

**„РАЗРЕШАВАНЕ НА
КОНФЛИКТИ.
УМЕНИЯ ЗА ЕФЕКТИВНО
ОБЩУВАНЕ“**

***КОНФЛИКТНА
СИТУАЦИЯ**

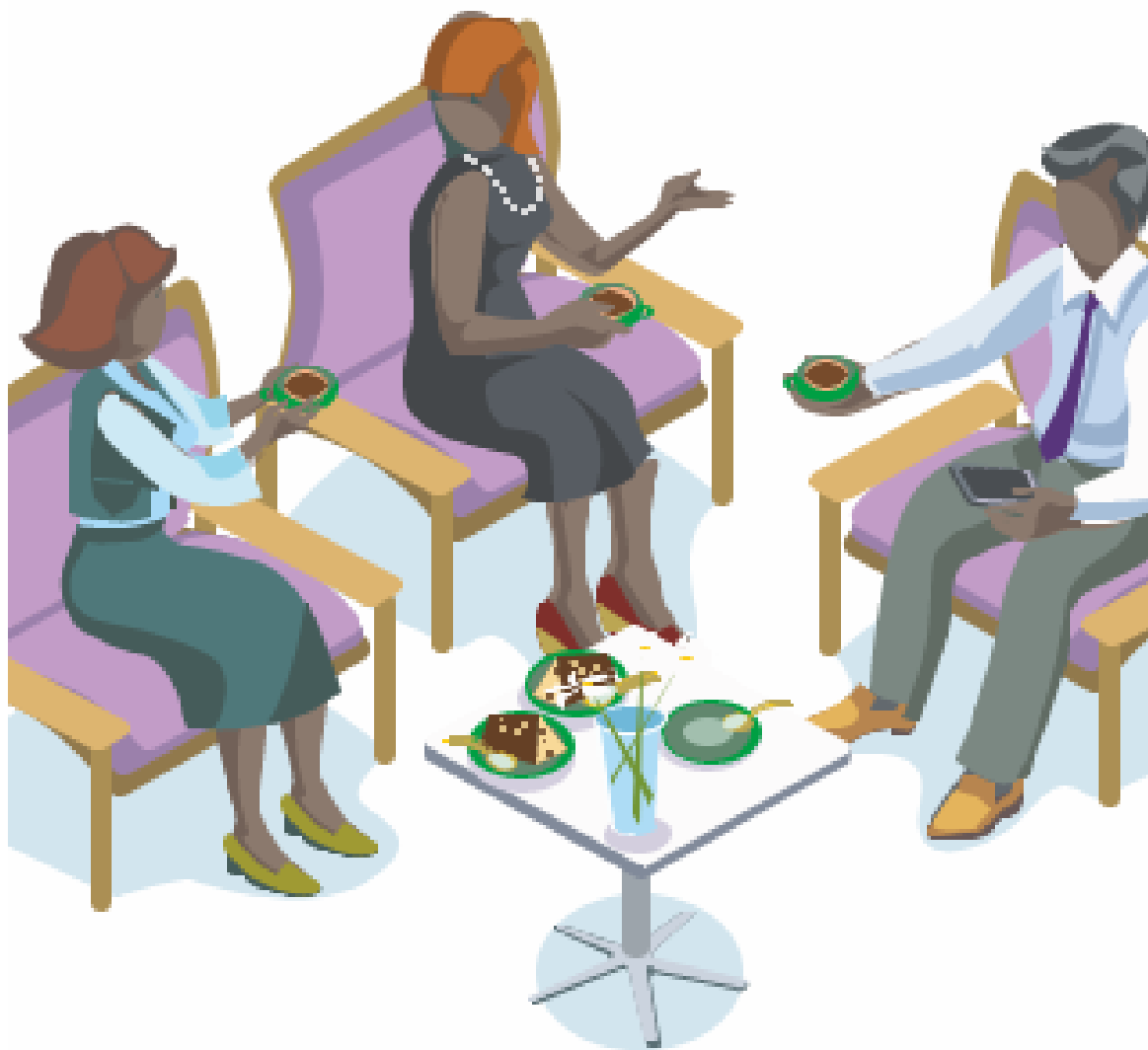
***ИНЦИДЕНТ**

***КОНФЛИКТ**

Възникването на конфликт е следствие от наличие на конфликтна ситуация. Конфликтната ситуация представлява наличие на противоположни позиции, разногласия на страните по даден въпрос. Не винаги една конфликтна ситуация довежда до конфликт.

