

Jak radzić sobie z sytuacjami konfliktowymi w działaniach społecznych prowadząca: Agnieszka Otapowicz

organizator:



FUNDACJA
IM. STEFANA BATOREGO

Masz
Głos

Agnieszka Otapowicz



Trenerka, tutorka, coachka, licencjonowana konsultantka siły i odporności psychicznej. Jest związana z Ośrodkiem Wspierania Organizacji Pozarządowych w Białymstoku, z Fundacją Szkoła Liderstwa, ze Stowarzyszeniem Trenerów STOP. Ma za sobą setki godzin szkoleniowych i pracy indywidualnej, także w wątku wypalenia i kryzysu wśród liderów i liderów społecznych.

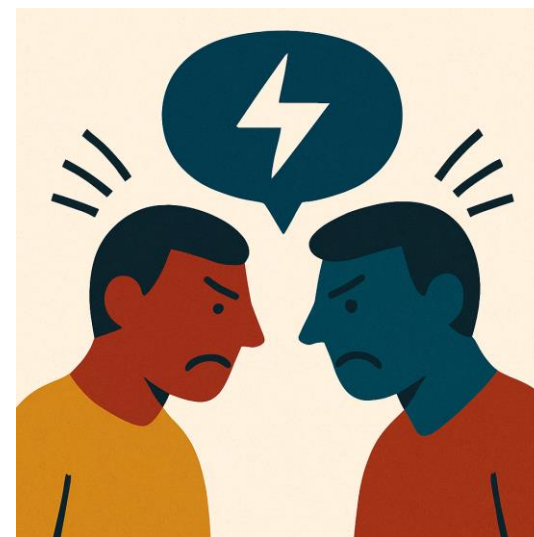
Czy zajmiemy się dzisiaj?

Słowo konflikt pochodzi z języka łacińskiego conflictus oznacza „zderzenie”

„wszelkie zetknięcie się sprzecznych dążeń, niezgodność interesów, poglądów,...), wyszczególniając również konflikt społeczny, jako stosunek między grupami lub klasami społecznymi, wynikający ze sprzeczności ich żywotnych interesów, a także sprzeczności wartości i celów uznawanych przez te grupy”

Co wyniesiecie z tego wykładu?

- Zrozumienie, że konflikt to nie porażka.
- Kilka prostych narzędzi do rozmowy mimo różnic.
- Świadomość własnych granic i emocji.
- Odwagę, żeby zacząć rozmawiać inaczej.
- Przypomnienie, że nie jesteście sami.

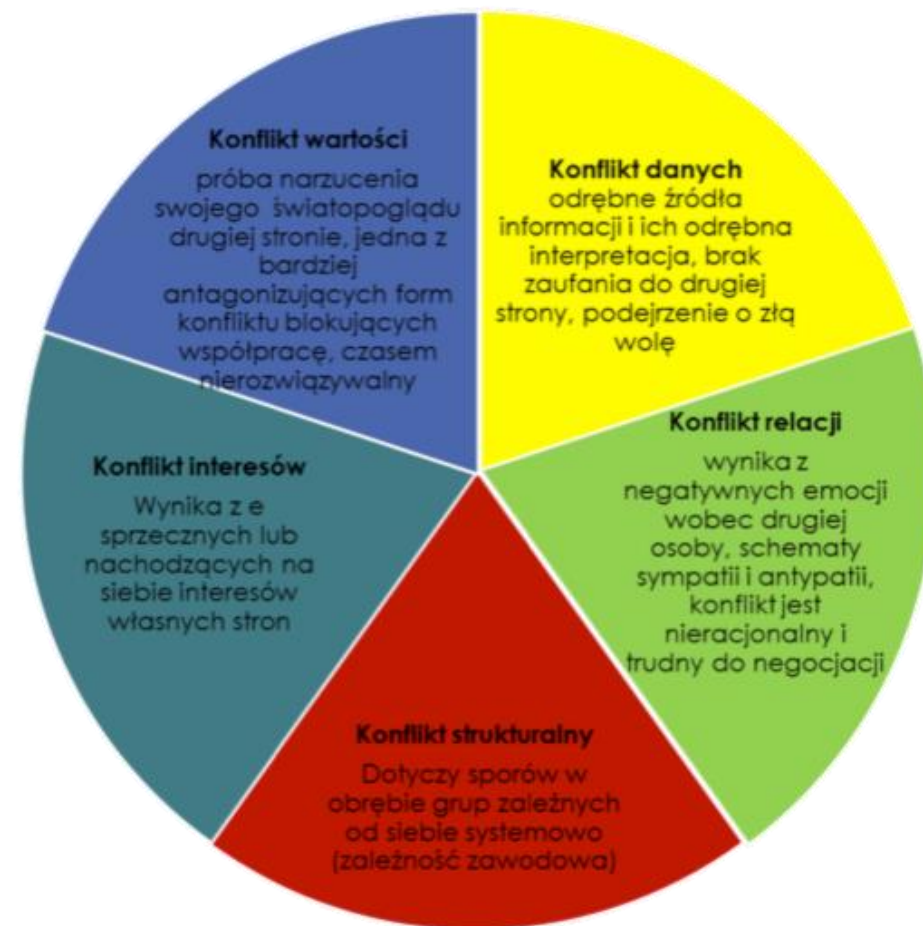


Dlaczego warto rozmawiać o konfliktach?

