



RAZVOJNO
IZOBRAŽEVALNI
CENTER NOVO MESTO



Проект: Ранните бракове - култура или злоупотреба?
(JUST/2013/DAP/AG/5556)

Водещ партньор на проекта: Ljudska univerza Kočevje (SI)

Партньори на проекта: Razvojno-izobraževalni center Novo mesto (SI),
Амалипе – Център за междуетнически диалог и толерантност (BG),
FormAzione Co&So Network – Consorzio scs (IT)

ПРОГРАМА ЗА ПРЕВЕНЦИЯ РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

FormAzione Co&So Network – Consorzio scs,
Септември 2015

“Тази публикация е създадена с финансовата подкрепа на Програма Daphne на Европейския съюз. Съдържанието на тази публикация е отговорност единствено на партньорите по проекта JUST/2013/DAP/AG/5556 и по никакъв начин не може да се счита, че отразява възгледите на Европейската комисия.”



Supported by the Daphne Programme
of the European Union

Съдържание

Въведение.....	Грешка! Показалецът не е дефиниран.
1. Заглавие на програмата.....	3
2. Цел	Грешка! Показалецът не е дефиниран.
3. Цели (на програмата)	3
4. Участници	Грешка! Показалецът не е дефиниран.
5. Организация на програмата.....	Грешка! Показалецът не е дефиниран.
6. Продължителност.....	Грешка! Показалецът не е дефиниран.
7. Методи за обучение и форми на работа.....	4
8. Учебна програма	Грешка! Показалецът не е дефиниран.
Приложение 1: Обучителни материали: “Програма за превенция – РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ”	5
Приложение 2: ТЕОРЕТИЧНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА УЧИТЕЛИ: “Програма за превенция – РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ”	9



ВЪВЕДЕНИЕ

Като основно действие в рамките на обхвата на проекта “Ранните бракове - култура или злоупотреба” (JUST/2013/DAP/AG/5556), осъществяван с финансовата подкрепа на програмата Daphne на Европейския съюз, в училищата ще бъдат изпълнени програми за превенция. Планираните пет ателиета ще се занимават с проблемите, свързани с ранните бракове, като целта им е да информират децата и да повишат тяхното самоуважение. Образованието е най-важното средство за самоутвърждаване и самоуважение.

Конфликтите се обуславят от икономически интереси, гледни точки, характер, пол, идеология или религия, ценности, правила и културни различия и възникват поради неспособността за разбиране, приемане и примиряване с различията.

Освен различията между една личност и друга, между една ситуация и друга, тази неспособност се обуславя основно от:

- липсата на култура на комуникация
- прекомерното наличие на култура на съперничество и антагонизъм, и отгук, липсата на култура на сътрудничество
- неадекватно самосъзнание, особено по отношение на собствените вътрешни конфликти и връзката между тях и външните конфликти.

1. ЗАГЛАВИЕ НА ПРОГРАМАТА

Програма за превенция – Разрешаване на конфликти

2. ЦЕЛ

Рано или късно във всяка връзка между хората възникват конфликти и това е неизбежна ситуация. Въпреки това е възможно да се избегне задълбочаването на конфликтите както и да се научим как да ги превръщаме в удобни възможности за израстване и сътрудничество, чрез благоприятстване на инициативи за информираност и образование, чрез разпространение на знания и техники за развиване на самосъзнанието и съзнанието за другите.

3. ЦЕЛИ (НА ПРОГРАМАТА)

За стимулиране на конструктивно разрешаване на конфликти е необходимо:



- подобряване на културата на комуникация – във взаимоотношенията;
- преодоляване на културното късогледство (предразсъдъци), което улавя само антагонистичната страна на разнообразието;
- развитие на по-задълбочено самосъзнание за собствените вътреличностни конфликти и тяхното влияние върху междуличностната динамика

Ателието предлага:

1. Комуникацията като антидот на разрушителните конфликти. Положителна комуникация.
2. Превръщане на разнообразието като антагонизъм в средство за сътрудничество.
 1. Вътреличностни конфликти и междуличностна динамика
 2. Материали за управление на конфликти.

