, NA CZYM NAM ZALEŻY, W GRUPIE, W KRÓTKIM CZASIE.”

Wypowiedź prowadzącej

jakichś takich negatywnych odczuć związanych z tym, kiedy konflikt się pojawia, że zwykle nie jest to przyjemna sfera naszego życia.

I jeżeli mamy się przyjrzeć definicji konfliktu, to do niego dochodzi wtedy, gdy istnieją dwa aktualne, na pozór sprzeczne stanowiska, jakieś dwie różne potrzeby, w których każda strona w tym konflikcie ma jakiś pomysł na działanie, które zaspokoi tę potrzebę. I w tym wypadku te strategie nie mogą współdziałać razem, te strategie się wykluczają.

I tak możemy opisać to, czym w ogóle konflikt jest, więc tak jak w tych waszych skojarzeniach pojawiały się potrzeby, jakieś sprzeczne interesy, to jak najbardziej jest to dobry kierunek myślenia o konflikcie. I kiedy myślałam sobie też o tym kontekście slotowym o konflikcie, to pomyślałam sobie, że to, że konflikty na festiwalu czy wokół pracy festiwalowej mogą się pojawiać, pomyślałam sobie,

że to nie jest żadna patologiczna sytuacja, tylko jest to też jakiś taki naturalny koszt w sytuacji, w której budujemy coś dużego, wymagającego wiele osób, kiedy zajmujemy się czymś, na czym nam zależy, bo dotyczy jakichś naszych wartości, często części naszej tożsamości, kiedy to bardzo często dzieje się w krótkim czasie, kiedy musimy działać pod jakimś takim napięciem,

więc pomyślałam sobie właśnie, że jak najbardziej to, że pracujemy przy organizacji czegoś tak rozległego, dużego i wymagającego wielu ludzi, rodzi absolutnie wiele potrzeb, które czasami mogą być wspólnymi potrzebami, a czasami te strategie, które dążą do zaspokojenia tych potrzeb, mogą się jakoś wykluczać.

I też to, że dochodzi do tych spięć, bo dochodzi do zmęczenia, do różnych wizji, jakichś oczekiwań, pośpiechu czy stresu, no to być może warto na to spojrzeć też z takiej perspektywy, że to jest coś, co musi, a może nawet dobrze, żeby w tym formowaniu się zespołów miało w ogóle miejsce.

Slajd 4. Forming, storming, norming, performing

[07:08] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Slajd ma wielobarwne tło przechodzące od pomarańczowego i żółtego u góry do turkusowego i niebieskiego u dołu. Po lewej stronie, jeden pod drugim, zapisano cztery etapy rozwoju grupy. Nazwy angielskie są duże i białe, a pod każdą z nich znajduje się czarne objaśnienie w nawiasie:

„FORMING (CZAJENIE SIĘ/UPRZEJMOŚĆ)”, „STORMING (BURZA/KONFLIKT)”, „NORMING (UKŁADANIE ZASAD)” oraz „PERFORMING (EFEKTYWNA PRACA)”.

Po prawej stronie znajduje się duży biały prostokąt z odręcznie narysowanym wykresem. Oś pionowa, skierowana w górę, jest podpisana „EFFECTIVENESS OF TEAM”, czyli efektywność zespołu, a oś pozioma, skierowana w prawo, „TIME”, czyli czas. Ciemna krzywa zaczyna się po lewej stronie na średnim poziomie, opada przez etap „FORMING”, osiąga najniższy punkt przy „STORMING”, a następnie wyraźnie rośnie przez „NORMING” do „PERFORMING” w prawym górnym obszarze wykresu. Nazwy etapów są wpisane bezpośrednio przy krzywej różnymi kolorami: „FORMING” czerwonym, „STORMING” pomarańczowym, „NORMING” niebieskim, a „PERFORMING” zielonym.

Wypowiedź prowadzącej

Bo kiedy myślimy o takim procesie grupowym, o tym co się dzieje, kiedy jakaś ekipa zaczyna razem działać na rzecz jakiegoś wspólnego celu, no to najczęściej ta faza takiej pracy w grupie może przebiegać w takich czterech etapach.

I na początku, kiedy zaczynamy pracę, mamy ten etap tak zwanego formingu. Ten termin „czajenie się” nie jest naukowym terminem, to oczywiście to mój termin, bo kojarzy mi się z takim etapem trochę właśnie takiego obczajania, przyczajki, niepewności też, w której grupa spotyka się i jeszcze czasami się nie zna, albo widzi się po jakimś dłuższym czasie, kiedy musi się w nowej rzeczywistości

gdzieś właśnie trochę uformować, odnaleźć na nowo.

I bardzo często ten etap jest też związany z takim docieraniem się, jakiegoś rodzaju niepewnością, ale też takim sprawdzaniem trochę z kim mamy do czynienia i nie wiem, być może możemy spojrzeć na to w kategoriach takiego jakiegoś pierwszego etapu festiwalowego, kiedy być może pojawiają się nowe osoby w grupie,

wtedy jest ten etap taki, kiedy jesteśmy dla siebie mili, trochę badamy ten teren, badamy, kto jest naszym liderem i dochodzi też do takiego przydzielania zadań, do jakiegoś rodzaju integracji, zdefiniowania tych ról, w których jesteśmy. To jest ten etap formingu, ale po nim bardzo często, nie zawsze, ale dla tego rozwoju procesu grupowego może nawet warto, żeby się pojawił, ten etap drugi i to jest etap stormingu,

czyli etap jakiegoś rodzaju burzy i konfliktu, który może się pojawić.

I to jest w jakimś sensie kluczowy moment, w którym w grę wchodzi jakieś niedomówienia, zaczynają się pewne tarcia, tarcia w grupie o podział obowiązków, czasami o jakieś zasoby, o grafiki, o to, co ktoś zrozumiał.

I z tego etapu może coś się urodzić. Ten etap stormingu jest o tyle kluczowy, że łatwo uciec od niego i myśleć, że należy go unikać.

Tymczasem on może sprawić, że w pewien sposób ułożymy te zasady na nowo i że możemy mieć różnie i kiedy to dostrzeżemy, możemy zredefiniować trochę ten układ zasad w ekipie na nowo, czyli poukładać się w tej grupie, która być może się w jakiś sposób skonfliktowała i wzburzyła w takiej nowej formie i kiedy jesteśmy w stanie się poukładać na nowo,

możemy wejść w ten stan flow, który przecież tak na Slocie też lubimy, w którym zespół działa jak dobrze naoliwiona maszyna i ludzie mogą się wspierać w jakiś sposób w ogóle już bez słów i mamy pełne zaufanie i jakąś efektywną pracę i dążenie do jakiegoś wspólnego celu, świętowanie, ale o tym będzie jeszcze kolejny webinar.

No i teraz, jak my też, będąc w takiej roli często właśnie szefującej, możemy też tę grupę wspierać, żeby przeszła przez te wszystkie potrzebne etapy, a zwłaszcza, żeby nie bać się tego etapu burzy i konfliktu, tego drugiego etapu, bo co się stanie, kiedy się tym etapem nie zaopiekujemy?

Slajd 5. Co jeśli się nim nie zaopiekujemy?

[11:39] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Slajd jest podzielony na dwie części. Lewą część zajmuje fotografia na szarym tle: dłoń znajduje się nad pionową wieżą z sześciu drewnianych klocków. Na kolejnych klockach, od góry do dołu, widnieją litery C, R, I, S, I, S, tworzące angielskie słowo „CRISIS”.

Prawa część ma wielobarwne tło przechodzące od pomarańczowego i żółtego u góry do turkusowego i niebieskiego u dołu. U góry dużymi białymi literami zapisano pytanie „CO JEŚLI SIĘ NIM NIE ZAOPIEKUJEMY?”. Poniżej znajdują się dwie białe, zakrzywione strzałki z czarną przerywaną linią wewnątrz. Strzałki rozchodzą się w dół w dwie strony. Lewa prowadzi do napisu „ESKALACJA”, a prawa do napisu „„ŚWIĘTY SPOKÓJ”?”.

Wypowiedź prowadzącej

Jest taka pokusa, żeby konflikty czasami wypuścić trochę, czyli może sam się rozwiąże, może nie potrzebuje tutaj jakiejś wielkiej interwencji, ale wtedy mamy sytuację, w której konflikt może w dużej mierze eskalować i się pogłębiać i wtedy ten etap może nam się wymknąć spod kontroli i to jest jedna z takich rzeczy, które mogą się wydarzyć, bo w tym cyklu konfliktu

on jest stosunkowo podobny dla wielu konfliktów, czyli kiedy pojawiają się jakieś różnice w poglądach, w jakichś potrzebach,

Slajd 6. Cykl konfliktu

[12:31] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Na wielobarwnym tle znajduje się duża biała plansza z infografiką. U góry, pośrodku, widnieje tytuł „Cykl konfliktu”, a pod nim zdanie: „Konflikt rozwija się stopniowo – od pierwszych różnic do rozwiązania lub eskalacji.”

