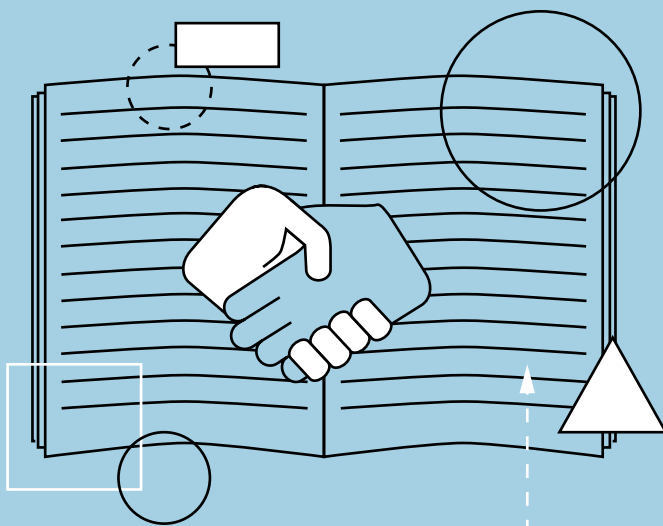


NARZĘDZIOWNIK

Jak zarządzać konfliktami,
aby nie zmieniły się w przemoc



NARZĘDZIOWNIK

Jak zarządzać konfliktami,
aby nie zmieniły się w przemoc

Wrocław, 2022



Opracowanie przygotowały:

Redakcja i koncepcja: Joanna Wajda, Dorota Whitten, Maja Zabokrzycka
Projekt i skład: Sylwia Słowik

Fundacja Dom Pokoju

50-243 Wrocław
ul. Wł. Łokietka 5/1

+48 883 047 310

dompokoju@dompokoju.org

www.dompokoju.org

Broszura została zrealizowana w ramach Funduszu Narodów Zjednoczonych na Rzecz Dzieci (UNICEF) na podstawie Memorandum of Understanding pomiędzy Funduszem Narodów Zjednoczonych na Rzecz Dzieci (UNICEF) a Miastem Wrocław z dnia 9.06.2022 oraz Letters of exchange for the provision of support related to emergency refugee response in Wrocław z 09.06.2022



Spis treści:

Wstęp

1. Co to jest diagnoza sytuacji zastanej i dlaczego warto ją robić? **6**
2. Narzędzia diagnostyczne **8**
 - 2.1 Drzewo konfliktu
 - 2.2 Mapa konfliktu
 - 2.3 Cebula
3. Jak rozróżnić konflikt od przemocy (bullyingu)? **14**
4. Co po diagnozie? **20**

Wstęp

Fundacja Dom Pokoju zajmuje się transformacją konfliktu i budowaniem dialogu od dekady. Nasze doświadczenie pokazuje, że konflikt jest złożonym procesem, angażującym aktorów (jednostki bądź grupy), a przyczyny konfliktu osadzone są w kontekstach. Dlatego też, aby mówić o skutecznej i efektywnej transformacji konfliktu warto zacząć od diagnozy sytuacji zastanej, czyli sprawdzić, w którym miejscu procesu jesteśmy i ile stron jest zaangażowanych. To nam pozwoli na klarowne spojrzenie na sytuację wyjściową i zrozumienie genezy procesu, a także zaplanowanie kolejnego kroku.

W niniejszej publikacji opowiemy o tym dlaczego diagnoza początkowa jest tak ważna oraz pokażemy Wam trzy narzędzia diagnostyczne. Z naszego doświadczenia wynika również, że w wielu sytuacjach konflikt mylony jest z przemocą. Czasem zachowania przemocowe nazywamy konfliktem, a czasem odwrotnie - sytuację zaognienia konfliktu postrzegamy jako przemocową. Ponieważ w stosunku do sytuacji przemocowej i konfliktowej podejmuje się różne działania (przemoc - interwencja, konflikt - mediacja), poświęcamy rozróżnieniu tych dwóch sytuacji ostatni rozdział.

Konflikt ma swoje początki w niezaspokojonych potrzebach stron. Jeśli są one nienazwane, albo i - nieuświadomione, nie udaje się ich wyeksplikować a sytuacja staje się zapętlona. Rozwiązanie konfliktu stanowi więc zmianę sytuacji zastanej. Zmiana jest jedną z wartości, jakie daje nam sytuacja konfliktowa, choć początkowo emocje, które towarzyszą niezaspokojonym potrzebom, nie pozwalają tej wartości dostrzec.

Mamy nadzieję, że całość publikacji będzie dla Was pomocna.

1. Co to jest diagnoza sytuacji zastanej i dlaczego warto ją robić?

Jak zostało wspomniane we wstępie - konflikt jest złożoną sytuacją. Najczęściej nie powstaje on "tu i teraz" a jest efektem korelacji trzech czynników:

- niezaspokojonych potrzeb
- nieefektywnej komunikacji
- emocji

Motron Deutsch, amerykański psycholog społeczny i badacz poszukujący efektywnych form rozwiązywania konfliktów, uważał, że aby konflikt zaistniał potrzebne są cztery warunki:

- dwie lub więcej stron (osób i/ lub grup)
- które w tym samym czasie
- odczuwają potrzeby (najczęściej sprzeczne)
- i podejmują działanie w celu ich zaspokojenia.

