



www.careergardeners.eu

ВЪВЕДЕНИЕ КЪМ МИРНИЯ РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

РУМЕН ВЪЛЧЕВ
ФОНДАЦИЯ „ОТВОРЕН ОБРАЗОВАТЕЛЕН ЦЕНТЪР“



Co-funded by
the European Union

КАКВО Е КОНФЛИКТ?

Конфликтът произлиза от латинското *conflictus* - да се сблъсквам.

Конфликтът е:

Състояние на открита, често продължителна борба: битка или война

Състояние на дисхармония, сблъсък между несъвместими или противоположни личности, идеи, интереси

Несъгласие или спор относно нещо важно

Противоположни интереси

КАКВО Е КОНФЛИКТ?

Конфликт възниква, когато двама души желаят да извършат взаимно изключващи се действия

Психологическа, често несъзнателна борба, резултат от противопоставяне или едновременно действие на взаимно изключващи се импулси, желания или тенденции

Противоположност на герои или сили в драма, която мотивира героите или оформя действието или интригата

Противоположността на две едновременни, но несъвместими чувства

КАКВО Е КОНФЛИКТ?

Конфликтите възникват, когато две страни възприемат заплаха в резултат на несъгласие с техните интереси и нужди

Конфликтът е резултат от несъгласие. Това е ситуация, в която хората се чувстват застрашени (физически, емоционално, откъм власт, статус, богатство) за своето благополучие.

КАКВО Е КОНФЛИКТ?

Участниците в конфликт реагират въз основа на своите възприятия за ситуацията - те филтрират възприятията през техните ценности, култура, информация, пол.

Действията в конфликт са изпълнени с идеи и чувства – така че силни, че водят до възможни решения

Конфликтът има смислови, психологически и процедурни измерения.

Действията в конфликт са изпълнени с идеи и чувства, толкова силни, че водят до възможни решения.

Конфликтът има смислови, психологически и процедурни измерения.

КАКВО Е КОНФЛИКТ?

Конфликтите са част от средата - те са предвидими и очаквани ситуации, които възникват при управлението на сложни стресиращи проекти, в които сме инвестирали значителна енергия, усилия, очаквания.

Креативните стратегии за разрешаване на конфликти са ключови за позитивен подход към разрешаването им.

КАКВО Е КОНФЛИКТ?

Възприятия

Чувства

Ценности, нужди

Възприемана заплаха

Предположения, оценки

Действия

Цикълът на конфликта

Убеждения, нагласи - информация за конфликти, модели на поведение, вярвания, собствен опит.

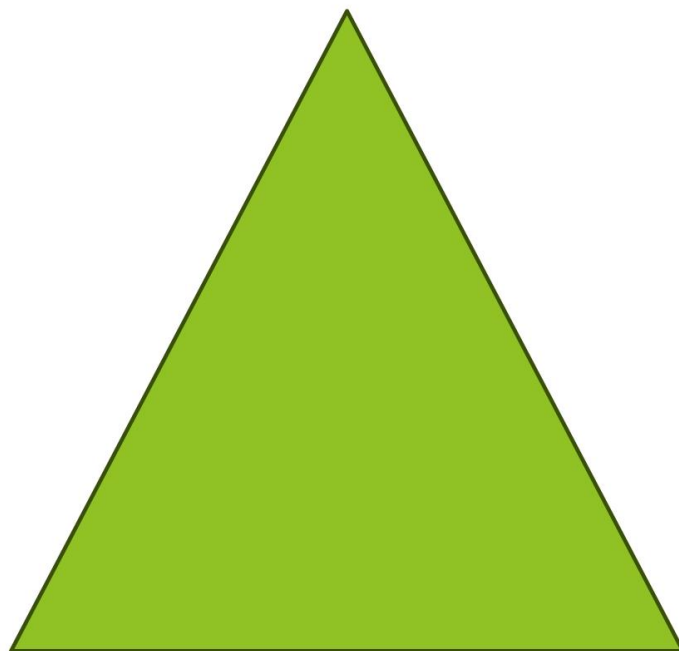
Възникване на конфликт

Реакции - отстъпление, мълчание, атакуване, преговори, търсене на помощ.

Последици - стрес, облекчение, контакти, ескалация, убеждения и нагласи.

Конфликтен триъгълник

Съдържание на спора



Отношения между страните

Процедури за разрешаване

Реакции на конфликт?

Емоционални реакции - те най-често се разбират погрешно.

Хората мислят, че другите се чувстват по същия начин като тях.

Емоционалните реагиращи са тези, които имат различна емоционална реакция от нашата.

Реакции на възникнал конфликт

Когнитивни реакции - нашите идеи и мисли за конфликта.

Те водят до емоционални и поведенчески реакции.

Разговорът със себе си дава положителна или отрицателна обратна връзка за ситуацията.

Физически реакции - напрежение, стрес, дишане, сърдечен ритъм.

Можем да се справим с тях с помощта на техники за управление на стреса.

Ако конфликтът е несъгласие

Това, което смятам за проблем, може да не е проблем, ако говорим за него.

Ако е заплаха - спри, помисли и се увери, че ти не си проблемът.

