

www.armorproject.eu

Ръководство за обучители

Експериментална лаборатория „Разрешаване на конфликти“

Спомага за превенция на радикализацията чрез усвояване на знания как да се преподават и поощряват позитивните и конструктивни начини за разрешаване на конфликти

Май 2021 г.

Съдържанието на настоящото ръководство е отговорност единствено на авторите и по никакъв начин не може да се приеме, че отразява възгледите на Европейската комисия.



Този проект е финансиран от Фонд „Вътрешна сигурност“ — Полиция, на Европейския съюз, съгласно Споразумение за безвъзмездна помощ № 823683.

Съдържание

Резюме	3
Разрешаване на конфликти	4
Защо да преподаваме разрешаване на конфликти?	4
Обосновка	4
Ключови компетенции	4
Методология	5
Сценарий на експерименталната лаборатория	7
Тема	7
Целева аудитория	8
Основни въпроси, на които ще се даде отговор	8
Основни понятия, които ще бъдат разгледани	9
Основни познания	9
Упражнения	9
Допълнителни източници	49
Логистика	49



Упражнения

#1 Мозъчна атака – свободни асоциации	10
#2 Определение (инструкция)	12
#3 Как го виждате?	15
#4 Открийте умението	18
#5 Всичко е позволено	21
#6 Цикъл на реакция към конфликт	26
#7 Стиллове за управление на конфликти	30
#8 Аз-твърдения	36
#9 Пресечете линията	38
#10 Айсбергът на медиатора	41
#11 Перифразиране	44
#12 Перифразиране с посредник	46



Резюме

Конфликтът е естествена част от човешките взаимоотношения, но не е задължително да се разглежда като техен отрицателен аспект. Когато към един конфликт се подходи конструктивно, той може да се отрази положително върху отношенията, независимо от техния характер. Начинът, по който се разрешава, определя дали той ще повлияе градивно или разрушително (Deutsch & Coleman, 2000 г.).

Същевременно, следва да се има предвид, че гневът е един от най-често цитираните фактори на привличане към радикализация (Stout, 2002 г.), ведно с липсата на самочувствие (Borum & Fein, 2017 г.) (Chassman, 2016 г.) (Christmann, 2012 г.) (Dawson, 2017 г.) (Lindekilde, 2016 г.) (Senzai, 2015 г.), разочарованието и обидата (Larry E. Beutler, 2007 г.), когнитивно-социалните фактори като склонност към поемане на риск и ограничени социални контакти (Taylor & Horgan, 2006 г.), самовиктимизацията (Taylor & Horgan, 2006 г.), изместването на агресията (Moghaddam, 2005 г.) и т.н., се счита, че умението за разрешаване на конфликти – ако то се интернализира и прилага правилно в ежедневието – може да утвърди набора от защитни фактори и повиши устойчивостта към радикализация и насилствен екстремизъм.

Настоящото ръководство представя учебен план и съдържание на експериментална лаборатория, посветена на техники за разрешаване на конфликти, които могат да се използват от практикуващите на първа линия в помощ на подрастващи и млади хора, подтиквани към поляризация и радикализация в резултат на обтегнати взаимоотношения със семейството и връстниците им, за укрепване на тяхната устойчивост към такива процеси. По-вероятно е подрастващите да успяват да устояват на измамни послания и да правят информирани и безопасни избори, когато: разрешават конфликтите конструктивно; взаимодействат с околните по позитивен начин; отворени са към различията между хората; уверени са в представата си за това кои са, какво мислят и в какво вярват; осъзнават защо правят определени избори и са в състояние да задават въпроси за подобряване на това разбиране.

Стратегиите и техниките за разрешаване на конфликти, описани в това ръководство, могат да се използват от преподаватели, наставници и терапевти при обучение и/или насърчаване на положителни и конструктивни начини за разрешаване на конфликти.

Разрешаване на конфликти

Защо да преподаваме разрешаване на конфликти?

Разрешаването на конфликти е форма на психо-образователна интервенция, при която преподавателят, наставникът или всяко лице на влияние и легитимна за целевата група власт, би могло да съветва, насърчава и подпомага участниците при интернализация на уменията, необходими за положителното разрешаване на ситуации на напрежение и конфликти. Тази форма на намеса създава предпоставки за промяна в поведението, като същевременно предлага сигурна среда за усвояване на нови начини за справяне със ситуации на ескалиращо напрежение, противоречия и социални взаимодействия.

Обосновка

Целта на това ръководство е да се представи учебен план и съдържание на експериментална лаборатория, посветена на техники за разрешаване на конфликти, приложими при интервенции, насочени към млади хора, които са уязвими към или са в процес на радикализация. Експерименталната лаборатория е насочена към интернализацията и по-нататъшното възпроизвеждане на практически, реално приложими стратегии и развиване на личностни умения, нужни за ефективно справяне с конфликти, предвид това, че съществуващите напрежение и противоречия биха могли да се превърнат в основен мотив за радикализация, прегръщане на крайни идеологии, разрушителни лични наративи и прояви на насилие.

Практическите стратегии, предложени в това ръководство, са насочени както към рисковите, така и към защитните фактори, имащи отношение към насилственото и антисоциално поведение.

Учебният план и съдържанието на Експерименталната лаборатория „Разрешаване на конфликти“ са взаимосвързани и следва да се използват заедно с предоставените помощни материали.

Ключови компетенции

- Социални компетенции – справяне с конфликти и развиване на способност за отговор на такива по неконфронтиращ се начин, като същевременно се отчитат и положителните аспекти на дадената конфликтна ситуация; способност да се реагира, действайки като положителна, движеща към промяна, сила; способност да се разсейва натрупано във взаимоотношенията, социалните взаимодействия и груповата социална динамика напрежение

- Разрешаване на проблеми – подпомагане на подрастващи и млади хора, чрез практика, да изградят умения за водене на истински диалог в сътрудничество с околните; подпомагане процеса на осъзнаване как тяхната реакция към даден конфликт определя посоката, в която той ще се развие
- Комуникационни умения – насърчаване на подрастващи и млади хора да променят негативни и токсични комуникационни модели, превръщайки се по този начин в движеща сила на деескалиращо и положително общуване
- Изграждане на емоционална компетенция и автономия (контрол над импулсите, зараждащо се усещане за ефикасност)

Методология

Експерименталната лаборатория „Разрешаване на конфликти“ развива знания и умения чрез **когнитивно-поведенческия модел и модела на учене чрез правене**. Основна цел е да се осигури на обучаващите се специалисти от първа линия основополагащ набор от умения и модели на поведение, насочени към разрешаване на конфликтни ситуации, които могат лесно да се прилагат и адаптират в работата с подрастващи и млади хора. Лабораторията е предназначена да се използва като „сигурно пространство“, в което участниците могат да учат и да експериментират с техники за разрешаване на конфликти. Участниците се насърчават да преподават и възпроизвеждат тези техники сред общностите, с които работят.

Лабораторията предлага техники, които помагат на младите хора да реагират на конфликтни ситуации. Предоставя инструменти, чрез които специалистите, работещи с подрастващи, да ги насърчават как да контролират поведението си при разрешаване на проблемни и конфликтни ситуации и как да взимат решения, задоволяващи нуждите им по неразрушителен начин.

Образователни техники

Инструкция	X
Демонстрация	
Ролева игра	X
Репетиция по предварително дефиниран сценарий	X
Обратна връзка	X
Подкрепление	
Разширена практика	X
Модерирани дискусии	X
Когнитивно моделиране чрез мислене на глас	X
Свободни дискусии	X
Вътрешно самонаставление (вътрешен глас на обучаващия се)	X



Сценарий на експерименталната лаборатория

Тема

Под разрешаването на конфликти се разбира „стила на поведение, използван за намиране на решение при сблъсък, противоречие или различия между хора, които си взаимодействат при различни ситуации“ (Wilson, 1994 г.). Усвояването на умения за разрешаване на конфликти чрез конструктивни методи в периода на юношеството е от съществено значение, защото допринася за емоционалното развитие на подрастващите и младите хора. Обучението на подрастващите за прилагане на конструктивни техники за разрешаване на конфликти им осигурява необходимия набор от инструменти, за да усвоят здравословни стилове на поведение и реакция в конфликтни ситуации. По този начин ще успяват да поддържат здрави взаимоотношения със семейството, приятелите и съучениците си.

Обучението за разрешаване на конфликти допринася за устойчивостта на подрастващите към социална поляризация и радикализация. Връзката между устойчивостта и разрешаването на конфликти е ясна и значима; характеристиките на устойчивостта¹ по същество са същите като основните умения за разрешаване на конфликти – ориентация, възприятие, емоции, комуникация, креативно и критично мислене (Bodin & Crawford, 1996 г.). Освен това, разрешаването на конфликти насърчава и запазва взаимоотношенията, като по този начин укрепва чувството за принадлежност, което е от съществено значение за изграждането на устойчивост. Обучението за разрешаване на конфликти показва на подрастващите, че могат да контролират поведение си, вземайки решения, задоволяващи нуждите им.