Przykładowo - jeśli wyobrazimy sobie że klasa i nauczyciel/ka to są strony (grupa i osoba), które w tym samym czasie (podczas lekcji) odczuwają sprzeczne potrzeby (klasa chciałaby robić przyjemne zadania w grupach, nauczyciel/ka proponuje szybką kartkówkę) - to jeśli nie zaistnieje czwarty czynnik, wciąż nie możemy mówić o konflikcie. Jeśli natomiast uczniowie nie będą chcieli pisać kartkówki, a nauczyciel/ka będzie forsować jej napisanie i sięgnie po narzędzia nacisku (oceny z zachowania, rozmowa z rodzicami itp.) będzie to już sytuacja konfliktowa.

Diagnoza konfliktu pozwoli ustalić **ile stron** jest realnie zaangażowanych w konflikt. Wskaże nam **czynniki wpływające** pośrednio i bezpośrednio na rozwój konfliktu, pozwoli wyraźnie dostrzec i przeanalizować co się rzeczywiście wydarzyło (**fakty**), jakie jest **tło** danej sytuacji, **genezę** - pierwotne przyczyny konfliktu oraz jak przebiegają **relacje** pomiędzy zaangażowanymi stronami. Analiza pozwoli nam również określić, na jakie jednostki i grupy eskalujący konflikt wpływa, mimo tego, że nie angażują się one bezpośrednio. Pozwoli nam zrozumieć perspektywy zaangażowanych stron i ich zachowania czy podjęte działania.

Narzędzia do analizy konfliktu, które pokażemy, kompleksowo pozwolą zarysować zastaną sytuację. Najlepiej jest stosować je w grupie, aby diagnoza zawierała jak najwięcej informacji " wejściowych". W sumie, po zastosowaniu wszystkich trzech narzędzi uzyskane informacje będą się odnosiły do:

- przyczyny konfliktu

- skutków niezaopiekowanego konfliktu
- identyfikacji aktorów konfliktu (zaangażowane strony i grupy lub jednostki, które są dotknięte efektami konfliktu) oraz relacji między nimi
- określenia tego, co dla stron jest istotne, jakie są ich potrzeby i czy jest to zbieżne z komunikatami, które formułują na zewnątrz.

Diagnoza konfliktu pozwoli nam również sprawdzić, na które z czynników generujących konflikt strony realnie mogą mieć wpływ i o nich rozmawiać, a które są zewnętrzne i obiektywne, bez możliwości zmiany. W drugim przypadku rozmowa będzie dotyczyła jak rozwiązać sytuację, akceptując to, na co wpływu nie mamy. Sytuacja, w której potencjalnie uderzamy o mur z bezsilności mocno podkopuje nasze poczucie sprawczości, warto więc oddzielić to, co możemy zmienić od tego, na co nie mamy możliwości oddziaływać.

Czasem konflikt zostaje zamrożony, gdyż strony z różnych powodów, nie chcą się angażować w pracę nad nim, udają więc, że sytuacja z pozoru nie jest konfliktową. Tu z pewnością pomoże analiza skutków (krótko i długofalowych) pozostawienia konfliktu w takim stanie.

2. Narzędzia diagnostyczne

Prezentujemy trzy narzędzia - zachęcamy do tego by przejść przez nie wszystkie, gdyż razem pozwalają dogłębnie przeanalizować konflikt, zrozumieć jego powstanie i wypracować metodę postępowania. Dzięki nim jesteśmy w stanie dokładnie przyjrzeć się temu co się dzieje i wypracować możliwe rozwiązania. Stosując wszystkie trzy metody możemy zobaczyć szeroki kontekst, przyczyny i dynamikę sytuacji oraz powiązania między stronami konfliktu.

2.1 Drzewo konfliktu

Bardzo pomocnym narzędziem w diagnozie będzie drzewo konfliktu, które pozwoli przyjrzeć się danemu zagadnieniu w ujęciu przyczynowo-skutkowym. Jest to narzędzie do pracy indywidualnej lub grupowej. Można pracować metodą prysznica pomysłów, szukając jednocześnie przyczyn problemu i wypisując skutki (konsekwencje) braku działań.

Ważne jest aby zaznaczyć, że konflikty mają wielowymiarowy charakter i nie istnieje

pojedyncza ich przyczyna - czasem są wynikiem zaszłości lub zapętionych relacji.

