



## MOŻLIWE PRZESZKODY W PRACY GRUPOWEJ



Ludzie reprezentują różne poglądy, mają różne oczekiwania, drogi rozwoju, systemy wartości, cele i zainteresowania, w związku z czym nie można uniknąć zróżnicowania i nieporozumień. Zgodnie z leksykonem konflikt jest „spotkaniem różnych poglądów, zainteresowań i potrzeb”. W tym sensie konflikty należą do trwałych elementów życia codziennego. Jeśli do tego dojdziemy i zaakceptujemy, osiągniemy już bardzo ważną rzecz. Wówczas nie sam konflikt jest problemem, a problematyczny jest często sposób, w jaki obchodzimy się z nim.

Również w grupach samopomocowych spotykają się ludzie, którzy wprawdzie mają podobny problem lub pobudki, jakimi się kierują przystępując do grupy, jednak znacznie się mogą różnić się osobowością, sytuacją życiową, upodobaniami i zwyczajami. W związku z tym również w grupach samopomocowych muszą pojawić się konflikty i zawirowania, nieporozumienia, sympatie i niechęci – krótko mówiąc: w grupach samopomocowych też są ludzie!

Wielu ludzi ma wpojona potrzebę harmonii i wyuczoną zdolność unikania konfliktów. Również w grupach samopomocowych można zauważyć tendencję do unikania lub zaprzeczania istnieniu konfliktów. A przecież tkwi w tym wielka szansa na rozwój grupy! Konflikty są pewnym wyzwaniem i możemy je wykorzystać do nauki w grupie i ćwiczyć, jak je rozpoznawać i jak z nimi postępować. Założenie jest jednak takie, że istnieje gotowość i motywacja, żeby się na nich uczyć.

Poniżej będą opisane wybrane, typowe zdarzenia, które często prowadzą grupę do konfliktów. Podamy tutaj rady, w jaki sposób obchodzić się z tymi problemami w celu wczesnego rozpoznania całego grona konfliktów lub zapobieżeniu ich rozprzestrzenianiu się. Jeśli wskazówki te będą dla Ciebie odpowiednie, wypróbuj może jedną czy drugą.

## TWORZENIE SIĘ GRUP I PRYWATNYCH KONTAKTÓW MIĘDZY POSZCZEGÓLNYMI CZŁONKAMI

Kiedy poszczególni członkowie grupy zaczynają się regularnie spotykać poza zebraniem, w ramach swojego wolnego czasu, powstaje szczególny obraz stosunków i nierównowaga wewnątrz pozostałej grupy. To może doprowadzić do powstania uczucia niepewności, zwłaszcza, jeśli zachowania te zostaną przemilczane.

Uczestnicy powinni otwarcie komunikować pozostałym członkom, że spotykają się również prywatnie. Pomocne jest tutaj, jeśli opowiedzą coś o swoich przedsięwzięciach czy wspólnych zainteresowaniach całej grupie.

Zachęć do otwartej dyskusji w grupie samopomocowej, jeśli masz wrażenie, że inni członkowie grupy odczuwają brak bezpieczeństwa albo u Ciebie samej powstaną takie odczucia lub przypuszczenia. To będzie miało pozytywny wpływ, jeśli fantazje i domysły na ten temat zostaną omówione, zwłaszcza, że często uczestnicy mogą się obawiać, że podczas prywatnych kontaktów obmawiani są pozostali członkowie grupy.

Uczestnicy powinni się otwarcie wypowiedzieć, w jaki sposób postępują w swoich prywatnych kontaktach z informacjami, jakie uzyskują podczas spotkań grupowych i wydarzeniami, jakich są świadkami. Można zaproponować na przykład wspólne ustalenie zasad obchodzenia się z tymi sprawami.

Ostatecznie trzeba jednak uznać i pogodzić się z tym, że między członkami grupy doszło do powstania przyjaźni i wzajemnego zaufania. To jest całkiem naturalny proces: im bardziej naturalnie będziemy to traktować i im bardziej jasno i ze zrozumieniem będziemy rozmawiać o wadach i zaletach, tym mniejsze będzie istnieć niebezpieczeństwo, że takie stosunki będą przeszkadzały w pracy grupowej. „Przezroczystość” i wiarygodność pozostaną zachowane.

## **PRACUJĄ ZAWSZE CI SAMI**

Jeśli istnieje grupa osób, od której zawsze oczekuje się, że będzie organizowała wspólnie zaplanowane przedsięwzięcia, załatwiała potrzebne do pracy materiały, troszczyła się o przytulną atmosferę podczas zebrania, może się okazać – zwłaszcza, jeśli będzie to trwało dłuższy czas, że w całej grupie samopomocowej – że dojdzie do niezadowolenia i powstania konfliktów. Niektórzy członkowie mogą się czuć zmuszani do ciągłego milczenia przez większą część spotkania, inni mogą pozostać całkowicie pasywni, w roli „konsumenta”. To uniemożliwia rozwój aktywnej współpracy i samodzielności wszystkich członków i grupy jako społecznej całości.