4. УЧАСТНИЦИ

Тези ателиета са предназначени за ученици от началната възраст - от 9 до 13 години. За да се постигне по-ефективно обучение, в него трябва да участва не повече от един клас.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ПРОГРАМАТА

Програмата се изпълнява от лектор с опит в сферата на културната медиация и по-точно, на ромската култура.

Програмата се провежда в достатъчно голяма класна стая за 20/30 слушателя, където столовете се разположени в П-обрана форма и, която е оборудвана с компютър и LCD проектор.

6. ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ

2 учебни часа

7. МЕТОДИ ЗА ОБУЧЕНИЕ И ФОРМИ НА РАБОТА

Лекторите използват следните обучителни методи:

- Групова дискусия, групова работа
- Индивидуална работа

Лекторите могат да използват и други методи и форми на работа, които позволяват възможно най-голямо активно ангажиране на децата в провежданите дейности.

8. УЧЕБНА ПРОГРАМА

Програмата за превенция се изпълнява под формата на ателиета. За точното описание на дейностите в рамките на ателиетата, моля, вижте обучителните материали в Приложението.



ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ОБУЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ: “ПРОГРАМА ЗА ПРЕВЕНЦИЯ – РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ”

Дейност 1: РАЗЛИЧИЕТО НЕ Е ОСНОВАНИЕ ЗА КОНФЛИКТ

Цели: да се разбере значението на термина “конфликт” и различните му видове

Време: 20 минути

Материали: карти

Взаимодействие/Методи: групова дискусия

Умения: комуникация

Процедура:

Учителят показва карта № 4 “Различието не е основание за конфликт” на класа и насърчава групова дискусия, като задава следните въпроси:

- Какво виждате на тази картина? Мислите ли, че е странна?
- Мислите ли, че е възможно да се ожените за някой, толкова различен?
- Какви конфликти могат да възникнат в тази двойка?
- Как биха могли да ги разрешат?
- Какво могат да научат един от друг?

Дейност 2: РАЗЛИЧНИ ГЛЕДНИ ТОЧКИ

Цели: да се насочи вниманието към факта, че всеки вижда една и съща ситуация от различна гледна точка

Време: 30 минути

Материали: черна дъска, химикалка, лепящи бележки в 4 различни цвята, маркери в същите 4 цвята като лепящите бележки

Методи: индивидуална работа, групова дискусия

Умения: комуникация, писане, групова работа, емпатия

Процедура:

1. Учителят разделя класа на малки групи от по 3-4 ученика всяка. Учителите подканва всяка група да помисли за конфликтна ситуация, която всички вече са преживели (например: искате да прекарате свободното си време като правите X, докато приятелят ви иска да правите Y; ваш съученик си взема нещо ваше и не иска да го върне; играете с приятелите си, когато майка



ви/баща ви се появява и иска да ви прибере вкъщи). Всяка група си избира една конкретна ситуация.

2. Учителят подканва всяка група да сподели тяхната ситуация с целия клас и записва всички предложени конфликтни ситуации на черната дъска.
3. След това учителят записва в лявата страна на черната дъска следните въпроси, всеки с различен цвят:
 - Как аз виждам конфликта?
 - За мен, коя ситуация води до конфликт?
 - Как се държа през повечето време?
 - Защо се държа така?
4. Учителят дава на всеки ученик по 4 лепящи бележки с 4 различни цвята: всеки цвят отговаря на въпроса, написан със същия цвят на черната дъска. Той/тя подканва учениците да отговорят на всеки въпрос, като мислят за предложените конфликтни ситуации и да запишат своите отговори върху лепящите бележки в съответния цвят. Имат 10 минути за това.
5. След това, учителят записва в дясната страна на черната дъска, срещу всеки въпрос (със същите цветове, използвани по-рано):
 - Как другите виждат конфликта?
 - За другите, коя ситуация води до конфликт?
 - Как се държат другите през повечето време?
 - Защо другите се държат така?

Така, учениците ще виждат следната таблица на черната дъска:

Как виждам конфликта?	Как другите виждат конфликта?
За мен, коя ситуация води до конфликт?	За другите, коя ситуация води до конфликт?
Как се държа през повечето време?	Как се държат другите през повечето време?