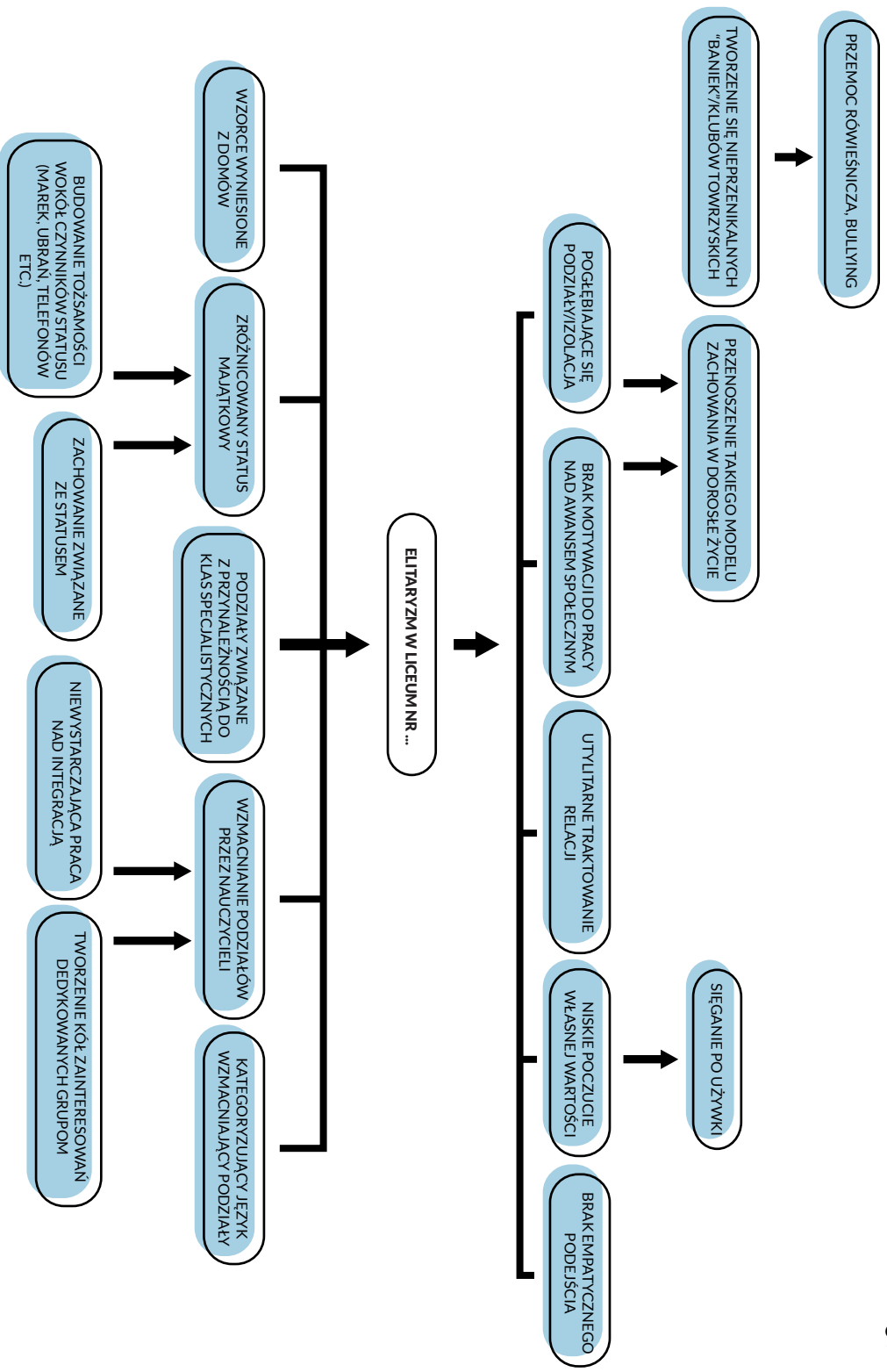
W pierwszym kroku należy odpowiednio zdiagnozować problem i dobrze go sformułować. W poniżej prezentowanym przykładzie będzie to "Elitaryzm w liceum nr...", ale można go sformułować także w odniesieniu do jakiegoś innego problemu, który dostrzegacie w swojej szkole (np. słabe relacje między dziećmi obcojęzycznymi a klasą). Następnie szukamy przyczyn i rozpisujemy je jako korzenie drzewa. Pamiętajmy, że mogą one wynikać jedne z drugich, być rozgałęzione i sięgać głęboko, dokładnie tak, jak korzenie. Warto więc dołożyć starań, aby rzeczywiście "dokopać się" do przyczyny pierwotnej, z której wynikają kolejne. W kolejnym etapie, aby ukazać pełne znaczenie konfliktu, trzeba również spojrzeć na jego skutki - konsekwencje niezaopiekowania się tą sytuacją - czyli gałęzie drzewa. Wiedza o przyczynach konfliktu pozwala określić, czym się zająć, żeby zmierzać w stronę rozwiązania problemu. Z kolei znajomość skutków uświadamia, jakie są koszty indywidualne, społeczne, ekonomiczne zastanej sytuacji.

W drugim kroku przeanalizujcie, na które z przyczyn konfliktu możecie mieć wpływ i z nimi popracować. Czy macie wpływ na zróżnicowany status majątkowy uczniów i uczennic? Lub wzorce wyniesione z domów albo podziały związane ze specjalizacjami? Odpowiedź brzmi nie. Ze zdiagnozowanych przyczyn możecie popracować nad głębszą integracją uczniów, a także nad językiem komunikacji w szkole - prowadząc na ten temat lekcje wychowawcze.

2.2 Mapa konfliktu

Poniższe narzędzie pozwala przyjrzeć się wszystkim osobom i grupom - stronom konfliktu, a także relacjom jakie je łączą oraz temu, jaki jest układ sił pomiędzy poszczególnymi aktorami. Opracowanie mapy pozwala także zobaczyć wskazać, kto w konflikcie dąży do porozumienia i szuka konstruktywnych rozwiązań, a kto przyczynia się do jego zaognienia. Dzięki tej pracy możemy przyjrzeć się temu jakie są punkty widzenia poszczególnych stron, a także wskazać między którymi konkretnie osobami realnie występuje konflikt - często jest to odmienne wobec intuicyjnego osądu sytuacji.

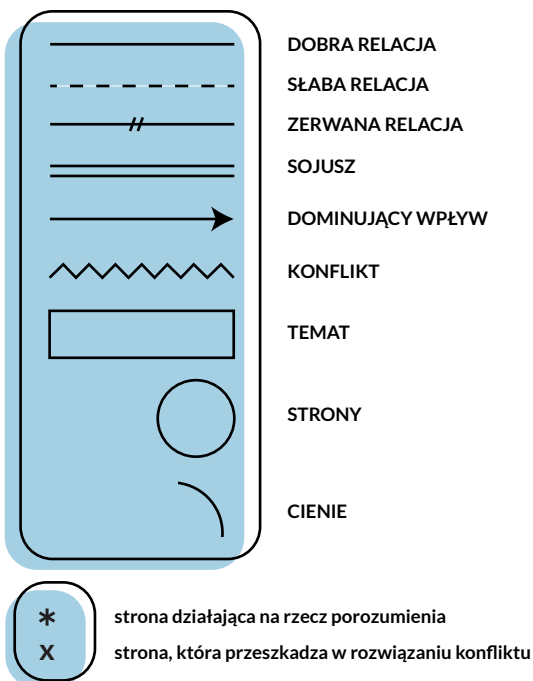
Aktorami w konflikcie mogą być zarówno osoby indywidualne, jak i instytucje, a także te osoby lub środowiska, które odczuwają skutki konfliktu na sobie. Dzięki mapie możemy także zorientować się jak przebiegają sojusze, a zatem z kim warto najpierw podjąć rozmowy żeby zmierzyć się z konfliktem.



