

ТЕОРЕТИЧНИ И ПРАКТИЧЕСКИ  
ПРОБЛЕМИ ПРИ АНАЛИЗА  
НА СТРАТЕГИИТЕ  
ЗА РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

*Красимира Йонкова, Румен Рашков*

THEORETICAL AND PRACTICAL PROBLEMS  
ANALYSIS OF CONFLICTS SOLVING STRATEGIES

*Krasimira Yonkova, Rumens Rashkov*

**Abstract:** The present report considers the theoretical aspects of conflict interaction by addressing the more important sociological, psychological and socio-psychological concepts and providing a set of practical parameters for intervention by the analysis of different strategies and methods to resolve and adjust the conflict. By analyzing the conflicting relationships in business and in the intimate (family) sphere of the social life of the man, the authors outline the conflict situation bordering between decisions and emotions. This different perspective made it possible to differentiate the different strategies of conduct for resolving business and personal conflicts. The last part deals with the basic methods of conflict regulation: psychological consultation, mediation and judgment.

**Key words:** family conflict, solving conflict, strategies patterns, conflict interaction.

В настоящия дискурс авторите си поставят за цел да се анализират конфликтите според вида междуличностни отношения и с оглед на това се изследват стратегиите за поведение в конфликтна ситуация.

Хипотетично допускаме, че в съпружеската диада, поради наличието на интимни отношения на много силна емоционална основа (привързаност и Аз-идентичност), ще се наблюдават по-различни стратегии за решаване на конфликти от конвенционално използваните стратегии за решаване на делови конфликти в трудовия колектив.

За проверка на хипотезата е необходимо да се решат следните основни задачи: Първо, да се изследват теоретичните аспекти на

конфликтното взаимодействие. Второ, да се анализират практическите аспекти на поведенческите стратегии за решаване на конфликти в деловите и интимните (семейни) отношения. И трето, да се очертаят различните методи за регулиране на конфликти.

Написването на представената студия е мотивирано от по-тясното фокусиране към проблематиката на двойки с циклично ескалиращи конфликти, при които подлежащите емоции саботират опитите за конструктивно решаване на конфликта.

### **Теоретични аспекти на конфликта**

В течение на времето в различните социални сфери се появяват противоречия, а те са признак, че е необходимо да се извърши промяна. Тези противоречия прерастват в конфликт, когато индивидите не са в състояние да реагират и осъществят промяната. Социално зрялата личност може да овладее несъответствието между проблемната ситуация, използването на подходящи средства за нейното решаване и/или избор на адекватен метод за нейното управление. Ключов момент между противоречието и методът за управление на конфликтна ситуация се явяват средствата за решаване на конфликт, които най-синтезирано могат да се определят с термина *стратегии на поведение в конфликт*.

Конфликтът е сложно социално явление, което има универсален характер. Явлението е присъщо, както на отделния индивид, така и на човешкото общество като цяло. Краткият теоретичен обзор показва недвусмислено, че няма единно общоприето определение за интерпретиране на този сложен социален феномен.

Немската класическа философия определя противоречието в най-широкия му смисъл като философска категория, която изразява и съдържа в себе си източника на всяко движение. Единството и борбата на противоположностите характеризират тяхното взаимодействие. То е относително, а борбата е „абсолютна” и именно тази борба на противоположностите обуславя изменчивостта на явленията, вещите и процесите [1, с. 25].

Един от видните изследователи и специалисти по психология на конфликта в Русия е Н. Гришина. Авторката на базата на задълбочени изследвания дефинира конфликта по следния начин: „Конфликтът възниква като биполярно явление, интензивно проти-

вопоставяне на две начала, които се проявяват в активността на страните на конфликта, насочена към преодоляване на противоречията, при което страните се разглеждат като активни субекти” [8, 21].

При изследване същността и генезиса на конфликта А. Анцупов и С. Баклановский дават следното определение: *”Конфликтът е най-острият способ за развитие и завършване на значими социални противоречия, възникващи в процеса на социално взаимодействие, включващ противодействията на субектите със съпровождащи ги негативни емоции един към друг”* [7, с. 39].

В цитираното определение се разкриват няколко важни съдържателни характеристики на конфликта – първо: *противоречието* е главен движещ елемент с *високозначим* характер за опонентите. Второ: високата значимост на противоречието тласка страните да преминават в *противодействие*, изразяващо се в активно търсене, намиране и прилагане на средства и методи с цел реализация на собствените интереси. Трето: *преживяването на негативни емоции* се явява свързващ елемент, отражение на отношението на субектите към проблема, към ситуацията и към характера на взаимодействието.

