

## MODERACJA DYSKUSJI GRUPOWEJ



Rozmowy z większą ilością osób nie zawsze przebiegają tak, jakby ich uczestnicy sobie życzyli. Może dochodzić do nieporozumień albo też przez kilka godzin mogą trwać rozmowy o niczym, nie dotyczące sedna sprawy; mogą też pojawić się kłótnie i spory. Takie sytuacje zdarzają się zarówno w miejscu pracy, jak i w gronie przyjaciół, na spotkaniach rodzinnych czy przy stole w knajpie – a także w grupach samopomocowych.

### **Dlaczego jest tak, że niektóre rozmowy zaspokajają nasze potrzeby, a niektóre nie?**

Istotnym aspektem jest na pewno kwestia doboru uczestników dyskusji. Są ludzie, z którymi możemy cały wieczór przesiedzieć przerzucając się żartami albo dzieląc się najintymniejszymi zwierzeniami i uczuciami. Z innymi natomiast nie możemy znaleźć żadnych tematów do rozmowy i czujemy się niekomfortowo. Przy wyborze partnerów do dyskusji trzeba jednak zwracać uwagę na jeszcze więcej czynników. O niektórych z nich można przeczytać w rozdziale „Podstawy komunikacji w grupie”, niektóre zaś aspekty związane są ze sposobem moderacji, która jest odpowiedzialna za sam przebieg i ewentualny sukces dyskusji grupowej.

Wśród pomocnych technik dotyczących prowadzenia dyskusji jest i ta, aby wytworzyć dobrą atmosferę, w której pojawi się zaufanie, otwartość, pewność i bezpieczeństwo. Dla osiągnięcia tego stanu niezbędne jest właśnie zaznajomienie się z takimi pojęciami, jak moderacja i moderacja grupowa. Wydaje nam się słuszne, aby opisać to, co w związku z tym jest niezbędne i pomocne dla członków grupy.

We wszystkich obszarach naszego życia – w szkole, w stowarzyszeniach, partiach, inicjatywach obywatelskich, a także w

życiu zawodowym – powszechne jest, że pewni ludzie obejmują przewodnictwo w grupie. Nie ma praktycznie żadnego obszaru życia społecznego, które obywateli się bez przywództwa. Celem przywództwa jest ustrukturyzowanie zachowań i sposobów bycia ludzi w określonych związkach.

Grupy samopomocowe często próbują odróżnić się od takich prawdziwie autorytarnych struktur. Pomocne w tym jest bardzo przewodnictwo w rozmowie. Wprawdzie nie jest wcale oczywiste, że ktokolwiek podjąłby się moderacji, uzyska autorytet czy posiada wszechstronną wiedzę na temat grupy samopomocowej – że jest wszystkowiedzącą ekspertką. Ale jasne jest, że grupa ludzi potrzebuje przewodnictwa, jeżeli ma mieć miejsce dobra i pomagająca dyskusja.

Mogą też istnieć takie grupy samopomocowe, gdzie nie ma wyznaczonej osoby, która dba o przestrzeganie reguł i odpowiednią atmosferę. Odpowiedzialni są za to wszyscy członkowie na tych samych zasadach. W najlepszym przypadku każdy ma wówczas „swoją własną moderację” i oznacza to równą odpowiedzialność za zachowania grupowe.

### **Czym jest moderacja?**

Większość ludzi zna pojęcie „moderacja” z telewizji. Moderatorzy prowadzą wiele programów, powinny kierować nimi w określonym, założonym wcześniej kierunku. Koordynują zachowania uczestniczek programów, rundy rozmów, łączą różne części i fazy, „przeprowadzają” przez poszczególne tematy, dbają, aby nie pojawiały się niezaplanowane przerwy, udzielają głosu, przerywają za długo mówiącym uczestnikom, aktywizują milczących uczestników, krótko mówiąc – mają pod kontrolą całą audycję.