Krok po kroku:

1. wypisz w kółkach wszystkie strony konfliktu
2. zbadaj relacje łączące strony i zwizualizuj je graficznie
3. określ, kto działa na rzecz zaprowadzenia pokoju, a kto chce w rozwiązywaniu konfliktu przeszkodzić - oznacz graficznie na mapie

Legenda mapy



Przykładowa mapa konfliktu

W szkole widoczne są podziały i napięcia przez nie spowodowane. Klub olimpijczyków zrzesza najbardziej uzdolnioną młodzież, która startuje w międzyszkolnych konkursach wiedzy i często je wygrywa. Ich opiekunem jest nauczyciel historii, który zdecydowanie faworyzuje tę grupę, akcentuje jej wyjątkowość. Również inni nauczyciele często poświęcają więcej uwagi osobom z klubu, niż klasie maturalnej, która za 3 miesiące będzie podchodzić do egzaminu. Swoją klasę bardzo stara się wspierać ich wychowawczyni (nauczycielka biologii), która prosi o pomoc także pedagogożkę (z którą się przyjaźni).

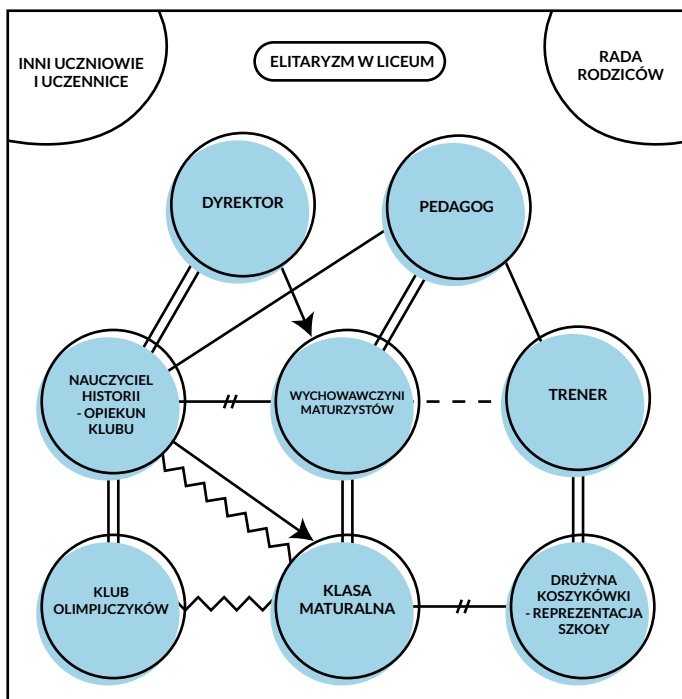
Wychowawczyni ma złe relacje z nauczycielem historii, ponieważ często konfrontuje go na radzie pedagogicznej i nazywa jego zachowanie. Tymczasem konflikt między kołem

olimpijskim a klasą maturalną się zaostrza. Opiekun koła stara się udowodnić maturzystom, że są nieprzygotowani do matury z historii, ciągle ich porównując do dwójki uczniów, którzy wygrywają historyczne olimpiady. Robi im niezapowiedziane kartkówki i zadaje czytanie bardzo dużej ilości materiałów. Opiekun koła jest w bardzo dobrych relacjach z dyrektorką - osiągnięcia koła są dla niej powodem do dumy.

Grupą, która w szkole cieszy się też specjalnym traktowaniem jest drużyna koszykówki, reprezentująca liceum. Większość nauczycieli pozwala im się jakoś "prześlizgnąć" i daje wyższe oceny nawet jeśli zdarza im się bardzo źle wypaść na klasówkach. Grupa olimpijczyków jest zazdrosna o ich przywileje - uważają, że oni zdobyli swoje ciężką pracą, a koszykarze otrzymują swoje "za darmo".

Osobą, działającą na rzecz porozumienia jest pedagożka, która ma duży wpływ na dyrektorkę i często zwraca jej uwagę na nieprawidłowości. Dbą także o to by być w dobrych relacjach ze wszystkimi osobami z kadry. Cieszy się zaufaniem maturzystów.

Cały konflikt oddziałuje też na pozostałych uczniów i uczennice. Sprawą zaczyna się interesować także rada rodziców - część z niej ma swoje dzieci w klasie maturalnej.



Jak widzisz na powyższej mapie da się dokładnie prześledzić osie konfliktu (patrz legenda), ale także sojusze pomiędzy stronami. Dzięki niej łatwo zaplanować kolejne kroki w budowaniu relacji ze wszystkimi osobami z kadry.