W centrum planszy znajduje się kołowy diagram złożony z sześciu kolorowych części ułożonych wokół białego środka. W środku widnieją dwie szare strzałki tworzące okrąg, podkreślające cykliczność procesu. Każda kolorowa część ma numer i biały piktogram. Zaczynając od góry po lewej i zgodnie z ruchem wskazówek zegara: część 1 jest pomarańczowoczerwona i ma piktogram lupy; część 2 żółta z dymkiem rozmowy; część 3 zielona z rosnącym wykresem; część 4 turkusowa z kłódką; część 5 niebieska z pękniętą tarczą; część 6 fioletowa z uściskiem dłoni.

Wokół diagramu rozmieszczono sześć bloków tekstu, po trzy z lewej i prawej strony. Każdy blok jest połączony cienką linią z odpowiadającą mu kolorową częścią koła. „1. Potencjalna sprzeczność” – pojawiają się różnice w poglądach, potrzebach lub interesach; sytuacja ma charakter neutralny, konflikt jeszcze nie istnieje. „2. Uświadomienie i personalizacja” – strony dostrzegają różnicę i zaczynają ją postrzegać jako problem; pojawiają się emocje i przypisywanie intencji. „3. Eskalacja” – napięcie rośnie, strony zajmują określone stanowiska; pojawiają się nieufność, negatywne emocje i działania przeciwko drugiej stronie. „4. Zakotwiczenie” – strony utwierdzają się w swoich stanowiskach; trudniej o dialog i zrozumienie, konflikt staje się bardziej trwały. „5. Kulminacja” – punkt szczytowy konfliktu; może dojść do otwartego sporu, zerwania relacji lub poważnych konsekwencji. „6. Rozwiązanie lub wygaszenie” – konflikt może zostać rozwiązany poprzez porozumienie, mediację, wybaczenie lub kompromis.

Wypowiedź prowadzącej

mamy różne punkty widzenia i jesteśmy w stanie je jakoś odnotować, no to jest jakiś taki pierwszy etap tego, że sytuacja ma potencjał konfliktowy. I w tym drugim etapie strony zaczynają dostrzegać, że te różnice zaczynają stanowić problem.

No i w tym drugim etapie pojawiają się też różne emocje, pojawia się często też przypisywanie jakichś myśli, intencji do tego, co się dzieje.

Zaczyna się sytuacja, w której ktoś jest komuś na złość, ktoś coś tutaj jest przeciwko mnie i w trzecim etapie właśnie nadchodzi ta eskalacja, w której napięcie rośnie i pojawia się jeszcze więcej tego negatywnego myślenia albo wręcz działania gdzieś przeciwko drugiej stronie konfliktu.

I następuje następnie etap, który nazywamy zakotwiczeniem, czyli bardzo łatwo w tych swoich stanowiskach się umocnić.

Im mocniej się zakotwiczymy, im mocniej się zacietrizujemy w swoich stanowiskach, ten konflikt staje się bardziej trwały i trudno o to, żeby w ogóle nawiązać jakieś porozumienie, które z kolei ten brak porozumienia może prowadzić do takiej kulminacji, w której relacje i jakieś porozumienie są tutaj totalnie zerwane i nie ma już możliwości do tego, żeby się porozumieć i w ogóle dojść do tego szóstego etapu cyklu,

czyli do tego, żeby konflikt w jakiś sposób rozwiązać, wyjaśnić i zakończyć. Więc kiedy doprowadzimy do eskalacji, może być tak, że wypuścimy też z ręki właśnie jakiś moment relacji i nie będziemy w stanie go już odbudować.

Natomiast drugą taką strategią, którą ludzie często podejmują, jest ten tak zwany święty spokój, ale to jest właśnie ten święty spokój, to jest ten moment, w którym właśnie też nam się trochę może wydawać, że jesteśmy w miejscu, w którym nie wymaga to jakiejś interwencji, nie wymaga wyjaśnienia, jakiejś rozmowy i ten konflikt zamykamy trochę pod dywan,

żeby nie musieć się nim zajmować, ale wiecie, ta sterta pod dywanem rośnie no i prędzej czy później można zacząć się o nią potykać po prostu.

I kiedy myślimy o konflikcie, no to on też bywa nazywany tą sytuacją kryzysową. I znowu to jest kwestia też takiego definiowania tego, czym jest w ogóle kryzys. No bo kryzys może mieć dużo tych negatywnych konotacji i jakichś skojarzeń, ale jeżeli się przyjrzymy temu słowu, to ono ma też taki swój grecki źródłosłów, który mówi o tym, że kryzys może być momentem zwrotnym i może być też taką sytuacją wyboru.

Więc wcale nie musi być też tym, czego powinniśmy unikać, bo jeżeli jest konflikt, to oznacza, że jakieś problemy są i one i tak tam były, i tak będą rosły, więc to, że sytuacja zaczyna być dla nas widoczna i bardziej rozpoznawalna, no to jest ten moment, w którym po prostu to jest sygnał, ok, są strony, którym na czymś mocno zależy, które dają temu wyraz i to jest sytuacja, w której my mamy szansę trochę

spojrzeć na to, naprawić to i być może nadać temu inny kierunek i nie doprowadzić właśnie do tego, żeby sprawa zatrzymała się na kulminacji, czyli na tym piątym punkcie, tylko doprowadzić do tego, żeby ona miała jakieś rozwiązanie i dała nam tutaj jakąś nową energię.

No i to, co chciałam wam zaproponować, to jest spojrzenie na te sytuacje

Slajd 7. 3 x O

[17:04] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Na wielobarwnym tle, centralnie, dużymi białymi znakami zapisano „3 x O”.

Wypowiedź prowadzącej

konfliktowe i próbę ich jakiegoś rozpakowywania przez taką metodę, nazwijmy ją „trzy razy O”. I pierwszym O w tej układance jest w ogóle odkrycie,

Slajd 8. Odkrycie

[17:25] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Centralnie zapisano duże, podkreślone słowo „ODKRYCIE”. Pod nim znajduje się pytanie: „CO SIĘ NAPRAWDĘ DZIEJE?”.

Wypowiedź prowadzącej

czyli odpowiedzenie sobie na pytanie, kiedy jakiś konflikt między nami a kimś, ale też między jakimiś osobami, które są w naszej ekipie, w naszym zespole, kiedy on się pojawia, no to dobrze sobie odpowiedzieć na takie pytanie, o co w ogóle chodzi, co się naprawdę dzieje wokół tego konfliktu.

Slajd 9. Rodzaje konfliktu

[17:49] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

W centrum infografiki znajduje się słowo „POTRZEBY”, wpisane w granatowe koło otoczone pięcioma kolorowymi częściami. W każdej części wymieniony jest jeden z rodzajów konfliktu oraz kilka punktów charakteryzujących ten rodzaj konfliktu. „KONFLIKT DANYCH”: „Brak informacji”, „Błędne rozumienie”, „Różnice w interpretacji”, „Różne procedury zbioru danych”. „KONFLIKT RELACJI”: „Stereotypy”, „Silne emocje”, „Zła komunikacja”, „Błędna percepcja”. „KONFLIKT STRUKTURALNY”: „Określenie ról”, „Podział kompetencji”, „Nierówny rozkład sił”, „Ograniczenia

czasowe”, „Nierówna kontrola zasobów”. „KONFLIKT WARTOŚCI”: „Różnice światopoglądowe, etyczne, religijne”, „Wartości spójne z własnym „Ja” (tożsamością osoby)”, „Wartości dnia codziennego (zwyczaje, konwenanse)”. „KONFLIKT INTERESÓW”: „Rzeczowy (pieniądze, czas, inne dobro)”, „Proceduralny (jak powinien przebiegać dany proces)”, „Psychologiczny (zaufanie, szacunek, uczciwość)”.

Wypowiedź prowadzącej

I to, co możemy rozpoznać, jeśli chodzi o różne rodzaje konfliktów, zresztą tutaj wśród waszych skojarzeń też to skojarzenie padło, m.in. konflikt interesów, no to właśnie jest jakąś próbą odpowiedzi na to, może być taka typologia, która nazywa się koło Moore’a i ona pokazuje nam pięć różnych rodzajów konfliktów, pięć różnych takich podłoży tego, o co może chodzić w danym konflikcie.

No i często u takiego podłoża konfliktów są informacje, są dane, czyli jeżeli dwie strony nie mają tych samych informacji, albo błędnie rozumieją jakąś informację, mamy jakieś różnice w interpretacji tych danych, albo jakieś różnice w tym, jak te dane sobie omawiamy, gromadzimy,

to zaczyna się taki chaos komunikacyjny. Mamy różne wersje tego samego planu, ekipy wiedzą dwie różne rzeczy, czyli jedna osoba ma taki grafik, druga osoba ma na ten sam dzień inny grafik i może dojść do jakiegoś spięcia w związku z tym, że dysponujemy po prostu różnymi rodzajami informacji.

Innym rodzajem konfliktu może być konflikt relacji.

