

ЯК ВЗАЄМОДІЯТИ У ГРОМАДАХ В УМОВАХ ВІЙНИ: ПОРАДИ ДЛЯ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ І ТИХ, ХТО ЇХ ПРИЙМАЄ

Зазвичай ми приймаємо рішення, спираючись на наш життєвий досвід, а часто — і на наші спрощені уявлення та пояснення причин і наслідків. Особливо це актуально для стресових ситуацій. Проте спрощене пояснення часто ґрунтується на припущеннях, стереотипах та упередженнях.

Приводами для конфлікту стають «неправильні» дії та точки зору інших людей в очах кожного його учасника. Важливо пам'ятати, що об'єктивно дії та думки не можуть бути «правильними» / «неправильними», бо кожний формує їх згідно зі своєю картиною світу (досвіду, переконань). Аби уникнути ризику появи непорозуміння / конфлікту, спробуйте будувати розмову за описаними нижче підходами і правилами.

ФАКТИ

- Спочатку перевірте, хто на які факти опирається, чи однакова в людей інформація, як ви разом можете «доповнити картину реальності» фактами одне одного.
- Про факти безглуздо сперечатися: або вони є, або їх немає.
- Факти можуть бути достовірними чи ні, і в разі сумніву варто вказати на потребу перевірити достовірність, узгодити те, як це буде зроблено і як буде продовжено розмову після уточнення фактів.

Факти:

- Зруйновані будівлі дитсадка №2 та школи №38.
- Нам довелося їхати 38 годин.
- У нас є 526 пачок дитячого харчування.

ПРИКЛАДИ

Не факти, а судження:

- Страшні руйнування! Все місто зруйноване!
- Я вже не вірила, що колись доїдемо!
- У нас багато дитячого харчування на будь-який смак.

СУДЖЕННЯ

- Щодо міркувань і суджень можуть бути суперечки, адже кожному його точка зору здається єдино правильною, обґрунтованою.
- Судження можна і варто вислухати для розуміння, чому саме людина думає саме так, але не обов'язково з ними погоджуватися. Зосередьтеся на пошуку спільних рішень, а не судженнях.

ПРИКЛАДИ

- Мирних жителів знищують, бо вони чинять супротив. (наразі мотиви руйнування міст можуть бути різними, перевірити їх неможливо – можна лише здогадатися)

ЕМОЦІЇ

- Емоції в комунікації є і мають бути, це природно.
- У стані війни емоції природно загострюються, а можливості ними керувати зменшуються, особливо у людей, які пережили загрозу життю. Якщо є можливість – поверніться до розмови згодом, коли емоції трохи вщухнуть.
- Емоції – свідчення незадоволених потреб, і не тільки в безпеці. Якщо такі потреби є, вони потребують особливої уваги, адже в людини щоразу виникатиме емоційна реакція, і це нормально – за це людину не можна засуджувати, дорікати їй тощо.
- Керування власними емоціями та емоціями інших. На одну і ту саму подію (факт) у різних людей може бути різна емоційна реакція. Наприклад, хтось може відчувати страх, а хтось – злість, гнів. Проговоріть, яку саме емоцію ви відчуваєте, а також, якщо можете, допоможіть іншим зрозуміти, що вони відчувають. Для цього можете назвати емоцію іншого/іншої (як у прикладі нижче) або запитати, що людина зараз відчуває.

Емоції:

ПРИКЛАДИ

- Я зараз відчуваю злість/страх/обурення/гнів/біль/вдячність.
- Я бачу, що ви розлючені/в розпачі/налякані.

Не емоції:

- Щоб вони всі повигоріли!
- Боюсь, ми нікому не потрібні!

Це емоційні вигуки з судженнями, які базуються на різних емоціях, але це не емоції.

ЯК ВЗАЄМОДІЯТИ У ГРОМАДАХ В УМОВАХ ВІЙНИ: ПОРАДИ ДЛЯ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ І ТИХ, ХТО ЇХ ПРИЙМАЄ

*Для запобігання появи конфліктів у громаді, яка приймає
внутрішньо переміщених осіб*

Якщо відчуваєте, що у спілкуванні з'являється напруга, дійте, аби її
знижити та усунути зовсім.

Спирайтеся на такі питання:

- Розкажіть, що трапилось?
- Як це побачили та сприйняли інші?
- Як це вплинуло на вас? А на інших?
- Що ви з цього приводу відчуваєте? Як думаєте, що відчувають інші?
- Що це для вас означає?
- Чому це важливо? А що важливо для інших?
- Яким ви бачите вихід? Що буде виходом для інших?
- Як сказати так, щоб інші були готові почути?
- Кому ще важливо про це знати та бути залученим?

У спілкуванні використовуйте такі «ключі»:

- Те, як я бачу це зі свого боку, ...
- Я це бачу / сприймаю так...
- Для мене це про те, що...
- Я відчуваю [себе так-то] ...
- Мене турбує / лякає / дратує / радує / наснажує, коли зі мною поводяться так...
- Підтримкою для мене було б...
- Для мене це важливо, тому що...
- Розумію, що для вас має значення...
- Мені було б легше з цим погодитись, якби...
- Мені важливо знати, як вам із цим...

1

Будьте уважними до потреб інших, запитуйте їх про це, водночас не говоріть про свої потреби у формі «закидів», «претензій» – інші можуть і мають право не знати про ваші потреби, це ваша задача – допомогти іншим зрозуміти, що вам потрібно.

2

Не спирайтеся у висновках на те, що вам здається очевидним, адже так легко потрапити у пастку припущень; запитуйте, перевіряйте свої припущення – вони можуть виявитись хибними; досліджуйте факти та розмежуйте факти, емоції та судження.

3

Уникайте посилення конфлікту недоречною комунікацією, за можливості втримайтесь і не завдавайте словесних ударів, не погрожуйте, не виходьте з конфліктом у публічну площину, не формуйте коаліцію і не залучайте союзників, не формуйте образ ворога – тоді можна легше і швидше досягти порозуміння і взаємовигідного рішення.

4

Зважайте, що сама громада / група зараз перебуває у великій напрузі через воєнний стан, страх за себе, близьких, майбутнє; самоорганізується і трансформується для виконання безлічі нових задач, що дуже загострює сприйняття, створює великі ризики для різких, емоційних та необдуманих вчинків і слів.

5

Не відповідайте на погрози, шантаж, не ведіться на маніпуляції.

6

Відслідкуйте і нейтралізуйте власні упередження, уникайте категоричності.

7

Не ініціюйте та уникайте розмов на контроверсійні теми або в яких розділення на «ми / вони».

8

Пам'ятайте, що не всі знають те, що й ви, не всі думають так, як ви – знайдіть спосіб напевне перевірити, що знає інший(-а), як думає інший (-а).

9

Домовляйтесь про те, як спілкуватися між собою за нових обставин, обговоріть правила безпечної та конструктивної комунікації.

10

Визнавайте право інших мати інакше бачення і розуміння, що базується на іншому життєвому досвіді, експертному знанні тощо.

11

Визнавайте інших рівними, не засуджуйте, не знецінюйте досвід, внесок інших, не «проповідуйте».

12

Враховуйте, що до вашої громади долучилися люди з різним досвідом, в тому числі – досвідом війни.

13

Поважайте право кожного до самовираження; слухайте і покажіть іншим, як «слухати і чути»; слухаючи іншого, шукайте, що у вас є спільного.

14

Пробачайте собі та іншим необережність, адже люди втомлені; відпускайте образи; жартуйте, проте обережно, без висміювання, сарказму і тролінгу, бо люди вразливі.