

Dialog dla wszystkich



**Krótki przewodnik po umiejętnościach
potrzebnych do prowadzenia dialogu**





**Co-funded by
the European Union**

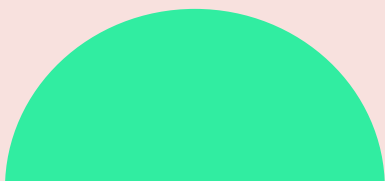
Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.



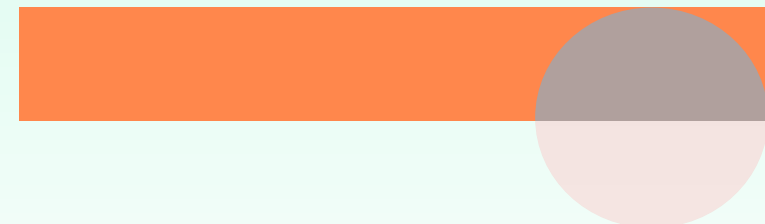
Przewodnik został wydany przez projekt Erasmus+
„Dialog w edukacji dorosłych”
(2022-1-FI01-KA220-ADU-000086226).

Spis treści



- 4/ Wprowadzenie**
 - 6/ Dlaczego ten przewodnik jest dla ciebie?**
 - 10/ Co to jest dialog?**
 - 22/ Kolejne kroki w dialogu**
 - 28/ Kiedy znajdziesz się w trudnej sytuacji**
 - 33/ Dialog online**
 - 34/ Skąd wiadomo, że dialog był udany?**
 - 36/ O nas**
- 

Wprowadzenie



Zapraszamy do skorzystania z przewodnika po umiejętnościach potrzebnych do prowadzenia dialogu. Publikacja została napisana przez międzynarodowy zespół projektu „Dialog w uczeniu dorosłych”. Bardzo się cieszymy, że dotarłeś/aś do niej, poszukując nowych możliwości rozwoju. Mamy nadzieję, że znajdziesz tu wartościowe pomysły i z przyjemnością dowiesz się więcej o dobrym dialogu. Na następnych stronach poznasz definicję dialogu wraz ze wskazówkami, jak przeprowadzić udany dialog, jak sprawdzić, czy jest konstruktywny, na co zwrócić uwagę podczas dialogu i jak przezwyciężyć pojawiające się trudności. Serdecznie zapraszamy do świata rozmowy!

Dialog zbliża i pomaga nam uczyć się od siebie, poznawać się wzajemnie i lepiej rozumieć potrzeby nas samych i grupy. Umiejętności służące do prowadzenia dialogu pozwolą ci aktywnie uczestniczyć w rozmowach w pracy, ale również być aktywnym obywatelem lub obywatelką, dlatego też mówimy, że są to umiejętności podstawowe. Prowadzenie dialogu nie zawsze jest łatwe i nie zawsze przychodzi nam naturalnie. Zachęcamy do prób, ćwiczeń i nie poddawania się, nawet jeśli nie wszystko wyjdzie idealnie za pierwszym razem.

Poświęć chwilkę i zajrzyj do tej publikacji. Znajdziesz tu:

- informacje, co to jest dialog i główne zasady prowadzenia dialogu,
- praktyczne wskazówki,
- konkretne przykłady.



**Poświęć chwilę
i zajrzyj do tej publikacji.**

Znajdziesz tu:

- informacje, co to jest dialog i główne zasady prowadzenia dialogu,**
- praktyczne wskazówki,**
- konkretne przykłady.**



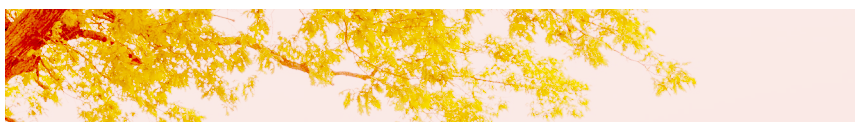
Dlaczego ten przewodnik jest dla Ciebie?

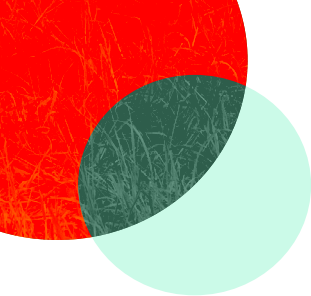


Przewodnik przeznaczony jest do codziennego użytku dla każdej osoby, która chce się lepiej komunikować, zdobyć nowe umiejętności lub poznać punkt widzenia innych. Staraliśmy się zaprezentować wskazówki przydatne w codziennych sytuacjach. Cały przewodnik zaprojektowaliśmy z myślą o dorosłych, ale opisane pomysły będą odpowiednie również dla młodzieży.

Przewodnik ma praktyczny wymiar. Łatwo go wykorzystać podczas spotkań ze znajomymi, warsztatów edukacyjnych czy nawet sesji dialogowych prowadzonych online lub offline. Publikacja pozwoli ci lepiej porozumiewać się w pracy, w domu i w czasie realizacji twoich pasji.

Dialog jest naprawdę dla wszystkich





Dialog jest naprawdę dla wszystkich:

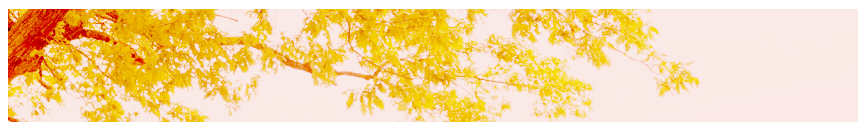
- to umiejętność podstawowa;
- każdy może się nauczyć prowadzić dialog;
- nie trzeba być doskonałym w prowadzeniu dialogu;
- wystarczy zacząć rozmawiać z ludźmi.

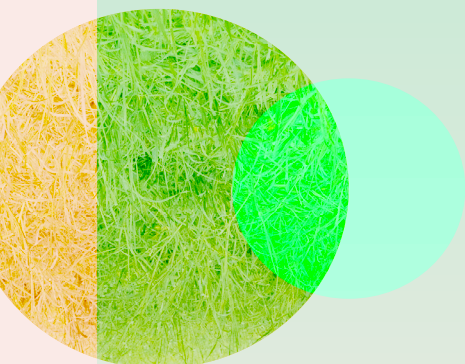
Nie da się żyć bez rozmawiania, czemu zatem nie robić tego lepiej? Prowadzenie dialogu to życiowa umiejętność, zupełnie jak dbanie o zdrowie lub finanse. Współpraca i rozmowa z innymi ludźmi może również sprawić, że będziesz szczęśliwszy/a. Jednak, podobnie do innych umiejętności, tak i te wymagają praktyki.

Wskazówki zawarte w przewodniku możesz wykorzystać w czasie:

- spotkań rodzinnych,
- zebrania rodziców w szkole,
- zebrania wspólnoty mieszkaniowej,
- wymiany e-maili,
- wizyty w domu spokojnej starości,
- spotkania społeczności lokalnej (w bibliotece, w muzeum, w czasie dyskusji otwartej dla publiczności),
- spotkania online,
- umieszczania komentarzy w mediach społecznościowych,
- spotkań w pracy,
- pracy wolontariackiej.