No i tutaj mamy sprawę trochę, nazwijmy to głębszą, czyli ten konflikt może się pojawić po prostu na takim poziomie ludzkich emocji, jakiegoś zmęczenia, czasami może uprzedzeń, albo jakiejś percepcji tego, jak ktoś się z nami komunikuje.

Więc często jakiś ostry ton, nie tak wypowiedziane słowa mogą sprawić, że dochodzi do jakichś spięć.

Tak, że prośba o to, żeby ktoś coś zrobił może zostać wzięta jako atak i czepianie się, kiedy mamy do czynienia właśnie być może z jakimś konfliktem relacji. Trzecim z tych rodzajów, o których Moore mówi, jest konflikt strukturalny, czyli on następuje wtedy, kiedy mamy nie do końca jasny podział jakichś ról, zadań, kompetencji, jakiegoś rozkładu sił, ktoś pracuje więcej, ktoś pracuje mniej,

mamy nierówne może jakieś zasoby do tego, żeby coś zrobić, nie mamy równego dostępu do przestrzeni, do jakichś narzędzi, to może być podłoże takiego konfliktu strukturalnego.

Kolejnym, czwartym z tych konfliktów z kolei jest konflikt na poziomie wartości i znowu on podobnie jak ten konflikt trochę relacji dotyka tych spraw też związanych z jakąś naszą tożsamością i kiedy mamy inne podejście do jakichś spraw związanych z konwenansami, z obyczajami, z etyką pracy, ale różnymi też się światopoglądowo, religijnie, etycznie, to mogą być poziomy wartości bardzo z nami spójnych, ale ktoś

reprezentuje inny rodzaj tych wartości, tutaj też może dochodzić do konfliktów.

A ostatni z nich to jest konflikt interesów, kiedy tradycyjnie w takim konflikcie jakby pojawia się sytuacja, w której dwie strony mają jakieś sprzeczne pomysły na zrobienie czegoś, na pozyskanie czegoś, na rozwiązanie danej sytuacji.

No i też po co o tym mówię, o tych różnych rodzajach i dlaczego warto mieć też ich jakąś świadomość, bo kiedy będziemy potrafili trochę odpowiedzieć sobie na pytanie, o co poszło w danym konflikcie, no to właśnie na czym on bazuje, czy to jest kwestia informacji, czy kwestia jakiegoś poziomu tożsamości, wartości, czy podziału obowiązków, no to będziemy mogli też dobrać

konkretne narzędzia do tego, jak z takim konfliktem sobie gdzieś tam lepiej poradzić. No i to, co łączy, jak widzicie nawet na tym obrazku, te wszystkie rodzaje konfliktów, to niezależnie od tego, jakie one mają gdzieś tam swoje oblicza, w ich sercu leżą niezaspokojone potrzeby.

Kiedy te potrzeby nie mogą być przez stronę konfliktu zaspokojone, no to rodzi się pewnego rodzaju napięcie, które można w jakimś sensie przedstawić trochę za pomocą cebuli, ogra i tak dalej.

Slajd 10. Stanowiska, interesy, potrzeby

[23:28] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Na wielobarwnym tle znajduje się duża jasna plansza. W jej centrum umieszczono przekrój cebuli, którego kolejne warstwy ilustrują przechodzenie od stanowisk do interesów i potrzeb. Zewnętrzna skórka cebuli jest zielona, pod nią znajduje się gruba pomarańczowa warstwa, następnie turkusowa, a w samym środku żółty krąg.

Po lewej stronie znajduje się podpis „STANOWISKA” w ciemnym prostokątnym polu. Zakrzywiona strzałka prowadzi od podpisu do zewnętrznej części cebuli. Pod nagłówkiem zapisano: „TO, CO MÓWIMY, ŻE CHCEMY. Szttywne żądania, postulaty, konkretne rozwiązania.”

Po prawej, wyżej, znajduje się podpis „INTERESY”. Turkusowa strzałka wskazuje pomarańczową warstwę cebuli. Pod nagłówkiem zapisano: „TO, CZEGO NAPRAWDĘ CHCEMY. Cele, obawy, pragnienia korzyści.” Niżej po prawej znajduje się podpis „POTRZEBY”. Druga turkusowa strzałka prowadzi w stronę wewnętrznej części cebuli. Pod nagłówkiem zapisano: „SAMO SERCE. Fundamentalne, ludzkie potrzeby: szacunek, bezpieczeństwo, tożsamość, wolność.”

W samym środku cebuli widoczna jest ilustracja dwóch osób ściskających dłonie. Nad nimi znajduje się zapalona żarówka i niewielkie gwiazdki. Pod całą grafiką zapisano: „Dialog prowadzi do sedna: zaspokojenia potrzeb.”

Wypowiedź prowadzącej

Więc jeśli chodzi o tę cebulę, bardzo łatwo jest nam zatrzymać się na tym, co jest tą najbardziej zewnętrzną warstwą cebuli, czyli tą skórką i tym, co możemy nazwać takim stanowiskiem, czyli tym, co wypływa z ust osoby zaangażowanej w jakiś konflikt. Czyli to, co mówimy, to, co gdzieś nam się uwidacznia,

to jest to nasze stanowisko, które możemy powiedzieć, może czasami zostać wykrzywane, na przykład: „Zabieram te narzędzia i zamykam je na klucz.

I teraz nikt nie pożyczczy bez mojej zgody i podpisu tych rzeczy.

Dziękuję, koniec, kropka”. To jest coś, co możemy usłyszeć od kogoś, czyli jakieś sztywne żądanie. Pod tą warstwą tego, co słyszymy, co się ujawnia, są interesy, czyli to, o co gdzieś naprawdę ta osoba walczy, czego chce, co chce osiągnąć i jakie tam są też być może obawy związane z jakąś sytuacją. Więc za tym zabieram mój śrubokręt

i go chowam i go już nikt więcej nie dostanie. Być może stoi ktoś odpowiedzialny za sprzęt i ma dość tego, że narzędzia wiecznie giną, a ktoś zostawia je na wierzchu, gdzieś na trawie niezabezpieczone.

I gdzieś obawia się tego, że nie wywiąże się ze swoich obowiązków i zostanie pociągnięty do odpowiedzialności.

Więc to będzie poziom jego interesów. A co będzie poziomem potrzeb, czyli tego samego serca? To będzie to, co jest w jakimś sensie fundamentalne i związane z naszym poczuciem tego, kim jesteśmy.

Czyli w przypadku, dajmy na to, tej osoby od narzędzi, to może być jakieś poczucie bezpieczeństwa, bo ta osoba chce mieć pewność, że ma czym pracować. Może to jest potrzeba jakiejś jasności i porządku.

Może potrzeba szacunku i docenienia tej ciężkiej pracy, którą wykonuje, bo ma poczucie, że poprzez te zagubione narzędzia, jej praca i wysiłek nie są w ten sposób, którego ona potrzebuje, docenione. Więc oprócz tego, że właśnie te konflikty mają inne swoje podłoża, no to one mają też te swoje warstwy, warstwę uwidocznioną, tą, za którą stoją cele, ale też i jakieś obawy, ale gdzieś właśnie w tym środku niezaspokojone potrzeby, które, nie ukrywajmy, jest nam jak najbardziej trudno w ogóle zweryfikować.

No ale właśnie, jak trochę te cebule spróbować zacząć obierać i jak dokopać się do tych potrzeb, no bo jeśli one nie są zaspokajane, to z biegiem czasu traci na tym nasza jakaś samoocena, nasza tożsamość i zaczynamy mieć postawę bardziej defensywną, destrukcyjną i to jest coś, co może nas w pewnym sensie blokować i dawać właśnie podłoże

do tych różnych kryzysowych, konfliktowych sytuacji.

I teraz pytanie, jak trochę zacząć rozpakowywać te cebule i próbować się do ich wnętrza dobrać.

I tutaj z kolei można przyjąć taką strategię też trzech kroków,

Slajd 11. Empatia dla siebie, empatia dla drugiej osoby, refleksja nad rozwiązaniem

[27:57] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Slajd ma asymetryczny układ. Przy lewej krawędzi znajduje się wąski pionowy pas wielobarwnego tła, a pozostałą część zajmuje białe pole. Na białej części, po lewej stronie, umieszczono trzy prostokątne pola z ciekim niebieskim obramowaniem. Są ustawione pionowo, jedno pod drugim, i połączone cieką pionową niebieską linią.

W górnym polu zapisano „EMPATIA DLA SIEBIE”. Na tej samej wysokości, po prawej stronie, znajduje się duży niebieski tekst: „CEL: ODNALEZIENIE WŁASNYCH NIEZASPOKOJONYCH POTRZEB W KONTEKŚCIE DZIAŁAŃ DRUGIEJ OSOBY.”

W środkowym polu zapisano „EMPATIA DLA DRUGIEJ OSOBY”. Po prawej znajduje się odpowiadający mu tekst: „CEL: PRÓBA ZROZUMIENIA POTRZEB DRUGIEJ OSOBY, KTÓRE MOGĄ STAĆ ZA JEJ DZIAŁANAMI.”