2.3 Cebula

Schemat ten zakłada, że zachowania i stanowiska osób lub grup przypominają strukturę cebuli: mają wiele aspektów, ale tylko te na powierzchni są dla nas widoczne. Dopiero gdy zaczniemy „obierać” kolejne warstwy, dotrzemy do tego co kryje się pod deklarowanym stanowiskiem, aby poznać interes i realną potrzebę. W wielu sytuacjach nie jesteśmy świadomi swoich potrzeb - wchodzenie w konflikty, a tym samym obrona swojej racji - swojego stanowiska i chęć wygrania sporu - to część ludzkiej natury. Stanowisko i interes wcale nie są tożsame z potrzebami. Pytania pomocnicze, które ułatwiają analizę to:

Czego potrzebują strony konfliktu w danej sytuacji?

Czy to jest dla nich ważne?

Czy rzeczą konieczną jest zaspokojenie tych potrzeb? Dlaczego?

Co się stanie, jeśli te potrzeby nie zostaną zaspokojone?

Jak zaspokojenie tych potrzeb wpłynie na stanowiska i zachowania skonfliktowanych stron?

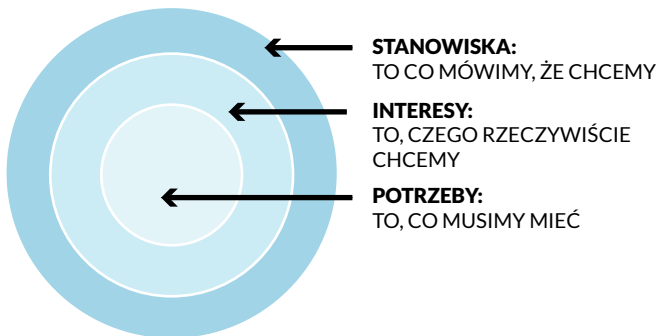
Przyjrzyjmy się różnicom pomiędzy poszczególnymi warstwami cebuli:

- **stanowisko** to wypowiedzi, komunikat danej osoby odnośnie tego, czego (rzekomo) oczekuje w sytuacji konfliktu,

- **interesy** odnoszą się do tego, czego ludzie faktycznie pragną i co ich motywuje.

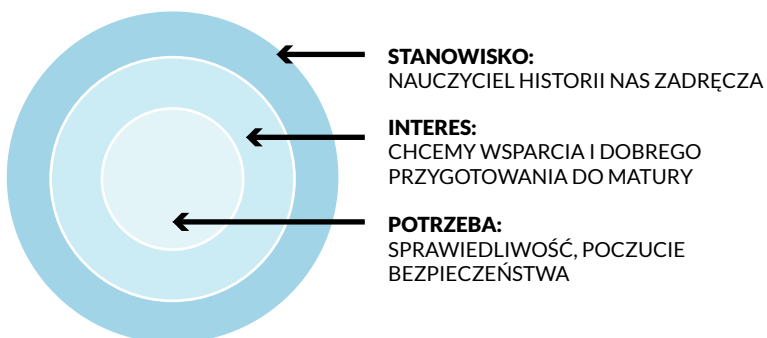
- **potrzeby** - (to, co musimy mieć) potrzeby, które muszą być zaspokojone, jeśli rozwiązanie sporu ma zadowalać wszystkie strony.

Interesy bywają negocjowalne - w przeciwieństwie do potrzeb. W rozwiązaniu konfliktu kluczowe jest zrozumienie przez strony własnych podstawowych potrzeb i potrzeb osób, z którymi jest się w sporze i zastanowienie się w jaki sposób (i czy w ogóle) da się je zaspokoić, a zatem osiągnąć konstruktywny wynik. Istotna jest świadomość, że zawsze istnieje więcej niż jedno akceptowalne rozwiązanie problemu.

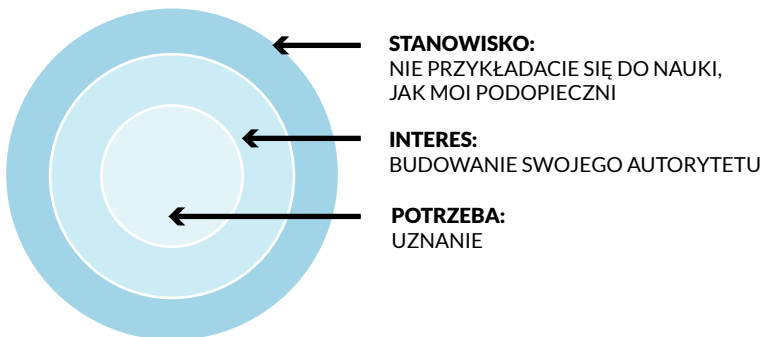


Poniżej prezentujemy dwie przykładowe cebule opracowane dla tego samego konfliktu, który rozgrywa się wokół elitaryzmu w liceum.

MATURZYŚCI



OPIEKUN KLUBU / HISTORYK



3. Jak rozróżnić konflikt od przemocy (bullyingu)?

W języku potocznym nierzadko używamy słów konflikt, agresja, przemoc jako synonimów. Są to jednak odmienne zjawiska, wymagające innych reakcji dorosłych. Świadomość różnic jest tym ważniejsza, że pozwala dorosłemu na oddziaływanie, które z jednej strony nie będzie nadmierne i przesadzone (traktowanie konfliktu jako przemocy), a z drugiej pozwoli na uniknięcie bagatelizowania i umniejszania skali trudności (traktowanie przemocy w kategoriach konfliktu).

Czym zatem są omawiane zjawiska.