Инцидентът представлява стечение на обстоятелства, които се явяват повод за начало на непосредствено сълъкновение на две страни.

Конфликтът (от англ.) представлява сблъсък на интереси, цели, действия, разбирания и др. Практически няма нито една сфера от живота, в която не може да възникне конфликтна ситуация.



Фази на конфликта

Първа фаза – предконфликт. Тя се характеризира с възникване на разногласие по определен въпрос между две или повече страни. Като правило това разногласие се приема от страните като формален довод. Ако едната страна не е в състояние да се договори, в сила се привежда психологическия фактор. Хората започват да се наблюдават един-друг, като взаимно развиват своето раздражение, а понякога и неприязън. Постепенно отношенията между участниците и разногласията между тях придобива повишена напрегнатост. От опозиция постепенно страните излизат от укрытията си и влизат в противопоставяне, което предхожда конфликта.

Втора фаза – същински конфликт. В тази фаза на същинския конфликт всеки участник възприема своята конкретна цел, като несъвместима с целта на „противника“. Общуването преминава в открита „война“.

Трета фаза – разрешаване на конфликта. Тук се отделят няколко способа за разрешаване на разногласията, довели до конфликта.



Стратегии за разрешаване на конфликти

- Съперничество (натиск върху другата страна да приеме собственото решаване на проблема);
- Компромис (конфликтът завършва с частични отстъпки и от двете страни);
- Приспособяване или отстъпка (доброволен или недоброволен отказ от борба с опонента и отказ от собствената позиция);
- Избягване (изход от конфликта с главна цел – минимизиране на собствените загуби);
- Сътрудничество (тук опонентът се възприема не като враг, а като съюзник по пътя на търсенето на взаимноизгодно и трайно решение на проблема).

Видове конфликти

- междуличностен конфликт
- вътрешноличностен конфликт
- групов конфликт
- конфликт в общността
- международен конфликт
- конфликт между общности
- идеологически конфликт
- дипломатически конфликт
- икономически конфликт
- военен конфликт
- религиозен конфликт
- и други



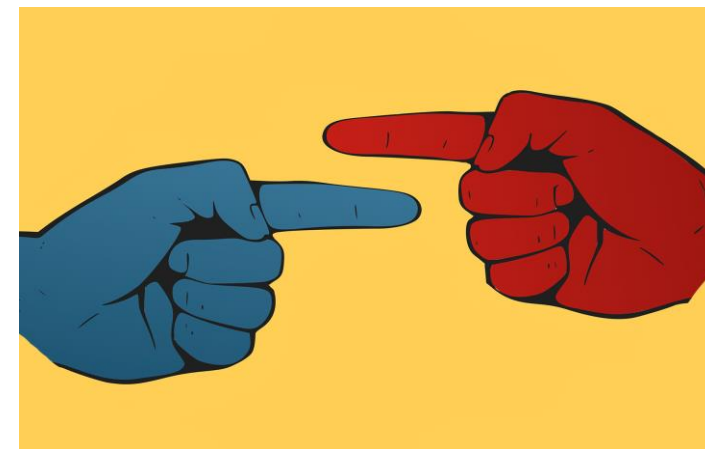
Полезни правила за решаване на конфликти

1. Ясно определете същността на проблема. Проверете каква е действителната причина отвъд емоциите.
2. Признайте грешките си в ранния етап от конфликта преди да се е разразил. Не се надявайте, че нещата ще утихнат сами.
3. Дайте достатъчно време на партньора си да обясни своята гледна точка. Слушайте внимателно
4. Обсъждайте само конкретния повод. Останете в настоящето и не се връщайте към минали проблеми, за които да натяквате, например: „Това ми напомня за онази ситуация ...“.
5. Не се вкопчвайте в излишни детайли (Закъсня с 5 мин. например);
6. Избягвайте крайни изявления
7. Избягвайте осъдителни изречения като „Ти винаги ме нападаш!“. Заменете „Ти“-изразите с „Аз ...“.
8. Опитайте се да бъдете напълно искрени в своите мисли, намерения и действия. Откровеността е по-ценна от точността.
9. Не се поддавайте на гнева!
10. Научете се да разпознавате ранните симптоми на гнева – налягането на тялото, жестовете