Doświadczeni i zaangażowani członkowie grupy skarżą się często, że nowi członkowie grupy bardzo rzadko są gotowi, aby włączać się aktywnie w działanie.

Ankiety wykazały, że ludzie częściej zgłaszają się do dobrowolnej pracy,

- gdy są bezpośrednio, czyli osobiście, o to poproszeni,
- gdy nie oczekuje się od nich zbyt wiele – tutaj duże znaczenie ma subiektywna ocena,
- gdy są wyznaczone ramy czasowe danego działania,
- gdy otrzymują potwierdzenie i informację zwrotną na temat pracy,
- gdy znajdują się wśród ludzi podobnie myślących i nie zostają sami z robotą,
- gdy wykonywana praca sprawia im radość,
- gdy widzą okazję do rozwijania własnych umiejętności i zdolności.

Te wyniki pokazują, że również sposób przedstawienia oraz zakres spraw do załatwienia w grupach samopomocowych musi być krytycznie oceniony. Zarazem dają wskazówkę, jak pojedynczych członków grupy można wcześniej zachęcić do pracy.

W żadnym wypadku jednak nie mogą zgłaszać się na takie wezwanie już aktywni członkowie. Oni muszą nauczyć się trochę poczekać, dać innym nieco czasu na przemyślenie, a także przyjąć do wiadomości, że dane zadanie może być zrealizowane w inny sposób, niż oni by sobie życzyli. Jeśli do jakichś zadań nikt się nie zgłosi, warto rozważyć, czy takiej aktywności nie warto po prostu wykreślić z planu. Jeśli zawsze wszystko robią ci sami, powstaje podział na dwie strony: tych, którzy robią i tych, którzy nie robią.

Pomocne w takim przypadku może być przykładowo stworzenie listy, na której umieszczone będą wszystkie zaplanowane działania. Potem zadania te powinny być rozdzielone pomiędzy poszczególnych członków. Nie pytaj wówczas, kto chce dane zadanie wykonać, spytaj wprost jednego czy kilku członków grupy, czy chcieliby podjąć się wykonania tej pracy. Zapytaj, czy chce (lub chcą) zajmować się tym przez dłuższy czas. Po uzgodnionym wcześniej czasie warto zadania ponownie rozdzielić. Zwłaszcza w przypadku zadań takich jak troska o klucz do sali, sprzątanie pomieszczenia warto robić regularne zmiany osób odpowiedzialnych.

## **ZŁAMANIE OBOWIĄZKU MILCZENIA**

Z jasnej przyczyny wprowadzony jest w Niemczech ustawy obowiązek milczenia dla większości profesjonalnych „pomagaczy”. Jednak nie dotyczy on członków grup samopomocowych. Oni muszą samodzielnie wprowadzać odpowiednie regulacje.

Większość grup dyskusyjnych ma obowiązek dyskrecji lub milczenia. Może on być sformułowany na przykład w ten sposób: „Wszystko, co tutaj dzisiaj w tym pomieszczeniu usłyszymy, a będzie związane z tematem naszej grupy, pozostanie tutaj, w tym pomieszczeniu”. Doświadczeni członkowie grup skłaniają się ku temu, aby taką regułę traktować jako oczywistą. Nowi muszą być jednak powiadomieni o sensie i celu wprowadzenia takiej reguły do grupy samopomocowej, który – choć uważany za znany - nie zawsze jest jasny.

Z biegiem czasu pojawia się nawyk, że członek grupy, który opuścił ostatnie spotkanie, stara się dowiedzieć, co na tym spotkaniu przez kogo było powiedziane. Ci, którzy w takiej sytuacji o ostatnim spotkaniu opowiadają, nie powinni mieć poczucia, że złamali obowiązek milczenia. Każdy uzna to za normalne, aby nieobecny powiadomić o tym, co go ominęło, aby być „na bieżąco” z wydarzeniami grupowymi.

Okazuje się czasem, że członek grupy samopomocowej wyniesie coś na zewnątrz, na przykład opowie w piekarni, że pan X lub pani Y również jest w jego grupie i cierpi na taką samą chorobę; członkowie grupy są wówczas oburzeni lub przestraszeni, pojawia się bezradność, jak sobie z tym poradzić.