W dolnym polu zapisano „REFLEKSJA NAD ROZWIĄZANIEM”. Po prawej widnieje: „CEL: WYCIĄgnięcie wniosków i przygotowanie się do konstruktywnego dialogu.” Układ trzech połączonych pól pokazuje kolejne etapy procesu od góry do dołu.

Wypowiedź prowadzącej

czyli kiedy jesteśmy w tej sytuacji konfliktowej, kiedy znajdziemy się pewnie po tej jednej ze stron, to warto, może to porównam do takiego rodzaju założenia maski tlenowej w samolocie. Czyli najpierw zakładamy tę maskę sobie i staramy się znaleźć empatię dla samej siebie, bo celem tego, żeby z sercem i z empatią spojrzeć na swoje własne niezaspokojone potrzeby,

no to właśnie w ogóle zobaczenie, co się dzieje we mnie, jakie są te potrzeby, jaki ten środek cebuli mam ja w kontekście tego, jak ja się tutaj teraz układam z tą drugą osobą w tej sytuacji konfliktowej.

Więc najpierw mogę spróbować trochę zaobserwować, co się dokładnie wydarzyło i opisać to na poziomie faktów, na poziomie jakiegoś konkretnego zachowania, wyłączając być może jakieś opinie na ten temat, na początek.

Czyli kiedy nadchodzi konflikt, kiedy już w nim jestem, mogę spróbować lekko, na chłodno, tyle ile to możliwe, zastanowić się, co się właściwie wydarzyło, a następnie pomyśleć o tym, jakie są moje myśli i oceny tej sytuacji.

Czyli co ja w ogóle myślę o tym, co jest prawidłowe, a co jest błędne, co jest dobre, a co jest złe, jak ja w ogóle oceniam w pewnym stopniu tę sytuację w kontekście moich wartości, co to ze mną robi, jakie ja mam uczucia, może nawet w ciele, kiedy myślę o tej sytuacji konfliktowej, jakie uczucia we mnie rodzi ta cała sytuacja i wtedy będzie nam łatwiej dotrzeć do tego, co jest w środku, czyli zobaczyć:

może w tej sytuacji, w której właśnie te narzędzia były znowu porzucane, te moje potrzeby były właśnie tu. Potrzeba bezpieczeństwa, potrzeba jakiejś jasności i porządku. Więc kiedy obserwujemy siebie, łatwiej nam jest też się skontaktować z jakimiś uczuciami i uświadomić sobie to, co w ogóle się wydarzyło i być może też zauważyć, że odczuwamy jakiś rodzaj spokoju, kiedy zaczynamy ten konflikt, wiecie,

trochę ta skórka cebulowa po skórcie starać się rozebrać.

I kiedy przynajmniej postaramy się posłuchać tego, co w nas się wydarzyło w tej sytuacji, no to dopiero wtedy możemy niejako przejść do tego, żeby postarać się znaleźć też ten rodzaj empatii dla drugiej strony.

Czyli spróbować przynajmniej podjąć próbę zrozumienia tego, jakie potrzeby stoją po tej drugiej stronie i zacząć od tego, żeby w jakimś sensie zgadnąć intencje tej drugiej osoby.

Czyli jakie potrzeby tam są, jakie rzeczy tutaj ona próbuje zaspokoić i być może też spojrzeć na to z jakimś rodzajem pewnego współczucia, czyli jakby dojść do takiego poczucia kontaktu gdzieś właśnie z tym, co może czuć ten drugi, że zaczynamy troszkę przejmować perspektywę tej drugiej osoby i wtedy ten konflikt nabiera troszkę innego wymiaru, bo ta perspektywa

nam się poszerza, nie tylko o nasz punkt widzenia, ale też o perspektywę drugiego i tego, jakie potrzeby stoją za tamtą sytuacją.

I dopiero wtedy tak naprawdę można przejść do refleksji nad tym, jakie w ogóle możemy wyciągnąć wnioski i jak się przygotować do tego, żeby porozmawiać na ten temat. I ta refleksja przychodzi

wtedy, kiedy my jesteśmy w ogóle w stanie spojrzeć: spojrzałam z empatią na siebie, spojrzałam z empatią na drugą osobę, więc moje spojrzenie się poszerzyło, być może w mojej głowie

pojawily się nowe pomysły na to wszystko i mogę zaplanować, jak konstruktywnie dojść do tego kolejnego etapu, do etapu rozmowy, jakiegoś rodzaju dialogu.

I tego w tej naszej układance drugiego O, czyli oczyszczenia, czyli tego już właśnie,

Slajd 12. Oczyszczenie

[33:02] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Centralnie zapisano duże, podkreślone słowo „OCZYSZCZENIE”. Pod nim znajduje się podtytuł: „NAUKA TRANSFORMACJI PRETENSJI W POTRZEBY”.

Wypowiedź prowadzącej

co się dzieje, kiedy w jakimś sensie transformujemy to, co już odkryliśmy, czyli kiedy wiemy, jaki rodzaj konfliktu, jakie podłoże i jakie potrzeby, a przynajmniej próbujemy zgadywać, no to możemy przejść do tej fazy drugiej, czyli do tego oczyszczenia.

I zanim przejdziemy, to ten etap odkrycia myślę, że jest ważny, bo kiedy tego odkrycia nie ma, no to może dojść na gorąco, na szybko do pewnego takiego wręcz biologicznego zdarzenia, czyli do czegoś, co po angielsku nazywa się amygdala hijack, a po polsku możemy powiedzieć: porwanie emocjonalne. Bo koniec końców mamy w sobie

dużo tych biologicznych, instynktownych zachowań.

Slajd 13. Porwanie emocjonalne

[33:58] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Slajd ma wielobarwne tło. U góry po lewej dużymi białymi literami zapisano „PORWANIE EMOCJONALNE”. Poniżej znajduje się duży biały prostokąt z dwoma uproszczonymi przekrojami głowy ustawionymi obok siebie i skierowanymi w prawo.

Po lewej pokazano stan niskiego pobudzenia. Większa część wnętrza głowy jest niebieska i podpisana „Higher Cortex”. Mniejszy niebieski element jest podpisany „Amygdala”, a ciemnoczerwony pionowy element „Brain Stem”. Pod ilustracją niebieskim tekstem zapisano „LOW Emotion (Calm, Relaxed)”.

Po prawej pokazano stan wysokiego pobudzenia. Układ głowy jest podobny, ale duży obszar kory ma kolor czerwony i napis „Higher Cortex DISABLED”. Pozostałe elementy są podpisane „Amygdala” i „Brain Stem”. Pod ilustracją czerwonym tekstem zapisano „HIGH Emotion (Anger, Fear, Excitement, Love, Hate, Disgust, Frustration)”. Zestawienie obu głów podkreśla wizualny kontrast między spokojnym stanem a silnymi emocjami, w których kora jest oznaczona jako wyłączona.

Wypowiedź prowadzącej

No i czym jest to porwanie emocjonalne? W sytuacji, w ogóle właśnie w naszym mózgu ciało migdałowe to jest taki nasz system alarmowy i on odpowiada za to, żebyśmy przetrwali. Mamy go od swoich początków, że tak powiem i on pozwalał nam na to, żebyśmy przetrwali, no ale jest z nami do dziś całe szczęście, bo dzięki niemu, kiedy musimy znaleźć się w sytuacji strachu, złości, tych intensywnych emocji, no to jesteśmy w stanie w ogóle je odczuwać. Ale chwała Bogu, mamy na szczęście również korę przedczołową, czyli ten higher cortex na tym obrazku, który z kolei jest naszym racjonalnym centrum dowodzenia i on odpowiada za to, żebyśmy logicznie myśleli, żebyśmy analizowali to, co się dzieje, ale nie może być tak łatwo, bo nasza kora przedczołowa działa dużo wolniej niż nasze ciało migdałowe, czyli ta amigdała.

I kiedy mamy normalną sytuację, jakichś zwykłych naszych komunikacyjnych tematów, no to jeżeli jesteśmy w dobrym stanie emocjonalnym, zrelaksowani, spokojni, no to krąży sobie w taki sposób, który nie wybucha. Ale kiedy jesteśmy w silnych emocjach, no to może dojść do tego porwania emocjonalnego i nasz mózg przechodzi w tryb albo walki, albo jakiegoś rodzaju ucieczki, czy zamrożenia, adrenalina skacze

i wtedy w takiej sytuacji nie jesteśmy w stanie na chłodno podejść do konfliktu, więc co możemy tutaj zrobić? Trochę podejść

Zmiana obrazu na slajdzie „Porwanie emocjonalne” – batonik Snickers

[35:55] Zmiana obrazu

Opis wizualny obrazu

Na slajdzie „Porwanie emocjonalne” pojawia się dodatkowo, ukośnie przy prawej ilustracji, zdjęcie batonika Snickers. Pozostałe elementy slajdu pozostają bez zmian.