KONFLIKT - o konflikcie wiecie już dużo z poprzednich części opracowania. W tym miejscu warto podkreślić, że niezaspokojona potrzeba będzie prowadziła do frustracji. Na frustrację składa się cała gama różnorodnych emocji doświadczanych w sytuacjach, które niweczą nasze zamierzenia, plany, nie pozwalają osiągnąć celów, zaspokoić ambicji. W takich okolicznościach możemy odczuwać zarówno złość czy gniew, żal, smutek, rozczarowanie, ale też wstyd czy bezradność. I choć frustracja jest czynnikiem rozwojowym, to jej nadmiar prowadzić będzie do izolacji, apatii, obojętności albo wręcz odwrotnie do agresji (skierowanej na zewnątrz lub ku sobie). Z tą drugą reakcją będziemy mieli do czynienia w sytuacjach, gdy siła i skala wewnętrznego pobudzenia dziecka przerosła jego możliwości poradzenia sobie z nim. Automatyczne reakcje organizmu, podyktowane ochroną dobrostanu i dążeniem do odzyskania kontroli, będą nierzadko ogniwem i motorem działań/zachowań/postaw, które swój wydzźwięk będą miały na korytarzu szkolnym.

Z życia wzięte:

Ania jest koleżanką z klasy Oli. Kilka tygodni temu pożyczyła jej swoją płytę CD. Płyta jest pamiątką po ważnej dla Ani osobie i aktualnie jest bardzo trudno dostępną. Ola długo nie oddaje płyty, a Ania bardzo chciałaby już ją mieć, posłuchać. Co więcej, obiecała pożyczyć płytę Kasi. Kasia prowadzi radiowęzeł i chciałaby grać utwory z tej płyty. Dziewczyny mają już ustalony termin audycji. Ani bardzo na tym zależy, ale ma coraz większe obawy. Gdy dopytuje się jej o zwrot Ola zbywa ją i żartuje, że jest „w gorącej wodzie kąpana”, że „przecież nie zje tej płyty”. O płytę dopytuje również Kasia – Ania nie ma odwagi powiedzieć jej o swoich obawach. Wręcz przeciwnie, zapewnia, że wszystko będzie ok.

W głębi duszy wcale nie jest tego pewna. Coraz mocniej się złości na Olę.

KONFLIKT

AGRESJA - jest określeniem zachowań prowadzących do wyrządzenia komuś/czemuś krzywdy/szkody, zadania bólu. Co charakterystyczne - siły obu stron są wyrównane. Jest zazwyczaj reakcją na frustrację i jest dostępnym dla każdego z nas, niejako automatycznym, sposobem wyrażania złości, obrony swojego interesu czy obrony swoich granic. Nie każda frustracja prowadzi do agresji, ale korelacja tych zjawisk jest silna.

Prawdopodobieństwo pojawienia się agresji wzrasta, gdy:

- frustracja dotyka osobę niespodziewanie (była pewna osiągnięcia swojego celu), jej przyczyny są dla niej niezrozumiałe lub też gdy spotyka ją niesłusznie (subiektywne odczucie);
- osoba ma zaburzony obraz własnej osoby i/lub obniżoną samoocenę;
- domniemujemy u osoby blokadę lub niezaspokojenie takich potrzeb jak przynależność, akceptacja, uznanie, szacunek.

Co istotne, zachowanie agresywne może być skierowane przeciwko innej osobie (niekoniecznie zaangażowanej w konflikt) lub przeciwko sobie (autoagresja). Może mieć postać:

- zachowań w sferze fizycznej: pchnięcie, kopnięcie, uderzenie, szczypanie etc. (względem osoby), schowanie plecaka, zniszczenie zeszytu (względem przedmiotu)
- zachowań w sferze werbalnej: krzyczenie, przezywanie, obrażanie etc.
- zachowań w sferze offline i online
- zachowań w sferze relacji nakierowanych na pogarszanie więzi między osobą doświadczającą agresji a osobami trzecimi, np. rozsiewanie plotek;

CD.

Na lekcji biologii Ola jest odpytywana. Nie idzie jej dobrze, choć pytania wydają się banalne. Kilka godzin później na forum klasowym dziewczyna zadaje pytanie o zadanie z biologii. Ania wykorzystuje ten moment i odpisuje złośliwy komentarz. Potem jeszcze jeden, również prześmiewczy. Do komentowania dołączają inni, ich wpisy są w podobnym tonie. Ania ma świadomość, że jej zachowanie nie jest w porządku. Jednak jest zadowolona, Ola „dostała” za swoje.

AGRESJA

Zachowania agresywne najczęściej będą towarzyszyły długotrwałym i/lub “zaognionym” konfliktom. Nierozpoznane lub zbagatelizowane mogą przekształcić się w przemoc rówieśniczą definiowaną jako znęcanie się.

PRZEMOC/ BULLYING

Przemoc, wbrew obiegowej opinii, wcale nie musi charakteryzować się zachowaniami agresywnymi. Może przebiegać w ciszy, bez krzyku, awantur, szturchań, chowania rzeczy etc. O ile celem w konflikcie jest przekonanie do swojej racji, w agresji - zazwyczaj obrona swego "ja", to celem działań przemocowych jest podporządkowanie i kontrola nad drugą osobą. Tu mamy zarówno nierównowagę sił demonstrującą się nierzadko w poczuciu wyższości, jak i pogardę. Ta z kolei podszyta jest obojętnością i lekceważeniem. W przemocy celem jest upokorzenie swojej ofiary, osaczenie jej i przejęcie kontroli. Dlatego też bardziej adekwatnym określeniem jest bullying - znęcanie się, dręczenie. Aby mówić o tym zjawisku muszą łącznie wystąpić trzy czynniki:

1. Czynność są powtarzalne, trwają przez jakiś czas
2. Działanie lub zaniechanie jest intencjonalne (chcę komuś wyrządzić krzywdę)
3. Pomiędzy stronami istnieje dysproporcja sił

Bullying może przybierać wiele form, do najpowszechniejszych należą: agresja fizyczna, wykluczanie dziecka i wyszydzanie go oraz cyberbullying. Co ważne, diagnozując cyberbullying możemy założyć z prawdopodobieństwem praktycznie 100%, że w świecie realnym też zachodzi (choć jako dorośli możemy go, przynajmniej do pewnego momentu, nie zauważać). Na szczególną uwagę zasługuje przemoc relacyjna, która jest wysublimowaną formą wykluczania z grupy rówieśniczej.