Като предлага на подрастващите възможност да разрешават мирно противоречията, обучението за разрешаване на конфликти изпраща овластяващо послание за доверие и наличие на способности, сред които характеристиките на устойчивостта могат да процъфтяват (Bodin & Crawford, 1996 г.).

В началото на живота си, устойчивите подрастващи често установяват позитивни взаимоотношения с възрастни и връстници. Чрез тях те се обвързват стабилно и трайно със семейството, училищната среда и общността. В допълнение, здравословното развитие през периода на юношеството е повлияно и от характеристиките на средата – техните връстници и хората, които живеят с и около тях (American Psychological Association, *Developing Adolescents: A Reference for Professionals*, 2002 г., стр. 23). С оглед на това, може да се заключи, че обучението за разрешаване на конфликти играе важна роля за укрепване връзките на подрастващите със семейството и приятелите.

¹ Характеристиките на устойчивите деца и подрастващи са: социални компетенции (отзивчивост към другите, концептуална и интелектуална гъвкавост, грижа за околните, добри комуникативни умения, чувство за хумор), умения за разрешаване на проблеми (наличие на абстрактно мислене, размисъл върху нещата в и около тях, умения за критично мислене, способност за намиране на алтернативни решения в трудни ситуации), чувство за автономност (позитивно усещане за независимост, зараждащо се чувство за ефикасност, високо самочувствие, контрол над импулсите, планиране и поставяне на цели, вяра в бъдещето). Източник: В. Bernard, 11/1993. "Fostering Resiliency in Kids." *Educational Leadership*, стр. 44-48

Програмите за разрешаване на конфликти могат да помогнат на училищата да работят в посока насърчаване както на индивидуалните промени в поведението, необходими за изграждането на отговорно гражданско съзнание, така и на промени в самата система, необходими за безопасна учебна среда. Биха могли да допринесат за зачитане на разнообразието сред учениците, като по този начин се предотвратява социална поляризация.

Настоящото ръководство цели да представи учебен план, посветен на обучението на подрастващи как да преодоляват конфликти и лични трудности. По този начин, ще се предотврати активното им включване в процеса на радикализация/поляризация, вследствие на различни неидентифицирани, нерешени или третирани по погрешен начин социални проблеми.

Целева аудитория

Експерименталната лаборатория „Разрешаване на конфликти“ е насочена към професионалисти, работещи активно и пряко с подрастващи, уязвими към процесите на радикализация, насилствен екстремизъм и социална поляризация, например, учители, преподаватели, училищни съветници, младежки работници, социални работници, психолози, полицейски служители, служители по сигурността.

Основни въпроси, на които ще се даде отговор

- Какво е конфликт?
- Какво е разрешаване на конфликт?
- Как могат конфликтите да бъдат разрешени конструктивно?
- Кои са положителните аспекти на конфликта?
- Каква е разликата между дебат и истински диалог?
- Какви са стиловете за управление на конфликтите, които могат да се усвоят?
- Какви са предимствата на използването на „Аз“-твърдения в сравнение с използването на „Ти“-твърдения в изказа?
- Какви са основните причини за конфликт? Каква е разликата между интереси и позиции?
- Как могат да се перифразират нараняващи или обвинителни изказвания, за да се избегне или смекчи даден конфликт?
- Кои са най-добрите техники, които да се използват при разрешаване на конфликти?

Основни понятия, които ще бъдат разгледани

Конфликт, разрешаване на конфликт, конструктивни техники за разрешаване на конфликти, разрушителен конфликтен стил (например, явен гняв)

Основни познания

Участниците ще се научат как да:

- разпознават и насърчават положителните резултати и ефекти от конфликтите в конструктивно изградените взаимоотношения;
- насърчават откритата комуникация, при която подрастващите отстояват себе си и своите позиции, без да нападнат и нарушават добрия тон;
- изградят разбиране как биха могли да предложат подкрепа на подрастващи и млади хора (да се научат) да изразяват своите възгледи и позиции ясно и твърдо, без агресия, което е от ключово значение за предотвратяване или справяне с конфликти по отговорен начин;
- слушат активно насрещната страна – една от най-важните стратегии за водене на преговори при конфликт;
- научат как да насърчават и развиват когнитивната емпатия.

Упражнения

- За разпознаване на проблема
- За откриване на проблема
- За идентифициране на тактиките, използвани за разрешаване на проблема
- За подобряване на използваните тактики: Какъв беше проблемът? Каква беше целта? Какви бяха ограниченията? Как беше разрешен проблема? Как можехме да го разрешим по-добре?
- За предоставяне на алтернативни решения
- Последващ тест

1

Мозъчна атака – свободни асоциации

Упражнение №1	Разчупване на леда – Какво знаем за конфликтите?
Цел	Придобиване на предварителна представа за убежденията и познанията на участниците относно конфликтите и тяхното разрешаване
Целева аудитория	Възрастови групи – подрастващи/възрастни
Времетраене	10 минути
Необходими ресурси	Флипчарт и маркери и/или компютър, видеопроектор, екран, смартфон
Описание	<p>Разчупване на леда #1:</p> <p>Обучителят задава на участниците следните въпроси, като ги инструктира да отговорят писмено на тях с по не повече от три думи.</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Как разпознавам конфликтна комуникационна ситуация?“ - „Кои събития/хора/ситуации/теми най-често провокират конфликти?“ - „Как реагирам, когато се озова в конфликт с друг човек/група хора?“ - „Как моята стратегия за разрешаване на конфликти успява да разреши проблема?“ <p>След това всеки участник избира партньор и споделя отговорите си с него/нея.</p> <p>За финал, учителят провежда 2-минутна дискусия с всички участници, за да събере възможни отговори и ги записва на флипчарт.</p> <p>Разчупване на леда #2: Какво представлява разрешаването на конфликти?</p> <p>Обучителят изписва на флипчарт ключовите думи (разрешаване на конфликти) и насърчава участниците да проведат сесия по метода на мозъчната атака, като посочват свои асоциации по ключовите думи по отношение на: какво представлява конфликта; как се проявява в групов и извънгрупов контекст;</p>

	<p>какви са физическите му проявни форми; какви са последиците за социалния и семейния живот и личностното развитие; за какви стратегии за разрешаване на конфликти могат да се сетят (ако има такива)?</p> <p>Обучителят използва думите, посочени от участниците, за да формулира основните характеристики на едно предварително работно определение за конфликт и разрешаване на конфликти.</p> <p>Наблюдение → В случаи, при които упражнението се провежда с подрастващи или млади хора, се препоръчва интегрирането на съвременни технологии – например, използване на платформи от вида на www.polleverywhere.com за създаване на облак от думи в реално време чрез отбелязване и записване на резултатите от сесията на мозъчна атака.</p>
Метод на обучение	Модерирана дискусия, вътрешно самонаставление (вътрешна реч на обучаващия се)
Визуални средства	Флипчарт, облак от думи

2

Определение (инструкция)

Упражнение №2	Изясняване какво всъщност представлява разрешаването на конфликти
Цел	По-добро разбиране за същността и съдържанието на понятието разрешаване на конфликти
Целева аудитория	Възрастови групи – подрастващи/възрастни
Времетраене	10 минути
Необходими ресурси	PowerPoint презентация и/или предварително подготвени материали за раздаване и/или карти с части от определенията, които трябва да бъдат свързани правилно при работа по екипи
Описание	<p>Участниците получават предварително подготвени карти с части от различни твърдения и определения за понятието „разрешаване на конфликти“. От тях се изисква да свържат правилно частите като работят по двойки. Също така, трябва да оценят дефинициите и начина, по който те отразяват характеристиките на разрешаването на конфликти (виж по-долу).</p> <p>Участниците се насърчават да дискутират коя част от определенията считат за най-точна и уместна. След това, идеите се споделят с цялата група.</p>
Метод на обучение	Модерирана дискусия, когнитивно моделиране чрез метода на мислене на глас, разширена практика, работа в екип
Визуални средства	PowerPoint, помощни материали за раздаване, карти

Съвети:

- Конфликтът е естествена част от човешките взаимоотношения, но не е задължително да се разглежда като техен отрицателен аспект. Когато към един конфликт се подходи конструктивно, той може да се отрази положително върху отношенията, независимо от техния характер. Начинът, по който се разрешава, определя дали той ще повлияе градивно или разрушително (Deutsch & Coleman, 2000 г.).