Прилагането на социалнопсихологическия подход при изучаването на конфликта като социално явление има за цел да изясни същността му чрез анализ на неговата структура както и да обясни поведението на „актьорите” в конфликтния процес. М. Стоянова определя структурата на конфликта като съвкупност от основните му изграждащи елементи и начините, по които тези елементи са взаимосвързани и си влияят един на друг. Авторката разглежда тази структура в статичен и динамичен модел на конфликта [6, с. 71].

*Статичният модел* на конфликта разкрива неговото съдържание и характер. Основните елементи на съдържанието са: субекти, обект или предмет на конфликта, фактори (причини и условия) и характер на конфликта. Субекти са страните, които влизат в конфликтно взаимодействие с техните индивидуално-психологически особености. Една от най-важните характеристики на субектите е свързана с тяхната властова позиция в обществото или така наречения ранг на опонентите. Обект на конфликта е поведението на страните за всичко онова, което оспорват. Предмет на конфликта е

конкретната точно определена ценност (материална или духовна). Особено внимание трябва да се отдели на така наречения скрит (латентен, несъзнаван) конфликт, в който предметът на различията е скрит поради обективни и/или субективни обстоятелства и не може да излезе на повърхността. Факторите или причините за конфликти са съвкупности, които предизвикват несъгласие, противоборство, сблъсъци между опониращите страни. Характерът на конфликта се свързва с неговата интензивност и продължителност.

*Динамичният модел* на конфликта разглежда на процесно ниво възникването, протичането и завършването на този феномен. Според Л. Крисбърг динамиката на конфликта най-ясно може да се разкрие чрез следните пет стадия [6, с.79]: 1. Разкриване на обективните противоречия, които лежат в основата на конфликта, 2. Възникване на конфликтна ситуация, 3. Избор на път за достигане на целите на всяка една от страните, 4. Ескалация и деескалация на конфликта, 5. Приключване на конфликта и неговите последици.

## **АНАЛИЗ НА СЪЩНОСТТА НА КОНФЛИКТНОТО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ – ТЕОРЕТИЧНИ ПОДХОДИ**

В специализираната литература са обособени две големи теоретични направления, които изследват същността и генезиса на конфликтите: философско-социологическо и психологическо [8, с. 25;35]. В първото направление по-значими концепции се явяват социал-дарвинизма, равновесният и конфликтният модел, а в областта на психологическото направление можем да изведем следните концепции и направления – интрапсихичното и интерперсоналното направление.

**Социал-дарвинизмът** се опира на еволюционната теория на Дарвин и се стреми да разкрие същността на конфликта чрез категорията „борба“. Естественият подбор предполага борба за съществуване и може да бъде наблюдаван в зооконфликтите за храна, територия, право на размножаване и т.н. В рамките на тази парадигма под категорията „борба“ и конфликт се разбира конфронтацията или прякото противопоставяне на отделни индивиди или групи, която може да се прояви и под формата на вербално или физическо стълкновение между страните. Малко по-умерените поддръжници на това течение отъждествяват конфликта като съревнование, противопоставяне, но

не в смисъла на „борба на живот и смърт”. Те виждат в конфликта форма на социално взаимодействие и посочват като пример спортните и състезателните игри.

**Равновесният модел** е социологически ориентиран и възприема устройството на обществото като едно, единно цяло. Обществени системи се съхраняват в устойчив вид, доколкото в тях съществуват вътрешни механизми за контрол. Дисфункционалности има, но те се преодоляват сами по себе си като измененията стават постепенно, а не революционно. Социалният конфликт се разглежда като някаква патология в съществуващата социална система, който нарушава вътрешната хармония. Един от най-известните представители в това направление е Т. Парсънс, който разглежда конфликта като деструктивен, дисфункционален и разрушителен. Парсънс предлага термина конфликт да се замени с „напрежение” (tension, strain) в научната литература, понеже самата дума „конфликт” носи семантичен негативен заряд.

**Конфликтният модел** възниква като контраверс на равновесния и разглежда властта като основен движещ фактор в човешкото общество. Главните отличителни черти на всяко общество, посочва Р. Дарендорф, са господство, конфликт и подчинение. Обществената структура се основава на властта на една група хора над друга група хора. Във всяка социална група членовете има общи интереси, а различните групи имат различни и често противоположни интереси. Класовият конфликт е неизбежен, произтича от сферата на собствеността, стои на икономическа плоскост и е свързан с преразпределението на властта. По-късно американският изследовател Дж. Спрей постулира, че всяка социална организация, в това число и семейството, се стреми не към равновесие, а напротив към промяна и основният „локомотив” на развитие е именно конфликтът.