Bullying jest procesem, który rozpoczyna się od **mechanizmu stygmatyzacji**, czyli nadania etykiety. Ktoś w grupie staje się inny - owa inność może być definiowana przez każdą cechę zewnętrzną (wygląd), zachowanie, postawę, a nawet czynniki obiektywne niezależne od osoby, na przykład dołączenie nowej osoby do zespołu klasowego. Inność zawsze odnosi się do konkretnego środowiska rówieśniczego. Przykładowo, ekscentryczny styl ubierania czy zamiłowanie do przedmiotów ścisłych, w jednym środowisku może być postrzegane jako norma, w innym za przejaw dziwactwa, a w jeszcze innym stać się zarzewiem znęcania się.

Konsekwencją naznaczenia jest uproszczony sposób patrzenia grupy na osobę - zaczyna być postrzegana przez naznaczoną cechę, tak jakby traciła całą złożoność swojej tożsamości i podmiotowości. Staje się tą/tym głupią/głupim, biedną/biednym, rudą/rudym, grubą/grubym, Ukraińcem/Ukraińką etc. Osoba, która doświadcza tego typu postaw i zachowań zaczyna przejmować stereotypowy sposób patrzenia na siebie (wchodzi w rolę).

W ten sposób proces bullingowy przechodzi w kolejną fazę, w której ogromną rolę odgrywają **mechanizmy dysonansu poznawczego**. Im dłużej uczniowie robią lub biernie obserwują negatywne zachowania i postawy względem Innego, tym trudniej będzie ich przekonać, że robią źle. Elementy dysonansu, w szczególności racjonalizacja, w połączeniu z potrzebą afiliacji (przynależności) i konformizmem (w szczególności obawą przed odrzuceniem) świetnie "gaszą" wyrzuty sumienia. Ma to szczególne znaczenie w kontekście świadków, uczniów/uczennic, którzy "jedynie" obserwują to co się dzieje w klasie. W tym kontekście warto mieć świadomość, że postawa świadków jest "glebą" decydującą o eskalacji przemocy. Jeśli sprawca/sprawczyni przemocy otrzyma od swego środowiska wzmocnienia (nawet niewypowiedziane wprost - typu subiektywne poczucie rządzenia w klasie, uwagę, poczucie wzbudzania strachu lub wydawałoby się mało znaczące - typu kolejne polubienie posta w mediach społecznościowych) to relacje bullingowe będą tworzyły "nowe życie" w grupie. W ten sposób wejdziemy w trzecią fazę - **błędne koło**, w której działania prześladowców/czyń powodować będą jakąś reakcję Innego/Innej, a to z kolei eskalować będzie kolejnymi działaniami sprawców /czyń.

Niestety im procesy przemocowe w klasie trwają dłużej, tym bardziej się utrwalają, stając się tabu grupy (zgodnie z zasadami procesu grupowego). Wprost proporcjonalnie maleje możliwość oddziaływanie osób dorosłych. Zmienia się też charakter koniecznych działań - przy przemocy konieczne są działania interwencyjne. Na prewencję jest już za późno.

Jakie zachowania, postawy, oznaki powinny zwiększyć uważność osoby dorosłej w kontekście diagnozy sytuacji przemocowej:

- w grupie klasowej jest dziecko, które pomijane jest w aktywnościach klasy (zarówno na lekcji jak i na przerwie, w sytuacjach pozaszkolnych)
- dziecko podczas przerw "trzyma się" blisko dorosłych
- dziecko do toalety wychodzi podczas trwania lekcji
- dziecko pogarsza się w nauce, ma problemy z koncentracją, jest wycofane, apatyczne lub wręcz przeciwnie drażliwe i pobudzone
- rówieśnicy pozwalają sobie na cyniczne komentarze, obraźliwe docinki, prowokacyjne gesty
- rodzice informują o kłopotach ze snem dziecka, brakiem apetytu, nagłymi przypadłościami zdrowotnymi (ból brzucha, nudności - zwłaszcza rano)

- rodzice informują, że dziecko zaczęło się dziwnie zachowywać, zwiększył się dystans, pojawiło się dużo tajemnic, nagle zaczęło w szkole gubić rzeczy

Powyższy katalog nie tworzy zamkniętego spisu. Jest wycinkiem obrazującym najczęściej występujące symptomy ukrytych zachowań przemocowych. Każdy z nich może wynikać z innych sytuacji (np. być związany z sytuacją stricte rodzinną), ale zaobserwowanie choćby jednego sygnału powinno w dorosłych wzmocnić uważność oraz zmotywować do zdiagnozowania sytuacji w klasie.

CD.