- Под разрешаването на конфликти се разбира „стила на поведение, използван за намиране на решение при сблъсък, противоречие или различия между хора, които си взаимодействат при различни ситуации“ (Wilson, 1994 г.). Усвояването на умения за разрешаване на конфликти чрез конструктивни методи в периода на юношеството е от съществено значение, защото допринася за емоционалното развитие на подрастващите и младите хора. Обучението на подрастващите за прилагане на конструктивни техники за разрешаване на конфликти им осигурява необходимия набор от инструменти, за да усвоят здравословни стилове на поведение и реакция в конфликтни ситуации. По този начин ще успяват да поддържат здрави взаимоотношения със семейството, приятелите и съучениците си и, в крайна сметка, да избягват социалната поляризация и свързани с нея проблеми като радикализацията.
- Обучението за разрешаване на конфликти допринася за устойчивостта на подрастващите към социална поляризация и радикализация. Връзката между устойчивостта и разрешаването на конфликти е ясна и значима; характеристиките на устойчивостта² по същество са същите като основните умения за разрешаване на конфликти – ориентация, възприемане, емоции, комуникация, креативно и критично мислене (Bodin & Crawford, 1996 г.).
- Разрешаването на конфликти насърчава и запазва взаимоотношенията, като по този начин укрепва чувството за принадлежност, което е от съществено значение за изграждането на устойчивост. Обучението за разрешаване на конфликти показва на подрастващите, че могат да контролират поведение си, вземайки решения, задоволяващи нуждите им.
- Като предлага на подрастващите възможност да разрешават мирно противоречията, обучението за разрешаване на конфликти изпраща овластяващо послание за доверие и наличие на способности, сред които характеристиките на устойчивостта могат да процъфтяват (Bodin & Crawford, 1996 г.).
- Програмите за разрешаване на конфликти могат да помогнат на училищата да работят в посока насърчаване както на индивидуалните промени в поведението, необходими за изграждането на отговорно гражданско съзнание, така и на промени в самата система, необходими за безопасна учебна среда. Биха могли да допринесат за зачитане на разнообразието сред учениците, като по този начин се предотвратява социална поляризация.

² Характеристиките на устойчивите деца и подрастващи са: социални компетенции (отзивчивост към другите, концептуална и интелектуална гъвкавост, грижа за околните, добри комуникативни умения, чувство за хумор), умения за разрешаване на проблеми (наличие на абстрактно мислене, размисъл върху нещата в и около тях, умения за критично мислене, способност за намиране на алтернативни решения в трудни ситуации), чувство за автономност (позитивно усещане за независимост, зараждащо се чувство за ефикасност, високо самочувствие, контрол над импулсите, планиране и поставяне на цели, вяра в бъдещето). Източник: B. Bernard, 11/1993. "Fostering Resiliency in Kids." Educational Leadership, стр. 44-48

Групова дефиниция за понятието „разрешаване на конфликти“:

3

Как го виждате?

Упражнение №3	Как го виждате?
	<p>Конфликтът може да запали искра, която често води до по-добри решения, творчество и сътрудничество.</p> <p><i>Упражнението е адаптация по Scannell, The big book of conflict resolution games, 2010 г., стр. 25.</i></p>
Цел	<ul style="list-style-type: none"> • Подпомагане на участниците да: (1) се чувстват по-удобно в ситуация на конфликт; (2) разгледат положителните аспекти на конфликта; и (3) разберат възможните ползи от конфликта – за тях и за другите. • Подпомагане на участниците да открият инструментите, необходими за трансформиране на бъдещи конфликти.
Целева аудитория	Възрастови групи – подрастващи/възрастни
Времетраене	30-40 минути
Необходими ресурси	По едно копие от помощен материал „Как го виждате?“ за всеки от участниците, химикали
Описание	<p>Обучителят разделя участниците по двойки и раздава на всеки по едно копие от подготвения помощен материал „Как го виждате?“. Двойките разполагат с 10 до 15 минути, за да се интервюират взаимно. След приключване на интервютата, следва обсъждането им с цялата група.</p> <p>След обсъждането на интервютата, цялата група съвместно дискутира въпросите, описани по-долу.</p> <p>Вариации: За повишаване нивото на доверие в групата като цяло, е препоръчително след всеки три въпроса участниците да сменят партньора си.</p> <p>Дискусионни въпроси:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Различаваше ли се гледната точка на партньора Ви от Вашата? 2. Какво научихте, имайки предвид и обмисляйки гледната точка на събеседника?

	<p>3. Подобно обсъждане на конфликт прави ли го „по-малко страшен“? По какъв начин?</p> <p>4. За добро или за лошо е конфликтът?</p> <p>5. Посочете примери по какъв начин конфликтът би могъл да вреди на един екип.</p> <p>6. Посочете примери по какъв начин конфликтът би могъл да обогати един екип.</p>
Визуални средства	Помощен материал „Как го виждате?“
Метод на обучение	Модерирана дискусия



Помощен материал

„Как го виждате?“

1. Как определяте какво е конфликт?

2. Какъв е Вашият типичен отговор (реакция) при конфликт?

3. Каква е най-силната Ви страна при справянето с конфликтни ситуации?

4. Ако можете да промените едно нещо в начина, по който се справяте с конфликтите, какво би било то? Защо?

5. Какъв е най-важният резултат от един конфликт?

6. По Ваши наблюдения, по какви начини група/екип, в който сте участвали, е извличала полза от конфликт?

7. Как би могъл един конфликт да навреди на групата?

8. Какво правите, когато някой избягва да се конфронтира с Вас?

9. Кои са възможните причини, поради които избирате да не се конфронтирате?

10. Какво можете да направите, за да насърчите здравословното отношение към конфликта във Вашата група?



4

Открийте уменияето

Упражнение №4	Открийте уменияето
Цел	Разпознаване на основни умения, необходими за разрешаване на конфликти
Целева аудитория	Възрастови групи – подрастващи/възрастни
Времетраене	10 минути
Необходими ресурси	<i>Фигура 1</i>
Описание	<p>Участниците се разделят в екипи от по 5-6 човека.</p> <p>Обучителят инструктира всеки екип да прочете дефинициите за понятията „конфликт“, „асертивност“, „активно слушане“ и „когнитивна емпатия“, посочени по-долу в раздел „Съвети“.</p> <p>След като се запознаят с всяка дефиниция, екипите прочитат и обсъждат шестте стъпки за разрешаване на проблемите с гнева, показани на Фигура 1, и се опитват да свържат всяка стъпка към едно от уменията, споменати в раздел „Съвети“. Участниците следва да посочат примери как те са използвали тези умения в миналото.</p> <p>В края на упражнението, всеки екип докладва пред цялата група и екипните резултати се сравняват.</p>
Метод на обучение	Разширена практика, вътрешно самонаставление (вътрешна реч на обучаващия се), свободна и модерирана дискусия
Визуални средства	-

Съвети:

- **Разрешаване на конфликти:** Конфликтите могат да се отразят положително върху взаимоотношенията, ако към тях се отнесем конструктивно. Разрешаването на конфликти насърчава и запазва взаимоотношенията, като по този начин укрепва чувството за принадлежност, което е от съществено значение за изграждане на устойчивост.



- **Асертивност** е способността да изразяваш възгледите си ясно и твърдо, но без агресия, и е от ключово значение за предотвратяване на или справяне с конфликти по отговорен начин. Позитивното себеотстояване е едно от най-важните умения за справяне с конфликти. Откритата, уверена и позитивна комуникация може да укрепи взаимоотношенията, да намали стреса от конфликтите и да осигури социална подкрепа, когато човек е изправен пред трудности.
- **Активно слушане:** Изслушването и задаването на въпроси, насочени към очертаване на основните проблеми и притеснения на срещнатата страна, вместо целящи самозащита, може да доведе до разбиране на гледната точка на другия човек.
- **Когнитивна емпатия** е способността да се разбере как се чувства даден човек и какво би могъл да си мисли. Емпатията е част от емоционалната интелигентност, която е полезна при разрешаването на конфликти. Тя допринася за по-добра комуникация и помага на хората да предадат информацията по начин, по който най-ефективно да достигне до събеседника.

Допълнителна информация: Разлика между когнитивна и емоционална емпатия

- Емоционалната емпатия, наричана също емпатия на чувствата или примитивна емпатия, е субективно състояние, произтичащо от „заразяване“ с чуждите чувства и емоции.³ Това е нашият инстинкт да реагираме адекватно на емоциите на друг. Този вид емпатия се случва автоматично и често несъзнателно.
- Когнитивната емпатия⁴ е изключително съзнателно усилие и стремеж да се разпознае точно и да се разбере емоционалното състояние на събеседника. Понякога този вид емпатия се нарича „възприемане на перспективата“.
- Когнитивната емпатия е преднамерена; това е умение, на което всеки може да се научи и трябва да използва на работното си място. Емоционалната емпатия е автоматична - тя по-скоро ни се случва, отколкото ние да правим нещо конкретно. Възможно е, обаче, да полагаме и съзнателни усилия за този процес, като просто се съсредоточим върху себе си (самоосъзнаване) и управляваме емоционалните си реакции спрямо хората и ситуациите (самоконтрол). Сред лекарите, това умение се нарича „подход към пациента“ и е нещо, което може да се научи и прилага, за да се постави емоционалната емпатия под съзнателен контрол. Усвояването на тези умения носи съществени ползи, тъй като всеки човек се нужда от когнитивна и емоционална емпатия в достатъчна степен, за да даде своя принос към обществото и организациите.

Източник: <http://blog.teleosleaders.com/2013/07/19/emotional-empathy-and-cognitive-empathy/>

³ <https://www.danielgoleman.info/three-kinds-of-empathy-cognitive-emotional-compassionate/>

⁴ [http://pages.uoregon.edu/hodgeslab/files/Download/Hodges Myers_2007.pdf](http://pages.uoregon.edu/hodgeslab/files/Download/Hodges%20Myers_2007.pdf)



Разрешаване

на ПРОБЛЕМИ С ГНЕВА в 6 стъпки 

1

Подгответе се за дискусия.