Защо се държа така?	Защо другите се държат така?
----------------------------	-------------------------------------

6. Учителят подканва учениците да помислят за членовете на техните семейства / приятели / съученици, и да отговорят на новите въпроси, като отново използват лепящите бележки в съответния цвят. Учениците ще имат още 5 минути да запишат отговорите си.
7. След тази индивидуална работа, учителят подканва учениците да излязат на черната дъска и да поставят своите лепкави бележки в съответните полета до въпросите. После учителят прочита различните отговори/решения, дадени на въпросите и заедно с класа започва обсъждане на следното:
 - До каква степен приемате и разбирате отношенията на другите към конфликта?
 - Какво научихте за в бъдеще?

Дейност 3: ПРИКАЗКАТА ЗА ДВЕТЕ МАГАРЕТА

Цели: да се разясни на учениците важността да се открие мирно решение на конфликтите

Време: 40 минути

Материали: 4 плика, всеки с по 6 картини в него, лепило, хартия, химикалка

Взаимодействие/Методи: групова работа

Умения: екипна работа, комуникация, писане

Процедура:

1. Преди началото на дейността учителят подготвя 4 плика. Във всеки плик са поставени 6-те картини от поредицата за двете магарета по-долу (за отпечатване, вижте приложението “Workshop 3_Donkeys”), като са разделени на 6 отделни картини.
2. Учителят разделя класа на 4 групи. Всяка група получава плик с 6 картини. Учителят подканва учениците да наредят картините в порядъка, в който се разказва историята, като номерират поредицата от изображения.

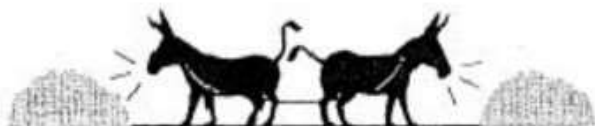


3. След това учениците трябва да напишат кратък разказ, въз основа на картините и също така да измислят заглавие на разказа. Имат 15-20 минути за цялата дейност.

4. После учителят подканва всяка група да прочете своя кратък разказ и им показва “официалната” последователност от изображения, като обяснява техното значение. Накрая, учителят пита учениците:

- Какво можем да научим от тези кратки разкази?
- Има ли друго задоволително решение за магаретата?

La favola dei due asini



Gli asini hanno un'altra possibile soluzione soddisfacente? _____



ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ТЕОРЕТИЧНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА УЧИТЕЛИ: “ПРОГРАМА ЗА ПРЕВЕНЦИЯ – РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ”

Ние никога не сме сами, винаги сме във връзка с някого или нещо. Битието ни е връзка, движение, трансформация. Ето защо, **конфликтът винаги е свързан с конкретна връзка** (с приятел или враг, с живота или с част от самите себе си); и тъй като връзката е нещо динамично и непрестанно изменящо се, всеки конфликт с времето може да повиши или намали интензивността си, или да бъде разрешен завинаги или временно. За нашите цели е важно да разграничим двете измерения в една връзка: вътрешната със самите себе си, която можем да наречем “личностна”, и външната - с другите, която наричаме “социална”. Това разграничение ни позволява да уловим **личното измерение и социалното измерение в един конфликт**, измерения, които са тясно свързани, но са функционално различни. Така, социалното измерение обхваща както микро-ниво (семейство), така и макро-ниво (държава), преминавайки през мезо-ниво (област, град и т.н.). Абсолютно невъзможно е успешно да се управляват конфликти на социално ниво, без да се вземе предвид вътрешния или персонален аспект на конфликта.

По принцип, наричаме конфликтите "**несъвместимост** (или конфронтация, несъгласие, опозиция, и др.) **между цели** (или интереси, ценности, мнения, потребности, и т.н.) **преследвани от различни действащи лица** (индивиди, групи, държави, и т.н.).” Това е ясно изразено в етимологията на думата "конфликт": *cum fligere*, което означава сблъсък с нещо.