**Психологическото направление** при анализа на конфликта се отличава с по-голяма всеобхватност и задълбоченост. Това може да се обясни с факта, че конфликтът е не само един от най-важните феномени в психичния живот на индивидите в групата, но и оказва съществено влияние на тяхното психосоматично здраве. Задълбочеността при изследване на конфликта от страна на психологическата теория може да се обясни с факта, че конфликтът е обект на анализ

от страна на най-важните теоретични направления като психоанализа, бихейвиоризъм, когнитивни теории и социалнопсихологически теории, които в съвременната психология се обединяват в две групи: интрапсихично направление и интерперсонално направление [8, с. 57].

**Интрапсихичното направление** започва с психоаналитичната концепция на З. Фройд, който определя конфликта като постоянен елемент от душевния живот на човека. Авторът разглежда психиката на човек като бойно поле между непримиримите сили на инстинкта, разсъдъка и съзнанието. Конфликтът в психоанализата се приема като изначална и постоянна форма на сблъскване на противоположни принципи, увлечения, амбивалентни стремежи, които се изразяват в противоречивата природа на човека. Според Фройд, човек не може да избегне конфликтите и тяхното разрушително въздействие, а само може да смекчи последиците от конфликта. По късно друг виден представител на психодинамичното направление е К. Хорни, която интерпретира възникването на неврозите чрез конфликтите, които хората преживяват в своето детство. Формираната невротична личност действа едновременно в две противоположни направления, които предизвикват появата на силна тревожност: агресивният стремеж към доминиране от типа ”никой освен мен” и в същото време желанието на човек да бъде обичан и уважаван от другите. Е. Ериксън свързва възникването на конфликтите с така наречените психосоциални кризи. Тези кризи са моменти на преход от един етап от жизнения цикъл на индивида – детство, юношество, младенчество, ранна зряла, средна и старческа възраст. Авторът възприема конфликтите, които възникват в резултат от тези психосоциални кризи, като положителни и по-скоро стимулиращи израстването явления.

**Интерперсоналното направление** пренася акцента от интрапсихичния произход на конфликта върху външните детерминанти за неговото възникване и проявление. А. Бандура създава концепцията за фрустрационната детерминация на агресията и свързва конфликта като форма на агресивен отговор на външна ситуация. В сравнение с психоанализа, бихейвиоризмът предлага принципно нов възглед за конфликта – патологията в поведението е следствие на

неправилна, неадекватна форма на социално научаване, подкрепяна в детството. М. Дойч в своята теория за кооперацията вижда конфликта като форма на отговор на конкурентна ситуация. Той определя, че на базата на доминиращата нагласа за социални поведения – кооперация или конкуренция, има четири параметъра, които могат да имат определящо влияние за появата на конфликти: 1. Комуникация, 2. Междуличностно възприятие, 3. Социални нагласи, 4. Ориентация към задачи. Според когнитивното направление, представено от К. Левин, конфликтите се пораждат от сблъсъка на две противоположни сили: от една страна са индивидуалните сили, които са свързани с потребностите на индивида, а от друга страна са принуждаващите сили, които най-често са под формата на външна власт. Теорията на К. Левин за природата на конфликта намира по-нататъшна приемственост в идеите за теорията на баланса на Ф. Хайдер. При изследване на т.нар. структурен баланс, или проблемите за съгласуваността на системите Хайдер разработва идеите за балансирани и дисбалансираните междуличностни отношения в социалните групи, като определя психологическата закономерност, че небалансираните междуличностни отношения ще водят до хронични конфликти.

## **КЛАСИФИКАЦИЯ И ВИДОВЕ КОНФЛИКТИ**

Направеният дотук теоретичен обзор недвусмислено показва, че конфликтите са едно от най-значимите социалнопсихологически явления, които възникват в процеса на интеракции между индивидите. Тази особеност обяснява големия изследователски интерес към различните форми на възникване, развитие и завършване на конфликта, както и на класифицирането му на базата на различни негови характеристики.

Една широко известна класификация в специализираната литература включва разделянето на конфликта според състава на страните на четири групи: вътрешноличностен, междуличностен, вътрешногрупов и междугрупов.