Трябва да сте спокойни.



2

Заявете проблема.

Комуникирайте по непоколебим, но уважителен начин.



3

Бъдете възприемчиви (проявете добри умения за слушане).

Предразположете събеседника. Оставете го/я да се изкаже. Повторете това, което сте разбрали от изказването. Ако има нещо, което не сте разбрали, задавайте въпроси, за да си изясните.



4

Кажете на събеседника си как се чувствате.

В хода на комуникация, използвайте Аз-твърдения.



5

Обсъдете възможни разрешения на проблема.

Идентифицирайте колкото се може повече идеи за възможни решения.



6

Изберете решение, което да приложите към ситуацията.

Определете подходящ срок за оценка на резултата.



Фигура 1. Разрешаване на проблеми с гнева в шест стъпки



5

Всичко е позволено

Упражнение №5	Всичко е позволено
	<p>Тази игра е подходящ начин участниците да се ангажират в мини конфликт с друг член на групата по незастрашаващ начин. Участниците се научават как да правят разлика между дебат и истински диалог.</p> <p><i>Упражнението е адаптация по Scannell, The big book of conflict resolution games, 2010 г., стр. 43.</i></p>
Цел	<ul style="list-style-type: none"> • Влизане в конфликт • Практикуване на умения за водене на диалог • Постигане на консенсус
Целева аудитория	Възрастови групи – подрастващи/възрастни
Времетраене	15-20 минути
Необходими ресурси	-
Описание	<p>Етап 1:</p> <p>Обучителят инструктира участниците да си намерят партньор, с който да работят.</p> <p>Участниците от всяка новосформирана двойка застават един срещу друг (лице в лице) и протягат ръце напред (по подобие на играта „Камък, ножица, хартия“), след което едновременно изричат думите: „Нищо, нещо, всичко!“. Веднага при изказването на думата „всичко“, участниците в двойката назовават предмет, за който се сещат (може да е абсолютно всичко, например, куче, чаша за кафе, обувка и т.н.). След като назоват своите предмети, участниците в двойката трябва да започнат да дебатираат защо техният предмет трябва да „победи“ този на противника. Дебатът продължава за около две-три минути.</p> <p>Обучителят обявява кратка почивка, по време на която се инициира предварителна дискусия за разликата между дебат и диалог. За да се направи разграничението, следва да се</p>

	<p>припомнят дефинициите за активно слушане и когнитивна емпатия. Като се използват изложените във Фигура 2 и Фигура 3 материали, всеки от участниците трябва да сравни колко от условията за диалог са били изпълнени по време на току-що приключилия кратък дебат.</p> <p>Етап 2:</p> <p>След предварителната дискусия, групата продължава дискусията по двойки, като на този етап участниците се насърчават да водят диалог помежду си – задавайки въпроси и слушайки отговорите на събеседника – за да достигнат до споразумение/консенсус.</p> <p>Етап 3: Обобщаваща дискусия</p> <p>Дискусионни въпроси:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как реагирахте на мини конфликта, в който участвахте? 2. Това ли е начинът, по който обикновено реагирате в конфликтни ситуации? Защо? 3. Как успяхте да постигнете консенсус? 4. Какво се случи, когато преминахте от дебат към диалог? 5. Когато някой не е съгласен с Вас, винаги ли спирате да задавате въпроси? 6. Трудно ли е да изслушвате, когато някой не е съгласен с Вас? Защо? 7. Какво Ви улесни в това упражнение? 8. Как бихте могли да използвате тези умения следващия път, когато влезете в конфликт с някого?
<p>Метод на обучение</p>	<p>Модерирана дискусия, репетиция по предварително дефиниран сценарий, когнитивно моделиране чрез метода на мислене на глас, вътрешно самонаставление (вътрешна реч на обучаващия се), работа в екип</p>
<p>Визуални средства</p>	<p>-</p>

Добър активен слушател ли сте?

Направете този бърз тест за самооценка на уменията Ви за активно слушане.

Отбележете всяко твърдение, което се отнася до Вас.

Когато слушам...

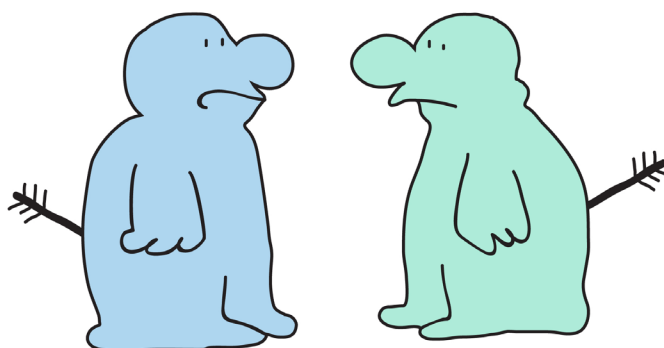
- *предпочитам да поддържам визуален контакт със събеседника си.*
- *измаквам събеседника ми да се изкаже преди да изкажа своето мнение.*
- *се старая да слушам внимателно какво има да каже отсрещната страна и обмислям посочените аргументи, вместо да се съсредоточа само върху това какво ще отговоря.*
- *изслушвам аргументите на събеседника, дори и да не съм съгласен с тях.*
- *не се опитвам да отклоня разговора към постигане на собствените ми цели.*
- *отдавам нужното внимание и уважавам мнението и посланията на другите хора.*
- *се старая да разпозная и разбера чувствата, желанията и убежденията на моя събеседник.*
- *съм склонен/склонна да изслушам версията на всички страни, участващи в даден конфликт.*
- *смятам, че взаимното изслушване на двете страни в един конфликт е единствения начин да се постигне съгласие между тях.*



Фигура 2. Тест за самооценка на умения за активно слушане

Подложете на тест своята когнитивна емпатия

Преди отговор	Напомням си, че другите хора имат своето собствено душевно състояние.
	Търся следи, указващи емоционалното състояние и мислите им – в поведението, жестовете, облеклото, мимиките на лицето и т.н., и се опитвам да ги разчета.
	Активно се стремя към споделено внимание (умението да се фокусираме заедно върху нещо).
	Внимателно обмислям гледната точка на събеседника.
	Общувам невербално с насърчителен език на тялото.
Когато отговарям	Признавам и изразявам разбирането си за техните чувства (например, „Звучиш разстроен“).
	Полагам усилия да достигна до събеседника и да съдържа реакциите си.
	Споделям своята гледна точка по категоричен и ясен начин, но без агресия (проявявам асертивност).
	Опитвам се да поддържам визуален контакт и да използвам отворени жестове.
	Спирам да говоря, когато ми се изпрати сигнал за това.



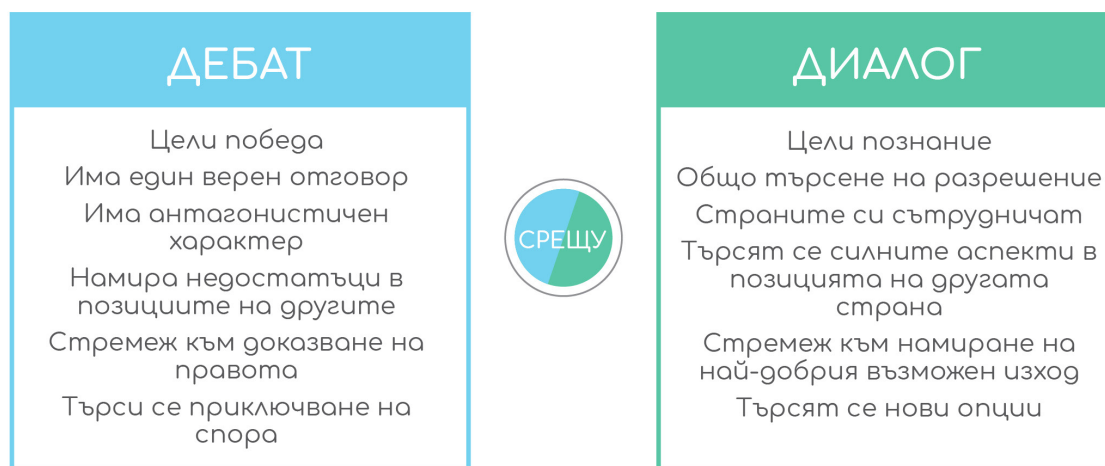
„Знам точно как се чувстваш.“

Фигура 3. Подложете на тест своята когнитивна емпатия



Съвети:

- Основната разлика между дебат и диалог е, че истинският диалог се постига в сътрудничество. Участниците работят за споделено разбиране на силните страни и ценностите в позициите си.
- Дебатът е дискусия с цел убеждаване в или застъпване за собственото мнение и позиция, опит да се докаже, че насрещната страна греши, търсене на недостатъци и слабости в позициите на другия.
- В диалога, целта е да се изслушват взаимно вижданията на участниците, да са склонни да се повлияят от това, което чуват.
- Диалогът позволява на хората да постигат разбиране за гледните точки, мислите и чувствата на отсрещната страна, както и да преоценят своята собствена позиция, вземайки предвид разбиранятията на събеседника. В диалога всеки има шанс да бъде чул и разбран - чрез диалога хората се учат един от друг.