Всички конфликти имат причини, които могат да се свържат с няколко индивидуални или ситуационни фактора. Следват най-обичайните причини:

- Ценности и нагласи
- Мнения по етични проблеми
- Различия на личностите
- Борби за власт
- Оскъдни и ограничени ресурси



- Нарушения в комуникацията
- Бюджетни различия
- Различия в интересите
- Възприятия и преценки
- Степен на взаимозависимост
- Потребност от съгласие
- Размити отговорности

Тъй като конфликтите са неизбежни, трябва да се научим да ги разпознаваме, управляваме и да посредничим при тях по един положителен начин. Важно е да ги видим като израз на разнообразие, удобна възможност за израстване, за нас и нашата група, и като шанс за подобряване на връзките ни с другите, а не като негативен проблем.

Едно от странните правила, които трябва да запомним е, че при разрешен конфликт няма нито победители, нито победени – хората просто са удовлетворени от това, че са открили пресечна точка помежду си.

Има някои прости насоки, като изброените по-долу, които са полезни за запазването на връзките с другите и за избягване на излишни неразбирателства:

- Обърнете внимание на интересите, а не на позициите
- Отделете хората от проблема
- Решението трябва да бъде приемливо за всички
- Съществува не само нашето "решение"
- Не трябва да налагаме решенията си с властта, която имаме
- Решението трябва да се приеме и споделя поне от мнозинството

За да опростим проблемите, можем да категоризираме конфликтите в четири типа:

1. Емоционални
2. На основата на интереси
3. На основата на данни
4. На основата на ценности



Емоционален конфликт

Той се причинява от чувствата в една връзка и може да се дефинира като антипатия между хората участващи в него, които и преди са имали спорове помежду си.

Конфликтът, на свой ред, се задълбочава, защото хората участващи в него не изясняват своите различни гледни точки и, защото се чувстват заплашени от другия. Такава заплаха може да се дължи на страх от изразяване на своето мнение, защото другата страна, при несъгласието си може да се ядоса и напълно да отхвърли този човек.

Конфликт на данни

Наричан също недоразумение, този вид конфликт възниква, когато хората, участващи в него не само не споделят обща гледна точка, но и разполагат с частична или изкривена информация. Причината, поради която комуникацията често не е добра е, че може да съществуват смущаващи елементи или, че не се набляга на слушането.

Слушането е способността да се разбира и друга перспектива, освен нашата собствена, да се отчетат характеристиките и на другия човек, включително неговата/нейната роля, както и да се има предвид тази перспектива по време на взаимодействието.

Истинското значение на комуникацията се предоставя от слушащия. Слушането означава: да осъзнаваме онова, което чуваме, да приемаме точно информацията, която се предоставя и да организираме информацията така, че да е полезна за нас.

Конфликтът на данни може да се разреши просто като се опише отново предмета на разговора и като се повтори предоставената информация.

Конфликти на интереси

Участващите в такъв конфликт хора има различни и конфликтни интереси, които могат да се удовлетворят само за сметка на другия. Често попадаме в конфликти на интереси, когато:

1. Едната или и двете страни имат намерения, които крия от другия;
2. Страните не са били напълно честни по отношение на своите изисквания или, когато изразяват собствените си потребности, при което единият се е почувствал предаден от другия. Да се подкопае дадена връзка и да се създаде конфликт на интереси, не е необходимо да има измама или измяна, достатъчно само да има неизказана истина или полу-истина.
3. Другият не е спазил обещание или не е поел съответните отговорности.



Конфликт на ценности

Този вид конфликти са типични за група, в която се споделят едни и същи идеи, принципи и ценности. Поради това, те не засягат конкретни индивиди, а групата, организацията, към които те принадлежат. Важно е да се има предвид, че конфликтът, като цяло, е изключително сложен и поради това е особено трудно да се идентифицира и да се причисли към специфична категория. Необходимо е да се даде описание, съчетаващо два или повече видове.

Явни конфликти и скрити конфликти

След като обяснихме четирите най-важни видове конфликти, можем да ги подразделим на скрити и явни конфликти. Скритите конфликти са скрити поради различни фактори, като например изключване на някои страни, поради легитимност, поради страх от последствия, и накрая, поради допускания.

Явните конфликти могат да се разделят на конструктивни и деструктивни конфликти, и чрез модела за настойчивост и сътрудничество.