Przekaż grupie, jeśli się dowiesz, że jakieś informacje przedostały się na zewnątrz. Zastanów się jednak wcześniej, jak chcesz o tym opowiedzieć i jakie jest twoje zdanie na ten temat:

- w jakim celu chcesz opowiedzieć o tym grupie?
- chcesz znaleźć rozwiązanie odnośnie możliwych w przyszłości kolejnych ominieć zasady dyskrecji?
- chcesz znaleźć winnego i ukarać go?
- czy nie przyłapałaś się sama na tym, że opowiedziałaś coś przyjaciółce albo innej zaufanej osobie?
- czy Tobie samej nigdy się nie przydarzyło, że po zakończeniu spotkania rozmawiałaś z kimś o innym członku grupy?
- czy możesz sobie uświadomić, jak do tego mogło dojść – bez złych zamiarów, albo...
- co chciałabyś zaproponować na przyszłość odnośnie zasady dyskrecji?

Zaproponuj, żeby wszyscy członkowie grupy poobserwowali sami siebie przez najbliższe cztery tygodnie się i zwracali uwagę, jak i gdzie mówi się o nieobecnych osobach z grupy. Zaplanujcie też późniejsze spotkanie i dyskusję na temat „Obowiązek milczenia i radzenie sobie z nim” – trzeba otwarcie i szczegółowo o wszystkich skutkach

porozmawiać. Zaplanujcie na koniec ustalenie wspólnie reguł na przyszłość. Uzgodnijcie również okres czasu, przez jaki nowe ustalenia mają obowiązywać. Po jakimś kwartale temat ten powinien być w grupie ponownie poruszony,

Dyskusja powinna dotyczyć na przykład:

- czego doświadczyłam przez ten czas?
- co uzyskałam obserwując swój własny sposób mówienia?
- co zauważyłam u innych?
- co się zmieniło w sposobie bycia między nami i jakie stosunki – związane ze współpracą i zaufaniem – polepszyły się, a jakie pogorszyły?
- czy chcemy utrzymać ustalone reguły czy coś zmienić, jeśli okazało się, że jakieś ustalenia były niepraktyczne?
- na kiedy zaplanować kolejną dyskusję na ten temat i kto ma zwracać uwagę na to, aby te plany wcielić w życie?

Jeśli wydaje Ci się, że rzeczywiście może się już pojawić (lub zostać odbudowane) otwartość i zaufanie w grupie samopomocowej, koniecznie musisz o tym porozmawiać z innymi członkami grupy. To jest wprawdzie wyczerpujący, ale jednak opłacalny proces dla wszystkich uczestników.

## **CZĘSTE ZMIANY WEWNĄTRZ GRUPY**

Jeśli grupa nie zdecydowała, w jakim odstępie czasu powinna przyjmować nowych członków, może się zdarzyć, że co drugie-trzecie zebranie pojawiać się będą nowe zainteresowane grupą osoby. Czasem wycofują się one po pierwszym kontakcie i ma miejsce wówczas częsta zmianna wewnątrz grupy. Starzy członkowie, stanowiący jądro grupy, czują się zobligowani do dania im okazji do dowiedzenia się o grupie i wypowiedzenia. Jednak z tego powodu nie są omawiane właściwe tematy, dla których grupa została stworzona. Następstwem tego jest to, że „stali członkowie” nie mogą się nawzajem wspierać, zamiera rozwój grupy, uczestnicy stają się

niezadowoleni, a samej grupie grozi powolne wycofywanie się członków i rozpad.

Taka sytuacja ma często miejsce wówczas, gdy członkowie grupy już się dosyć dobrze poznali, ale jeszcze nie mogą się zdecydować na poważną pracę. Pojawiający się nowi zainteresowani wyczuwają tę niepewność w grupie i wycofują się z niej.

Omów ten problem w grupie, jeśli zauważysz, że również tobie takie częste zmiany i dochodzenia nowych członków przeszkadzają. Zastanówcie się wspólnie, jak można poradzić sobie z tym niezadowolaniem. Możesz być pewna, że inni podobnie odczuwają. Niektórzy będą Tobie wręcz wdzięczni, że to Ty zaczynasz o tym mówić otwarcie.

Podjęcie decyzji przez „stałych członków” o nieprzyjmowaniu nowych członków przez określony czas (np. trzy miesiące), może ustabilizować sytuację w grupie. Znikną zakłócające i denerwujące zmiany, które wywoływane były ciągle pojawiającymi się osobami w grupie i proces pracy w grupie zacznie normalnie przebiegać. Wzajemne zaufanie i bliskość wewnątrz grupy będą wzrastać – pomoc dla samopomocy zostanie (znowu) aktywowana.

Uzgodnijcie również, kiedy chcecie znów porozmawiać o atmosferze w grupie i określić wspólnie moment, kiedy będziecie gotowi na przyjmowanie nowych członków i rozpoczynanie nowych działań.

Może Ci pomoże, jeśli wyobrazisz sobie, że życie grupy można porównać do czterech pór roku. Również natura potrzebuje jesieni i zimy jako czasu spokoju, aby na wiosnę móc rosnąć i latem rozkwitnąć w pełni.