Nie da się żyć bez rozmawiania





Dialog jest naprawdę dla wszystkich:

- to umiejętność podstawowa;**
- każdy może się nauczyć prowadzić dialog;**
- nie trzeba być doskonałym w prowadzeniu dialogu;**
- wystarczy zacząć rozmawiać z ludźmi.**



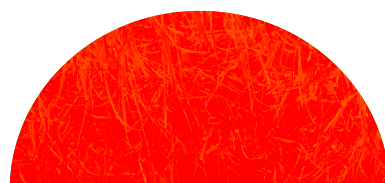
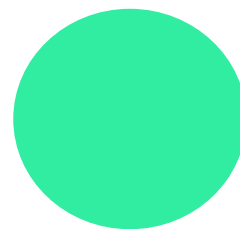
Zatem jeśli chcesz:

- rozmawiać ze swoimi przyjaciółmi/kami i kolegami/koleżankami z pracy otwarcie i z ciekawością,
- lepiej rozumieć innych ludzi,
- poznać lepiej swoich sąsiadów lub zrealizować jakiś wspólny projekt,
- dogadać się ze swoim partnerem/ką w czasie wspólnych wakacji,
- miło spędzić czas, kiedy odwiedzają cię twoje wnuki,
- wesprzeć swoją lokalną społeczność w czasie wspólnie organizowanych wydarzeń.

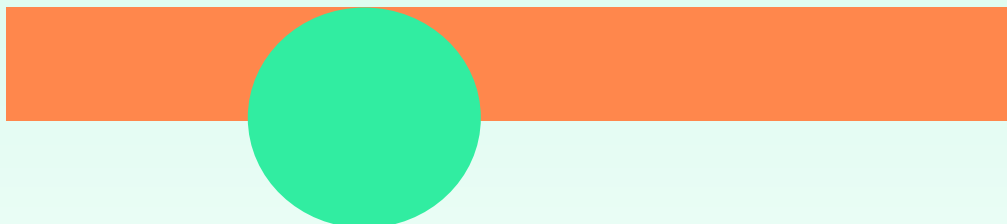
ta publikacja może być właśnie tym, czego szukasz.

Używaj naszego przewodnika według swoich potrzeb.

Wybierz przydatne elementy i łącz z innymi metodami pracy. Koniecznie daj nam znać, czy przewodnik się sprawdza! Możesz użyć tego przewodnika i zasad oraz ćwiczeń w nim zawartych w dowolnej sytuacji, również w czasie rozmów online. Na końcu tej publikacji znajdziesz zestaw wskazówek dotyczących różnych sytuacji związanych z prowadzeniem dialogu. Spójrz na nie zanim zaczniesz rozmowę, a pomogą ci uniknąć typowych problemów.



Czym jest dialog?

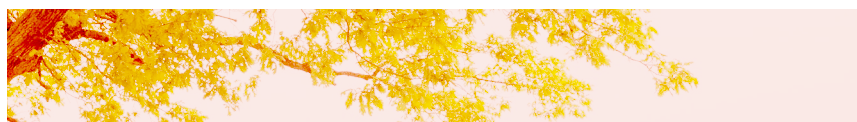


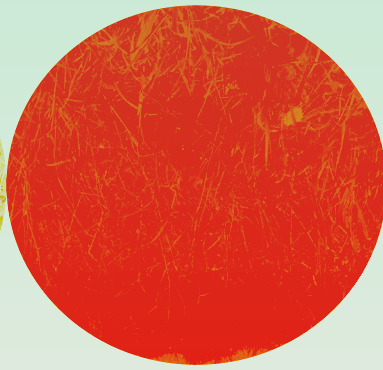
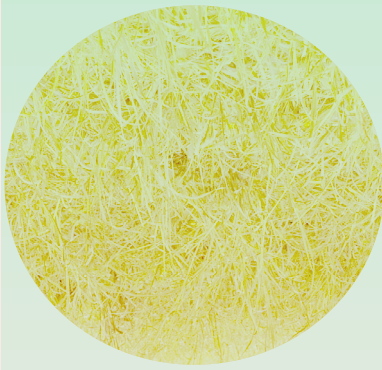
Przygodę z dialogiem dobrze zacząć od poznania tego pojęcia. Jeśli zrozumiesz, czym jest dialog, możesz uniknąć konfliktów i promować dobrą komunikację. Poniżej znajdziesz definicję dialogu, wypracowaną w czasie realizacji projektu DIAL, której będziemy używać w tej publikacji.

Dialog to prawdziwa **wymiana poglądów i doświadczeń**, która może generować **nowe spostrzeżenia i pomóc nam dostrzec różne perspektywy**. Słuchając siebie nawzajem, lepiej się poznajemy i tworzymy relacje. Dialog może wywołać w nas pozytywną zmianę i sprawić, że będziemy lepszymi ludźmi. W dobrym dialogu **czujemy się komfortowo**, chętniej współpracujemy i szukamy wspólnych rozwiązań.

Jak słuchać, żeby inni chcieli mówić? Jak mówić, żeby inni chcieli słuchać?

W dobrym dialogu czujemy się komfortowo





**Jak słucać, żeby
inni chcieli mówić?**

**Jak mówić, żeby inni
chcieli słucać?**



Podstawowe zasady dialogu

- każdy może uczestniczyć w dialogu i podzielić się swoją historią;
- każdy uczestnik/czka dialogu ma otwarty umysł i przychodzi z ciekawością;
- nie ma dobrych i złych odpowiedzi;
- uczestnicy i uczestniczki podchodzą do siebie z szacunkiem;
- każdy bierze udział w tworzeniu bezpiecznej i opartej na zaufaniu przestrzeni.

Prowadziłeś/aś kiedyś rozmowę, która naprawdę się udała? Pomyśl, co sprawiło, że było to takie doświadczenie. Czy chodziło o informacje, którymi się podzieliliście, czy o to, jak się czułeś/aś w jej trakcie? Jak myślisz, co powoduje, że dialog jest udany?

Fundamentem dialogu są cztery podstawowe umiejętności:

- autorefleksja,
- słuchanie,
- mówienie,
- panowanie nad swoimi emocjami.

Wyobraź sobie stół z czterema nogami. Każda z nich musi być wystarczająco mocna, aby utrzymać blat. Jeśli jednej z nich brakuje lub jest krzywa, stół będzie się chwiać. W dialogu sytuacja wygląda podobnie. Jest wiele czynników, które mają na niego wpływ. Osoba, z którą rozmawiasz może być zajęta, zmęczona lub rozdrażniona. Nie możesz przewidzieć każdej sytuacji, ale również nie musisz tego robić. Nie musisz zachowywać się pod każdym względem perfekcyjnie, ale ważne są wymienione wyżej cztery podstawowe umiejętności. Jeśli przyjrzesz się, temu jak słuchasz innych i w jaki sposób z nimi rozmawiasz i zaczniesz zastanawiać się nad tym, co słyszysz i jak się przez to czujesz, jesteś na dobrej drodze, aby poprowadzić bardzo wartościowy dialog.

