

# Mój konflikt



KONFLIKT



ĆWICZENIE



15-20 MIN



PRACA SAMODZIELNA

## Wprowadzenie

Ważnym elementem w podejściu do konfliktów jest przyjęcie hipotezy, że konflikty, które są integralną częścią naszego życia i nie sposób ich uniknąć, stanowią niepowtarzalną okazję do uczenia się i rozwoju. Różnice i spory mogą stać się dla wielu ludzi początkiem konstruktywnych zmian w obszarach lepszego wglądu w siebie i rozumienia innych, poszerzenia samoświadomości, poczucia własnej sprawczości w zakresie rozwiązywania problemów i decydowania o własnych sprawach. Wprawdzie nie każdy konflikt może zakończyć się rozwiązaniem, ale każdy może być okazją do refleksyjnego uczenia się i dokonywania zmian. Zmiany zaś są motorem postępu.

## Cel

Uświadomienie sobie swoich osobistych możliwości rozwiązywania konfliktów oraz wniknięcie w sedno sytuacji konfliktowej, w której wolontariusz uczestniczył.

## Porada

Ćwiczenia bazujące na zarządzaniu konfliktem mogą być realizowane samodzielnie, ćwiczenia te można również wykonywać w ramach warsztatów (np. praca w parach).

## Autor/Inspiracja

Ćwiczenie opracowane w ramach projektu prowadzonego przez Stowarzyszenie Szkoła Liderów na zlecenie Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.

## Warto przeczytać

Fisher R., Ury U., Patton B., Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się, Warszawa 1994.

## Instrukcja

Przypomnij sobie swój prywatny konflikt, sytuację, co do której masz poczucie, że nie została rozwiązana w ogóle, lub mogłaby być lepiej rozwiązana. Najlepiej, gdyby to był konflikt związany z Twoją pracą/szkolą lub działalnością w grupie rówieśniczej.

1. Opisz tę sytuację, starając się być obiektywnym i podając suche fakty.

.....  
.....  
.....

2. Twoje potrzeby.

Zapisz wszystkie swoje potrzeby, jakie wiążą się lub wiązały z tą sytuacją. Postaraj się nie „cenzurować”, zapisując nawet te negatywne potrzeby, do których trudno byłoby Ci się przyznać przed drugą stroną.

.....  
.....  
.....

3. Twoje zachowania.

Przypomnij sobie i wypisz swoje konkretne działania i zachowania w tamtej sytuacji. Zrób to bez cenzurowania, czyli wypisz zarówno te, które oceniasz teraz pozytywnie, jak również te, które oceniasz negatywnie. Co było wtedy Twoim celem: rozwiązanie konfliktu, danie naucki drugiej stronie, wygranie?

.....  
.....  
.....

4. Potrzeby drugiej strony.

Teraz spójrz na tę sytuację z drugiej strony. Przypomnij sobie zachowania drugiej strony i zastanów się, co druga strona chciała osiągnąć i jakie mogła mieć potrzeby w tamtej sytuacji. Staraj się sformułować je pozytywnie – bądź empatyczny / empatyczna.

.....  
.....  
.....

5. Perspektywa obserwatora.

Wciel się teraz w rolę życzliwego obserwatora – opisz tę sytuację na nowo. Co widzisz?

---

---

---

## Podsumowanie

Przyjrzyj się teraz ponownie sobie. Odpowiedz na pytania:

1. Jak postrzegasz tę sytuację?
2. Co było szansą, a co zagrożeniem?
3. Czego dowiedziałeś się o sobie i o drugiej stronie?

## Refleksja

Spójrz teraz na swoje działania i zachowania w tej sytuacji. Co mogłeś/mogłaś zrobić inaczej? Jak teraz podeszłabyś/podszedłbyś do rozwiązania konfliktu? Czy jest szansa aby to zrobić i rozwiązać tę starą sprawę?

# Tarcze odporności osobistej



ZARZĄDZANIE  
STRESEM



ĆWICZENIE



W ZALEŻNOŚCI OD  
RODZAJU ĆWICZENIA



PRACA SAMODZIELNA  
LUB Z COACHEM

## Podstawy

Praca z dziećmi pokrzywdzonymi przez los wymaga od wolontariusza empatii, uwagi, wsparcia. Kiedy sam/a nie ma siły i czuje przytłoczenie stresem, nie może zaoferować maksimum swojego zaangażowania i potencjału. Bez względu na poziom doświadczenia każda zestresowana osoba może osiągnąć punkt krytyczny, poza którym jej mechanizmy obronne zawodzą. Nie możesz traktować swojej dotychczasowej odporności na stres jako czegoś oczywistego i zawsze działającego. Dlatego budowanie odporności osobistej powinno być regularną praktyką. Jeśli zbyt późno zauważysz własne przemęczenie, być może przeoczysz szkody, które już się zadziały – może dynamika zespołu została osłabiona, może nie udało ci się pomóc osobom liczącym na twoje wsparcie tak, jak tego oczekiwali...