Wypowiedź prowadzącej

do takiej strategii „Zjedz Snickersa”. Nie ma nic złego w tym, żeby powiedzieć: „Nie mogę z tobą teraz gadać, daj mi 10 minut, wrócimy do tematu”, i te emocje w jakimś sensie spróbować sobie porozpoznawać, czyli właśnie ta empatia dla siebie znowu nam tu wraca, bo ona nam pozwala na to, żebyśmy nieco w takich warunkach bardziej komfortowych niż ten pierwszy wyrzut, kiedy dochodzi do jakiejś spinki,

mogli się przyjrzeć. No i kiedy zjemy snickersa, no to możemy też postarać się oddzielić człowieka,

Slajd 15. (*4) Oddzielenie

[36:38] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Na slajdzie zapisano: „(*4) ODDZIELENIE”. Niżej: „ODDZIEL CZŁOWIEKA OD PROBLEMU.” oraz „CZŁONEK EKIPY TO NIE „LENIUCH”, TYLKO OSOBA, KTÓRA SPÓŹNIŁA SIĘ PO RAZ TRZECI.”

Wypowiedź prowadzącej

z którym jesteśmy w konflikcie, od problemu, czyli wejść na ten poziom myślenia, że to nie jest leniuch, tylko osoba, która spóźniła się któryś raz na spotkanie i wtedy z większą empatią znowu jesteśmy w stanie podejść do tego etapu oczyszczania. Czyli znowu to odkrywanie ma swoje pewne etapy i też to odkrywanie, a później oczyszczanie tego, czyli podejście już do tego dialogu i do wejścia w jakąś interakcję,

wiąże się również z tym, że możemy wchodzić też w pewne style samego podchodzenia do tych konfliktów.

I te style znowu mogą nas poprowadzić w różne miejsca.

No i wyróżniamy pięć takich stylów

Slajd 16. Sposoby reagowania na konflikt

[37:34] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Na środku slajdu znajduje się pionowy diagram przedstawiający pięć sposobów reagowania na konflikt. Diagram ma jasne tło i dwie czerwone osie zakończone strzałkami. Oś pionowa jest podpisana „Troska o cele” i biegnie od wartości „Niska” u dołu do „Wysoka” u góry. Oś pozioma jest podpisana „Troska o relacje” i biegnie od wartości „Niska” po lewej do „Wysoka” po prawej.

Pięć sposobów reagowania przedstawiono jako osobne, kolorowe pola rozmieszczone w różnych częściach diagramu. Cztery z nich mają nad sobą piktogramy ilustrujące sposób zachowania. Każde pole ma podobną strukturę: u góry znajduje się wyróżniona kolorowym tłem nazwa sposobu reagowania, pod nią krótkie hasło w cudzysłowie, a niżej trzy części opisowe zatytułowane „Strategie”, „Charakter” oraz „Woli, by inni”.

W lewym górnym obszarze znajduje się jasnoróżowe pole z czerwonym obramowaniem i czerwonym nagłówkiem „SPRAWOWANIE KONTROLI”. Nad polem umieszczono piktogram trzech czerwonych kół zębatach. Pod nazwą widnieje hasło „Zrób to po mojemu”. Niżej zapisano: „Strategie: kontroluj, rywalizuj, narzucaj, walcz”. „Charakter: cierpliwości w rozmowie i zbieraniu danych”. „Woli, by inni: wycofali się lub dopasowali”.

W prawym górnym obszarze znajduje się jasnozielone pole z zielonym obramowaniem i zielonym nagłówkiem „ROZWIĄZANIE PROBLEMU”. Nad polem znajduje się piktogram świecącej żarówki. Pod nazwą widnieje hasło „Zróbmy to razem”. Niżej zapisano: „Strategie: zbieranie informacji, dialog, szukanie rozwiązań alternatywnych”. „Charakter: zaniepokojony, ale zdeterminowany, by osiągnąć porozumienie”. „Woli, by inni: byli zorientowani na rozwiązania lub szukali kompromisu”.

Pomiędzy dwoma górnymi polami znajduje się napis „DUŻY NACISK NA OSIĄGNIĘCIE OSOBISTYCH CELÓW”.

W centralnej części diagramu znajduje się fioletowe pole z fioletowym obramowaniem i fioletowym nagłówkiem „KOMPROMIS”. Nad nim umieszczono piktogram wagi szalkowej. Pod nazwą widnieje hasło „Zrezygnuję z czegoś, jeśli ty zrobisz to samo”. Niżej zapisano: „Strategie: zmniejszenie oczekiwań, negocjowanie, daj i weź, pójdźmy na kompromis”. „Charakter: ostrożny, lecz otwarty”. „Woli, by inni: szukali kompromisu lub dopasowali się”.

W lewym dolnym obszarze znajduje się jasnożółte pole z żółtym obramowaniem i żółtym nagłówkiem „UNIKANIE”. Nad polem umieszczono dwa piktogramy: po lewej skuloną, siedzącą osobę zasłaniającą twarz, a po prawej osobę uciekającą. Pod nazwą widnieje hasło „Konflikt? Jaki konflikt?”. Niżej zapisano: „Strategie: uniki, ucieczka, zaprzeczenie, ignorowanie, wycofanie, odsuwanie w czasie”. „Charakter: odmowa podjęcia dialogu lub zebrania informacji”. „Woli, by inni: robili uniki”.

W prawym dolnym obszarze znajduje się jasnoniebieskie pole z niebieskim obramowaniem i niebieskim nagłówkiem „DOSTOSOWANIE”. To pole nie ma piktogramu nad nagłówkiem. Pod nazwą widnieje hasło „Zgadzam się na wszystko, co powiesz”. Niżej zapisano: „Strategie: zgoda, uspokajanie, łagodzenie lub ignorowanie sporu, rezygnacja”. „Charakter: zainteresowanie innymi oraz pragnienie akceptacji”. „Woli, by inni: sprawowali kontrolę”.

Pomiędzy polami znajdują się dodatkowe napisy objaśniające ich położenie na diagramie. Po lewej stronie środkowej części widnieje „MAŁY NACISK NA PODTRZYMANIE RELACJI”, a po prawej „DUŻY NACISK NA PODTRZYMANIE RELACJI”. Pomiędzy dwoma dolnymi polami znajduje się napis „MAŁY NACISK NA OSIĄGNIĘCIE OSOBISTYCH CELÓW”.

Przez diagram biegnie ukośnie szeroka czerwona strzałka z kratkowanym wypełnieniem. Zaczyna się w lewym dolnym obszarze, przechodzi za polem „KOMPROMIS” i kieruje się ku prawemu górnemu narożnikowi, w stronę pola „ROZWIĄZANIE PROBLEMU”. Wizualnie wskazuje kierunek od niskiej troski o cele i relacje w stronę wysokiej troski o oba te wymiary.

Pod diagramem znajduje się informacja o źródle: „Ilustracja pochodzi z materiału „Working with Conflict” opublikowanego przez Responding to Conflict. Copyright: Peace Direct.”

Wypowiedź prowadzącej

i znowu też mówię wam to po to, nie tylko czysto teoretycznie, ale mam takie poczucie, że samo zastanowienie się nad tym, jak ja w sytuacji takiej konfliktowej, emocjonalnej podchodzę do rozwiązywania konfliktów, takie narzędzie autorefleksji myślę, że też jest bardzo cenne, no bo właśnie mogę podejść do tego w taki sposób: czy konfliktów za wszelką cenę unikam

Powiększenie dolnej części diagramu sposobów reagowania na konflikt

[38:01] Zmiana obrazu

Opis wizualny obrazu

Obraz przybliży dolną część diagramu. Po lewej widoczne jest „UNIKANIE”, po prawej „DOSTOSOWANIE”. Obie strategie znajdują się przy niskim poziomie nacisku na osiągnięcie osobistych celów; „UNIKANIE” leży po stronie niskiego nacisku na relacje, a „DOSTOSOWANIE” po stronie wysokiego.

Wypowiedź prowadzącej

i odmawiam tego, żeby w ogóle podchodzić do wyjaśniania, robię uniki i jakby nie ruszam tego, żeby nie eskalowało.

I to jest jedna ze strategii, ale jak widzicie na tym wykresie, jakby ona sprawia, że ani w takiej sytuacji nie jesteśmy w stanie dostatecznie zatroszczyć się o relacje, ani też dojść do pewnego wspólnego być może dla grupy celu.

Inną strategią, która jest bardziej skoncentrowana na dojściu do celu, ale mniej na tej trosce o relacje, które mamy z innymi ludźmi,

Powiększenie górnej części diagramu sposobów reagowania na konflikt

[38:41] Zmiana obrazu

Opis wizualny obrazu

Obraz przybliża górną część diagramu. Po lewej widoczne jest „SPRAWOWANIE KONTROLI”, po prawej „ROZWIĄZANIE PROBLEMU”. Obie strategie znajdują się przy wysokim poziomie nacisku na osiągnięcie osobistych celów. „SPRAWOWANIE KONTROLI” leży po stronie niskiego nacisku na relacje, a „ROZWIĄZANIE PROBLEMU” po stronie wysokiego.