Zwróć uwagę na podstawowe umiejętności związane z dialogiem. Jeśli chcesz, możesz zapisywać swoje spostrzeżenia i zachować jako notatki dla siebie lub podzielić się z innymi.

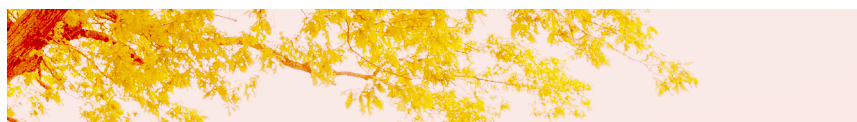
Autorefleksja

Autorefleksja to proces budowania świadomości własnych myśli, uczuć i reakcji, inaczej mówiąc – rozumienia siebie. Kiedy trochę lepiej rozumiemy swoje zachowania, możemy też lepiej rozumieć innych. Łatwiej jest nam też uzmysłowić sobie, jak nasze zachowanie wpływa na inne osoby.

Autorefleksja jest kluczem do dobrego dialogu. Nie możesz zmienić tego, jak inni się zachowują, ale zawsze możesz sam/a się rozwijać. To nie takie trudne, jeśli dasz sobie szansę! Na początek możesz zadać sobie kilka pytań:

- Jakim jesteś rozmówcą/czynią i słuchaczem/czką?
- Co dla ciebie jest łatwe, a co stanowi wyzwanie w dialogu?
- Co chciałbyś/chciałabyś poprawić?
- Czy łatwo się denerwujesz lub czujesz urażony/a?
- Co robisz w takich sytuacjach: wycofujesz się, atakujesz czy zaczynasz działać w sposób pasywno-agresywny (sarkastyczny, zmieniając temat rozmowy lub wyśmiewając go)?

Autorefleksja jest kluczem do dobrego dialogu

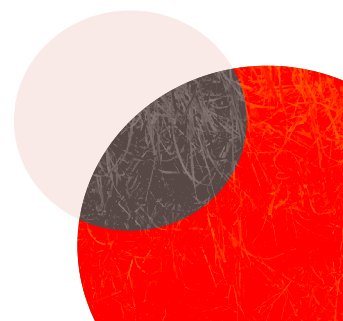


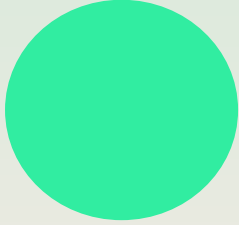
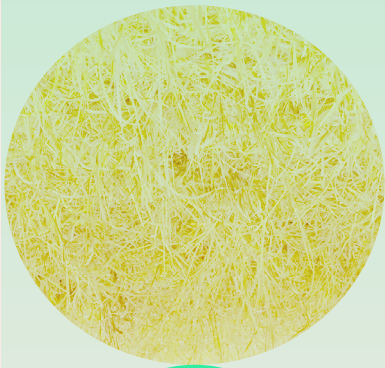
Słuchanie

Dialog opiera się na słuchaniu. Można powiedzieć, że dialog bardziej dotyczy słuchania niż mówienia. Chodzi o szczere zainteresowanie drugą osobą i jej przemyśleniami. Ważne jest skupienie się, aby móc empatycznie słuchać rozmówcy. Dialog to również chęć zmiany sposobu myślenia.

Oto kilka wskazówek, jak ćwiczyć umiejętność słuchania:

- Bądź obecny/a i szanuj innych.
- Wyraź ciekawość doświadczeń i przemyśleń innych.
- Kiedy inna osoba mówi, staraj się nie myśleć o swojej odpowiedzi, tylko o tym, co dana osoba mówi.
- Zadawaj pytania, aby być pewnym/ą, że zrozumiałeś/aś, co rozmówca/rozmówczyni ma na myśli i dopiero po tym udziel odpowiedzi.
- Unikaj przerywania innym i rozpoczynania równoczesnych rozmów, kiedy ktoś mówi.
- Nie oceniaj. Każdy z nas ma różne doświadczenia i osobiste przeżycia.
- Bądź ciekawy/a osoby, z którą rozmawiasz i unikaj przyjmowania na jej temat z góry założeń, przypisywania jej określonych cech jedynie na podstawie religii, wieku, płci, orientacji seksualnej, narodowości, przekonań politycznych, statusu ekonomicznego, edukacji, pochodzenia czy niepełnosprawności.
- Pamiętaj, że chwile ciszy w czasie rozmowy nie są problemem. Nie musisz wypełniać każdej chwili słowami. Cisza może być cennym momentem na zrozumienie tego, co właśnie usłyszałeś/aś.





**Cisza może być
cennym momentem
na zrozumienie
tego, co właśnie
usłyszałeś/aś.**



Zatrzymaj się i zastanów: jakim jesteś słuchaczem lub słuchaczką? Czy lubisz często przerywać i zmieniać kierunek rozmowy, czy wolisz najpierw słuchać, a potem mówić? Jakie są twoje mocne strony jako osoby słuchającej? Jeśli chcesz przećwiczyć swoje umiejętności słuchania, możesz spróbować opisanego niżej ćwiczenia.



Aktywne słuchanie

Następnym razem, gdy spotkasz się z przyjaciółmi, spróbuj aktywnego słuchania. Zamiast od razu dzielić się swoim doświadczeniem, pozwól drugiej osobie spokojnie wyrazić swoje myśli lub pomysły. Małymi gestami pokaż, że jesteś zainteresowany/a: kiwnij głową, patrz na osobę, gdy mówi, uśmiechnij się. Możesz używać zwrotów takich jak „Opowiedz coś więcej” lub „Proszę, kontynuuj, słucham”. Daj znać, że traktujesz tę osobę poważnie. Udzielaj pozytywnych informacji zwrotnych, np. „Dziękuję, że podzieliłaś/eś się tym...”. Możesz również upewnić się, że dobrze zrozumiałeś/aś, co druga osoba mówi: „Czy dobrze zrozumiałem/am, że chciałbyś/łabyś...”.

Jaki wpływ na sytuację lub interakcję ma taki sposób działania? Czy zauważasz jakąś różnicę w zachowaniu drugiej osoby?

Wypowiadanie się w czasie dialogu

Mówienie i aktywne uczestnictwo w dyskusji to część dobrego dialogu. Rozmowa w czasie prawdziwego dialogu jest pełna szacunku i szczerości. Chodzi o wyrażanie słowami swoich myśli i emocji oraz wzajemne czerpanie ze swojego doświadczenia. Dobry dialog prowadzi do lepszego rozumienia świata i ulepszania go.