Podstawą budowania odporności osobistej jest posiadanie jak największej jasności co do motywacji, korzyści, jakie uzyskujesz z pracy i ceny, jaką płacisz. Dlatego dowiedz się, dlaczego jesteś tam, gdzie jesteś, czego oczekujesz od tego, co robisz. Ludzie, którzy zdecydowali, co chcą osiągnąć i potrafią dostrzec sens swoich działań, są znacznie mniej podatni na szkodliwe skutki stresu. I odwrotnie, kiedy zaprzeczamy lub nie rozumiemy naszych głębszych motywów, mamy tendencję do odłączania się od pracy i naszego środowiska, czyniąc siebie wysoce podatnymi na stresory.

Wiedza na temat motywów działania jest fundamentem pracy nad wzmocnieniem odporności.

## Cel

„Odporność” to zdolność osoby do przystosowania się i poradzenia sobie z przeciwnościami losu, tragedią, zagrożeniem czy innymi źródłami stresu. Nie jest to cecha, którą ktoś posiada lub której komuś brakuje. To cały zestaw zachowań, postaw i uczuć, których można się nauczyć, pielęgnować i rozwijać.

## Porada

Ćwiczenia są przewidziane do samodzielnej pracy, niemniej pierwsze z nich warto wykonać podczas sesji z coachem.

## Autor|Inspiracja

Inspirowane poradnikiem dla pracowników i wolontariuszy UNHCR pracujących z uchodźcami.

## Praktyka 1 – Rozpoznaj motywy

Odpowiedzi na poniższe pytania pozwolą ci rozpoznać własne motywy. Pracując samodzielnie zapisuj je na kartce. Pracując z coachem zaufaj prowadzonemu przez niego (nią) procesowi. Poświęć czas na przemyślenie swoich odpowiedzi w cichym otoczeniu i miej odwagę być szczerą/szczerym wobec siebie.

Zwróć uwagę, że odpowiedzi mogą być złożone i często nie są spójne lub konsekwentne. To, co piszesz, może wydawać się sprzeczne. Takie sprzeczności stanowią mniejszy problem, gdy się z nimi zapoznujemy.

- *Dlaczego pracujesz w tej organizacji?*
- *Czego realnie oczekiwałeś od tego konkretnego zadania?*
- *Na co liczyłeś/liczyłaś?*
- *Jak wygląda Twoja dzisiejsza sytuacja w świetle Twoich odpowiedzi na te pytania?*

Ważne jest również, aby zrozumieć, jak cenisz siebie i to, co robisz. Ta wiedza pomaga ci radzić sobie z innymi, którzy próbują cię ocenić oraz z jakimkolwiek niezadowoleniem, które możesz odczuwać, ponieważ praca nie jest wykonywana prawidłowo. Po raz kolejny twoje odpowiedzi mogą nie być spójne; bądź uczciwy i dokładnie rozważ, co mówisz.

- *Jakie są osobiste koszty i korzyści związane z twoją pracą?*
- *Jak mierzysz sukces w swojej pracy?*
- *Co możesz kontrolować w swojej pracy?*
- *Co osiągnąłeś (lub zamierzasz) dzisiaj osiągnąć?*

Od czasu do czasu wracaj do tych pytań. Kiedy masz kłopoty, pomocne może być przypomnienie sobie „szerszego obrazu”.

Nie zakładaj, że znasz odpowiedzi. Zapisz, co myślisz i spójrz na to, co powiedziałaś/eś.

Kiedy pracujesz z coachem, będziesz mieć możliwość porozmawiania o swoich odpowiedziach, wątpliwościach, sprzecznościach i frustracjach, co pozwoli ci lepiej zrozumieć całość sytuacji.