Wypowiedź prowadzącej

jest ta relacja, w której staramy się sprawować kontrolę. I myślę, że czasami w tych sytuacjach liderskich może, ale nie musi dochodzić do tego, że gdzieś tam niektórzy mogą mieć taką tendencję, żeby wchodzić w taką narrację: „Robimy to, ale robimy to po mojemu” i ja będę kontrolował i w pewnym sensie narzucał, narzucała jakiś swój punkt widzenia,

tam brakuje trochę wtedy cierpliwości, jakiegoś zbierania tej informacji zwrotnej i raczej osoba, która jest zorientowana na taką kontrolę, woli, żeby inni wycofali się lub dopasowali. Dalej, kolejnym takim sposobem radzenia sobie, dealowania z tym, jak znajdujemy się w sytuacji konfliktowej, no to jest dostosowywanie się, czyli ten niebieski prostokąt,

w którym jakby on różni się od unikania tym, że ok, jesteśmy trochę w tej relacji z drugą osobą, wchodzimy w te relacje, ale na zasadzie łagodzenia za wszelką cenę i trochę ignorujemy to, że ten spór się wydarzył, rezygnujemy ze swojego interesu, ze swoich potrzeb, ale bardziej jesteśmy zorientowani na to, żeby innym było dobrze.

Tutaj może taki mrugnę okiem trochę do, myślę, że jest taka tendencja do tego, że często to jest taka kobieca rzecz, że trochę jest socjalizowane, są dziewczyny do tego, żeby w pewnym sensie konfliktów unikać i dostosowywać się do tego, co jest. I że też niestety trzeba być na to czujnym i uważnym, kiedy ma się taką strategię działania,

tego dostosowywania się.

Powiększenie środkowej części diagramu – kompromis

[40:54] Zmiana obrazu

Opis wizualny obrazu

Obraz przybliża środkową część diagramu. Wyróżniony jest „KOMPROMIS” z symbolem wagi oraz hasłem „Zrezygnuję z czegoś, jeśli ty zrobisz to samo”.

Wypowiedź prowadzącej

Gdzieś pośrodku między tymi znajduje się rozwiązanie kompromisowe, które jest takim rozwiązaniem transakcyjnym, czyli ja zrezygnuję z czegoś, ale ty też zrezygnuj z czegoś, więc ja zmniejszę swoje oczekiwania, ale ty też zmniejsz. Chodźmy na kompromis i on doprowadzi nas trochę bliżej i relacji i celu, ale to, do czego chcielibyśmy dążyć w takim zdrowym i mądrym rozwiązywaniu konfliktów i problemów, no to jest ta strategia rozwiązywania problemów, czyli zaproszenie do rozmowy

i powiedzenie „Zróbmy to razem i razem pozbierajmy informacje, które mamy, wejdźmy w dialog, spróbujemy znaleźć jakieś rozwiązania alternatywne”.

I widzimy, że to jest dla nas niepokojące, nie bagatelizujemy tego. Widzimy, że konflikt jest i że on jest trudny, ale potrafimy wejść znowu na poziom jakiegoś rodzaju empatii dla tego, jakie ja mam potrzeby, jakie ty masz potrzeby, jakie mamy potrzeby w grupie i być może uda nam się zorientować na to, żeby jakieś rozwiązanie znaleźć.

I to, co może być też pomocne w takiej komunikacji, kiedy dążymy do tej tak zwanej właśnie strategii rozwiązywania problemu, no to mogą być różne takie strategie komunikacyjne.

I jedną z takich strategii, być może ją znacie, ale warto ją sobie czasami przypomnieć, bo ona myślę, że sprawdza się w jakichś naszych codziennych sytuacjach w dawaniu informacji zwrotnej, ale tym bardziej właśnie w sytuacjach zaognionych, no to jest komunikowanie się w taki sposób, żeby w tym, jak rozmawiamy,

Slajd 17. F-U-K-O

[42:46] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Po lewej stronie slajdu, na wielobarwnym tle, dużymi niebieskimi literami zapisano pionowo skrót „F-U-K-O”. Po prawej stronie, na białym tle, znajduje się pionowy układ czterech elementów odpowiadających kolejnym literom skrótu.

Każdy element ma podobną budowę: u góry znajduje się niewielkie prostokątne pole z niebieskim obramowaniem i nazwą kategorii zapisaną większymi literami, a bezpośrednio pod nim, mniejszym tekstem, podany jest przykład komunikatu.

Pierwsze pole ma nagłówek „FAKTY”. Pod nim zapisano: „UMAWIALIŚMY SIĘ NA DYŻUR O 14:00, PRZYSZŁAŚ NA 14:30”.

Drugie pole ma nagłówek „UCZUCIA”. Pod nim zapisano: „ZESTRESOWAŁO MNIE TO I NIE WIEDZIAŁEM, CO SIĘ DZIEJE”.

Trzecie pole ma nagłówek „KONSEKWENCJE”. Pod nim zapisano: „PRZEZ TO WARSZTAT ZACZAŁ SIĘ O PÓŁ GODZINY PÓŹNIEJ I UCZESTNICY NA TYM STRACILI”.

Czwarte pole ma nagłówek „OCZEKIWANIA”. Pod nim zapisano: „PROSZĘ, ŻEBYŚ JUTRO BYŁA 10 MINUT PRZED CZASEM ALBO DAŁA ZNAĆ, JEŚLI COŚ SIĘ DZIEJE.”

Cztery elementy są rozmieszczone jeden pod drugim, z wyraźnymi odstępami, dzięki czemu tworzą pionową sekwencję odpowiadającą kolejnym częściom modelu F-U-K-O.

Wypowiedź prowadzącej

kiedy wyjaśniamy, kiedy dajemy tę informację zwrotną drugiej osobie, wybrzmiały te cztery elementy. Czyli najpierw mówimy o faktach, czyli o tym, co się wydarzyło, jak widzimy jakimś chłodnym okiem daną sytuację, na przykład właśnie taką konfliktową, kryzysową.

Czyli możemy powiedzieć, umawialiśmy się o 14, przyszedł na 14.30.

Jakie uczucia to wywołało? Zestresowało mnie to, nie wiedziałam, co się dzieje, nie było cię, nie odbierałaś telefonu, nie wiedziałam, co się dzieje, to było dla mnie stresujące. Jakie to miało konsekwencje?

Konsekwencje mogłyby być takie, oczywiście mówię tutaj o jakichś takich bardzo randomowych przykładach, że przez to spóźnienie warsztat zaczął się pół godziny później i uczestnicy stracili to pół godziny warsztatu.

Jakie mam oczekiwania wobec tego, proszę, żebyśmy jutro umówili się 10 minut przed czasem, albo żebyś zawsze dawał, dawała mi znać, jeśli coś się dzieje.

I rozbrojenie komunikacji na poziomie tych takich właśnie czterech kroków może być takie uzdrawiające w tych sytuacjach, w których dochodzi do emocji, bo sytuacja, w której właśnie na przykład ktoś się spóźnia, coś się przez to w ogóle opóźnia i jest to stresujące, może sprawić, że emocje w nas działają i eskalują, ale właśnie sformułowanie do drugiej osoby znowu po jakimś odetchnięciu,

po założeniu tej maski tlenowej, komunikatu w tych czterech krokach fakty, uczucia, konsekwencje i oczekiwania może być w tej sytuacji czymś pomocnym.

I to, co też może być w jakimś sensie pomocne, to taki też narzędziownik, którym jeszcze

Slajd 18. Rodzaje konfliktu i narzędzia

[44:53] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Slajd ma wielobarwne tło przechodzące od pomarańczowego i żółtego u góry do turkusowego i niebieskiego u dołu. Na całej szerokości rozmieszczono pięć dużych, ciemnoniebieskich wierszy tekstu, ustawionych jeden pod drugim z dużymi odstępami.

Każdy wiersz ma tę samą konstrukcję: po lewej znajduje się rodzaj konfliktu, następnie strzałka skierowana w prawo, słowo „NARZĘDZIE:” i nazwa proponowanego narzędzia. Kolejno zapisano: „NA KONFLIKT DANYCH → NARZĘDZIE: „SINGLE SOURCE OF TRUTH” (JEDNO ŹRÓDŁO PRAWDY)”; „NA KONFLIKT RELACJI → NARZĘDZIE: „WENTYL I STOP-KLATKA” & FUKO”; „NA KONFLIKT STRUKTURALNY → NARZĘDZIE: „MATRYCA ODPOWIEDZIALNOŚCI (KTO TRZYMA MŁOTEK?)””; „NA KONFLIKT WARTOŚCI → NARZĘDZIE: „PROTOKÓŁ AKCEPTACJI RÓŻNIC””; „NA KONFLIKT INTERESÓW → NARZĘDZIE: „BURZA MÓZGÓW WIN-WIN””.