Oto kilka wskazówek do wykorzystania podczas rozmowy:

- Używaj codziennego języka.
- Nawiązuj do tego, co powiedzieli inni i co właśnie słyszysz. Jeśli to potrzebne, poproś drugą osobę o dokładniejsze wyrażenie myśli.
- Mów o własnym doświadczeniu. Rozpoczynaj zdania od „Ja” i unikaj ogólników.
- Zwracaj się bezpośrednio do swojego rozmówcy/czyni, zauważaj i uznawaj emocje innych, pytaj o ich zdanie.
- Postaraj się, aby wszyscy mogli wziąć udział w rozmowie. Pozwól innym osobom dokończyć myśl lub zdanie i daj czas na przemyślenie i wypowiedź.
- Zadawaj otwarte pytania dotyczące przemyśleń, doświadczeń, wartości i poglądów innych (pytania zaczynające się od „Co”, „Kiedy”, „Jak”, „Który”, „Kto”, „Dlaczego” itp.).
- Bądź szczery/a, zwięzły/a i treściwy/a w wyrażaniu swoich myśli.
- Pamiętaj, że mowa ciała wyraża równie wiele co słowa – zwracaj uwagę na ton swojego głosu i to, co wyraża twoje ciało. Kiwnięcie głowy, niewielka zmiana wyrazu twarzy lub dźwięk pokazuje, że słuchasz. Naśladuj osobę mówiącą swoimi gestami.
- Wyrażaj swoją opinię, nie obrażając, nie bagatelizując ani nie wyzywając innych osób. Upewnij się, że wszyscy czują się komfortowo.

Wróć myślami do sytuacji, kiedy rozmawiałeś/aś z innymi i sprawiłeś/aś, że czuli się dobrze. Czy to była intonacja twojego głosu, mowa ciała czy to, co powiedziałeś/aś? Co sprawiło, że rozmowa płynęła sprawnie i inni ludzie czuli się swobodnie?



Ćwiczenie aktywnego uczestnictwa w rozmowie

Jesteś na spotkaniu rodzinnym. Nagle pojawia się drażliwy temat, związany z polityką, bieżącymi wydarzeniami w lokalnej społeczności lub sprawami rodzinnymi. Nie zgadzasz się z tym, co usłyszałaś/eś.

- Najpierw spróbuj dowiedzieć się więcej o opiniach innych, zadając następujące pytania: „Co o tym sądzisz?”; „Nigdy nie myślałem/am o tym w ten sposób. Czy możesz mi powiedzieć, co sprawia, że tak myślisz?”.
- Następnie wyraż swoją opinię, zaczynając od: „Na podstawie mojego doświadczenia...”; „Jeśli chodzi o mnie...”; „Mówię tylko za siebie...”; „Moim zdaniem...”; „Osobiście uważam...”.
- Sprawdź, jak będzie wyglądała rozmowa, jeśli pominiesz zwroty takie jak: „Kiedy byłem młody, nie mieliśmy...”; „Twoje życie jest o wiele łatwiejsze niż nasze kiedyś...”; „Zobaczysz, gdy osiągniesz mój wiek”; „Gdybyśmy tylko mieli to wszystko, co wy macie za moich czasów...”; „Młodzi ludzie w dzisiejszych czasach są...”.

Możesz być zaskoczony/a, jak dużo bardziej komfortowo czują się wszyscy i o ile chętniej będą rozmawiać, jeśli podejdziesz do sytuacji w taki sposób. Dialog zbliży was do siebie i pomoże uczynić wasze spotkania przyjemnym doświadczeniem.

Panowanie nad swoimi emocjami

Często szybko oceniamy sytuację lub innych i reagujemy. Sztuka polega na tym, żeby nie robić tego od razu, ale odczekać chwilę i zastanowić się nad tym, co mówi druga osoba. Oznacza to zatrzymanie się na moment i przyswojenie sobie tego, co właśnie usłyszeliśmy. Wyzwania związane z tym zadaniem różnią się dla każdego z nas. Jedna osoba musi powstrzymać swoje podekscytowanie, inna potrzebę dowodzenia słuszności swoich racji, dla kolejnej wyzwaniem jest strach przed zostaniem zignorowanym/ą. W prawdziwym dialogu opanowanie jest cnotą, której wszyscy potrzebujemy.

W prawdziwym dialogu opanowanie jest cnotą, której wszyscy potrzebujemy.

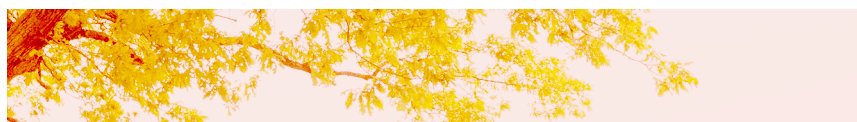


Oto kilka wskazówek dotyczących panowania nad swoimi emocjami:

- Znajdź czas na refleksję nad tym, co słyszysz.
- Czasami lepiej powstrzymać naszą pierwszą, automatyczną reakcję czy myśl, która wynika z tego, co powiedziała druga osoba. Staraj się pohamować od natychmiastowych reakcji i interpretacji.
- Obserwuj własne reakcje: co czujesz i jak masz ochotę zareagować? Dlaczego ten temat sprawia, że jesteś zły/a, /smutny/a, /zirytowany/a?
- Pozwól swoim myślom przez chwilę się rozwijać. Następnie wybierz, jak i kiedy je wyrazić. Czasami bardziej konstruktywne jest niewypowiadanie głośno wszystkiego, co przychodzi do głowy.
- Powstrzymanie się od natychmiastowych reakcji to nie bierność, lecz bardzo aktywne działanie: dajesz czas, aby twoje myśli stały się klarowniejsze i stajesz się bardziej świadomy/a swoich własnych i cudzych uczuć. Zbudujesz głębszy dialog, gdy twoje uczucia i reakcje nie zdominują sytuacji.

Czy łatwo się ekscytujesz i masz trudności z powstrzymaniem silnych emocji? A może masz naturalnie wolniejsze tempo i boisz się, że zostaniesz pominięty/a, jeśli nie wkroczysz do rozmowy? Jak chciałbyś/chciałabyś poprawić swoje umiejętności wstrzymywania swoich reakcji?

Obserwuj własne reakcje.





Ćwiczenie z opanowywania emocji

Jesteś na zebraniu rodziców, na którym planowana jest wycieczka klasowa. Jeden z rodziców jest zaniepokojony tym, czy uczniom i uczennicom będzie zapewnione odpowiednie śniadanie. A co z obiadem? Czy będzie wystarczająco dużo warzyw? Co z przekąskami? Nauczycielka cierpliwie odpowiada na pytania. Zauważasz, że się irytujesz. Dlaczego to w ogóle jest tematem dyskusji? Dlaczego ten rodzic ciągle do tego wraca?

Zamiast reagować impulsywnie, zatrzymaj się na chwilę i przyjrzyj swoim uczuciom. Na co tak naprawdę reagujesz: co wzbudza w tobie emocje i dlaczego? Co mówią twoje reakcje o twoim stosunku do tej sprawy, a może nawet do osoby, która mówi?

Być może te sekundy lub minuty wstrzymania dadzą ci chwilę na oddech. Może pauza pomoże ci lepiej zrozumieć innego rodzica i własne uczucia. Zamiast wybuchnąć, będziesz w stanie przekazać myśli w konstruktywny sposób, nawet jeśli czujesz się zirytowany/a.

