

Tekst na podstawie materiałów z kursu "Tranformative Colaboration" organizowanego przez www.ulexproject.org

WSPARCIE STRONY TRZECIEJ / INTERWENCJA W KONFLIKCIE

Trzy aspekty konfliktu, interwencji i wsparcia:

WARUNKI	PROCES	UMIEJĘTNOŚCI
Warunki niezbędne do wsparcia dobrego procesu	Stopnie i etapy, które wspierają przeprowadzenie procesu	Umiejętności, narzędzia i nastawienie, które są niezbędne osobie mediującej
<ul style="list-style-type: none"> • Bezpieczna przestrzeń • Cicha, nieformalna przestrzeń i czas 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Spotkanie poprzedzające - dowiedzenie się więcej o sytuacji w kontakcie z poszczególnymi osobami 2) Upewnienie się, że był czas na opadnięcie emocji 3) Najpierw bezpieczeństwo! 4) Upewnienie się, że wszystkie strony są chętne i zaangażowane w rozmowę (ważne, aby to wybrzmiało i było usłyszane przez wszystkie strony) 5) Ustalenie zasad, upewnienie się, że wszyscy się na nie zgadzają: <ol style="list-style-type: none"> a) Słuchaj - mówcie pojedynczo b) Bez lekceważących komentarzy i przemocy c) Słuchamy obu stron d) Uczciwość e) Mówimy za siebie 6) Opowiadamy historię 7) Włączenie do rozmowy nazywania emocji wszystkich stron 	<ul style="list-style-type: none"> • Potwierdzaj ważność argumentów (np. "Rozumiem, skąd się to bierze") • Bycie po stronie wszystkich - bycie bezstronną i otwartym • Nie szukanie dobrego lub złego zrozumienia sytuacji • Próba uzupełnienia poszczególnych historii by uzyskać pełniejszy obraz sytuacji • Ciekawość • Robienie przestrzeni na wyrażanie emocji (gniew, ale nie agresja). To wymaga: cierpliwości, głębokiego słuchania, rozpoznania sytuacji, ciekawości (zapytaj, „co czujesz?”) • Wycucie, kiedy nadszedł czas na przerwę • Słuchanie do końca i sprawdzanie potrzeb (zapytaj „czy to jest tak, że

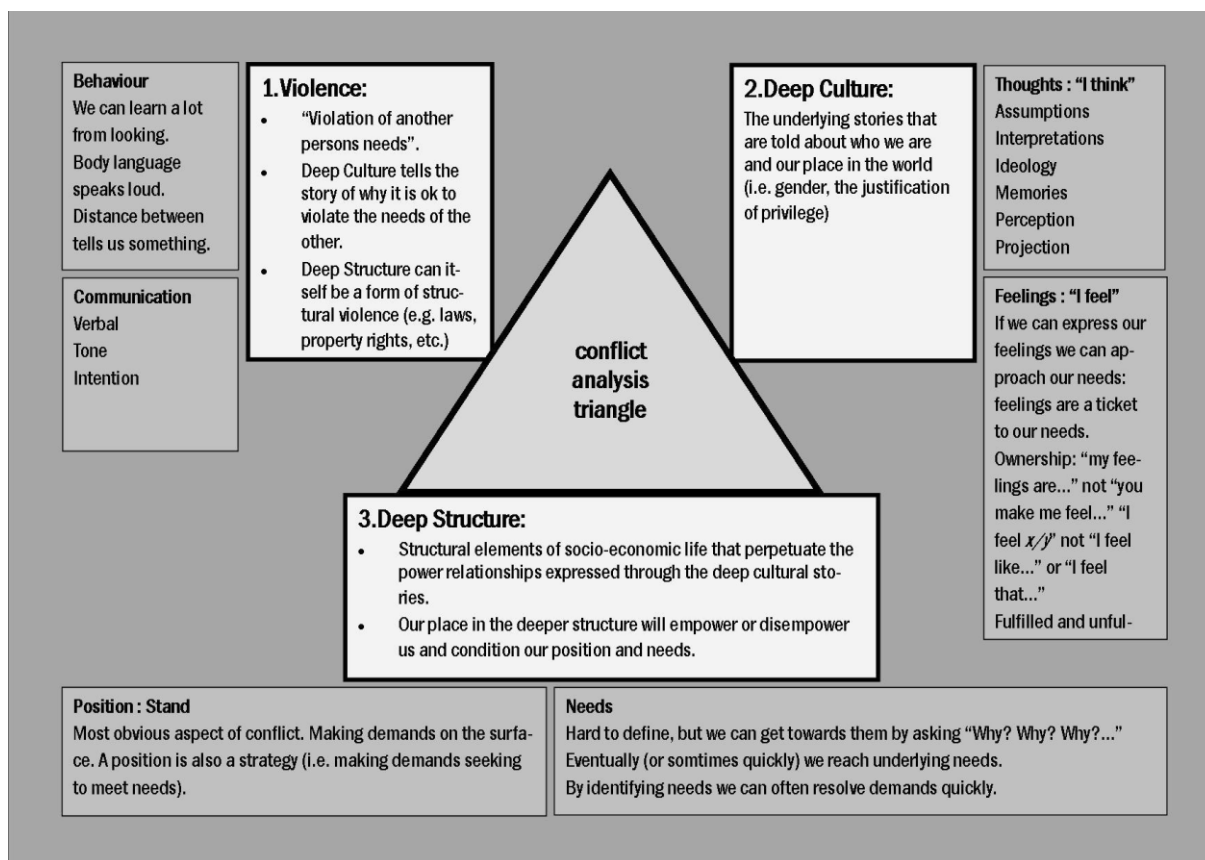
	8) Przerzucenie uwagi z interesów i problemów na potrzeby 9) Szukanie rozwiązań 10) Dążenie do konsensusu i zgody	czujesz ... ponieważ potrzebujesz ...?") • Podsumowanie
--	---	--