Помислете защо се държите по този начин.

Ако това предизвика определено действие - не позволявайте на другите да ви карат да правите нещо.

Ако конфликтът е несъгласие

Винаги бъдете способни да правите свой собствен избор

Ако възприемате конфликта като негативно преживяване в трудни обстоятелства, виждате ограничени възможности и ресурси за разрешаване, потърсете решение чрез промяна на рамката.

Конфликтът се усилва, когато:

Проявяваме открита враждебност

Чувстваме се застрашени от неговото развитие

Нямаме достатъчно информация

Неточно оценяваме намеренията на другия

Едностранно налагаме волята и ценностите си

Не вземаме предвид важните нужди на другите
парти

Въвличаме други хора в конфликта

Искаме, но не знаем как да постигнем решение

Конфликтът намалява, когато:

Мислим повече за това как да решим проблема

Не се атакуваме и обиждаме един друг

Опитваме се да разберем чувствата, мотивите и нуждите на другия

Избягване на заплахи, с изключение на употребата на сила

Търсим решения сами, без помощ

Не налагаме нашите мнения и ценности на всяка цена

Положителното в конфликтна ситуация

Съдържа информация за нуждите, чувствата на участващите страни, за развитието на връзката им.

Представява опит за конструктивна конфронтация и взаимодействие с другата страна.

Представява развитието на отношенията между страните в конфликта.

Положителното в конфликтна ситуация

Конфликтът представлява процес на личностно и групово обогатяване и развитие.

Това е възможност за търсене на мирно решение.

Съвместно договореното решение на конфликта е трайно и обвързване.

Конфликти – възникващи проблеми

Кои са основните източници на конфликт?

Кога възникват конфликти?

Как реагират хората на конфликти, когато възникнат?

Когато разрешаваме конфликти, мислим ли само за момент или в дългосрочен план?

Мирни начини за разрешаване на конфликти

Незабавно договаряне

Две страни обсъждат директно проблемите си;

Без участието на трети страни;

Страните достигат до свое собствено решение;

Директната комуникация увеличава шансовете за успех.

Мирни начини за разрешаване на конфликти

Помирение

Уважаван или близък човек помага за намирането на решение;

Помирителят помага за нормализиране на комуникацията;

Страните вземат собствено решение.

Мирни начини за разрешаване на конфликти

Медиация

Страните се обръщат към неутрална трета страна;

Медиаторът помага на страните да намерят решение;

Страните споделят лична информация с медиатора.

Мирни начини за разрешаване на конфликти

Арбитраж

Страните предлагат на арбитража своите различни решения;

Арбитражът решава кое решение трябва да бъде прието;

Решението на арбитража е задължително или необвързващо за партита.

Мирни начини за разрешаване на конфликти

Съдебни спорове

Страните директно или чрез адвокати представят своите становища
В СЪДА;

Съдията взема решение, което обвързва страните.

Причини за конфликт

Конфликти, причинени от липса на информация, дезинформация, различни мнения за това коя информация е важна, различни интерпретации, процедури за оценка.

Направете:

Постигане на съгласие относно това кои данни са важни, как да се събират данни,
критерии за оценка на данни;

Използвайте външни експерти.

Причини за конфликт

Конфликти във взаимоотношенията

Силни емоции, погрешни схващания, стереотипи, лоша комуникация, негативно поведение.

Направете:

Контролирайте изразените емоции, изяснявайте възприятията, споделяйте чувства, избягвайте повтарящо се негативно поведение.

Причини за конфликт

Конфликти на ценностите

Различни крайни ценности, начин на живот, идеология, религия, критерии за оценка.

Направи

Не дефинирайте проблема като проблем на ценностите, търсейки обединяващи ценности, общи ценности.

Причини за конфликт

Структурни конфликти

Неравен контрол върху ресурсите, неравностойна власт, времеви ограничения, географски и други фактори, разрушително поведение.

Направете:

Установете взаимно приемлив и справедлив процес за вземането на решения ясно определя ролите, преминаване от позиции към интереси.

Избягвайте употребата на сила поради позиция в йерархията, промяна на външния натиск, физически параметри/близост/ разстояние.

Причини за конфликт

Конфликт на интереси. Конкументни интереси, възприемани като процедурни, материалноправни, психологически.

Направления:

Фокус върху интересите, а не върху позициите, търсим обективни критерии, стремим се към всеобхватни решения, които удовлетворяват интересите на всички, търсим начини за увеличаване на ресурсите или възможните решения, търсим обмен на решения, удовлетворяващи различните интереси на страните.

Видове поведение в конфликтна ситуация

Независим

Пасивно

Враждебен

Интровертен

Участник

Оцелял

Разумно

Решителна твърдост

Личен интерес

Бързо забравящ

Търсене на помощ

Активен

Доброжелателен

Екстроверт

Неангажиран

Импулсивен

Колеблив

Компромисен

Взаимни интереси

Дълго носене на конфликт в себе си

Стилове за разрешаване на конфликти

Асертивност

Степента, до която даден индивид се опитва да задоволи собствените си интереси.