W przypadku moderacji dyskusji grupowej chodzi o stosowanie takiej metody, która ma doprowadzić do zwalczania określonego problemu, tematu czy zadania. Z pomocą takiej moderacji dyskusje mogą przebiegać sprawnie, być efektywne i skoncentrowane na treści i tematach i problemach, które należy rozwiązać.

Dzięki dobrej moderacji stosunki między członkami grupy mogą być dla wszystkich zadowalające, przebiegać bez zakłóceń a wyuczone zachowania grupowe pozwalają na przenoszenie ich na codzienną praktykę.

To wszystko działa jednak przy założeniu, że osoba lub więcej osób jest świadoma roli moderacji i aktywnie się jej podejmuje, a grupa jest zdecydowana na powierzenie jej (lub im) takiego zadania.

*Dwie rzeczy są niezbędne dla moderacji grupy. Muszą istnieć:*

- 1. grupa, która gotowa jest gotowa do podjęcia wspólnego tematu we wspólnej rozmowie*
- 2. moderatorka, która wspiera grupę w procesie pracy*

Moderatorka musi się charakteryzować dużą dozą samokontroli, która zresztą jest w wyrażona w pierwotnym łacińskim określeniu „moderato”. Do tej samokontroli należy:

- obiektywizm co do treści,
- osobista neutralność,
- wzięcie odpowiedzialności za metodologiczne wsparcie procesu roboczego w grupie.

„Obiektywizm co do treści” jest w niektórych grupach samopomocowych trudny do zagwarantowania. Ostatecznie wszyscy członkowie grupy samopomocowej są w jakiś sposób zaangażowani w omawiany temat. Rolą moderatora jest jednak przynajmniej ograniczone zaangażowanie się uczuciowe w omawiane tematy. Oczywiście w miarę możliwości.

W takiej sytuacji warto więc jedynie pamiętać, żeby podczas moderacji nie zapominać o takich zasadach, jak powstrzymanie się od wypowiedzania swojego zdania, a skupić się na zachęcaniu innych do zabierania głosu na omawiane tematy i problemy.

Także „osobista neutralność” oznacza tutaj, że moderatorka w określonych sytuacjach musi nie opowiadać się po stronie jakiegoś członka grupy, tylko przez cały czas trwania dyskusji lub nawet całego spotkania grupowego zajmować neutralne stanowisko.

Przestrzegając tych zasad można mieć niemal automatycznie zagwarantowane, że moderacja, która odpowiedzialnie kieruje sytuacją grupową, jest odpowiednia i wyzwolona od wszelkich komplikacji i dyskusji, pomagając w prowadzeniu spotkań. Krótko mówiąc – moderacja taka jest bardzo dobrym wsparciem dla procesu grupowego.

### **Co powinna powodować moderacja?**

Postępowanie zgodnie z zasadami moderacji podczas dyskusji grupowej umożliwia spowodowanie takiego prosu dynamiki grupowej, który będzie wpływał na procesy grupowe i wspierał ich rozwój. Cztery poniższe punkty są postrzegane jako silne strony moderacji:

1. Dzięki niej umiejętności, wiedza i kreatywność możliwie wszystkich członków grupy będą wykorzystywane podczas spotkania. Wszystkim członkom umożliwia ona aktywny udział w procesie pracy. W ten sposób można osiągnąć cel „pomocy przez samopomoc”, a także nauczyć się sposobów pracy.
2. Poprzez moderowany proces grupowy może powstać atmosfera wolna od hierarchii, w której członkowie grupy chętnie pracują, a prawdopodobieństwo, że wszyscy będą na koniec zadowoleni, wzrasta. Można również dzięki moderacji osiągnąć sytuację – zgodną z naczelną zasadą – że „wszyscy są równoprawni i równowarci”.
3. Konflikty i przeszkody są od razu zauważane i omawiane, tak, że pełna zdolność grupy do pracy pozostaje nienaruszona lub odtworzona. Przez takie postępowanie grupa zbliża się ku pierwotnej zasadzie, która traktowała dyskusję grupową jako „metodę” istotnego aspektu „lecniczego działania”, który miał

doprowadzić do wymiany (poglądów, uczuć, itd.) między członkami grupy dotkniętym tym samym problemem.