Wypowiedź prowadzącej

się z wami szybko podzielę, czyli kiedy jesteśmy w stanie sprawdzić sobie, że ten konflikt jest na poziomie danych, no to sytuacja jest prosta, bo kiedy ludzie kłócą się o to, że ktoś coś słyszał, ale nikt nic nie wie na pewno, no to warto te dyskusje zastopować i jakby

wyciągnąć to jedno źródło prawdy, czyli ten dokument, procedurę, jakąś informację, grafik, który wszystkim nam pomoże mieć tę jedną bazową informację, która często te konflikty potrafi rozwiązać. Może się wydarzyć tak, że w tym konflikcie relacji jest to bardziej złożone i tam jest i zmęczenie, i jakaś złośliwość, i jakieś osobiste wycieczki, więc wtedy warto

zaintervenować i rozdzielić te strony konfliktu albo siebie z kimś i dać sobie te 15 minut i być może przejść do tej strategii FUKO, czyli powiedzieć właśnie, hej, wydarzyło się to i to, czułam się tak i tak, to sprawiło, że to się wydarzyło i chciałabym, żeby było inaczej, chciałabym, żeby było tak i tak. W przypadku konfliktu strukturalnego znowu sprawa może być taka bardzo pragmatyczna,

bo możemy jakby właśnie stwierdzić: „To kto trzyma ten młotek?”, czyli kto teraz jest odpowiedzialny za to i to może być bardzo prosty podział obowiązków, nie wiem, spisany na przykład i być może na nowo zdefiniowany.

Na konflikt wartości taką receptą może być przypomnienie, znowu to jest bardzo trudne, kiedy nie mamy konkretnych przykładów, ale takie przypomnienie o tej zasadzie, ja jestem ok i ty jesteś ok i być może to nam wystarczy, żeby pracować razem, może czasami być na nowo uświadamiające, czyli o to, że to, że ja mam inny styl życia od ciebie, to,

że ja myślę o tej sprawie politycznej, społecznej coś innego, nie musi być przeszkodą do tego, żebyśmy w jakimś sensie razem pracowali na rzecz tego, żeby kafejka fajnie działała, scena została rozłożona, a jakiś warsztat się odbył. Natomiast konflikt interesów znowu jest kwestią takiej dobrej dyplomacji, w której warto znaleźć takie rozwiązania, w których to, że ktoś nie ma dostępu do transportu

o danej godzinie może być kwestią rozpisania dobrego grafiku, takiego, w którym interesy obu stron będą zaopiekowane.

I te sytuacje, te narzędzia, które możemy używać w konfliktach, kiedy mówimy o konflikcie wartości, o konflikcie relacji, bywają bardziej skomplikowane, bo tam mamy do czynienia z tożsamością, ale możemy wejść na ten poziom wtedy, kiedy na przykład jesteśmy szefami i mamy w ekipie jakiś konflikt,

Slajd 19. Pytania na poziomie interesów i potrzeb

[48:35] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Tło całego slajdu stanowi zbliżenie rozkrojonej cebuli. Fotografia jest przygaszona i częściowo przesłonięta wielobarwną warstwą przechodzącą od pomarańczowego u góry do turkusowego i niebieskiego u dołu, dzięki czemu pozostaje widoczna za tekstem.

Na slajdzie znajdują się dwa duże, wyśrodkowane bloki tekstu. W górnej połowie pogrubionym czarnym tekstem zapisano nagłówek „PYTANIE NA POZIOM INTERESÓW (OBAWY/CELE):”. Pod nim, w dwóch osobnych wierszach, znajdują się pytania: „CO NAJGORSZEGO SIĘ STANIE, JEŚLI ZROBIMY TO INACZEJ?” oraz „NA CZYM NAJBARDZIEJ ZALEŻY CI W TYM KONKRETNYM POMYŚLE?”.

W dolnej połowie pogrubionym czarnym tekstem zapisano nagłówek „PYTANIE NA POZIOM POTRZEB (SAMO SERCE):”. Pod nim znajdują się dwa pytania: „SŁYSZĘ, ŻE TO DLA CIEBIE WAŻNE. CZY CHODZI O TO, ŻEBYŚ ZAPOZNAŁ SIĘ WCZEŚNIEJ Z GRAFIKIEM?” oraz „CZY

POTRZEBUJESZ PO PROSTU WIEDZIEĆ, ŻE TWÓJ POMYSŁ ZOSTANIE WZIĘTY POD UWAGĘ?”. Oba bloki są rozmieszczone jeden nad drugim i zajmują centralną część slajdu.

Wypowiedź prowadzącej

możemy stanąć w tej roli takiej mediacyjnej, mediatorskiej i spróbować wejść na ten poziom, czyli tych wewnętrznych warstw cebuli, czyli ten poziom interesów, które kryją się w tej drugiej sferze, czyli po prostu zapytać o pewne obawy, o to, jakie ktoś ma cele, jaki ma pomysł na daną rzecz, czego może się w danej sytuacji obawiać, żeby potem spróbować też przejść do tych kategorii potrzeb,

czyli powiedzieć po prostu, że widzę i słyszę, że coś jest dla ciebie ważne i czy chodzi o to, czy chodzi o potrzebę bezpieczeństwa, która wynika z tego, że musisz się wcześniej zapoznać na przykład z grafiką, z procedurą.

A może masz potrzebę tego, żeby być usłyszonym i docenionym?

Więc właśnie, weźmy twój pomysł pod uwagę.

I to wszystko. Patrzę na zegarek, więc wiem, że już zmierzam do końca tej opowieści.

To tym trzecim O, kiedy odkrywamy, w czym leży rzecz

Slajd 20. Odnowienie

[49:41] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Centralnie zapisano duże, podkreślone słowo „ODNOWIENIE”. Pod nim znajduje się podtytuł: „NOWY KONTRAKT SPOŁECZNY”.

Wypowiedź prowadzącej

i jakie narzędzia tego oczyszczenia dobrać, jest to, że stwarzamy jakiś nowy obraz po tej transformacji.

I kiedy potrafimy empatycznie słuchać i widzimy,

Slajd 21. Empatyczne słuchanie i szczere wyrażanie siebie

[49:58] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Slajd ma wielobarwne tło. W górnej i środkowej części znajduje się duży, gruby czarny znak nieskończoności, rozciągający się niemal na całą szerokość slajdu.

Pod lewą pętlą znaku, centralnie względem niej, znajduje się pogrubiony napis „Empatyczne słuchanie”. Pod nim, jeden pod drugim, zapisano cztery słowa: „obserwacje”, „uczucia”, „potrzeby”, „prośby”.

Pod prawą pętlą, w analogicznym układzie, znajduje się pogrubiony napis „Szczere wyrażanie siebie”, a niżej ta sama pionowa lista: „obserwacje”, „uczucia”, „potrzeby”, „prośby”. Symetryczne

rozmieszczenie obu części pod dwiema pętlami znaku nieskończoności pokazuje je jako dwa powiązane i powtarzające się kierunki komunikacji.

Wypowiedź prowadzącej

mamy pewne obserwacje, potrafimy odczytać lepiej te potrzeby danej osoby w konflikcie, ale też w szczerzy sposób potrafimy wyrazić to, co się dzieje w nas i powiedzieć o tym, jakie ja mam w danej sytuacji potrzeby i co jest moim interesem w tej sprawie, no to możemy przejść do tego etapu, w którym ta sytuacja konfliktowa czegoś jest w stanie nas nauczyć, czyli potrafimy, analizując,

zakładając te tlenowe maseczki sobie, innym, sobie nawzajem być może czasami sprawdzić: ta sytuacja była trudna, ale być może czegoś nas nauczyła o mnie, o tobie i wychodzimy z poczuciem tego, że musimy coś zmienić.

I to jest ta transformacyjna moc konfliktu, czyli nie mówimy sobie, „Przepraszam, to się więcej nie wydarzy”, ale jesteśmy w stanie też, oprócz tego oczywiście, przejść na ten etap zmiany, czyli zwłaszcza myślę w kontekście tego, że spotykamy się w towarzystwie takim szefowskim, to jest myślę, że też taka trochę kwestia tego, że szef

może eliminować te napięcia i sprawić, że właśnie ten konflikt w ekipie przetransformuje i zmieni zasady gry i na nowo poukłada, czyli

Slajd 22. Czego ta sytuacja nas nauczyła?

[51:27] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Slajd ma wielobarwne tło. Przy lewej krawędzi biegnie pionowa zielona łodyga, przy której pokazano kolejne stadia przeobrażenia motyla. Na dole znajduje się gąsienica, wyżej brązowa poczwarka, jeszcze wyżej pusta, przezroczysta osłona po poczwarcie, a u góry duży pomarańczowo-czarny motyl. Elementy są ułożone pionowo od dołu ku górze, tworząc obraz przemiany.

Prawą i środkową część slajdu zajmuje tekst. W górnej połowie dużymi białymi literami, w trzech wyśrodkowanych wierszach, zapisano pytanie: „CZEGO TA SYTUACJA NAS NAUCZYŁA O NAS SAMYCH I CO OD DZISIAJ ZMIENIAMY W DZIAŁANIU NASZEJ EKIPY?”.