Полезни правила за решаване на конфликти

11. Не се затваряйте като мълчите. Нищо не се разрешава с мълчание.
12. Не отправяйте заплахи и не използвайте физическо насилие.
13. Говорете директно. Избягвайте лекциите. Бъдете конкретни, а не абстрактни.
14. Не сравнявайте опонента си с други. Опитайте се да се поставите на негово/нейно място.
15. Когато сте сгрешили, признайте го!
16. Бъдете снизходителни към чуждите грешки.
17. По възможност дискутирайте на подходящо място. Не се нападайте публично.
18. Поканете трета страна, с която и двамата конфликтующи се чувстват добре. Важно е третата страна да бъде напълно безпристрастна.
19. Желателно е по време на разговора да се фокусирате върху положителните страни на опонента.
20. Най-важното – не губете уважението! Уважение – към себе си и уважение към срещнатата страна.



Най-важно за конфликта

Запазете самообладание!

Решете какъв изход искате.

Бъдете готови на компромис.

Слушайте... Наистина слушайте!

Избягвайте личните нападки.

Не се обвързвайте лично с резултата.

Щом приключи, забравете за него.




ЕФЕКТИВНО ОБЩУВАНЕ

Общуването е процес, чрез който хората, живите организми и системи, обменят информация. Съществуват различни начини и методи за общуване. Речта и езикът са само част от комуникационния процес.

Основни функции на общуването

1. Общуването дава възможност за разпределение и координация на индивидуалните усилия за постигане на цели, които не са по силите и възможностите на отделния човек. Именно чрез общуването става възможно трудът и усилията на хиляди хора от различни страни по света да реализират грандиозни технологични и строителни проекти.
2. Удовлетворяването на вродена потребност от общуване, е условие за поддържане на социалното качество на личността. Наблюденията показват, че хора, лишени за дълго от общуване, постепенно губят езиковата си компетентност и претърпяват социална деградация.
3. Себепознание, разкриване на силни и слаби страни и определяне на позиции – как другите реагират спрямо него. Значителна част от себепознанието се формира като резултат от процесите на общуване с другите хора.
4. Изпълняване на социални задължения – проява на внимание, изразяване на лично отношение. Чрез тези социални задължения, колкото и повърхностни да са те (бегъл поздрав, въпрос за самочувствието, изразяване на приемане) ние поддържаме и собствената си репутация в очите на другите ("той е внимателен човек; никога не пропуска да поздрави и на всеки ще обърне внимание).
5. Изграждане на трайни взаимоотношения. Отношенията между съпрузите, между родители и деца, изграждането на трайни приятелства се осъществяват и поддържат чрез общуването. Трябва да се отбележи, че нарушенията в общуването (повърхностна комуникация, прекратяване на общуването, отдалечаването един от друг) водят до упадък на трайните връзки.
6. Обмен на информация. Като се почне от обучението и се стигне до полезните съвети и навременни предупреждения именно чрез общуването ние се ползваме от значително по-голям обем информация, отколкото нашият личен опит може да ни предостави. Чрез тази функция кръгзорът на отделния индивид се разширява неимоверно и обхваща постиженията на отминалите поколения.
7. Общуването е средство за въздействие върху другите. Чрез него ние искаме помощ, отправяме нареждания и разпоредби, стимулираме едно или друго отношение към себе си. Тази функция дава възможност на отделния човек да получи и разполага със значително по-големи по обем ресурси, отколкото само той има в наличност.



The background of the slide features a red and white checkered floor pattern that recedes into the distance. Several black silhouettes of business professionals are scattered across the floor. One silhouette in the foreground on the left is a man in a suit, standing with his hand on his hip and talking on a mobile phone. Other silhouettes are positioned further back, some appearing to be in conversation or walking. The overall composition suggests a professional or corporate environment.

Ефективно общуване - КОМПОНЕНТИ

- 1. Ефективна комуникация
- 2. Ефективно слушане
- 3. Невербална комуникация
- 4. Работни отношения и съпричастна комуникация
- 5. Комуникативни умения и технологии.