4. Wynik tak moderowanego zebrania ma dla członków grupy samopomocowej duże znaczenie. Przez to wzrastają szanse, aby przedyskutowane rozwiązania wdrażać w życiu codziennym. Dla grup samopomocowych może to oznaczać: Aktualny temat lub problem jest „rozpracowany” przez grupę, pojawiły się jakieś metody rozwiązania, doświadczenia, itp., ale poszukującym pomocy pozostawia się wolność wybrania własnej drogi do rozwiązania lub zwalczania problemu.

## **GŁÓWNE ZADANIA MODERACJI W PIGUŁCE**

### **Osiągnąć klimat otwartości i zaufania**

Ważny jest taki styl bycia, który umożliwia odprężenie i wyluzowanie uczestników. Tylko wówczas rozwijać się może otwarta dyskusja, tylko tak mogą pojawiać się nowe pomysły i tylko w takiej atmosferze można się czegoś nauczyć. Moderacja może też decydować o humorze i jest jasne, że odgrywa ważną rolę wzoru w grupie.

### **Komunikacja: pobudzić wymianę opinii i myśli**

Dobra komunikacja między członkami grupy jest alfą i omegą pracy wewnątrzgrupowej. Moderatorka dba o to, by wszystko było wysłuchane, wyjaśnione i aby dyskusja dotyczyła sedna sprawy.

### **Rozwój grupy: Pomoc dla samopomocy**

Moderatorka nie ma ambicji, aby wszystko samodzielnie osiągnąć, tylko troszczy się o to, aby członkowie grupy stali się aktywni i tacy pozostali, tak, by mogli się samodzielnie uczyć, byli wrażliwi na działania innych i żeby uczyli się współdziałania bez „zakłóceń” i „odprężonego”.

### **Patrzeć na grupę jako na całość**

Moderatorka powinna stale mieć przed oczami zdolność do pracy całej grupy. Każdy członek grupy jest ważny. Moderatorka każdemu

pozwala się wypowiedzieć. Dzięki niej nikt nie będzie pomijany, gorzej traktowany albo wyłączany z grupy czy dyskusji.

### **Nie poddawać się presji przywództwa**

Moderatorka nie musi zawsze wszystkiego „trzymać w garści” – trzeba o tym pamiętać, gdyż jest to bardzo ważny aspekt pracy w grupie samopomocowej. W końcu moderacją raczej nie zajmuje się ktoś, kto profesjonalnie poznawał jej zasady. Nikt nie może więc robić jakiś „sztuczek” ani rozumieć wszystkiego od samego początku.

W grupie dochodzi czasem do rozluźnienia atmosfery lub nawet pogorszenia nastrojów, ale jest to zjawisko normalne i nie jest winą moderatorki. Tak samo, jak do moderatorki nie należy samodzielne wspieranie grupy przez analizowanie i rozwiązywanie trudności.

### **Co przemawia za moderowaniem w grupach samopomocowych?**

Ludzie, którzy zwracają się do grupy samopomocowej, znajdują się pod presją swojego cierpienia, które z reguły związane jest z obniżeniem poczucia własnej wartości, wiary w siebie i utratą nadziei. Specjalne metody moderacji działają w takim przypadku stabilizująco, odbudowująco, tworzą zaufanie, pomagają uczestnikom poczuć się zaakceptowanymi.

Na takiej podstawie ludziom jest znacznie łatwiej się otworzyć, otwarcie przedstawić swoje problemy i – z dodaniem odwagi lub wsparciem przez grupę – znaleźć ich rozwiązanie. Ponieważ moderacja troszczy się o bezstronność, każdy członek grupy uważany jest za tyle samo wartego co pozostali. Moderacja nie wymaga, w przeciwieństwie do konwencjonalnego „przewodnictwa” w grupie, określenia celów. To sama grupa, czyli każdy członek samodzielnie ustala swoje cele i procesy pracy i dyskusji, które mają im w tym pomóc.