Връщайки се към първия критерий за разделяне на явните конфликти, може да определим, че деструктивният конфликт произтича от някои негативни фактори, като например:

- Наличие на затворена и студена атмосфера
- Лични нападки
- Наличие на не много настойчива комуникация
- Егоизъм и фокусиране само върху себе си
- Конкуренция между страните

Докато конструктивните конфликти се определят от наличието на:

- Сътрудничество между индивиди, между групи
- Внимание и уважение към другия
- Открита атмосфера
- Настойчива и поддържаща комуникация
- Слушане и внимание



Търсенето и изборът на конструктивен подход за разрешаване на конфликт може да подобри способността за съчувствие, както и за разпознаване, приемане и оценяване на факта, че различията са ресурси, а не проблеми, и за подсилване и развитие на способността за използване на различни стратегии.

Начини за работа с конфликти

Често правим грешката да мислим, че можем да елиминираме даден конфликт, но това е невъзможно, защото то стои в основата на връзките (взаимоотношенията) ни с другите. Въпреки това обаче, може да изберем начините, по които решаваме да се изправим срещу различните видове на конфликти. Те могат да бъдат:

1. **Принуда** (висока настойчивост/ ниска степен на сътрудничество). Тези, които действат по този начин искат абсолютно да се наложат на друга страна, като така поставят основите на истинска конкуренция, при която има и победители и победени. Този метод се прилага, когато няма много време, когато единият е сигурен, че е прав и иска да вземе предимство, и когато няма страх за компрометиране на връзката.
2. **Сравнение или сътрудничество** (висока настойчивост/ висока степен на сътрудничество). Дватама съперници са посветени на откриването на правилното решение, което позволява и на двамата да заявят своите гледни точки. Те не се интересуват от спорове, а от преодоляване на конфликта.
3. **Компромис** (умерена настойчивост/умерено сътрудничество). Това е частен случай на сравнение, основаващ се на принципа *quid pro quo* ("нещо за нещо"). Компромисът е явно позитивен начин, подобен на сравнението, но независимо от това, дори двамата противници да си тръгнат от спора като "победители", човешките взаимоотношения се подкопават.
4. **Приспособяване или изглаждане** (ниска настойчивост/висока степен на сътрудничество). В този случай, страните може да не са провели правилно и специфично управление за разрешаването на конфликта, но въпреки това човешките взаимоотношения се запазват и страните намират решение, което работи и за емоциите на спора, и за емоциите за контролиране, като така се избягват по-нататъшни разногласия.
5. **Избягване или оттегляне** (ниска настойчивост / ниска степен на



сътрудничество). Използва се, когато искате да отложите даден проблем, като знаете предварително, че не сте печелившия от него. Не следва да се разглежда като акт поради липса на кураж или липса на интерес по отношение на проблема.

Осъществяването на стратегии за медиация на конфликт в едно общество, в което сблъсъците, грешките и неразбирателствата са в реда на нещата, е изключително важно действие. Така, ценното е да се запазят човешките взаимоотношения, без да се отричат различията и като се приемат възгледите на другите. Американските социолози Буш и Фолгер (1994) вярват в идеята за признание (взаимно признание) като основа на медиация: страните, които са в конфликт не само получават подкрепа да разрешаване на проблема, но и са мотивирани така, че да могат съзнателно да видят и разпознаят евентуалните бъдещи конфликти. Болдри и Ардон (2003) заявяват, че изучаването и прилагането на методи за управление на конфликти е най-важното средство да се превърне в конкретен акт идеята за превръщането на даден случай на спор в удобна възможност за обмен на мнения и диалог.

Медиацията е процес, чрез който страните се обръщат към трета страна, наречена медиатор, за ограничаване на нежеланите ефекти, причинени от конфликта. Целта на медиацията е да се възстанови диалога между страните за достигане на конкретна цел, която да удовлетворява всички страни.

По време на процеса на медиация е важно да има модератор, който да посредничи при комуникацията, да се уверява, че всички страни в конфликта присъстват и, че всяко лице е свободно да реши дали иска да участва или не в този процес, за да се пристъпи към разрешаване на конфликта.