Фиг. 4. Дебат срещу диалог

6

Цикъл на реакция към конфликт

Упражнение №6	Цикъл на реакция към конфликт ⁵
	<p>Когато се сблъскат с неща, които възприемат като обидни или заплашителни, хората реагират. В по-голямата си част тези реакции са мигновени и автоматични. Отговорът е толкова бърз, че понякога човек се оказва в конфликт без да осъзнава как това се е случило. Упражнението помага на участниците да разберат мисловния процес, който задвижва негативните взаимодействия. Целта е да успяват да използват това разбиране впоследствие, за да реагират по-продуктивно на провокиращи и негативни стимули.</p>
Цел	Изграждане на разбиране у участниците за техния вътрешен отговор на провокации и как той оказва влияние върху външните им реакции
Целева аудитория	Възрастови групи – подрастващи/възрастни
Времетраене	15 минути
Необходими ресурси	Визуални материали
Описание	Обсъдете конфликтната ситуация, описана по-долу, и определете основните елементи на конфликтния цикъл
Метод на обучение	Модерирана дискусия
Визуални средства	-

⁵ Цикълът на конфликта е адаптиран от Hillsboro Mediation Program, "The Anatomy of Conflict", 2014 г.

Цикъл на конфликта



Всеки човек може да реагира ефективно и да разреши даден проблем ИЛИ да реагира импулсивно и да предизвика ескалация на конфликта. Преди да реагира, следва да се опита да прекъсне процеса, да провери предположенията си и да помисли за възможните последици от неговата реакция. Макар да е трудно да се направи, е изключително полезно.

Взаимоотношения: Всеки човек изгражда уникални връзки със света около себе си, формирането на които е повлияно от предишни взаимодействия. Изграждат се модели на взаимодействие с почти всичко - занимания, храни, групи, събития и т.н. Когато се говори за конфликт, обаче, обикновено се мисли за взаимодействия между личности. Взаимодействието е начина, по който обикновено човек се ангажира с нещо или някого.

Примерен сценарий: Виждам Джена често, но не си говорим особено.

Събитие: Събитието е провокатор или действие, което не съответства на нормалните Ви отношения. При конфликт, това са негативно възприемани взаимодействия. Провокиращите събития имат потенциала да реструктурират взаимоотношения.

Примерен сценарий: Джена ме бутна в коридора.

Емоционален отговор (вътрешен): Вътрешните отговори са емоциите, предизвикани от провокиращото събитие.

Примерен сценарий: Чувствам се наранен, уплашен, смутен, изненадан, ядосан.

Предположения (вътрешни): На този етап, човек се опитва да осмисли защо е настъпило провокиращото събитие. Често притежава ограничена информация за ситуацията, така че разчита на интуиция и предположения. Начинът, по който човек тълкува дадено събитие, може да се различава изключително много от това, как би го изтълкувал някой друг.

Примерен сценарий: Джена ме блъсна, защото не ме харесва; Джена ме блъсна, защото е лош човек.

Граница: Границата е решение. Това е решението, не винаги взето съзнателно, за това каква да е външната реакция спрямо събитието, емоциите и предположенията .

Примерен сценарий: И аз ще блъсна Джена. / Ще игнорирам случилото се.

Реакция (външна): Изпълнението на решението, което човек взема на границата, е неговата външна реакция. Тя има потенциала да подобри значително ситуацията ИЛИ да доведе до по-нататъшна ескалация на конфликта.

Примерен сценарий: Блъските Джена.

Резултат: Въздействието, което външната реакция оказва върху ситуацията или взаимоотношенията, е резултата. Дали той ще е положителен или отрицателен, до голяма степен зависи от това как човек е избрал да реагира (каква е външната реакция).

Примерен сценарий: Вие и Джена започвате да си крещите в коридора. / Питате Джена защо ви е бутнала и се оказва, че тя просто не е гледала къде ходи.

Взаимоотношения: Ако човек се върне в началото на цикъла, нормалното взаимодействие ще се е променило, понякога драстично. Новите взаимоотношения може да са значително подобрени ИЛИ да са се влошили (човек ще е по-чувствителен при бъдещи провокатори и отношенията вече ще се характеризират с хроничен конфликт).

Примерен сценарий: Сега избягвам Джена, когато я видя.

Насоки:

1. Обучителят организира възстановка на цикъла на реакцията към конфликта с участниците. Подрежда шест стола в кръг и определя коя фаза от цикъла на конфликта всеки от тях ще репрезентира. Друг вариант е етапите от цикъла да се изпишат на листовے хартия и да се сложат на пода.
2. Обучителят инструктира участниците да попълнят предоставения работен лист, работейки по двойки, като опишат подробно цикъла на конфликта на житейска ситуация, в която са попадали. Ако участниците се чувстват неудобно да споделят своя лична история, могат да работят по измислен от тях сценарий.
3. Всеки екип споделя с групата цикъла на конфликта, по който е работил – един от участниците в двойката се придвижва между маркираните (със стол или лист) фази на цикъла, докато партньорът му разказва историята.
4. Необходимо е да се наблегне на факта, че останалите участници следва да наблюдават презентациите без да ги прекъсват и/или коментират. Следва да им се припомни изрично, че споделянето на лична история изисква доверие и сигурност.

Въпроси за обсъждане:

- Коя според Вас е най-важната фаза на цикъла и защо?
- Защо е полезно да се разбие цикъла на фази и да се изясни процеса стъпка по стъпка?
- В момента въввлечени ли сте в конфликтни ситуации и отношения с чувствителни провокатори? Ако е така, как бихте могли да подобрите тази връзка?

Вариация на упражнението:

Ако пълният цикъл изглежда твърде сложен в началото, учителят може да го опрости, например:



След като участниците възприемат и свикнат с концепцията, могат да се включат допълнителните фази „Предположения“ и „Взаимоотношения“.

Упражнение №7	Стилове за управление на конфликти ⁶
	<p>В това упражнение участниците изучават петте основни стила за управление на конфликти (конкуренция, избягване, приспособяване, компромис, сътрудничество), за да разберат предимствата и недостатъците на всеки стил, както и че конкретните обстоятелства определят целесъобразността и приложимостта на съответния стил.</p>
Цел	<ul style="list-style-type: none"> • Изучаване на петте основни стила за управление на конфликти • Разбиране на предимствата и недостатъците на всеки стил; осъзнаване, че конкретните обстоятелства определят целесъобразността и приложимостта на съответния стил
Целева аудитория	Възрастови групи – подрастващи/възрастни
Времетраене	25 минути
Необходими ресурси	<p>Помощен материал „Сценарии на конфликти“</p> <p>Видеоматериали:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=5tF6mA0vmA8&t=182s</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g</p>
Описание	<p>Най-малко 5 участници</p> <p>Обучителят инструктира участниците да прочетат подготовения материал за стиловете за управление на конфликти (конкуренция, сътрудничество, компромис, избягване и приспособяване), представени по-долу. Обучителят насърчава участниците да обсъдят стиловете заедно и да съставят колективна мисловна карта с основните характеристики на всеки стил.</p> <p>Участниците гледат кратко видео, което предоставя допълнителни разяснения относно всеки стил и добавя още детайли към изготвената мисловната карта:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=qiqbmuXAc0g</p>

⁶ Адаптирано по К. Thomas (1976 г.), "Conflict and conflict management".

Обучителят разделя помещението на пет обособени зони – по една за всеки стил за управление на конфликти, чрез залепяне на пет табели (листове хартия) по стените или оформяне на зони чрез наличните мебели. Обучителят разпределя участниците поравно във всяка от 5-те зони, създавайки 5 екипа (всеки екип следва да се състои от поне 1 участник).

Обучителят прочита на глас един от подготвените сценарии на конфликти, след което оставя на участниците 3-4 минути, за да обмислят и да дадат отговор на следните въпроси:

(1) Как би могъл човек да се справи с този проблем, използвайки стила на управление на конфликти, съответстващ на Вашата зона?

(2) Какви биха могли да са последствията от справяне с конфликтната ситуация по този начин?

Всеки екип споделя отговорите си с останалите от групата.

Екипите сменят позициите си – всеки екип преминава в следващата зона (стил), след което се изпълняват отново изброените по-горе стъпки. Упражнението продължава, докато всеки екип премине през всичките зони (стилове).

Допълнителни въпроси за обсъждане:

- С кой стил за управление на конфликти се идентифицирате в най-голяма степен? Защо?

- Кой стил за управление на конфликти Ви беше най-трудно да приложите? Защо?

- Смятате ли, че един от стиловете е винаги за предпочитане пред останалите четири?

- В каква ситуация би било най-добре да се конкурирате? А да избягвате конфликта? Да се приспособите?