Dzięki temu istnieje pozytywny wpływ na drogę ku samodzielności pojedynczego członka grupy i jego zdolności, które umożliwiają przeniesienie na codzienne, problematyczne sytuacje nabytych

doświadczeń, pomysłów, wyuczonych sposobów zachowania i ewentualnie pewnych wskazówek. A w perspektywie czasu – pozwala na rozwinięcie nowych perspektyw życiowych.

### **Uwaga!**

W długo istniejących grupach samopomocowych przewodniczące lub długoletni członkowie grupy starają się, by nowym członkom przekazać doświadczenia i całą wiedzę zebraną w długim czasie. Prawdopodobnie mają oni nadzieję, że pozwolą tym nowym uniknąć podobnych – gorzkich – doświadczeń. To jest na pewno dobra motywacja! Ale: „Dobrze myśleć” nie oznacza „dobrze robić”. Nie możecie nikomu oszczędzić własnych doświadczeń. I to też jest dobre!

### **KILKA RAD W SKRÓCIE**

#### **Zasady postępowania dla osiągnięcia przynoszącej sukces moderacji**

1. Moderatorka odsuwa własne cele, oceny i poglądy na bok. Ani opinie, ani zachowania członków grupy nie mogą być oceniane ani traktowane z pogardą. Co do treści nie istnieją pojęcia „prawidłowy” lub „fałszywy”, nie można niczego tak oceniać.
2. Moderatorka traktuje poważnie każdego członka grupy i okazuje każdemu równy szacunek dla jego słów. Nikt nie może być faworyzowany, nikt też nie może czuć się pokrzywdzony.
3. Moderatorka zwraca uwagę na to, by wszyscy członkowie grupy mogli wyrażać swoje poglądy, zdania i idee.
4. Moderatorka dba o to, by również małomównym ludziom tworzyć okazję, aby mogli aktywnie brać udział w procesie pracy.
5. Moderatorka nie spuszcza oka z celów zebrania i poszczególnych jego faz i sygnalizuje grupie zejście z drogi wiodącej do celu.
6. Moderatorka dodaje odwagi grupie, aby ta potrafiła ustalić i przestrzegać wcześniej ustalonych reguł skutecznego działania.

7. Moderatorka próbuje uświadomić grupie jej własne zachowanie, tak, aby każdy członek lepiej mógł omijać przeszkody i konflikty.
8. Moderatorka zajmuje pozycję pytającą, a nie twierdzącą. Poprzez pytania otwiera i aktywizuje grupę do wzajemnej wymiany myśli.
9. Moderatorka przede wszystkim uważnie słucha, a mało mówi. Próbuje wspierać wymianę i dyskusję między członkami grupy. Ważne: moderatorka nie stawia się w centralnym punkcie. To miejsce zajmuje fachowa wiedza członków grupy, temat i cel zebrania i samej grupy.
10. Moderatorka powtarza wypowiedzi członków grupy zawsze wtedy, kiedy może to ułatwić lub przyspieszyć proces pracy.
11. Ważne: Bardzo często jest pomocne, aby pomysły obrazować np. przez narysowanie czy spisanie ich na tablicy lub plakacie.

### **ROLE W GRUPIE**

**Pozytywny** – wielka pomoc w dyskusji, korzystaj z niego często

**Nieśmiała** – zadawaj jej łatwe pytania, wzmacniaj jej wiarę we własne siły, dodawaj odwagi

**Konfliktowa** – nie wdawaj się w nic, nie daj się sprowokować, zachowaj spokój, wciągnij innych w rozmowę z nią i uważaj, żeby nie tylko ona mówiła

**Arogancka** – nie krytykuj jej, powiedz lepiej: „tak, ale...”

**Gruboskórna** – spytaj ją o jej działania i poleć jej, aby podawała przykłady z własnego życia odnośnie omawianego tematu