**Вътрешноличностните конфликти** възникват в резултат на интрапсихичен сблъсък между отделни личностни структури или характеристики. В процеса на протичане на вътрешноличностния конфликт става отпадане на старите и формиране на нови отношения

в ядрото на личността, които пък водят до промени в самата му структура. Според А. Шипилов и А. Анцупов [7, с. 274;276] в зависимост от това какви страни от вътрешния свят на човек встъпват във вътрешен конфликт определят шест основни вида вътрешноличностен конфликт:

1. Мотивационен конфликт
2. Нравствен конфликт
3. Конфликт на нереализираното желание
4. Ролеви конфликт
5. Адаптационен конфликт
6. Конфликт на неадекватна самооценка

И така, вътрешноличностният конфликт представлява остро негативно преживяване, причинено от борбата между вътрешните структури на личността, и отразяващо противоречивите и връзки със социалната среда. Интегрални показатели на вътрешноличностния конфликт се явяват нарушенията на нормалния механизъм на адаптация и усилен психологически стрес.

**Междупличностният конфликт** според М. Стоянова [6, с. 70] е процес на взаимна зависимост между двама субекти, изградена върху основата на разминаване, при достигане на общи цели, което предизвиква стълкновение, спорове, сблъсъци и конфронтация между тях. Междупличностните конфликти са най-разпространената форма на конфликти в човешкото общество понеже индивидите през целия си живот влизат в различни форми на контакт и взаимодействия. Тези взаимодействия се превръщат в обективна предпоставка за сблъсък или противопоставяне, което може да доведе до появата на конфликти между тях.

М. Дойч лансира идеята, че конфликтите са по-частен (тесен) аспект на формиралите се междупличностни отношения в процеса на съвместно изпълняваната дейност. Авторът посочва пет интегрални показатели за това: 1. Доминираща форма на взаимодействие – кооперация или конкуренция. 2. Стил на разпределение на властта – авторитарно или егалитарно (автономност/подчиненост). 3. Фокусиране към задачите или фокусиране към емоциите. 4. Формален или неформален характер на отношенията. 5. Значимост и интензивност на междупличностните отношения.

На базата на тези показатели М. Дойч извежда осем типа социално поведение, което се формира на основата на конкурентно взаимодействие, а то е предпоставка за възникване на междуличностни конфликти [8, с. 91].

**Вътрешногруповият конфликт** е обект на противоречиви оценки сред специалистите. Някои смятат, че неговото обособяване в отделна група не е коректно. Причината е недостатъчно ясното определяне на страните – дали това е междуличностен конфликт, или е стълкновение между по-малки групи в рамката на общата група. И все пак този вид конфликти съществуват и последиците се проектират върху груповата кохезия и влияят на качеството на съвместно изпълняваната дейност. Тъй като този вид конфликти са присъщи на семейството и на социалната организация напълно естествено е да се приеме, че специалистите по социална психология ще насочат усилия и интерес към този вид конфликти. Затова по-задълбочен анализ на този вид конфликти ще бъде направен по-нататък в изложението, посветено на деловите и интимни конфликтни отношения.

**Междугруповите конфликти** се пораждат в условия на противопоставяне на две групи които си взаимодействат в по-голяма социална рамка. Те се появяват следствие поляризацията на мисленето на НИЕ и ТЕ – негативни стереотипи, изопачени представи, дезинформация, ограничена комуникация и др. Значим принос при изучаването на този вид конфликти има М. Шариф, който свързва възникването им с двете доминиращи форми на взаимодействие-кооперация и конкуренция. При социалните групи, които имат доминиращо конкурентна форма на взаимодействие в процеса на преследване на груповата цел може и е много по-вероятно да възникне враждебност и конфронтация. Тази конфронтация лесно преминава в противопоставяне и конфликт. Другата форма – кооперацията, е свързана с оказване на съдействие и взаимопомощ. Тя не съдържа в себе си потенциал за конфликт. Дори и да възникне противопоставяне, кооперацията като форма на взаимодействие позволява сравнително бързо и лесно междугруповият конфликт да се преодолее.

Повечето критики към тази класификация са насочени към това, че се отчита само съставът на страните и се пренебрегва ролята на доминиращия тип взаимоотношения. Както вече стана ясно от

изложението, освен структурата на конфликта е необходимо да се анализира и съдържателната му част, а това безспорно са взаимоотношенията и взаимовръзките между страните.

### **Доминиращ тип междуличностни отношения**

Изследванията показват, че взаимоотношенията възникват в процеса на взаимодействие между индивиди изпълняващи съвместна дейност. Тази дейност служи за удовлетворяване на конкретни техни потребности и според този критерии Зл. Михова [3, с. 16] разделя отношенията на природни (семейни, интимни) и делови.