## Praktyka 2 – Zachowanie zdrowego stanu umysłu

W utrzymywaniu zdrowego stanu umysłu (oraz zdrowego odżywiania, dobrego snu, trzymania się z dala od różnych używek) pomocne są następujące praktyki:

1. *Myśl regularnie o sprawach innych niż praca: ta rada jest wspólna dla wszystkich metod budowania odporności.*
2. *Unikaj po pracy rozmów z kolegami o pracy. Nie stawaj się swoją pracą.*
3. *Utrzymuj regularny kontakt z przyjaciółmi. Oni nie pozwolą ci zapomnieć, że poza twoim wolontariatem też istnieje świat.*

4. Znajdź bratnią duszę w organizacji, rozumiejącą dylematy związane z twoją pracą i porozmawiaj o tym, co jest ważne (emocje, znaczenie, wybory życiowe).
5. Każdego wieczoru zapisuj swoje myśli w formie strumienia świadomości. Jak wykazano, technika ta poprawia jakość snu i zmniejsza wpływ skumulowanego stresu.

### Strumień świadomości – instrukcja codziennej praktyki

Nastaw budzik na 15 minut, abyś nie musiał/a pilnować czasu. Miej pod ręką notes lub wystarczającą ilość kartek papieru. Obiecay sobie, że nikomu nie pokażesz tego, co napiszesz. Zaczynj pisać, cokolwiek przyjdzie ci do głowy i pisz dalej przez 15 minut (aż zadzwoni alarm). Nie próbuj pisać spójnie, poprawnie ani całymi zdaniem. Jeśli nie wiesz, co napisać, zapisz tę myśl.

Wykonuj to ćwiczenie regularnie, każdego wieczoru.

### Praktyka 3 – Ćwiczenia oddechowe

Są alternatywą dla ćwiczeń strumienia świadomości. Praktykując wieczorem zyskasz lepszą jakość snu, z kolei ćwiczenia poranne poprawiają uwagę, umiejętność zarządzania emocjami oraz kontrolę umysłu.

#### Instrukcja

Nastaw budzik na 15 minut, abyś nie musiał/a pilnować czasu. Usiądź wygodnie na krześle z wyprostowanymi plecami, nogami zwróconymi równolegle do siebie i rękami opartymi na kolanach. Weź powolne, głębokie oddechy. Wydech niech będzie nieco dłuższy niż wdech. Skoncentruj swój umysł na przepływie powietrza i ruchu brzucha. Kiedy twoje myśli rozpraszają twoją uwagę, skoncentruj się na oddychaniu... niech myśli przychodzą i odchodzą. Oddychaj 100 razy, jeśli zajdzie taka potrzeba. Wykonuj to ćwiczenie regularnie każdego ranka. Nie poddawaj się, nawet jeśli początkowo nie udaje ci się wykonać dwóch kolejnych oddechów bez gonitwy myśli. Większość ludzi na początku też tego doświadcza.

Jest to ćwiczenie skupienia się na woli, bardzo pomocne w sytuacjach, kiedy pojawia się dużo chaosu i zamieszania, szczególnie w przypadkach wymagających nagłej interwencji.

### Praktyka 4 – Ćwiczenia fizyczne

Wykonuj ćwiczenia fizyczne lub jogę. Pozwalają przywracać równowagę hormonalną i sprzyjają usuwaniu toksyn z organizmu. Znajdź w swojej okolicy najbardziej odpowiadające ci zajęcia albo samodzielnie wykonuj ćwiczenia odstresowujące, korzystając np. z tej strony:

<https://vimeo.com/66721877>

# Test wypalenia



WYPALENIE  
ZAWODOWE



TEST



10 MIN



AUTO-TEST

## Czy jesteś zagrożona/zagrożony wypaleniem?

Wypalenie może dotknąć każdego, kto jest mocno zaangażowany w swoją pracę i jest gotów do poświęceń. W pewnym momencie może dojść do zmęczenia współczuciem, rozczarowania, braku sił i poczucia sprawczości, a wcześniejszy entuzjazm i radość pryskają. Stan wypalenia przychodzi wówczas, gdy w otoczeniu wolontariusza zmniejsza się liczba zadań, które wzbudzają pasję i entuzjazm oraz na które ma wpływ, a coraz większy jest natłok tych, które są nieprzyjemne lub nużące.

### Cel

Wypalenie rzadko kiedy spada na nas nagle. Na ogół jest to proces postępujący, którego pojawiające się sygnały można zaobserwować.