Вариация на упражнението:

Докато учителят чете на глас сценария на конфликта, участниците застават в средата на стаята. След като изслушат сценария, се преместват в зоната на стила, който биха приложили в конкретната ситуация.

Метод на обучение	Инструкция, демонстрация, свободна и модерирана дискусия, вътрешно самонаставление (вътрешна реч на обучаващия се), когнитивно моделиране чрез метода на мислене на глас
Визуални средства	Помощен материали за стиловете за управление на конфликти

Съвети:

Стилове за управление на конфликти

Има различни начини за разрешаване на проблеми. Начинът, по който човек подхожда към даден конфликт, зависи от неговите убеждения, важноста на резултата, значението на изградените с намесените лица отношения (и тяхното бъдеще) и средствата, с които разполага.

Съществуват пет основни стила за управление на конфликти. Дори човек да има предпочитания към един от тях, стилът, който избира, обикновено зависи от конкретната ситуация. За всички стилове има подходящо време и място.

Конкуренция: Конкурентите са „вперили поглед в наградата“. Акцентът при този стил е върху победата и ако това означава, че другите трябва да загубят или отношенията да се влошат, то това е приемливо. Това е стил, който хората използват, когато успехът е достатъчно важен за тях, за да си струва да поемат риска от поражение. Обикновено е предпочитан стил от по-силните, но се използва често и от решителните и строго осъждащите.

Избягване: Понякога конфликтната ситуация просто не си струва човек да се ангажира, независимо от резултата: възможно е проблемът да не го засяга особено или намирането на разрешение да отнеме ценно време, което би могъл да оползотвори по-добре другаде. Обикновено избягването не разрешава конфликтите - проблемът ще продължи да съществува в този си вид и може би това ще се счита приемливо. В други случаи, избягването може да доведе до ескалация на проблема; тогава вече ще е необходимо прилагането на друг стил.

Приспособяване: Когато взаимоотношенията са по-важни, отколкото целите, човек може да реши да се откаже или да отстъпи от позицията си, за да остане в добри отношения с другата страна. Ако конкуренцията може да се изрази накратко с фразата „Като не ти харесва, прав ти път“, то приспособяването е еквивалентно на „Твоят начин е ОК за мен, приятелю“. Възможно е човек да осъзнава, че за отсрещната страна въпросът е по-важен, отколкото за него самия. Или, може би, не би могъл да се примири с мисълта да си създаде враг(-ове). Използващите този стил се помиряват с другите страни, дори и това да означава да ги оставят да спечелят.

Компромис: Този стил е свързан с разделяне и споделяне - при компромиса нито една от страните не губи, но и никоя от тях не печели наистина. Обикновено компромисът включва апел към обективна справедливост, като разделяне 50/50, редуване или следване на принципа „Ако не можем и двамата да постигнем / да имаме, каквото искаме, то тогава никой от нас няма да го постигне / има“. Компромисите позволяват човек да получи част от това, към което се стреми, и обикновено не накърняват взаимоотношенията. Въпреки това, компромисите могат да оставят усещане за неудовлетвореност и да заменят едно потенциално по-креативно и по-печелившо и за двете страни решение.

Сътрудничество: При този стил се придава важност едновременно на постигане на собствените цели и на взаимоотношенията с другите страни, участващи в конфликта. Сътрудническите си се стремят да постигнат трайни, приемливи за всички страни решения. Сътрудничеството изисква време и креативност, но обикновено води до печеливши резултати за всички, въввлечени в конфликта.

Помощен материал

„Сценарии на конфликти“

Подходящи за деца/подрасващи

- Семейството ти току-що се е нанесло в нов дом. Има три стаи – за теб, за брат ти и за сестра ти. Една от стаите обаче е по-просторна от останалите и има по-голям дрешник. Сестра ти има най-много дрехи и настоява, че има нужда от стаята. Брат ти смята, че трябва да е за него, защото е най-големият от трима ви. Ти искаш допълнително пространство за барабаните си, защото създават неудобство за всички, когато репетираш в трапезарията. Родителите ви са ви казали да се разберете помежду си.
- Този месец твоето училище ангажира учениците в кампания за борба с наркотиците. Ти и Емил сте избрани да изработите голям банер, който да бъде поставен в главния коридор на училището. Емил иска на него да се нарисуват поредица от портрети на ученици и всеки от тях да е придружен с различен слоган за повишаване на информираността за наркотиците. Ти не обичаш да рисуваш и би предпочел вместо това банерът да представлява обяснение на училищната кампания с големи печатни букви.
- Най-добрият ти приятел, Митко, флиртува с момичето, което харесваш. Това те притеснява, но не си особено изненадан – Митко флиртува с всяко момиче в училище. Въпреки това обаче, като приятел на Митко, ти знаеш, че момичето, което той наистина харесва, е Анна. Той си пада по нея от години. Сега трябва да вземеш решение как да се справиш с тази ситуация.
- Наскоро сте се сприятелили с Катя и си ѝ изпратил/а покана за приятелство във Facebook. Наистина харесваш Катя, когато общувате на живо, но онлайн ти идва малко в повече. Тя харесва и коментара почти всичко, което публикуваш, а някои от нейните коментари са неуместни. Вече наистина се дразниш и се притесняваш, че родителите ти и останалите ти приятели няма да одобрят това, което виждат в профила ти.
- Всяко лято работиш при дядо си във фермата му. Харесва ти да работиш там, а и да имаш допълнителни джобни през учебната година. Но това лято, дядо ти е наел и сина на съседа, Кирил, да помага. Постепенно, Кирил поема все повече и повече от твоите задачи. Има дни, в които пристигаш при дядо си и няма какво да правиш! Не познаваш Кирил толкова добре, но чувстваш, че трябва да можеш пръв да си избереш работните задачи - ти си внукът, все пак!

Подходящи за подрасващи/възрастни

- Заедно с един от съучениците/съседите ти присъствате на общо административно събитие, по време на което той започва да прави обидни изказвания за имигрантите (част от групата присъстващи са имигранти). Обвинява ги, че крадат „работата на пълноправните граждани и изнасилват жените им“.

- Ти си на среща за студенти – първа година в университета. Срещата е посветена на посрещането на новодошлите като теб. Сред младите студенти, забелязваш твоя приятелка от квартала, която не си виждал от дълго време (тя е мюсюлманка от пакистано-бангладешки произход и живее в страната през последните десет години). Отиваш да я поздравяш и тогава чуваш как друг ваш колега, който досега е разговарял с нея, ѝ казва с тих глас, че няма смисъл да говори с теб тъй като тя, като мюсюлманка, никога няма да бъде приета от такива „упадъчни бели мъже“.
- Ти си преподавател/полицейски служител/училищен съветник/съученик. Забелязваш очевидно ядосана тийнейджърка, която говори на висок глас в двора на училището, а съучениците/съгражданите ви наоколо разнасят слухове, шушукайки помежду си. Тя обвинява ръководството на училището/кметството в „надмощие на бялата раса, тайни нацистки практики за отравяне на водата, с цел убиване на еврейските деца в общността“.



Упражнение №8	Аз-твърдения
Цел	<ul style="list-style-type: none"> • Упражняване при формулирането на Аз-твърдения • Разбиране на техните предимства в комуникацията
Целева аудитория	Възрастови групи – подрастващи/възрастни
Времетраене	10-15 минути
Необходими ресурси	-
Описание	<p>Етап 1:</p> <p>Участниците се разделят по двойки. Единият представител в двойката ще бъде говорител, а другият ще изпълнява ролята Аз-преводач на говорителя.</p> <p>Всяка двойка работи заедно с друга двойка – говорител и преводач, създавайки екипи от четирима участници.</p> <p>Говорителите влизат в мним спор. Те могат да се изказват само с по едно изречение и след всяко изказване се редуват, давайки думата на другия говорител. Могат да говорят като използват само Ти-твърдения.</p> <p>След всяко изявление и преди другият говорител да отговори, Аз-преводачът на говорещия трябва да перифразира казаното от него, използвайки Аз-твърдение.</p> <p>Участниците продължават да се редуват по този модел – първи говорител, първи преводач, втори говорител, втори преводач и т.н., в продължение на 5-10 минути.</p> <p><i>Напомняне:</i> Обучителят следва да внимава за използването на прикрити Ти-твърдения, като, например, „Аз чувствам, че ти отново пропусна мача ми“. Подобно твърдение не изразява истинско чувство и не е истинско Аз-твърдение. То всъщност е обвинение, започващо с „Аз“. Обучителят трябва да се увери, че Аз-преводачите се фокусират върху истинските емоции и личните преживявания.</p>

	<p>Етап 2: Обобщение, въпроси за дискусия</p> <ul style="list-style-type: none"> - Като говорител, в кои твърдения Ви беше по-лесно да се вслушате – <i>Ти-твърденията</i> или <i>Аз-твърденията</i>? <i>Защо?</i> - Като Аз-преводач, какво беше предизвикателство за Вас при формулирането на <i>Аз-твърдения</i>? - Защо наличието на <i>Аз-преводач</i> (или способността да се изказвате, използвайки <i>Аз-твърдения</i>) може да бъде полезно при спор?
Метод на обучение	Ролева игра, репетиция по предварително дефиниран сценарий, обратна връзка, модерирана дискусия
Визуални средства	-

Съвети:

- Подобни упражнения подпомагат участниците да разберат предимствата на Аз-твърденията в комуникацията. Те се упражняват във формулирането на Аз-твърдения, вместо да изразяват неудовлетворението си под формата на Ти-твърдения. Когато хората са ядосани или раздразнени на някого, често изразяват неудовлетворение под формата на Ти-твърдения: „Ти пропусна играта ми отново. (Ти) никога не идваш, когато кажеш, че ще дойдеш.“ Обвиняват, изказват лични предположения за намеренията на и порицават действията на другите. Вместо да подобрят ситуацията, Ти-твърденията са склонни да провокират отбранително поведение, отричане и желание за опровержение у отсрещната страна.
- От друга страна, Аз-твърденията се фокусират върху собствените изживявания и чувства: „Аз наистина исках да дойдеш и да гледаш играта ми. Почувствах се разочарован, когато не те видях“. Аз-твърденията са възможност за споделяне на личната гледна точка. По-лесно е човек да се вслуша в тях, отколкото в оценки, обвинения или критики. В същото време, те са и по-трудни за оспорване. Това упражнение позволява на участниците да упражняват формулирането на Аз-твърдения и да оценят разликата между обвинение и самоизразяване.