Dialog krok po kroku

Przygotuj się!

Czasami masz szansę wejść w dialog spontanicznie, bez przygotowania, ale możesz także brać udział w moderowanej rozmowie. Zdarza się, że z góry wiesz, że idziesz na spotkanie, na którym dyskusja się zaostri. Oto kilka wskazówek dotyczących przygotowania się do każdej sytuacji:

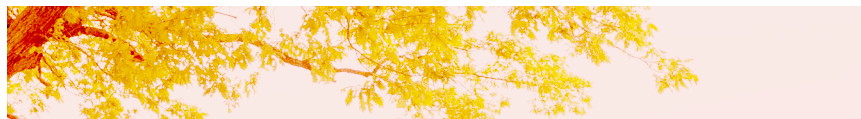
- W każdym dialogu ważne jest skupienie się na sytuacji, w której bierzesz udział i obecnych osobach. Szczególnie podczas uczestnictwa w moderowanym dialogu, zostaw laptopa i telefon wyłączone.
- Czy masz czas na rozmowę? Oczywiście jest to łatwiejsze, jeśli bierzesz udział w zaplanowanej dyskusji. Może być jednak trudniej, gdy spotykasz ludzi przypadkowo. Jeśli się spieszysz, daj wcześniej znać drugiej osobie, aby nie czuła się nieswojo, jeśli będziesz patrzył/a na zegarek.
- Czy potrzebujesz w jakiś sposób przygotować się do sytuacji? Czynniki fizyczne mają wpływ na twoją zdolność do konstruktywnego działania i skupienia. Czy jesteś już zestresowany/a, gdy wchodzisz do pokoju? Czy dobrze się czujesz? Czy potrzebujesz oddechu lub świeżego powietrza przed rozpoczęciem rozmowy? Jeśli jesteś zmęczona/y i głodna/y, to nie jest najlepszy czas na głębokie rozmowy. Zjedz przekąskę, wyjdź na krótki spacer i dostrój się do sytuacji. Możesz także przełożyć rozmowę.

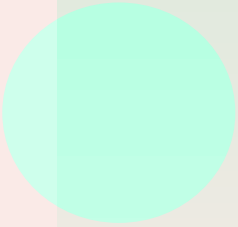
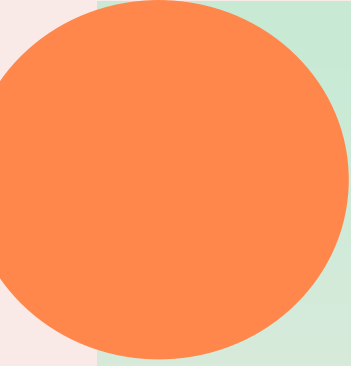
- Pomyśl o tym, co wnosisz do dialogu. Czy jesteś nastawiony/a pozytywnie i pełen/a spokoju, czy masz w sobie negatywne emocje i jesteś zniecierpliwiony/a?
- Jeśli bierzesz udział w dialogu wcześniej zaplanowanym, może brać w nim udział więcej osób. Poznaj wszystkie uczestniczki/ów – przedstawcie się, ale nie przez osiągnięcia ani tytuły zawodowe. Zamiast tego spróbujcie użyć kilku pytań na przełamanie pierwszych lodów (np. dotyczących nastroju czy wspólnych doświadczeń). Wyjaśnij, o czym chcesz rozmawiać podczas spotkania.

To, jak zaczynasz rozmowę, jest kluczowe dla jej dalszego przebiegu. Dlatego tak ważne jest otwarcie jej w spokojny, pełen szacunku i wyważony sposób.

- „Dziękuję za rozmowę”.
- „Jak się masz?”
- „Chcę z tobą porozmawiać, aby poprosić cię o pomoc. Chcę lepiej zrozumieć niektóre wyzwania, z którymi zauważyłem/am, że [uczeń/uczennica] się boryka...”

Poznaj wszystkie uczestniczki/ów – przedstawcie się.





**To, jak zaczynasz
rozmowę, jest
kluczowe dla jej
dalszego przebiegu.
Dlatego tak ważne
jest otwarcie jej
w spokojny,
pełen szacunku
i wyważony sposób.**



Podczas dialogu

Nie zawsze łatwo jest znaleźć porozumienie z ludźmi. Mamy różne osobowości i różne sposoby wyrażania siebie. Pamiętaj, że dialog nie polega na szukaniu zgody. Chodzi o szacunek wobec siebie nawzajem i próbę znalezienia wspólnej płaszczyzny. Dążymy do wzajemnego zrozumienia poglądów i wzbogacania swoich punktów widzenia.

Dobry dialog odbywa się w atmosferze równości, szacunku i zaufania. Każdy z nas może wnieść swoje pozytywne nastawienie, aby dialog pozostał konstruktywny. Zachowanie ciekawości i powstrzymanie się od tworzenia założeń jest ważne. Równie ważne jest słuchanie bez oceniania.

Użyj tych pytań, aby okazać zainteresowanie, podtrzymać dialog i upewnić się, że wszyscy się wzajemnie rozumieją. Staraj się znaleźć słowa, które przychodzą ci naturalnie.

- Czy dobrze zrozumiałem/am to, co powiedziałaś/aś...?
- Nie jestem pewien/pewna, co masz na myśli. Czy możesz mi powiedzieć więcej?
- Jaki związek z... (sytuacją, tematem, który jest omawiany) ma to, o czym mówisz?
- Kiedy mówisz o tym, używasz słów (przywołaj konkretne słowa). Czy możesz wyjaśnić, co dokładnie przez nie rozumiesz?
- To, co mówisz, budzi we mnie refleksje/pytania. Chcesz, żebym się nimi podzielił/a?
- Co sprawia, że myślisz w ten sposób?
- Właśnie zdałem/am sobie sprawę, że mogłem/am źle zrozumieć to, co mówiłaś/aś...
- Być może skierowałem/am tę rozmowę w niewłaściwym kierunku. Czy możemy się trochę cofnąć?

Wskazówki dotyczące dialogu:

- Przygotowując się do rozmowy, wizualizuj osoby, z którymi chcesz porozmawiać.
- Bądź otwarta/y i szczerą/y. Wyjaśnij, o czym chciałbyś/abyś porozmawiać. Nie przychodź z ukrytym zamiarem.
- Miej otwarty umysł i skup się na słuchaniu drugiej osoby, a nie na tym, w co chcesz wierzyć.
- Jeśli uważasz, że sposób mówienia lub zachowania danej osoby jest irytujący, nie reaguj natychmiast ani nie atakuj. Poczekaj chwilę, weź głęboki oddech, spróbuj wysłuchać i zrozumieć istotę wypowiedzi zanim zareagujesz.
- Czasami może być trudno jasno sformułować myśli. Wyrażenie swojej opinii i znalezienie się w centrum uwagi może być też stresujące. Nie pozwól, aby to cię zatrzymało. Staraj się przełamać, a z czasem będzie łatwiej.