**Wszystkowiedzący** – pozwól innym uczestnikom zająć się jego teoriami

**Ciągle pytająca** – ona próbuje „wykiwać” prowadzącego, zbić z pantafelku; przekaż jej pytania innym uczestnikom dyskusji

**Gaduła** – przerywaj mu taktownie, ograniczaj jego czas na mówienie

**Krnąbrny** – „beze mnie”. Weź go na ambit, „zagraj” na jego wiedzy i doświadczeniu, zrób z nich użytek

### **Przygotowanie spotkania grupowego**

Moderacja spotkania grupowego może być z powodzeniem przygotowana z pomocą poniższych pytań. Przy czym, być może poszczególne aspekty – lub wybrane punkty – warto dostosować do swoich potrzeb:

1. Kto – przypuszczalnie – będzie brał udział w najbliższym zebraniu?
2. Jakie tematy/problemy, zaczęte na poprzednim spotkaniu, pozostały jeszcze do omówienia?
3. Czy są jakieś nie zaczęte tematy z poprzednich spotkań, które trzeba teraz omówić?
4. Jakie są zainteresowania i oczekiwania członków grupy odnośnie nadchodzącego zebrania?
5. Czy spodziewamy się przyjscia nowych członków grupy? Na co warto wówczas zwrócić uwagę? Jak ci nowi powinni być „wprowadzani” w grupę?
6. Co ja sama chciałabym powiedzieć lub wnieść do spotkania – mimo, że tym razem moja rola jest neutralna?
7. Jako oczekiwania mają uczestniczki wobec mnie jako moderatorki?
8. Jakie konflikty mogą się pojawić? Czy istnieją już jakieś jawne lub ukryte konflikty? Jak mogę je ominąć?
9. Co może mi pomóc w zachowaniu neutralnej postawy podczas moderacji w trakcie zebrania?
10. Co mogę zaproponować jako wstęp do dyskusji grupowej?
11. Jakie pytania mogę wykorzystać podczas pierwszej rundy wymiany myśli („błyskawicy“)?

W grupach samopomocowych nie jest zawsze konieczne, aby każde zebranie poprzedzone było intensywnym przygotowaniem się. Przede wszystkim wówczas, gdy grupa się już dobrze zna, ma opracowane sposoby pracy albo pewne „rytuały”, które już zdążyły stać się rutyną.

Istotne zadanie moderatorki polega na tym, aby zwracać uwagę, czy starannie wybrane przez grupę reguły są przestrzegane. Po dłuższym czasie moderatorka powinna postawić pytanie, jakie znaczenie mają

ustanowione zasady i czy jakieś reguły nie powinny być zmienione, dodane lub zlikwidowane.

### **Wskazówka dla każdego członka grupy**

Poniżej znajdziecie wybór reguł dyskusji, które są wykorzystywane w wielu grupach samopomocowych. Wybierzcie wraz ze swoją grupą te, które mogą wam pomóc w waszej pracy grupowej.

### **Zasady dobrego prowadzenia dyskusji:**

1. Spróbuj uczestniczyć tylko w tych dyskusjach, które odpowiadają Twoim aktualnym potrzebom. Oznacza to, że: Nie daj się zmusić do jakiegokolwiek rozmowy. Jeżeli nie masz zdania na temat określonej sytuacji czy zachowania, stań z boku i nie daj się zmusić do zabierania głosu tylko dlatego, że oczekuje tego od Ciebie wasz rozmówca.

Tak samo wówczas, gdy czegoś nie chcesz jeszcze mówić, ponieważ coś nie jest dla Ciebie jasne albo po prostu dlatego, że wolisz zachować to dla siebie. Czasami jest to z pewnością pomocne, gdy jest się przez partnerów zagadywany, ale jeśli akurat w tym momencie wolisz myśleć – rób to.