Упражнение №9	Пресечете линията
Цел	<ul style="list-style-type: none"> Разбиране и прилагане на обичайни тактики за водене на преговори Разбиране как властта дебалансира преговорите и как външният натиск влияе върху тях
Целева аудитория	Възрастови групи – подрастващи/възрастни
Времетраене	15-20 минути
Необходими ресурси	Хартиено тиксо
Описание	<p>Етап 1:</p> <p>Обучителят маркира - с помощта на хартиеното тиксо -дълга линия на пода в помещението.</p> <p>Участниците се разделят по двойки, заставайки един срещу друг (лице в лице), от двете страни на разделителната линия.</p> <p>Целта на всеки участник е да убеди партньора си да премине разделителната линия. Могат да използват всяка тактика, с изключение прилагането на физическа сила. Този, който успее да убеди партньора си да пресече линията, печели.</p> <p>След 5 минути (или когато партньор от всяка двойка е преминал през линията), започва обсъждане на упражнението.</p> <p>Етап 2: Въпроси за обсъждане</p> <ul style="list-style-type: none"> - Какви стратегии за преговори използвахте, за да убедите партньора си да премине линията? (Обсъждането на този въпрос може да доведе до обсъждане на обичайни или често срещани тактики за водене на преговори) - Ако Вие сте прекрачили границата, защо го направихте? Какво Ви убеди? - Хрумна ли на някого просто да си размените местата с вашия партньор (ситуация, в която всеки от двамата печели)?

	<p>Етап 3:</p> <p>По-голямата част от участниците застават от едната страна на линията, а от другата само един или двама участници (така се демонстрира как властта/надмощието създава дисбаланс при воденето на преговори).</p> <p>Обучителят тайно информира едната страна, че ако не успеят да убедят участниците от другата страна да преминат линията, те ще ТРЯБВА да я преминат в края на преговорите (демонстрира се слабост/слаба позиция).</p> <p>Обявява се краен срок за изпълнение на задачата - или много кратък (1 минута) или много дълъг (10 минути). Може да се проведе дискусия как ограниченото време повлиява на стратегията.</p> <p>Маркират се 5 успоредни линии, създавайки 7 зони. Може да се обсъди с всички участници как възможността да се правят постепенни отстъпки оказва влияние върху преговорите.</p> <p>Въвежда се система с присъждане на точки или награди. На участниците се съобщава, че тези, които убедят партньора си да премине, получават 2 точки/награди; тези, които преминат линията, получават 1 точка/награда; ако никой от партньорите не премине линията, не се присъждат точки или награди.</p>
<p>Метод на обучение</p>	<p>Репетиция по предварително дефиниран сценарий, когнитивно моделиране чрез метода на мислене на глас , вътрешно самонаставление (вътрешна реч на участника), свободна и модерирана дискусия</p>
<p>Визуални средства</p>	<p>-</p>

Съвети:

- Всяка комуникационна обмяна, а много често и конфликтите, включват преговори. По време на упражнението, участниците научават основни стратегии за водене на преговори и как преговорите могат да бъдат повлияни от обстоятелствата.
- Преговорите често се използват за уреждане на разногласия. Въпреки че обикновено не ги наричат така, всъщност хората водят преговори през цялото време – със себе си, с приятели, родители и колеги. За учениците, тези преговори може да изглеждат така: „Трябва ли да продължа да уча или да наваксам с предаванията по телевизията?“, „Ще измия чиниите, ако ме пуснеш да отида у Митко след това“ и т.н.

Обичайни тактики за водене на преговори:

1. Съревнование/властови ходове: Опити да се принуди другата страна да отстъпи, например, чрез заплахи, използване на взаимоотношения със значение за или влияние върху отсрещната страна, лъжа, отказ за преговаряне.

Пример: Може просто да минеш от моята страна на линията, защото аз така или иначе няма да помръдна.

2. Отстъпки/компромис: Ходове, които улесняват другата страна да се съгласи с вас, например, чрез подкупи, намаляване на вашите искания, обещания за бъдещи облаги.

Пример: Ако пресечеш линията, ще ти напиша домашното по математика.

3. Процедурни ходове: Промяна на структурната динамика на преговорите, например, чрез оказване на подкрепа, смяна на обстановката, представяне на друга перспектива.

Пример: Хайде, просто премини. Това е само глупава училищна игра.



10

Айсбергът на медиатора

Упражнение №10	Айсбергът на медиатора
Цел	Изграждане на разбиране за разликата между позиции и интереси
Целева аудитория	Възрастови групи – подрастващи/възрастни
Времетраене	25-30 минути
Необходими ресурси	<i>Фигура 5</i>
Описание	<p>Обучителят рисува на дъската/флипчарта айсберг диаграма и раздава на всеки участник по един екземпляр от подготовения помощен материал (<i>Фигура 5</i>).</p> <p>Обучителят обяснява разликите и връзката между позиции, интереси и нужди и защо това е полезно в медиацията. Обучителят може да използва препратките от раздел „Съвети“ към настоящото упражнение при разясненията.</p> <p>Докато обучителят обяснява, насърчава участниците да посочват примери за позиции и свързани с тях интереси. Записва техните предложения в айсберг диаграмата, която е нарисувал.</p> <p>Провежда се сесия на мозъчна атака с всички участници с цел извеждането на списък от „Нужди“. Обучителят записва предложенията във „водата“ от айсберг диаграмата.</p> <p>Обучителят насърча участниците да се позовават на своето копие от <i>Фигура 5</i>, докато по време на упражнението обмислят конфликтна ситуация и/или провеждане на медиация.</p>
Метод на обучение	Разширена практика, когнитивно моделиране чрез метода на мислене на глас, вътрешно самонаставление (вътрешна реч на участника), свободна и модерирана дискусия
Визуални средства	Фигура 5

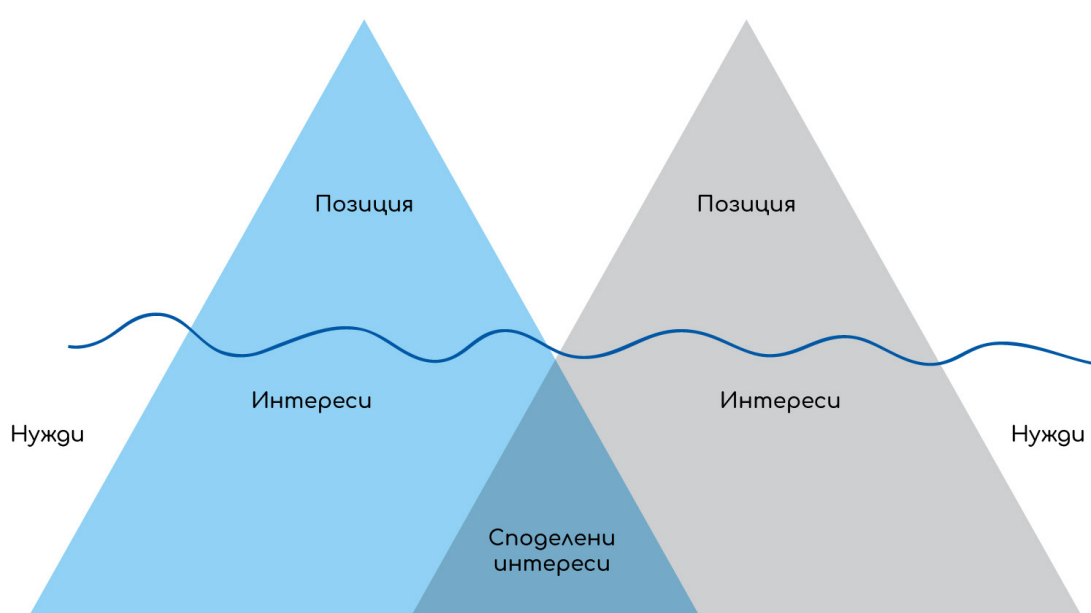
Съвети:

Това упражнение предоставя лесен начин за илюстриране на връзката между позиции, интереси и нужди в един конфликт. Аналогията помага на участниците да разберат, че това, което се вижда веднага в конфликта, често е само „върха на айсберга“, докато по-големите и по-значими проблеми са под повърхността, чакайки да бъдат открити.