Сътрудничество

Степента, до която индивидът се опитва да задоволи интересите на другата страна.

Стилове за разрешаване на конфликти

Състезателен стил

Асертивен, несклонен към сътрудничество

Преследване на собствените интереси за сметка на другите

Употреба на сила

Опит за безусловна победа

Моето решение е правилното

Стилове за разрешаване на конфликти

Адаптиране на стил

Неасертивен и кооперативен

Пренебрегвам собствените си интереси в полза на интересите на другата страна

Жертвам се за другата страна

Безкористна щедрост или подчинение на изискванията на другата страна

Приемане на гледните точки на другата страна

Стилове за разрешаване на конфликти

Съвместен стил

Асертивен и кооперативен

Опит за съвместно решаване на проблеми

Вземане предвид на интересите и на двете страни

Изследване на проблема с цел задоволяване на интересите

Изследване на разногласията, изучаване на гледните точки на другия страна

Стилове за разрешаване на конфликти

Компромисен стил

По средата между асертивност и сътрудничество.

Търсене на временно, взаимно приемливо решение,
частично удовлетворяващо и за двете страни.

Отказ от претенции и интереси.

Не навлизам в дълбочина на проблема.

Споделяне на различия, размяна на отстъпки.

Търсене на бързи решения.

Стилове за разрешаване на конфликти

Състезателен стил

Употреба:

Бързо действие, непредвидени обстоятелства.

При предприемане на непопулярни действия - дисциплина, уволнение при убеждаване.

Когато сте прави по жизненоважен въпрос.

За да се предпазите от хора, които търсят съперничество и се възползват от вашия стил.

Стилове за разрешаване на конфликти

Кооперативен стил

Употреба:

Намиране на обединяващо решение, удовлетворяващо интересите на партита.

Когато е необходимо да съгласувате своите възгледи и интереси с тези на другата страна.

Да се получат мненията на хора от различни гледни точки.

Да се включат активно други хора в работата по проблема.

Стилове за разрешаване на конфликти

Компромисен стил

Употреба:

Когато целите са умерени и не си струват усилията.

Избягване на сериозни конфронтации.

Когато и двете страни са много силни, целите им са взаимно ексклузивен.

Постигане на временно споразумение.

Когато няма достатъчно време за постигане на съществено споразумение.

Стилове за разрешаване на конфликти

Избягване на стил

Употреба:

Прост проблем, който няма значение за теб.

Когато няма начин да задоволиш интересите си.

Когато опасностите надвишават ползите от решаването.

Когато хората се нуждаят от спокойствие.

Други могат да разрешат конфликта по-ефективно.

Проблемът може да бъде отнесен към по-важен въпрос.

Стилове за разрешаване на конфликти

Приспособим стил

Употреба:

Когато осъзнаеш, че грешиш.

Да покажете, че сте доброжелателни и действате разумно.

Проблемът е по-важен за другия човек.

Продължаването на споровете само ще причини вреда.

Несъгласие или спор за нещо важно.

Когато искате да запазите хармония във връзката.

Стилове за разрешаване на конфликти

Състезателен стил

Високи резултати:

Хората не смеят да ти противоречат.

Ниски резултати:

Често ли сте безпомощни в конфликтна ситуация?

Заемате ли твърди позиции?

Стил на разрешаване на конфликти

Стил на сътрудничество

Високи резултати:

Отделяте ли повече време на маловажни въпроси?

Другите наистина ли ви сътрудничат или по-скоро ви използват?

Ниски резултати:

Виждате ли различията като обща придобивка?

Другите хора се ангажират с вашите възгледи и вземат ли предвид вашите интереси?

Стилове за разрешаване на конфликти

Компромисен стил

Високи резултати:

Фокусирате ли се само върху постиженията, компромиса и изпускате от поглед по-важните проблеми, не се пазарите прекомерно?

Ниски резултати:

Изпитвате ли трудности при договаряне?

Трудно ли ви е да правите отстъпки?

Стилове за разрешаване на конфликти

Избягване на стил

Високи резултати:

Хората имат проблеми с вашето сътрудничество и участие в решаването на проблема?

Вземате ли важни решения само когато е необходимо?

Ниски резултати:

Случвало ли ви се е да наранявате чувствата на другите, да предизвиквате враждебност, да си мислите, че сте заседнали във всевъзможни нерешени проблеми?

Стилове за разрешаване на конфликти

Приспособим стил

Високи резултати:

Вашите идеи и мнения не получават необходимата им подкрепа.

Обръщате твърде много внимание на проблемите, на другия хора.

Ниски резултати:

Имате проблеми с установяването на доброжелателни отношения, изглеждате неразумни в очите на другите - признавате ли, че сте допуснали грешка?

Имате ли проблем, знаете ли кога да се откажете от участието си в дадена ситуация?

Анализ на конфликтна ситуация

Трябва да проучите основните събития, довели до конфликта

Участници в конфликта

Позиции

Интереси

Отношения между страните в конфликта

Готовност за намиране на решение

Външни обстоятелства

Ресурси за разрешаване на конфликта

Обществено мнение относно конфликта

Възможност за едностранно налагане на решение