Dobrze pomyślane zdanie „Już tak długo nic nie mówiłaś, co myślisz na ten temat? może pomóc, może ułatwić – po długim okresie milczenia – powrót do dyskusji. Nie może być jednak tak, że zaczniesz czuć się naciskana, że zauważysz nagle wlepione sobie oczy wszystkich członków grupy i poczujesz się zmuszona do szybkiego wymyślenia jakiejś wypowiedzi, chociaż wolisz milczeć. Dlatego: Skup się na własnych potrzebach i zabieraj głos rzeczywiście tylko wtedy, kiedy masz na to ochotę!

2. Reprezentuj tylko siebie w swoich wypowiedziach. Mów „ja”, a nie „my” lub „... się”!

Oznacza to, że: Wypowiedzi poszczególnych członków grupy, takie jak np. „grupa myśli, że...”, „chcielibyśmy zrobić przerwę”

itd. nie są prawdą. Ciągłe „my” zmusza tych, którzy mają inne zdanie, do obrony lub też zaczyna się zgadywanka, kogo mówiąca osoba miała na myśli. W gruncie rzeczy jest to niedozwolony „atak” na innych, którzy nie podpisują się pod wypowiedzią, ale w pewien sposób zmusza się ich do zaakceptowania danego stanu rzeczy.

Uogólnione zwroty z „my”, np. „myślimy”, „robi się”, „nikt nie powinien” są prawie zawsze taką osobistą zabawą w chowanego. Mówiąca osoba nie bierze na siebie odpowiedzialności za to, co mówi. Chowa się za publiczną opinią lub większością, aby samą siebie i pozostałych członków grupy do czegoś przekonać. Jeżeli potrzebują i chcą potwierdzenia swoich słów czy poglądów albo życzeń, muszą mówić „ja” aż do momentu, gdy samymi argumentami przekonają członków grupy.

3. Kiedy zadajesz pytanie, wytłumacz, dlaczego o to pytasz i co to pytanie dla Ciebie oznacza.

Bez pytania: Nie można sobie wyobrazić naszej komunikacji bez zadawania pytań. Jednak pytania są czasem traktowane jako napastliwe albo coś sugerujące. Następstwem tego są wymijające odpowiedzi i „przeciwpytania”. Wówczas zamiast rozmowy tworzy się wywiad. Kiedy jednak pytania są powiązane z osobistymi wypowiedziami, wywołują pożyteczną wymianę myśli i dyskusję.

Jeśli pytanie jest osadzone w jakimś określonym kontekście, ma tło, może zawierać w sobie bodziec, im puls do myślenia dla innych osób. Pytanie wówczas staje się „transparentne” – łatwo zorientować się, dlaczego pytający je zadał, w jakim celu.

4. Uświadom sobie, co myślisz i co czujesz, i zdecyduj się, o czym chcesz mówić i co robić.

Oznacza to: Spróbuj utrzymywać ciągły kontakt ze swoimi myślami i uczuciami. Daj sama sobie informację, czego teraz potrzebujesz, co chcesz lub powinnaś zrobić. Jednak nie wszystko z tego, co myślisz i czujesz, będziesz opowiadać lub wcielać w życie. Spróbuj najpierw wyjaśnić innym wagę tej sprawy, o której chcesz mówić, a także jej kontekst oraz powód, dla którego chcesz o tym rozmawiać. Jeśli poruszenie tego tematu wymagało od Ciebie odwagi – opowiedz też o tym. To wszystko potwierdzi tylko, że dokonałaś świadomego, odpowiedzialnego wyboru. Otwartość w tym przypadku należy rozumieć jako drogę wyboru między pełną otwartością a pełnym strachem ukrywaniem własnych myśli.

5. Traktuj „dyskusje na stronie” jako sygnały

Rozmowy „na stronie” zakłócają przebieg dyskusji i wskazują na potrzeby, które spycha się z pierwszego planu. Kiedy członek grupy rozpoczyna dyskusję „na stronie”, można z dużym prawdopodobieństwem założyć, że jest on mocno zaangażowany w dyskusję. Ale może oznaczać też coś zupełnie innego!