Osoby mediujące powinny być „głupie”, „leniwe” i „bez bazy”

Niektóre z najczęstszych błędów popełnianych przez osoby bez doświadczenia, które zaczynają mediuwać w konfliktach wiążą się z tym, że robią zbyt wiele. Pamiętając o tym, że mediatorzy są głupi, leniwi i bezdomni mogą pomóc to naprawić. Mówiąc „głupi”, chodzi o to, że mediatorka nie przeprowadza sprytnej analizy konfliktu, próbując rozpracować i wyjaśnić problem w imieniu zaangażowanych stron. Ważniejsze jest zadawanie pytań, które pomagają uwzględnić każdą z osób i wspierać je w usłyszaniu siebie nawzajem. Zadawanie pytań w sposób sugerujący brak jakichkolwiek pomysłów daje przestrzeń na pełne dociekliwości poszukiwania. „Lenistwo” sugeruje, że osoby mediujące nie powinny podejmować się pracy nad rozwiązaniem konfliktu. Odpowiedzialność za to musi spoczywać wyłącznie na zaangażowanych stronach. Tak więc osoba mediująca nie zajmuje się opowiadaniem historii, budowaniem mostów ani proponowaniem rozwiązań. Bardzo krótkie pytania mogą pomóc. „Czy widzisz tu dalsze możliwości?”, a nie „wydaje mi się, że istnieją różne sposoby, które możesz rozważyć. Jednym może być ... „. Osoba mediująca „nie ma bazy” w tym sensie, że nie może stanąć po stronie żadnej z osób. Nawet jeśli ma chęć poparcia i jest jej bliżej do którejś ze stron - ważne, aby zachować równowagę pomiędzy nimi. Ważne jest, aby pamiętać, że osoba mediująca nie odpowiada za rozwiązanie, a jej zadaniem jest wspieranie dialogu, który opiera się na możliwości znalezienia rozwiązania przez zaangażowane strony.

Zagłębiając się pod powierzchnię

Znalezienie się pod powierzchnią i zbadanie warstw konfliktu może być ważne. Powszechną metaforą jest tutaj góra lodowa. Na powierzchni widzimy pozycję, którą ludzie przyjmują. Tuż pod powierzchnią są rzeczy, których chcą. Jeszcze głębsze są potrzeby, które informują o pragnieniach i stanowiskach. Często na niższych poziomach łatwiej jest znaleźć podobieństwo - wspólne pragnienia i potrzeby. Pomaganie w odkrywaniu tych warstw jest cennym wkładem osoby mediującej. Może być tak, że korzenie konfliktu leżą na głębszym poziomie, a wyrażone kwestie są tylko pretekstem. Czasami obelgi i opisywanie innych mogą ujawnić głębszy poziom problemu.



Więcej materiałów z tego kursu przesyłamy pocztą elektroniczną osobom chętnym, prosimy pisać w tej sprawie na adres biuro@tea.org.pl