Ćwiczenie „Tak, i...”

W pracy często trzeba znaleźć rozwiązanie jakiegoś problemu wspólnie w zespole. A co jeśli następnym razem zamiast dyskutować o różnych punktach widzenia, będziesz rozwijać pomysły innych?

Spróbujmy **ćwiczenia „Tak, i...”**

- Utwórz małą grupę (3–4 osoby).
- Wybierz temat lub problem do dyskusji. Może to być hipotetyczna sytuacja lub istniejący problem.
- Pierwsza osoba zaczyna, dzieląc się pomy-

słem lub sugestią związaną z tematem. Kolejny członek grupy odpowiada „Tak, i...”, rozbudowując pomysł pierwszej osoby. Na przykład, jeśli pierwsza osoba sugeruje kampanię marketingową dla nowego produktu, kolejna może powiedzieć „Tak, i możemy wykorzystać media społecznościowe do jego promocji”.

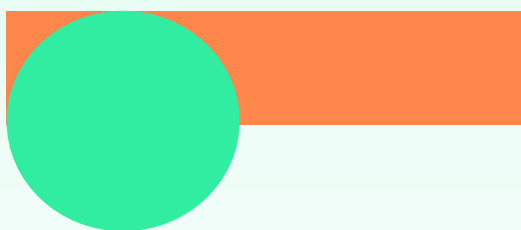
- Kontynuuj rozmowę, rozwijając pomysły i sugestie innych.

Po upływie ustalonego czasu (np. 10 minut) zastanówcie się wspólnie nad ćwiczeniem. Jak się czuliście podczas ćwiczenia? Czy rozwijanie pomysłów innych było łatwe, czy trudne? Jak to ćwiczenie wpłynęło na współpracę i kreatywność? Czego dowiedzieliście się na temat danego tematu lub sposobu działania?

Bądź otwarta/y i szczer/a/y.



Kiedy znajdziesz się w trudnej sytuacji



W większości przypadków dialog będzie wspianym doświadczeniem, zwłaszcza jeśli będziesz pamiętać o jego zasadach. Jednak rozmowa może być też wyzwaniem, szczególnie kiedy dotyczy trudnych, budzących silne emocje tematów. Czasami poglądy osób uczestniczących w dialogu bardzo się od siebie różnią. W takich sytuacjach możesz zgubić się w rozmowie. Ale pamiętaj, że nie odpowiadasz za reakcje i zachowania innych. To, o co możesz zadbać, to twoja własna reakcja i poczucie bezpieczeństwa.

Poniższe wskazówki mogą pomóc ci wrócić na właściwe tory zarówno w codziennych sytuacjach, jak i w zaplanowanych rozmowach:

- Ponieważ nie zawsze jest odpowiednie miejsce i czas na dyskusję, zapytaj przed rozmową, czy jest to dobry moment.
- Możesz poprosić o krótką przerwę, jeśli rozmowa staje się zbyt intensywna i do niczego was nie prowadzi.
- Gdy masz zupełnie odmienne zdanie, unikaj mówienia: „Mylisz się”. Powiedz raczej: „Nigdy wcześniej nie myślałem/am o tym w ten sposób. Czy możesz mi powiedzieć więcej, abym mógł/mogła to lepiej zrozu-

mieć?” lub: „Rozumiem, że to twoje zdanie. Pozwól, że podzielę się swoim”.

- Jeśli osoba odchodzi od tematu, delikatnie zwróć jej na to uwagę. Możesz również powiedzieć: „Przepraszam, ale nie jestem pewien/pewna, czy rozumiem o czym teraz mówisz. Czy mógłbyś/mogłabyś powiedzieć mi, skąd wynika twój komentarz?”. Może to nie ty się zgubiłeś/aś, ale temat?
- Bądź miły/a. Małe rzeczy mogą zrobić dużą różnicę. Zamiast natychmiast wyrażać swoje zdanie, możesz powiedzieć: „Czy mogę ci powiedzieć, co myślę?”; „Czy będzie dla ciebie w porządku, jeśli podzielę się swoim doświadczeniem?”; „Czy mogę wyjaśnić, co mam na myśli?”; „Po zakończeniu twojej wypowiedzi chciałbym/chciałabym dodać coś jeszcze”.
- Jeśli druga osoba się zdenerwuje, zachowaj spokój i nie daj się ponieść jej emocjom. Twoja złość nie pomaga w rozładowaniu napięcia.
- Jeśli zauważysz, że sam się złościysz lub denerwujesz: zamiast wybuchnąć, wyraż (jak najbardziej obiektywnie) to, co sprawia, że jesteś zły/a lub jakie emocje wywołuje sytuacja.

**To, o co możesz
zadbać, to twoja
własna reakcja.**





Ćwiczenie

Kiedy zauważasz, że się złościś, te cztery kroki mogą być pomocne:

1. Wyraź jak najbardziej obiektywnie to, co sprawia, że jesteś zły/a: „Mieliśmy się spotkać o 12, a teraz jest 12.30”.
2. Powiedz, jak się czujesz w tej sytuacji: „Czuję się rozczarowany/a, ponieważ teraz nie mamy czasu, aby wspólnie omówić problem”.
3. Zaproponuj wspólne rozwiązanie: „Mam nadzieję, że następnym razem, gdy plan będzie zmieniony, zostanę poinformowany/a z wyprzedzeniem”.
4. Wyjaśnij, dlaczego chciałbyś/chciałabyś działać w ten sposób: „Kiedy wiem o zmianie harmonogramu, mogę lepiej zaplanować swój czas i uniknąć rozczarowania”.

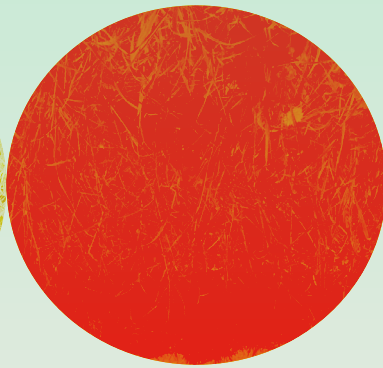
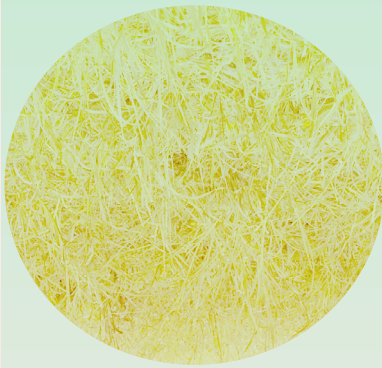
Kiedy współt rozmówca/czyni się zdenerwuje:

1. Słuchaj. Daj mu/jej szansę na zaprezentowanie argumentów w swojej sprawie. Pokaż, że słuchasz, utrzymując kontakt wzrokowy i potwierdzając jego/jej wypowiedź.
2. Podziękuj mu/jej za wyrażenie uczuć. Jeśli naprawdę tak myślisz i czujesz, możesz powiedzieć, że ma rację. Jeśli nie, podziękuj mu/jej za poruszenie tego tematu: „dobrze, że o tym wspomniałeś/aś”.
3. Wyraź, że jest ci przykro z powodu zaistniałej sytuacji. Jeśli masz jakiś powód, przyznaj się do

błądu i przeproś. Jeśli nie, zawsze możesz powiedzieć, że jest ci przykro, że jest zdenerwowany/a. Nie szukaj wymówek ani wyjaśnień. Czas na wyjaśnienia jest później, kiedy będziecie spokojni/e.