Бесемер (1999) предлага три фази на управление на медиацията:

1. Предварителен етап: Среца на страните в конфликта с медиатора, по време на която се обяснява ситуацията и медиаторът получава цялата необходима информация за да реши как да подходи към случая. Възможно е да се проведе и пред-медиационна среща.

2. Интервю, която се разделя на: въведение, гледни точки на страните, изясняване на конфликта, решение на проблема и взаимно съгласие.



Въведение: мястото за интервюто трябва да бъде неутрално, започваме разговора с ниски тонове, за да създаде положителна атмосфера и определяме най-важните правила за успешна медиация, като например как да се избегне едновременно говорене и полемики.

Гледни точки на страните:

- Разкриват се гледните точки на всяка страна; медиаторът слуша активно и, където е необходимо, задава въпроси за разясняване;
- Медиаторът задава въпроси на другата страна с цел пълно разбиране на проблема;
- Другата страна отговаря и след това медиаторът започва да разбира приликите и различията на различните версии.

3. Изясняване на конфликта: обсъждане на всичко, което има отношение към конфликта, така че да не се пропусне някой аспект; медиаторът помага на страните да изяснят конфликта, като се опитва да насочи комуникация към по-директен контакт между страните.

Решение на проблема: опит за събиране и развиване на възможните решения.

Съгласие: страните в конфликта постигат взаимно съгласие.

Фаза на осъществяване: проверка и евентуална поправка на съгласието; впоследствие, страните трябва да си изяснят дали съгласието действително е разрешило проблема, и ако е възможно дали са нужни допълнителни преговори.

Накратко, конфликтът не трябва никога да се избягва, той трябва да се заобикаля, управлява и трансформира в ресурс, така че да може да се превърни в конструктивен момент на обмен на мнения.

Следват няколко важни неща, които да имате предвид:

- Да попитате за гледната точка на другата страна: това ще ви послужи да определите целите на преговорите и процеса за постигането им.
- Важно е да преговаряте на базата на точна и вярна информация, за да намалите конфликта.
- Да убедите другите като използвате принципите на коректността, да поставите



другите в позиция, в която да трябва да защитават собствените си позиции.

- Да изградите връзка, основана на доверие от самото начало.
- Нуждата от бързо разрешение и стремежът за избягване на вреда на самия себе си става причина за отстъпки по критични въпроси и може да създаде още по-сериозен риск. Ето защо е уместно да се фокусирате върху процеса, а не само да говорите за проблема.
- Да се избягва атмосфера на защита по време на разрешаване на конфликт и да се насърчава атмосфера на подкрепа.

Двата различни типа атмосфери при управлението на конфликти:

АТМОСФЕРА НА ПОДКРЕПА <i>(препоръчителна)</i>	АТМОСФЕРА НА ЗАЩИТА <i>(да се избягва)</i>
ОПИСАНИЕ – представяне на идеи и мнения	ОСЪЖДАНЕ – критикуване на членовете на други групи
ОРИЕНТАЦИЯ КЪМ ПРОБЛЕМА - фокусиране върху целта	КОНТРОЛ – налагане на волята на една група над другите
СПОНТАННОСТ - открито и честно комуникиране	СТРАТЕГИЯ – наличие на скрит мотив
ЕМПАТИЯ – разбиране на мислите на другите хора	НЕУТРАЛИТЕТ – показване на безразличие и липса на ангажимент
СПРАВЕДЛИВОСТ – питане за мненията на другите	ПРЕВЪЗХОДСТВО – стремеж към доминантност
ЗАДЪРЖАНЕ НА РЕШЕНИЕТО – желание да се чуят идеите на другите	ПРЕКОМЕРНА СИГУРНОСТ – нежелание да се слушат другите



Конфликтите са неизбежни, така че е важно не да ги отстранявате и избягвате, а да разпознаете на първо място, кои са различията, причиняващи проблема и след това да превърнете конфликта в средство.