Może również być tak, że członek grupy chce coś powiedzieć, co dla niego jest ważne, unika jednak zrobienia tego podczas swojego czasu na mówienie. Albo też nie daje sobie rady z szybciej mówiącymi członkami grupy. Może potrzebować na przykład pomocy, żeby znaleźć się w centrum zainteresowania grupy. Uczestniczka mogła też wypaść z procesu grupowego i zacząć rozmowy „na stronie” z nudów i próbując w ten sposób skrócić sobie czas. Ta reguła zwraca uwagę na znaczenie takich zakłóceń.

6. W jednym momencie może mówić tylko jedna osoba.

Nikt nie jest w stanie słuchać uważnie więcej niż jednej wypowiedzi. Żeby każdy mógł koncentrować na wszystkich

ważnych elementach wypowiedzi, członkowie grupy muszą mówić jeden po drugim, a nie równocześnie. Spójność w grupie tworzy się również poprzez skoncentrowane, wspólne zainteresowanie – efekt taki można osiągnąć aktywnym słuchaniem tego, co mówią inni. Ta reguła pozwala także każdemu być słuchanym i być poważnie traktowanym.

7. Zwracaj uwagę na sygnały swojego ciała i na sygnały dawane przez innych.

Kiedy nauczysz się zwracać uwagę na sygnały swojego ciała, zrozumiesz dokładnie, jak myśli i wypowiedzi uzależnione są od ogólnego stanu organizmu – i jak język ciała sam z siebie jest pewną wypowiedzią. U siebie samej i innych warto obserwować język ciała, gdyż dzięki temu można uzyskać dodatkowe, ważne informacje i uzupełnić nimi to, co zostało usłyszane i wypowiedziane. Z reguły własne ciało sygnalizuje bardzo wyraźnie takie uczucia, jak: zaufanie i niepewność czy radość i gniew, i to często znacznie wcześniej niż jest to możliwe do wypowiedzenia. Na przykład ściśnięte gardło pokazuje, że sytuacja, w jakiej się znalazłaś, nie jest dla ciebie komfortowa.

Ale trzeba pamiętać o zachowaniu ostrożności, zarówno jeśli chodzi o znaki dawane przez własne ciało, jak i innych. Tego języka nie można tak łatwo zrozumieć. Nie zawsze stukanie palcami musi oznaczać odrzucenie, gniew czy nuda nie zawsze objawiają się kołysaniem kolan. Lepiej chwilę poobserwować znaki dawane przez innych, a potem dowiadywać się, o co chodzi, niż starać się odczytywać wszystkie sygnały na swój sposób. Bo przez to mogą pojawiać się nieporozumienia.

8. Spróbuj postępować według trzech kroków: „uważam, że... i to oznacza dla mnie, że... i dlatego chcę zrobić...”

Przeskok od postrzegania (co widzę, czuję, słyszę) do interpretowania (jak rozumiem to, co widzę, czuję, słyszę)

przebiega często nieświadomie. Sądy pojawiają się w pośpiechu, a każdy sąd, każda interpretacja są podstawą do naszych dalszych myśli i działań. Lub zaniechania działania. Bez interpretacji informacji, które dostajemy, nie bylibyśmy zdolni do działania. Jednakże bardzo często własne interpretacje i uprzedzenia blokują nie tylko działania, ale i następujące po nim postrzeganie. A to postrzeganie nie zawsze pasuje do interpretacji.

Dlatego też zasada trzech kroków jest regułą, która pomaga uniknąć przedwczesnych reakcji na słowa innych członków grupy. Pomaga lepiej zrozumieć, o co właściwie chodzi i osiągnąć wzajemne porozumienie.

Te reguły komunikacji powinny ułatwiać wzajemne stosunki, ukierunkowywać je i ożywiać. One oferują pomoc wóczas, gdy staną się uświadomione, omówione i przećwiczone. Nie powinno się ich traktować jednak jako obowiązującej „konstytucji”, tylko jako myśli przewodniej dla własnego zachowania w komunikacji z innymi – nic mniej i nic więcej!

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