- **Позиции:** По време на конфликт, хората често имат много специфични изисквания. Обикновено те са лесни за идентифициране, защото в спора хората са доста открити за тях, например, „Мой ред е!“, „Няма да съм негов партньор!“, „Мисля, че тя трябва да спре да говори!“. Всички изброени са примери за позиции. Често се случва изказаните позиции да са в противоречие с позициите на другите, особено при конфликти. Позициите представляват върха на айсберга - те са видими, но обикновено са само малка част от проблема.

- **Интереси:** Интересите са по-дълбоките, по-общи желания и емоции, в които са вкоренени позициите, например, желание за справедливост, желание да се чувствате комфортно с вашия партньор, желание да ви чуят. Това са примери за интереси. Позициите на хората представляват един от начините за задоволяване на интересите им, но обикновено има и други. Интересите репрезентират по-голямата част от айсберга, която остава скрита под повърхността - трудно се виждат, но щом веднъж успеете да го направите, проблемът може да изглежда по-разбираем и лесен за разрешаване. Може дори да се установи, че двата привидно различни върха са всъщност на един и същи айсберг!

- **Нужди:** Нуждите са онези основни неща, които всички хора се стремят да имат. Те включват физически нужди като храна, вода и подслон, както и психологически и емоционални нужди, например, принадлежност, взаимоотношения, идентичност и любов. Нуждите са всъщност „водата“, в която са „потопени“ позициите и интересите. Те са в основата на всички наши действия и желания като провокират и поддържат както нашите съгласия, така и нашите разногласия.



Фигура 5. Айсбергът на медиатора

11

Перифразиране

Упражнение №11	Перифразиране
Цел	<ul style="list-style-type: none"> • Практикуване на перифразиране на груб и оскърбяващ изказ • Приучаване как да се разпознават и подчертават емоциите и интересите
Целева аудитория	Възрастови групи – деца/подрасващи/възрастни
Времетраене	15-20 минути
Необходими ресурси	-
Описание	<p>Обучителят инструктира участниците да изпълнят упражнение за перифразиране като работят самостоятелно или в малки екипи. Докато перифразират, участниците са насърчавани да премахнат от изказванията обвиненията, обидите и категоричния изказ (например, думи като „винаги“, „никога“, „най-лошото“, „не може“). Обучителят обръща внимание при интерпретиране на интересите да се обмисля защо някой би бил разстроен или засегнат от темата и какво важно за него нещо е заплашено в случая.</p> <p>След като участниците приключат със задачата, споделят и обсъждат отговорите си с цялата група.</p> <p>Въпроси за дискусия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Как открихте интересите и емоциите в твърденията? - Какви биха могли да бъдат някои от исканията, които тези разстроени говорители се опитват да комуникират?
Метод на обучение	Когнитивно моделиране чрез метода на мислене на глас, вътрешно самонаставление (вътрешна реч на участника), свободна и модерирана дискусия
Визуални средства	-

Съвети:

Когато хората стигнат до там да използват пренебрежителни позиции или обвинителни и обидни думи, това обикновено е знак, че емоциите им взимат връх или че чувстват интересите си застрашени. Силно избухване индикира силно убеждение. Работата на медиатора (а и полезно социално умение) е да чете „между редовете“ и да интерпретира значимото послание зад очевидно грубия език. В медиацията, това спомага за намаляване на натрупаното напрежение и негативизъм и отваря място за истинската комуникация.



12

Перифразиране с посредник

Упражнение №12	Перифразиране с посредник
Цел	<ul style="list-style-type: none"> • Практикуване на перифразиране на груб изказ • Разбиране за това как обидите и обвиненията могат да попречат на комуникацията и разрешаването на спорове
Целева аудитория	Възрастови групи – деца/подрастващи/възрастни
Времетраене	10-15 минути
Необходими ресурси	Подготвен помощен материал
Описание	<p>Етап 1:</p> <p>Обучителят разделя участниците в екипи по трима и дава на всеки екип по един екземпляр от подготвения помощен материал. Инструктира участниците от всеки екип да се редуват докато преформулират дадените примерни изявления - за всяко от тях, даден участник от екипа изпълнява ролята на медиатор, перифразирайки твърдението, докато другите двама участници са в ролята на спорещи.</p> <p>Обучителят насърчава участниците да обмислят кои са емоциите и интересите, стоящи зад всяко твърдение, докато елиминират агресивния изказ в него. Перифразираните твърдения трябва да започват с квалификационна фраза от вида „Звучи като...“ или „Чувам да казваш, че...“.</p> <p>Пример: Когато работим заедно, тя не казва нищо. Сякаш е тъпа. → <i>Звучи като че ли цениш идеите на другите и искаш да получиш информация от партньора си.</i></p> <p>Етап 2: Заключение, въпроси за дискусия</p> <ul style="list-style-type: none"> - Защо перифразирането е полезно при медиацията? - Какви емоции, интереси и исканията открихте зад отрицателния език? - Как бихте могли да използвате уменията за перифразиране извън медиацията?

Метод на обучение	Когнитивно моделиране чрез метода на мислене на глас, вътрешно самонаставление (вътрешна реч на обучаващия се), свободна и модерирана дискусия
Визуални средства	Подготвен помощен материал

Съвети:

- Способността за перифразиране на обиден или обвинителен изказ е едно от най-ценните умения на медиатора.
- Обидни думи като „глупав“ или обвинения от вида „Нарочно го направи!“ често се използват в спорове, но обикновено не спомагат за намирането на разрешение на проблема. В допълнение, подобен негативен език е много трудно да бъде чул, особено ако е насочен срещу конкретен човек и/или ако емоциите вече са се разгорещили и взимат връх.
- Един добър медиатор може да разпознае заредения с негативи изказ и да го перифразира, така че да засяга и наранява в по-малка степен. Когато едно изявление е перифразирано добре, се подчертава истински значимото му съдържание – емоции, интереси, искания – и се пропускат онези негови части, които биха могли да провокират отсрещната страна и да доведат до ескалация.

Помощен материал - „Перифразирайте изявленията“

От позицията на преподавател, родител и т.н., помислете за начини, по които бихте насърчили децата и подрастващите да перифразират следните твърдения:

1. Когато работим заедно, тя никога не казва нищо. Сякаш е тъпа.
2. Няма начин да се получи, освен ако той не спре да се държи като идиот.
3. Тя е лоша приятелка и още по-ужасна клюкарка. Всичко, което ѝ кажа, веднага се разпространява из цялото училище. Знам, че тя разпространява думите ми до всички.
4. Нищо от това не е вярно, лъжец!
5. Винаги, когато го видя в коридора, той е толкова досаден. Мразя го!
6. Не искам тя да е в отбора ми - никога. Тя е зле във всичко, а аз обичам да печеля.
7. Толкова ми писна от игрите ѝ. Ще съм ОК, ако тя никога повече не стъпи в това училище.
8. Опитях се да му кажа как се чувствам, но е невъзможно да вземеш думата от него. Той никога не млъква.
9. Последният му проект беше жалък, сякаш правен от второкласник. И разбира се, го сложиха в моята група.
10. Да, знаех, че се срещат, но не мислех, че е сериозно. Всички знаят как тя си сменя гаджетата.



Допълнителни източници

- Deutsch, M. a. (2000). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dragunova, T. (2014). The Problem of Conflict in Adolescence. *Societ Education*, 177-200.
- Laursen, B. (2010). Conflict and Social Interaction in Adolescent Relationships. *Journal of Research on Adolescence*, 55-70.
- Lulofs, R. &. (2000). *Conflict from theory to action (2nd Edition)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Scott, D. (2002). Evaluating the national outcomes: Conflict resolution.
- Tuncay, A. M. (2010). An investigation of conflict resolution strategies of adolescents. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 3545-3551.

Логистика

- Описание на работното пространство: видеопроектор, екран, лаптоп, столове (които могат да бъдат местени свободно из помещението), листа хартия, химикалки, помощен материал „Как го виждате?“, визуални материали за цикъла на конфликта, помощен материал с примерни сценарии на конфликти, хартиено тиксо, помощен материал относно перифразирането
- Техническа поддръжка на лабораторията: достъп до интернет



www.armourproject.eu

Правна информация: Настоящата разработка отразява изводите и констатациите, резултат от изпълнението на Работен пакет 3 „Експериментални лаборатории“ по проект ARMOUR. Изразените мнения и гледни точки са отговорност единствено на авторите и не отразяват непременно възгледите на Европейската комисия.



Този проект е финансиран от Фонд „Вътрешна сигурност“ — Полиция, на Европейския съюз, съгласно Споразумение за безвъзмездна помощ № 823683.