Умения за ефективно общуване с ученици

1. Добрата комуникация изисква умения за слушане. Насърчавайте учениците си да бъдат активни слушатели, като се стремите да направите урока динамичен и ангажиращ. Позволете на учениците да се включват с въпроси или коментари, докато Вие разказвате урока. Задавайте и Вие въпроси, поканете учениците да споделят своите идеи.

2. Бъдете добър пример за подражание. Научете учениците, че е важно да гледат събеседника си в очите, да изчакват търпеливо реда си, когато искат да вземат думата и че е важно, когато искат да споделят нещо, да се придържат към темата, която е зададена.

3. Научете учениците да бъдат структурирани в общуването, за да придобие то смисъл за тях. Учениците имат нужда да се научат да организират идеите си в логическа последователност. Важно е да заявят ясно и точно твърденията си в самото начало на изложението си, а накрая да обобщят казаното, за да получи слушателят една своеобразна рамка на това, което е чул.

4. За ученици с трудности в комуникацията - при писането, четенето или друго, споделянето на идеи може да стане чрез друг тип изразни средства - рисунки, постери, графики и схеми, компютърни програми, театрална сценка, демонстрация.

Умения за ефективно общуване с ученици

5. Придържането към темата е много важна част за добрата комуникация. Дайте на учениците такива задачи, при които те трябва да отсеят ненужната или несъответстващата информация от даден текст или откъс от текст, като предварително уточните темата.

6. Отговарянето на въпросите кратко и точно е друга много важна част, която учениците трябва да усвоят. Децата винаги смятат, че многословният отговор е винаги по-добрият вариант от краткия отговор. Нека сами открият, че добър отговор е такъв отговор, който се отнася абсолютно точно и директно към зададения въпрос. Задайте въпрос и заедно с учениците опитайте да измислите възможни отговори. Питайте ги според тях, кой е бил на добрия отговор.

7. Накарайте учениците да преразкажат съобщение или новина с няколко думи, като се опитат да го пренапишат така, че да остане само най-важното. Това ще им помогне да се научат да обобщават и анализират. Умения, които ще им бъдат необходими занапред.

- *Център за приобщаващо образование*
- *Адаптация по “Success with Inclusion” – Glynis Hannel*

Важно за общуването

1. Не трупайте обиди в себе си - това струва скъпо. Научете се да прощавате. Това е необходимо не на другите, а само на вас. Не е задължително да продължавате да общувате с извършителя на обидата.

2. Правейки добро, не очаквайте добро. Не очаквайте, че другите трябва да ви харесват и уважават. Научете се да се наслаждавате на това, че вие сте даващият, и вършете добро, когато това иска вашата душа, а не когато ви принуждават.

"Благословен е онзи, който не очаква нищо, защото никога няма да бъдат разочарован." (А. Поп).

3. Не критикувайте! "Критиката е безполезна, защото кара човек да се защитава, и като правило – да се стреми да се оправдае. Критиката е опасна защото тя нанася удар по неговата гордост, наранява чувството за собствена значимост и причинява обида." (Карнеги).

4. Не спорете. Все едно – нищо няма да докажете на никого. Всеки смята, че той е правият. Той няма да бъде в състояние да ви разбере, защото има различен житейски опит. "Има само един начин да вземем надмощие в спора – да избягаме от него" (Карнеги).



Важно за общуването

5. Не налагайте своето минало на околните, ако не ви питат за това. Всяко наложено действие, дори любов – е агресия.
6. При оценка на поведението на друг човек, опитайте се да вземете предвид ситуацията и обстоятелствата. Нашият положителен образ "Аз" се дължи на факта, че ние сме в състояние да си простим за неподходящо поведение, позовавайки се на неблагоприятната ситуация и обстоятелствата, но не прощаваме на другите, изграждаме неговия цялостен портрет въз основа на ситуацията и обстоятелствата до голяма степен.
7. Не искайте и не се очаквайте другите да приличат на вас. Има различни "видове" хора, характеризиращи се с различни нива на съзнание и самосъзнание. Тези видови различия между човешките същества са същите като между различните видове животни (мравка, слон, маймуна, и т.н.). Но дори и сред хората от един и същи вид има индивидуални различия. Така че не се изненадвайте на разликата в мислене, действия, мотиви и ценности.
8. Ако общувате с деца - не им се обиждайте за това, че не ви разбират. За да разберат, трябва да изминат същия път. Между вас има голямо разстояние от време.





**Благодаря за
вниманието!**