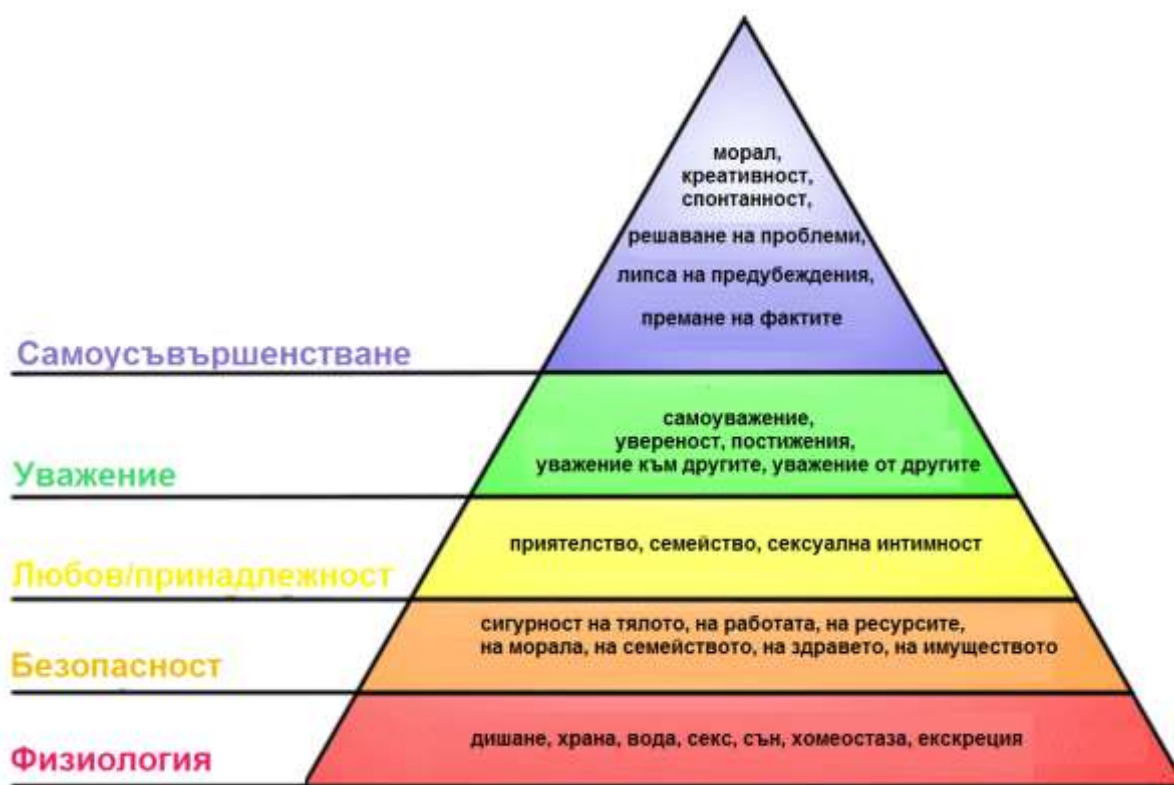
Един от най-добрите начини за управление на конфликти е да се има предвид йерархията на потребностите. В литературата откриваме три много важни скали на потребностите: Йерархията на потребностите на Маслоу, нейната редакция (Кенрик, 2010) и йерархията на потребностите на проект на Макконъл.

ЙЕРАРХИЯ НА ЧОВЕШКИТЕ ПОТРЕБНОСТИ (Маслоу, 1954)	РЕДАКЦИЯ НА ЙЕРАРХИЯТА НА ЧОВЕШКИТЕ ПОТРЕБНОСТИ (Кенрик и колегия, 2010)	ЙЕРАРХИЯ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ НА ПРОЕКТ (Макконъл)
Самоусъвършенстване	Родителски задължения	Самоусъвършенстване (професионално развитие)
Самоуважение	Задържане на партньор	Самоуважение (вяра в собствения проект)
Социален контакт	Намиране на партньор	
	Самоуважение	
Усещане за принадлежност и любов	Принадлежност	Принадлежност към работната група – (групова динамика)
Потребности от безопасност	Самосъхранение	Потребности от безопасност (постигане на



		кариерни цели)
Физиологични потребности	Физиологични потребности	Потребности за оцеляване (оцеляване на екипа и на проекта)

Забележете колко си приличат пирамидите на Маслоу (1954) и Макконъл: и двете посочват самореализацията на върха на потребности, и след това продължават с личното самоуважение или към дадения проект, чувството на принадлежност към група или работен екип, потребността от сигурност и накрая са основните потребности.