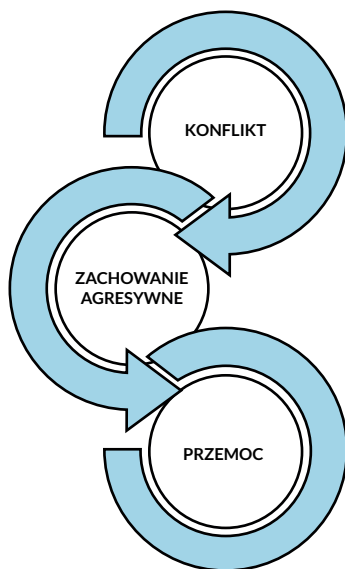
Nazajutrz w szkole Ania zauważa, że jej postawa względem Oli ma ciąg dalszy. Baśka, z którą wszyscy w szkole liczą się, głośno pogratulowała jej odwagi. Na stołówce Ania mogła dołączyć do teamu Baśki, co bardzo się jej podobało. Z "szarej myszki" stała się kimś ważnym, widziała spojrzenia innych - zapewne jej zazdrościli. Z każdym dniem Ania coraz mocniej "wchodziła" w grupę Basi, przejmując pożądane w niej postawy i zachowania. Baśka podpowiadała Ani jak może dopiec Oli. Ta wielokrotnie chciała porozmawiać z Anią, ale bezskutecznie. Każda próba kończyła się wysmianiem, obrażaniem i wyzwiskami. Ania już wiedziała, że Ola ją wykorzystała i okradła. Zgadzała się z Baśką, że za swój czyn powinna ponieść zasłużoną karę. Na forum internetowym ostrzegła innych przed złodziejką, oczywiście Baśki team bardzo jej w tym pomógł. Ola stała się persona non grata. Nikt z nią nie chciał siedzieć, nic pożyczyć. Została wykluczona.

W szkole Ania wraz z koleżankami wielokrotnie wstrzymywały swoje zachowania (nie chciały mieć problemów). Jednak w domu, przed ekranem komputera, na forach i w mediach społecznościowych sobie "odbijały" - Ola stała się obiektem grupowych żartów, memów etc.

W szatni, przed lekcją w-f, Baśka zaczęła obrażać Olę - jej wygląd, ubiór. Wszystkie dziewczyny się śmiały. Ola stała w milczeniu, na twarzy i szyi pojawiały się czerwone wypieki. To jeszcze wzmacniało dziewczyny. Baśka zrobiła zdjęcie i przesłała je Ani. Ta już miała pomysł jak je "upiększyć" - była pewna, że lajkom nie będzie końca.

BULLYING

W opisanej historii mamy klasyczny model procesu bullingingu - od niezaspokojonej potrzeby poprzez zachowania agresywne - aż do bullingingu. I pomimo, że w samo działanie zaangażowane są indywidualne osoby (Ania, Ola, Basia) to spectrum aktorów obejmuje całe środowisko klasowe, a nawet szkolne. Widzimy jak zjawiska transformują w czasie, eskalują i rozlewają się na inne osoby. Bez trudu możemy dostrzec złożoność tych procesów, zwłaszcza na ostatnim etapie - bullingingu.



Nie ma schematycznej i prostej recepty na zapobieganie oraz eliminowanie przejawów przemocy rówieśniczej. Jest to bowiem zjawisko dynamiczne, mogące występować w odmienny sposób w różnych grupach i środowiskach. Co więcej, z reguły występuje w wielu formach jednocześnie, a wzajemne zależności są nierzadko subtelnie powiązane oraz niezawsze widoczne dla świata dorosłego. Dobranie właściwych działań interwencyjnych jest zatem przedsięwzięciem trudnym i nie zawsze przynoszącym zamierzony skutek. Stąd warto skoncentrować się na działaniach profilaktycznych, do których należy zarządzanie konfliktem. Co prawda nie zyskamy gwarancji eliminacji przemocy, ale będziemy dysponowali narzędziem wpływu na jej pojawienie się i skalę.

4. Co po diagnozie?

Diagnoza sytuacji zastanej, jak to wielokrotnie było napisane powyżej, pozwala nam zaplanować efektywną pracę nad sytuacją w klasie. Możemy zaplanować działania adekwatne do wyników diagnozy.

Być może klasa po wakacjach zmieniła strukturę i należy ponownie popracować nad integracją. A być może mamy do czynienia z jakimś rodzajem sytuacji przemocowej, wówczas pilnie wdrażamy działania interwencyjne.

Jeśli okazało się, że w klasie mamy do czynienia z konfliktem, diagnoza pomaga poznać jego przyczyny i sprawdzić, na które z nich możemy mieć wpływ. Jednocześnie - posiadamy wiedzę, co się stanie, jeśli odłożymy pracę nad konfliktem lub całkiem zamrozimy tę sytuację, uznając ją za niebyłą.

Wiemy kogo zaprosić do rozmowy o konflikcie, jak liczne mogą być strony (jeśli któraś ze stron stanowi liczną grupę - warto poprosić o wskazanie osób reprezentujących dane stanowisko) oraz jakie mogą być ich intencje i potrzeby. To wszystko sprawia, że na początku procesu transformacji konfliktu jesteśmy przygotowani do wspólnego szukania rozwiązania, które będzie odpowiadało każdej ze stron.

Zanim zaprosimy strony lub osoby ich reprezentujące na wspólne spotkanie, warto spotkać się z nimi indywidualnie, opowiedzieć o celu i przebiegu procesu, dopytać o zgodę na uczestniczenie w nim oraz o sprawy, które strona chciałaby poruszyć.

Warto pamiętać, że każda ze stron będzie miała swoją wersję historii - nie jest twoją rolą szukać rozwiązania ani udzielać porad. Zastanówmy się, czy jesteśmy w stanie być bezstronni/e i neutralni/e wobec przedmiotu sporu. Być może warto do poprowadzenia spotkania zaprosić osobę z zewnątrz?

Powodzenia!

dompokoju@dompokoju.org
538 208 660