W dolnej części, mniejszym czarnym tekstem, umieszczono dwa wyśrodkowane zdania: „SZEFEKIPY NIE ELIMINUJE NAPIĘCIA – ON JE TRANSFORMUJE.” oraz „ZAMIENIA DESTRUKCYJNĄ ZŁOŚĆ W KONSTRUKTYWNA ZMIANĘ ZASAD GRY.” Ilustracja przemiany po lewej wzmacnia wizualnie temat transformacji opisany w tekście.

Wypowiedź prowadzącej

wracając do tego, co mówiłam gdzieś tam na początku, ten etap konfliktu i stormingu przejdzie w ten etap normingu, czyli układania nowych zasad, a następnie w etap performingu, czyli tej sytuacji, do której chcemy dążyć i w której wszystko działa tak, jakbyśmy chcieli. I na koniec jeszcze szybko, zanim wyłączymy nagrywanie, to podsumowując to wszystko, co powiedziałam, te trzy razy O: odkrywanie, oczyszczanie i odnawianie,

Slajd 23. Co nas wspiera, co nam przeszkadza

[52:02] Zmiana slajdu

Opis wizualny slajdu

Slajd jest podzielony pionowo na dwie równe kolumny.

Po lewej stronie znajduje się kolumna na zielono-niebieskim tle. U góry widnieje duży biały nagłówek „CO NAS WSPIERA”, zapisany wersalikami i podkreślony białą linią. Pod nim znajduje się lista ośmiu punktów oznaczonych czarnymi kropkami. W każdym punkcie pierwsza część, pełniąca funkcję hasła, jest pogrubiona, a dalsze wyjaśnienie zapisane jest lżejszym krojem.

„UNIWERSALNOŚĆ POTRZEB: WIDZENIE CZŁOWIEKA, A NIE WROGA.”

„WIELE STRATEGII: ELASTYCZNOŚĆ W SZUKANIU ROZWIĄZAŃ.”

„DZIAŁANIE DLA SIEBIE (NIE PRZECIW KOMUŚ): INTENCJĄ JEST ZAWSZE ZASPOKOJENIE WŁASNEJ POTRZEBY.”

„UCZUCIA JAKO KOMPAS: SYGNAŁ O (NIE)ZASPOKOJONYCH POTRZEBACH.”

„KLUCZOWE ROZRÓŻNIENIA: OBSERWACJE VS INTERPRETACJE, UCZUCIA VS UCZUCIA RZEKOME, POTRZEBY VS STRATEGIE.”

„KONSTRUKTYWNY KONTAKT: AUTENTYCZNOŚĆ, CIEKAWOŚĆ DRUGIEGO CZŁOWIEKA, SZCZEROŚĆ, PROFESJONALNE NARZĘDZIA.”

„POSTAWA PARTNERSTWA: ZASADA „JA JESTEM OK – TY JESTEŚ OK”. ”

„FORMUŁA WIN-WIN: WSPÓLNE WYPRACOWANIE KORZYŚCI DLA OBU STRON.”

Po prawej stronie znajduje się kolumna na czerwono-pomarańczowym tle. U góry widnieje duży biały nagłówek „CO NAM PRZESZKADZA”, również zapisany wersalikami i podkreślony białą linią. Pod nim znajduje się lista siedmiu punktów oznaczonych czarnymi kropkami. Tak jak w lewej kolumnie, początkowe hasło każdego punktu jest pogrubione, a dalsze wyjaśnienie zapisane lżejszym krojem.

„FILTRY I OCENY: NARZUCANIE WŁASNYCH OPINII I RANIĄCE INTERPRETACJE.”

„ŻĄDANIA I PRESJA: OCZEKIWANIA TYPU „MUSISZ”, „POWINIENIEŚ”. ”

„SPYCHOLOGIA: ZRZUCANIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA KONFLIKT I SVOJE EMOCJE NA DRUGĄ STRONĘ.”

„BLOKI KOMUNIKACYJNE: ZASTRASZANIE, OSKARŻENIA, KŁAMSTWA, GROŻBY, FORSOWANIE SWOICH RACJI.”

„BARIERY MENTALNE: PRZEKONANIE, ŻE „KONFLIKTÓW TRZEBA UNIKAĆ” LUB ŻE TO „ZAWSZE KŁOPOTY”. ”

„KONFLIKT WEWNĘTRZNY: STRACH, OPÓR I WYCOFANIE PARALIŻUJĄCE CHĘĆ DOGADANIA SIĘ.”

„EGOCENTRYZM: BRAK ZAUFANIA DO INTENCJI DRUGIEJ STRONY I DĄŻENIE DO WYGRANEJ KOSZTEM DRUGIEGO (ZWYCIĘZCA-PRZEGRANY).”

Wypowiedź prowadzącej

no to warto myśleć o tym też, co nas w tym wspiera, co nam przeszkadza.

I to, co nas wspiera, to jest to, kiedy potrafimy widzieć człowieka, a nie wroga.

I Krzysiu Słaboń na poprzednim webinarze, jeśli byliście, to mówił o tym MRI, czyli o tym takim zakładaniu dobrych intencji. I kiedy myślę, że właśnie ze współczuciem i z takim poczuciem tego, że po drugiej stronie mamy człowieka i jego potrzeby, będzie nam też łatwiej w te konflikty wchodzić, a może właściwie bardziej z tych konfliktów też transformacyjnie wychodzić.

Warto być elastycznym w szukaniu tych nowych rozwiązań na tym etapie odnawiania i pamiętać, że my działamy jako ludzie dla siebie, a nie przeciwko komuś. Czyli myślę, że mamy tendencję do przeceniania naszego wpływu na innych ludzi, ale bardzo często w konflikcie nie chodzi o nas, tylko o potrzebę tej drugiej osoby, która jest niezaspokojona. I to jest to,

co wychodzi na wierzch, te uczucia są pewnego rodzaju kompasem tych potrzeb.

Czyli my jesteśmy w stanie obserwować, ale niekoniecznie dawać się ponieść takim interpretacjom, które są przeciwko nam.

Myślę, że pomaga też to, że jesteśmy w tym wszystkim autentyczni, ciekawi drugiego człowieka szczerze i mamy właśnie narzędzia, które nam w tym pomagają. Co nas jeszcze wspiera?

To, co mówiłam, ta zasada: „ja jestem OK, ty jesteś OK”. Możemy się różnić i nadal mieć ze sobą punkty styku i te punkty styku mogą nam pomóc wypracowywać korzyści dla obu stron i wtedy jesteśmy w sytuacji win-win.

A to, co nam przeszkadza, to są te częste opinie i oceny, którym się potrafimy poddawać, nasze oczekiwania i to, że myślimy, że ktoś coś musi albo powinien, tendencja do tego, żeby zrzucić odpowiedzialność za konflikt na drugą stronę, myślę, że to też ma miejsce, kiedy my wchodzimy w taki tryb myślenia: „Ja mam rację, a on nie ma racji”, kiedy pojawia się forsowanie jakichś swoich racji, oskarżenia, kiedy te emocje eskalują, to też jest coś, co w rozwiązywaniu konfliktów może przeszkadzać.

To, że wchodzimy w ten unikowy styl rozwiązywania albo jakiś taki związany z tym, że wycofujemy się zupełnie i że trzeba tych konfliktów unikać. No i jeżeli nie ufamy i dążymy do wygranej, do przekonania drugiej osoby do swoich racji, a nie do dialogu, no to też jest sytuacja, w której o porozumienie jest dużo trudniej. No i chyba to tyle ode mnie, jeśli chodzi o tę pracę z konfliktem i zachęcam was do tego.

Pełnoekranowy obraz prowadzącej po zakończeniu prezentacji

[55:26] Zmiana obrazu

Opis wizualny obrazu

Prezentacja znika z ekranu. Na pełnym ekranie ponownie pojawia się obraz wideo Pauliny Pohl-Pluty z kamery internetowej. Prowadząca jest widoczna na tle wnętrza i zieleni za oknem. W lewym dolnym rogu znajduje się pasek z jej imieniem i nazwiskiem: „Paulina Pohl-Pluta”.

Wypowiedź prowadzącej

Ja chętnie się też podzielę tą prezentacją, jeżeli będziecie mieli ochotę, a za chwilę też was jeszcze zaproszę do tego, żeby sobie trochę pogadać o tym i porozkminiać jakieś przykłady.

Ale myślę, że tak, że to nasze skupienie się na tym, że dobrze być w dialogu, a nie w forsowaniu swoich postaw i swoich punktów widzenia, to jest tym, co może nas uratować przed tym niepotrzebnym rozpaleniem się ogniska, które często jest bardzo małe i gotowe do ugaszenia.

Więc dzięki za ten pierwszy etap prezentacyjny, trudny, kiedy nie mogę z wami pogadać, więc co, chyba kończymy nagrywanie?