To narzędzie pomoże ci zorientować się, czy jesteś zagrożona/zagrożony wypaleniem. Wynik tego testu da ci również wgląd w to, na ile wykonywana przez ciebie praca wolontariusza jeszcze przynosi ci satysfakcję oraz czy twoja motywacja ma cały czas mocne podstawy.

### Porada

Auto-test wykonasz samodzielnie. Jego wyniki, zwłaszcza jeśli są niepokojące, warto omówić z trenerem, koordynatorem lub coachem.

### Źródło

[https://www.mindtools.com/pages/article/newTCS\\_08.htm](https://www.mindtools.com/pages/article/newTCS_08.htm)

## Instrukcja

Przy każdym pytaniu zaznacz tylko jedną odpowiedź, zaznaczając x w odpowiedniej kolumnie.

Pytanie	w ogóle	rzadko	czasami	często	bardzo często
<i>Czy czujesz wyczerpanie i brak energii fizycznej lub emocjonalnej?</i>					
<i>Czy uważasz, że masz skłonność do negatywnego myślenia o swojej pracy jako wolontariusza?</i>					
<i>Czy uważasz, że jesteś osobą trudniejszą i mniej sympatyczną dla ludzi, niż być może na to zasługują?</i>					
<i>Czy łatwo irytują cię drobne problemy, współpracownicy, podopieczni lub zespół?</i>					
<i>Czy czujesz brak zrozumienia oraz niedocenienie przez swoich kolegów w organizacji?</i>					
<i>Czy czujesz, że nie masz z kim porozmawiać w organizacji?</i>					
<i>Czy czujesz, że osiągasz mniej niż powinnaś/powinieneś?</i>					
<i>Czy odczuwasz nieprzyjemną presję, aby odnieść sukces?</i>					
<i>Czy uważasz, że nie dostajesz tego, czego chcesz w swojej pracy?</i>					
<i>Czy uważasz, że pracujesz w złej organizacji lub w organizacji o nieodpowiednim dla ciebie profilu (np. chcesz być wolontariuszem, ale nie zajmować się tym obszarem pomocy, którym teraz się zajmujesz)?</i>					
<i>Czy czujesz sfrustrowanie częścią swojej pracy?</i>					
<i>Czy uważasz, że polityka organizacyjna lub biurokracja przeszkadzają w wykonywaniu dobrej pracy?</i>					
<i>Czy czujesz, że jest więcej pracy do wykonania niż w praktyce jesteś w stanie wykonać?</i>					
<i>Czy czujesz, że nie masz czasu na zrobienie wielu ważnych rzeczy?</i>					
<i>Czy uważasz, że nie masz czasu na planowanie i strategię tak dużo, jak byś chciał/a?</i>					
Łączna suma punktów					



Skala punktowa od 1 do 5 pkt.: za odpowiedź „w ogóle” przypisz 1 pkt, aż do 5 pkt za odpowiedź „bardzo często”. Dodaj sumę wszystkich punktów.

Wyniki:

LICZBA PUNKTÓW	KOMENTARZ:
15-18	- Brak oznak wypalenia.
19-32	- Niewielkie oznaki wypalenia, chyba że jakiś czynnik jest szczególnie dotkliwy.
33-49	- Bądź ostrożna/ostrożny. Możesz być narażona/narażony na wypalenie, zwłaszcza jeśli za kilka pytań liczba punktów jest wysoka.
50-59	- Jesteś narażona/narażony na poważne ryzyko wypalenia. Zacznij działać.
60-75	- Cóż... Grozi ci bardzo poważne wypalenie – zrób coś z tym pilnie. Być może potrzebujesz profesjonalnego wsparcia.

---

## PRAWA AUTORSKIE

Niniejszy dokument powstał w ramach projektu „Motywuj. Wzmacniaj. Wspieraj. Program szkoleniowy dla wolontariuszy pracujących z dziećmi” i jest w pełni chroniony prawami autorskimi organizacji: Coedro Coaching Edukacja Rozwój Monika Górską (Warszawa), Fundacja Verum (Warszawa) oraz Change the World (Oslo). Autorzy udzielają licencji na korzystanie z tego dokumentu na warunkach Creative Commons Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0) International Public License. Ta licencja umożliwia rozpowszechnianie, pokazywanie i użycie materiałów zawartych w dokumencie wyłącznie w celach niekomercyjnych i pod warunkiem zachowania ich oryginalnej formy (bez utworów zależnych). Pełny tekst warunków licencji i dozwolonego wykorzystania materiałów jest dostępny na stronie [www.creativecommons.org](http://www.creativecommons.org).