- Działania społeczne to przestrzeń spotkań ludzi o różnych doświadczeniach, potrzebach i perspektywach.
- Działania społeczne $\neq$ konsensus (różnorodność poglądów, ścieranie się potrzeb).
- Konflikt to nie porażka – to naturalna część życia społecznego.
- Kluczowe jest to, *jak na konflikt reagujemy*.
- AKCEPTACJA /WSPARCIE/INTENCJA.

Źródła napięć i konfliktów

- **Różne interesy:** np. mieszkańcy chcą zieleni, władze planują parking.
- **Trudna historia relacji:** "oni zawsze, my nigdy".
- **Brak przejrzystości:** decyzje zapadają poza nami.
- **Silne emocje i brak komunikacji.**



Gdy konflikt już jest



- **Rozpoznaj sytuację:** czy to napięcie, czy już otwarty konflikt?
- **Nie dokładaj do ognia:** unikaj ironii, oskarżeń, etykiet.
- **Poszukaj wsparcia:** czasem warto zaprosić osobę trzecią (mediator, doświadczony sojusznik).
- **Znaj swoje granice:** nie musisz „ratować” każdej relacji za wszelką cenę.

Jak rozmawiać mimo różnic?

- **Słuchaj aktywnie:** parafrazuj, dopytuj, słuchaj, żeby zrozumieć – nie żeby odpowiedzieć.
- Zwracaj uwagę na emocje – dostrzeż, nazwij, uznaj.
- Stosuj narzędzia informacji zwrotnej.
- Okazuj zrozumienie. Dawaj wybór.
- Pamiętaj, że komunikacja niewerbalna ma moc.

Jak rozmawiać mimo różnic?

- **Używaj komunikatu JA:** „Zależy mi na...”
- Mów o sobie, nie o innych. „Martwię się, że...”, zamiast „Pan znowu...”
- Oddziel emocje od faktów (ale ich nie tłum). Można powiedzieć: „To mnie frustruje, bo to dla mnie ważne”.

Jak rozmawiać mimo różnic?

- **Zamiast osądów – pytania:** „Co dla Pana/Pani w tej sprawie najważniejsze?”
- **Unikaj etykiet i „zawsze/nigdy”.**
- **Uruchom ciekawość, zamiast oceniania.**
- **Szukaj intencji, nie tylko stanowisk.**
- **Docień pozytywy, nazywaj osiągnięcia.**

Trudne relacje z samorządem – co pomaga

- **Zrozum rytm i realia działania urzędów:** szanuj rytm urzędów (czas, procedury).
- **Bądź konkretny/a i przygotowany/a:** dokumenty, dane, propozycje.
- **Szukaj osób, nie stanowisk:** neutralny urzędnik też może być sojusznikiem.
- **Mapa sojuszników:** wypisz, kto w społeczności/samorządzie może Ci sprzyjać – i jak do nich dotrzeć.
- **Bądź cierpliwy/cierpliwa – zmiana trwa.**

Kultura współpracy



Budowa wzajemnego
pozytywnego
postrzegania się partnerów



Kształtowanie
odpowiednich postaw
wśród partnerów



Akceptowanie
odmienności partnerów



Budowanie wzajemnego
zaufaania pomiędzy
partnerami

Budowanie długofalowej współpracy

- Zaczynaj od **małych, wspólnych działań**. **Celebruj sukcesy** (działania "bezpieczne" dla każdego).
- Unikaj etykiet („ci z rady są tacy a tacy”) (mieszaj grupy, łącz punkty widzenia).
- Twórz przestrzeń do poznania się poza konfliktem.
- Szukaj **wspólnej historii i języka**.

Podsumowanie i zaproszenie do refleksji

- Konflikt to informacja, nie zagrożenie.
- Ludzie nie są trudni – trudne są sytuacje.
- Nie każda różnica to problem.
- Najpierw relacja, potem racja.
- Nie zawsze da się zgodzić, ale można się zrozumieć.

Baza wiedzy

- [Maszgłos.pl](https://maszglos.pl)
- [Grupy wsparcia](#)
- [Model współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi](#)
- [Traumaland](#)

Dziękujemy!

www.maszglos.pl

<https://www.facebook.com/maszglos/>

**Masz
Głos**