Пирамида на потребностите на Маслоу,

Емоционалната интелигентност като "оръжие" за разрешаване на конфликти

Във втората аксиома на комуникацията, Watzlawick (1971) твърди, че всяка комуникация има аспект на съдържание и на взаимоотношение, като последното класифицира първото. Така, всеки път, когато предоставяме съдържание, това дефинира и взаимоотношението. А тъй като невербалният канал предава взаимоотношението, би било уместно да помислим върху важността да обръщаме



внимание на обратната връзка при комуникация, тъй като релационната природа съдържаща се в посланието класифицира съдържанието и може да предопредели реакцията на събеседника. Именно чрез релационния аспект на комуникацията се предава възприятието, което получаваме за нашия събеседник. За да се улеснят и подобрят взаимоотношенията чрез насърчаване на позитивна атмосфера, базирана на взаимно разбирателство, можем да се обърнем към емоционалната интелигентност. Тя е дефинирана от Саловей и Майер (1990) като способността да наблюдаваме собствените си чувства и емоции и тези на другите, като разграничаваме различните видове емоции, за да можем да действваме ефективно и да постигнем обща цел. Използването на емоционална интелигентност се основава на способността да усещаме интуитивно чувствата и емоциите на хората около нас и имаме цялостно разбиране за собственото си настроение. Това ни позволява да се държим по подходящ начин, в полза на индивидуални или общи цели.

Емоционалната интелигентност се състои от следните способности:

- Познаване на емоциите (какви са те, как се различават една от друга, как и защо възникват и как можете да ги промените)
- Разпознаване на собствените емоции и тези на другите, познаване на начините за управление на емоциите, за да ги използвате при занимаване и разрешаване на даден проблем.

Даниел Гоулман (1995) и Майер и Саловей (1997) изразяват петте ключови образа на емоционална интелигентност:

- **Самосъзнание:** способност за постигане на резултати чрез разпознаване на собствените емоции.
- **Самоконтрол:** способност за използване на собствените чувства за дадена цел.
- **Мотивация:** способност за откриване на истинската и основна причина, която води до действие.
- **Емпатия:** способност за съобразяване с чувствата на другите хора.
- **Социални умения:** способност за разбиране с другите, като се опитваме да разберем движенията, които се случват между хората.



Веднага щом възникне конфликт, емоционалната интелигентност се опитва да определи дали начинът за управлението му се базира на самия проблем или на емоциите. В първия случай, търсим решение, което ще бъде окончателно; във втория случай, тъй като не можем да въздействаме директно върху конфликта, може да работим върху ангажираните негативни емоции.

Важно е да разполагаме с време за да разберем негативните емоции, да използваме различни стратегии и да наблюдаваме ефектите тяхната употреба, да не вземаме прибързани решения, да обръщаме внимание на поведенията и невербалната комуникация от другите и накрая, да не говорим прекалено много.

Ето защо, завършваме като повторим, че идеята за конфликт не трябва да се разглежда като негативен елемент, а при правилно управление, като удобна възможност за подобряване на междуличностните взаимоотношения. Важно е да развием конструктивен диалог с другите и да покажем желание да изслушаме мнения, които са различни от нашите. Нещо повече, осъществявайки стратегическо поведение, с цел избягване на агресивни реакции и осъзнавайки начина, по който ще бъдат възприети действията, ще ни помогне да избегнем недоразумения и да запазим добрите си взаимоотношения с другите.

СПРАВОЧНА ЛИТЕРАТУРА/ИЗТОЧНИЦИ:

Archivio Fondazione romani Italia 2005 – 2015

Cambi, F.: *La cura di sé come processo formativo*(Laterza, Roma-Bari, 2010)

Besemer, Christoph: *Gestione dei conflitti e mediazione* (EGA, Torino, 2006)

Portera Agostino e Dusi Paola: *Gestione dei conflitti e mediazione interculturale* (Franco Angeli, Milano, 2005)