4. Nie zostawiaj spraw niedokończonych: nie zmieniaj tematu, dopóki nie dojdziecie do porozumienia, albo rozwiązując problem, albo uzgadniając inny termin, kiedy wróćcie do tej kwestii.

- Jeśli rozmowa oddaliła się od pierwotnego tematu, poproś drugą osobę o skupienie się na istocie sprawy. Jeśli na początku dyskusji ustaliliście/łyście jakąś umowę czy kontrakt, możesz się do niej odwołać.
- Jeśli dialog przeradza się w debatę (czyli jeśli ktoś bardzo chce wygrać/mieć rację), zatrzymaj się na chwilę, aby opisać sytuację. Zauważ, że omawiana kwestia wzbudza emocje i zapytaj, czy dotyka czegoś, co jest ważne dla innych osób. Zachęć ich/je do zastanowienia się nad wartościami, które kryją się za ich przekonaniem. Poproś o wspólne przemyślenie, jak możecie uwzględnić przekonania każdej osoby, jednocześnie trzymając się zasad dialogu. Podkreśl, że nie ma potrzeby kończenia dialogu z jednym punktem widzenia, i że każda osoba może z niego wyciągnąć coś dla siebie.
- Jeśli jedna osoba dominuje w dialogu, uniemożliwiając innym udział w dyskusji, podziękuj jej za podzielenie się swoimi myślami i zachęć pozostałych do wypowiedzi, mówiąc na przykład: „Niektórzy/re z nas się jeszcze nie wypowiedzieli/ały, czy jest coś, o czym chcielibyście/chciałybyście powiedzieć?”. Lub jeśli jesteście tylko we dwoje, możesz powiedzieć: „Widzę, że zamilkłeś/aś. Czy jest coś, o czym chciałbyś/chciałabyś powiedzieć?”.
- jeśli poczujesz się zagrożony/a w czasie rozmowy, zakończ ją lub poszukaj pomocy



**Jeśli dialog
przeradza się
w debatę, zatrzymaj
się na chwilę, aby
opisać sytuację.**



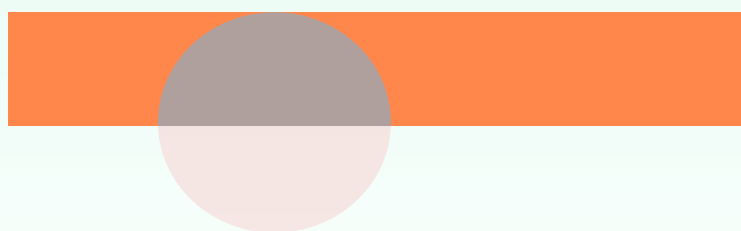
Dialog online



Zasady dotyczące dialogu online są właściwie takie same jak w dialogu offline. Jednak w sytuacji online jest jeszcze parę dodatkowych spraw, które trzeba wziąć pod uwagę. Zapamiętaj kilka zasad specyficznych dla komunikacji online:

1. **Ton:** w komunikacji pisemnej może być trudno przekazać ton i niuanse. Bądź świadomy/a, jak twoje słowa mogą być interpretowane przez innych i staraj się unikać sarkazmu lub humoru, który mógłby być źle zrozumiany. Pamiętaj również, że wulgaryzmy lub inne slangowe słownictwo wydają się bardziej agresywne, gdy są zapisane, niż gdy są wypowiedzane.
2. **Sygnały niewerbalne:** bez korzyści płynących z sygnałów niewerbalnych, takich jak wyraz twarzy i język ciała, może być trudno zrozumieć intencje stojącą za czyimiś słowami. Staraj się być jak najbardziej klarowny/a i dosłowny/a w swojej komunikacji, aby uniknąć nieporozumień.
3. **Anonimowość:** w internecie łatwo jest ukryć się za nazwą użytkownika lub awatarem. Choć może to zachęcać do bardziej szczerego dialogu, może również prowadzić do mniejszej odpowiedzialności za słowa i działanie. Bądź świadomy/a tego i unikaj wykorzystywania anonimowości jako wymówki do niewłaściwego zachowania.
4. **Różnorodność:** internet umożliwia połączenie ludzi z całego świata i angażowanie się w dialog. Bądź świadomy/a różnic kulturowych i unikaj założeń na podstawie narodowości czy pochodzenia danej osoby.

Jak rozpoznać, że dialog był udany?



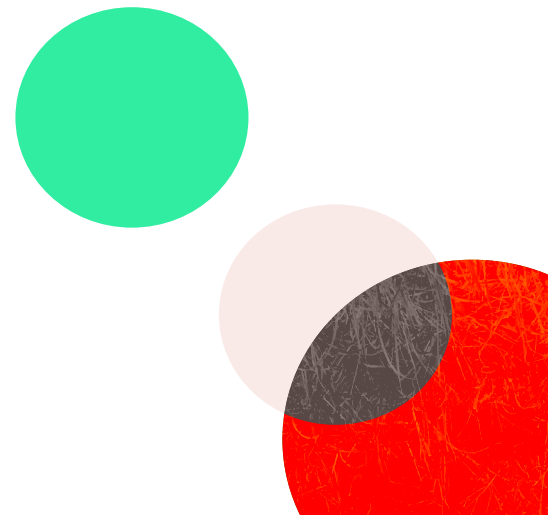
Dialog nie jest odpowiedzią we wszystkich sytuacjach. Czasami konflikt jest zbyt głęboki lub złożony. Czasami temat jest tak delikatny, że potrzebujemy specjalisty do rozwiązania trudności. Ponadto nie jesteśmy odpowiedzialni za zachowanie innych ludzi – jeśli nie są gotowi i otwarci na dialog, niewiele możemy zrobić.

**Dialog nie jest
odповідzią we
wszystkich sytuacjach.**



Istnieją jednak czynniki, które pomagają nam rozpoznać, czy dialog był udany:

- Zaangażowaliśmy/łyśmy się w dzielenie się refleksjami, osiągnęliśmy głębsze zrozumienie i poszerzyliśmy/łyśmy własne perspektywy.
- Lepiej się poznałyśmy/liśmy
- Szanujemy się nawzajem i jesteśmy gotowi/e na kolejne takie spotkania.
- Wymieniliśmy/łyśmy swoje doświadczenia, myśli i wartości oraz zbudowaliśmy/łyśmy między nami mosty.
- Stworzyliśmy/łyśmy przestrzeń dla wszystkich.
- Znaleźliśmy/łyśmy wspólne wartości.
- Czujemy się bogatsi/sze w doświadczenia.