## **KONFLIKTY W GRUPIE**

Każda grupa przeżywa w opisanych fazach rozwoju mniejsze, a czasami i większe konflikty. Ważnym etapem w rozwoju grupy jest moment, gdy członkowie grupy potrafią już sobie poradzić z codziennymi lub mniej codziennymi konfliktami, a w razie potrzeby podejmować odpowiednie decyzje. Z tego korzysta każdy pojedynczy członek grupy – również poza życiem grupowym.

Ważny dla jakości pracy w grupie jest sposób rozwiązywania konfliktów, czyli jak znajdują się wspólne rozwiązania i w jaki sposób zapadają decyzje. Proces wyjaśniania i poszukiwania rozwiązania jest tutaj decydujący. Kryzysowe lub konfliktowe sytuacje zawierają w sobie również szansę, której wykorzystanie pozwala na nowo się określić, która jest szansą dla rozwoju. Ustalenia i reguły, które wcześniej przez członków grupy były uzgodnione i stosowane, oferują w sytuacjach kryzysowych oparcie i ukierunkowanie.

Zrozumienie procesów grupowych pozwala członkom na traktowanie konfliktów i kryzysów jako czegoś przejściowego i normalnego. Widzą w nich możliwość zmiany i rozwoju. Mogą na przykład zweryfikować i zmienić decyzje, które okazały się blokujące lub niepraktyczne, usunąć jakieś blokady i uczynić pracę grupową znowu „życiową”. W grupach jest zawsze niezbędne, aby podjęte decyzje były adekwatne do istniejących warunków. Nie ma żadnych decyzji, które są dobre raz na zawsze.

Pojęcie „konflikt” jest często pojmowane jako coś niemiłego, wrogiego, pełnego napięcia. Konflikt może mieć jednak duże znaczenie dla pogłębienia stosunków i wytworzenia ponownie zgody. Zwalczony konflikt likwiduje powstałe napięcia i pełni funkcję stabilizującą.

Konflikty w grupach pojawiają się zawsze. Jak sobie z nimi członkowie radzą, zależy między innymi od tego, jak bardzo rozwinięte są ich społeczne umiejętności i czy konflikt tli się już od dłuższego i dotąd jego istnienie było odrzucane przez członków czy też jest związany z

bieżącą sytuacją, która się jeszcze nie zdezaktualizowała. Zwalczanie konfliktów jest istotnym zadaniem grupy samopomocowej.

## KONFLIKTOWA DYSKUSJA W GRUPIE

Konfliktowa dyskusja powoduje sytuację, w której czujemy się gwałtownie zaatakowani i często myślimy, że musimy się bronić – to się szczególnie objawia w sytuacjach grupowych. Ktoś ma uczucie, że „wszyscy na niego wsiedli”. Właśnie w takich momentach jest ważne, aby najpierw wysłuchać innych, pozwolić im się wypowiedzieć, uszanować ich słowa. To dotyczy również sytuacji, gdy Ty sama jesteś poddani krytyce. Tylko w ten sposób przecież można dopiero poznać opinie, uczucia, potrzeby czy wątpliwości innych członków grupy. Dyskusje konfliktowe w grupie są dobrym przykładem na to, że istnieje wielka potrzeba istnienia moderacji grupowej. Moderatorka dyskusji grupowej nie powinna być jednak w żaden sposób w dany konflikt zaangażowana. Wówczas może pełnić wspierającą funkcję dla uczestniczących w dyskusji stron.

Nie istnieje praca grupowa bez konfliktów. Konflikty są istotnym wzbogaceniem procesu grupowego, jeśli grupa uczy się, jak z nimi sobie radzić.

## JAKIE FUNKCJE MOŻE PEŁNIĆ KONFLIKT?

### Negatywne cechy:

Konflikty mogą:

- ukrywać swoje prawdziwe przyczyny,
- prowadzić do przygnębienia,
- utrudniać komunikację,
- wywoływać utratę motywacji,
- prowadzić do utraty orientacji, zagubienia,
- blokować proces nauki,
- rozwiązywać grupę,
- prowadzić do urazów,
- uniemożliwiać zastosowanie prawidłowego rozwiązania

### Pozytywne cechy:

Konflikty mogą:

- być informacją o problemie,
- wprowadzać nowości,
- uniemożliwiać wpadnięcie w stan bezruchu, apatii
- wzmacniać zainteresowanie,
- wywoływać zmiany,
- wzniecać bogactwo idei, pomysłów,
- prowadzić do samopoznania,
- wzmacniać grupę,
- ukierunkowywać na szukanie rozwiązań

*Na podstawie materiałów niemieckich Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (DAG SHG)*