Organizacje odpowiedzialne za projekt Dial



Opintokeskus Sivis

Sivis Study Centre – fińska organizacja, prowadzona przez stowarzyszenie Opintotoiminnan Keskusliitto. Sivis Study Centre promuje pozaszkolne kształcenie dorosłych w sektorze wolontariatu. Oferujemy rocznie prawie 100 000 godzin edukacji we współpracy z naszymi 78 członkami – organizacjami pozarządowymi. Wspieramy także uczenie się dorosłych, zapewniając szkolenia dla trenerów i publikacje. Nasze organizacje członkowskie reprezentują obszary zdrowia, edukacji i kultury, poradnictwa dla obywateli/ek, środowiska naturalnego i innych dziedzin.

Kontakt: toimisto@ok-sivis.fi



**CENTRUM
CYFROWE**

Centrum Cyfrowe polska organizacja pozarządowa, która wspiera otwartość i zaangażowanie w świecie cyfrowym. Razem z ekspertami/kami i praktykami/czkami otwartymi na zmiany tworzymy przestrzeń dla nowych pomysłów, rozwoju umiejętności i narzędzi. Dążymy do tego, by interes społeczny zawsze był na pierwszym miejscu w relacji między ludźmi a technologią. Pracujemy w dziedzinach kultury i edukacji, wspierając proces podejmowania decyzji i praktyki.

Kontakt: kontakt@centrumcyfrowe.pl



European Institute for Local Development – grecka organizacja pozarządowa. Nasza misja polega na dostarczaniu innowacyjnych narzędzi dla zrównoważonego rozwoju regionów poprzez promowanie wymiany doświadczeń między jej członkami i partnerami w celu utrzymania międzynarodowej współpracy, umiejętnej budowy sieci kontaktów oraz dalszego rozwoju. Szczególnie w czasie dużego kryzysu finansowego i społecznego dążymy do zapewnienia bezpośrednich rozwiązań odpowiadających na europejskie potrzeby. Ciągłe rozwijamy nasze działania, aby stać się wiodącym społecznym graczem na poziomie krajowym i europejskim.

Kontakt: Ioannis Dontas (iduntas@eurolocaldevelopment.org), Manolis Chrysostalis (echrysost@eurolocaldevelopment.org)

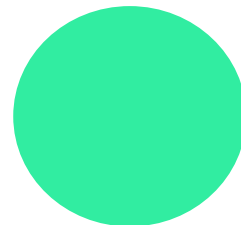
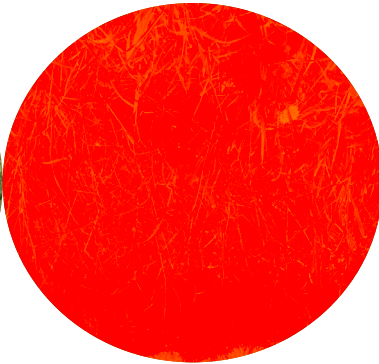


Cooperazione Paesi Emergenti - włoska organizacja pozarządowa. CO.P.E. działa na rzecz współpracy rozwojowej i międzynarodowego wolontariatu. Została założona w 1983 roku i jest stowarzyszeniem non-profit. CO.P.E. jest oficjalnie uznawane przez włoskie Ministerstwo Spraw Zagranicznych za Aktora Współpracy Międzynarodowej (NGO) od 1987 roku i oficjalnie uznane przez Włoską Agencję Współpracy na Rzecz Rozwoju od 2016 roku. Zarządzamy projektami współpracy rozwojowej dotyczącymi oddolnej demokracji i praw człowieka, ochrony dzieci i wzmocnienia roli kobiet, edukacji i szkolenia zawodowego, zdrowia, zapobiegania chorobom i niepełnosprawnościom, rolnictwa i bezpieczeństwa żywnościowego.

Kontakt: Andrea Zalabaiova (edu-eu@cope.it), Giuliana Pitino (eu@cope.it)

Glotta Nova - słoweńskie centrum kształcenia dorosłych, specjalizujące się w umiejętnościach miękkich, szkoleniach z zakresu przywództwa i coachingu. Działamy na rzecz organizacji i osób indywidualnych w sektorze prywatnym i publicznym, aby osiągnęły szerokie kompetencje (komunikacja, praca zespołowa, publiczne wystąpienia, szkolenie trenerów, mentorstwo, przywództwo i coaching), które znajdą odzwierciedlenie w ich rozwoju zawodowym i osobistym.

Kontakt: : Karmen Šemrl (karmen@glottanova.si),
Bernarda Potočnik (bernarda.p@glottanova.si)



Źródła i dodatkowa literatura

1. Hal Saunders: *A Public Peace Process* (2001); *Politics is about Relationship* (2005); *Sustained Dialogue in Conflict* (2012).
2. David Bohm: *On Dialogue* (2004), dostępne online: <https://www.are.na/block/8098185> (dostęp 6.08.2023).

Fińskie:

1. Eratauko.fi
2. Strona internetowa organizacji Hyvinvoiva järjestö: <https://hyvinvoiva-jarjesto.humak.fi/kohtaamisen-taidot-teemapaketti-osa-2-vaikeat-tilanteet/> (dostęp 6.08.2023).
3. Dialogiakatemia 2021. *Pidättely on yksi dialogin hyveistä*, dostępne online: <https://dialogiakatemia.fi/2021/03/08/pidattely-on-yksi-dialogin-hyveista/> (dostęp 6.08.2023).
4. *Suuttumisen ilmaisu rakentavasti*, dostępne online: <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/omahoito/aggression-omahoito-ohjelma/8-suuttumisen-ilmaisu-rakentavasti> (dostęp 6.08.2023).

Polskie:

1. Amnesty International, *Dialog o prawach człowieka. Metoda edukacyjna*, dostępne online: <https://www.amnesty.org.pl/dialog-o-prawach-czlowieka> (dostęp 6.08.2023).

Basic skills references:

1. European Association for the Education of Adults, *Life skills approach in Europe* (2018), dostępne online: <https://eaea.org/project/life-skills-for-europe-lse/?pid=10220> (dostęp 6.08.2023).
2. European Commission, *Values and identities of European People. Eurobarometer 508 special report* (2021),

- dostępne online: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC126943> (dostęp 6.08.2023).
3. Freire, Paolo, *Pedagogy of the Oppressed*, (1970, 2005), New York: The Continuum International Publishing Group Inc.

Authors

Finland: Marion Fields, Milla Holmberg

Grecja: Ioannis Dontas (idontas@eurolocaldevelopment.org), Manolis Chrysostalis (echrysost@eurolocaldevelopment.org)

Włochy: Andrea Zalabaiova (edu-eu@cope.it), Giuliana Pitino (eu@cope.it);

Polska: Aleksandra Czetwertyńska, Katarzyna Werner (kontakt@centrumcyfrowe.pl)

Słowenia: Karmen Šemrl (karmen@glottanova.si), Bernarda Potočnik (bernarda.p@glottanova.si)