Деловите отношения възникват при и по повод конкретна работна задача, имат нисък емоционален заряд, членовете на групата са слабо съзависими един от друг и взаимодействията са относително краткотрайни. Това са отношенията в социалната организация и трудовия колектив.

Природните отношения, обозначавани още като „социални“ и „интимни“, възникват с цел удовлетворяване на биологични потребности между членовете на групата, имат много голям емоционален заряд, силна съзависимост и дълготраен характер. Това безспорно са отношенията в семейството.

**Конфликтите в деловите отношения** са обект на задълбочен интерес от страна на специалистите, работещи в областта на организационната психология. Тази проблематика започва да се разглежда първоначално от специалистите в САЩ като значим принос имат Р. Барънс, К. Томас, Р. Уолтън и др.

Д. Кулман и Д. Уимбърли [9, с. 370] правят задълбочен анализ на отношенията в социалната организация и разкриват, че спрямо двете базисни ориентации на хората – към кооперация (сътрудничество) или към конфронтация (съперничество), могат да се класифицират четири типа поведения в процеса на междуличностно взаимодействие в организацията

1. *Ориентация към сътрудничество.* Този тип поведение е насочено към увеличаване на ефикасността на груповата дейност като цяло. Индивидите с такъв вид насоченост оказват помощ и съдействие на другите, като целят всички членове на колектива да подобрят своите резултати.

2. *Ориентация към конкуренция.* Най-характерна черта на този тип поведение е стремежа да се постигнат големи индивидуални

резултати за сметка на другите. Индивидите с такава насоченост желаят да „блеснат“ в очите на колегите си и да постигнат резултати, с които да превъзхождат всички останали.

3. *Ориентация към индивидуализъм.* Този тип поведение също е насочено към постигане на максимални индивидуални резултати за себе си но, за разлика от предишния вид ориентация, това не е за сметка на другите. Индивидуалистите не проявяват интерес към резултатите на другите, не се съпоставят и работят само и изключително за своя полза.

4. *Ориентация към балансиране.* Индивидите с такава ориентация се стремят да минимализират различията между резултатите на другите и техните лични резултати. Доминираща ценност за тях е постигането на своеобразно равенство на всички в колектива.

Авторите изрично посочват, че съществува също така смесен тип ценностна ориентация, която може да се наблюдава като конкуренция – индивидуализъм или балансиране – индивидуализъм.

Приведената типология на доминиращата ценностна ориентация на индивидите в социалната организация, ни дава основание да изведем извода, че конкурентният тип поведение е в най-висока степен предразположен да предизвика конфликти в деловите отношения. В подкрепа на това твърдение можем да споменем видния американски индустриален психолог Елтън Мейо, който създава своя теория, наречена „доктрина на човешките отношения“. Според автора, основната идея за решаването на деловите конфликти е свързана с рационализацията на управлението; увеличаване и диференциране на трудовото възнаграждение; отчитане на социалните и психологическите особености на хората и на изпълняваната дейност [1, 109].

Р. Бартън прави задълбочен анализ на конфликтните отношения в организацията като въвежда биполярен подход: конфликтите имат, както отрицателни, така и положителни последици за колектива [9, 382;383]. Като отрицателни последици Р. Бартън привежда: блокирането на комуникацията и загуба на координация в изпълнението на съвместната дейност; нарастване на стереотипизацията между противопоставящите се страни; промяна на доминиращия стил на ръководство с тенденция към авторитаризъм; стесняване на възможността за индивидуално развитие поради дефицит на външни ресурси.

Като положителни последици от конфликта се посочват: затваряне на системата и активно търсене на нови подходи и идеи с цел повишаване ефективността на организацията; насочване на вниманието към важни проблеми, които в нормална обстановка са били пренебрегвани; засилване на тенденцията към иновативност в членовете на организацията; засилване и подобряване на контрола върху изпълнението на задачите в организацията.

Диагностиката на конфликтите в деловите отношения е една от основните задачи на организационния психолог. Той е специалистът, който, познавайки теорията за моделите на поведение на хората в конфликт, може да окаже квалифицирана помощ преди всичко на ръководството на организацията с цел повишаване ефективността на трудовата дейност. Поради трудността да се определи обектът на конфликтната ситуация, понеже често е „скрит”, организационният психолог може да се насочи към видимата, наблюдаема форма на поведение наречена „стратегии на поведение” в конфликтна ситуация. Важен момент за успешното решаване на конфликтите в организацията се явява промяната (аранжирането) на доминиращите стратегии за конфликтно взаимодействие между опонентите. Ролята на арбитър би трябвало да се изпълнява от ръководителя на организацията, тъй като върху него лежи отговорността за решаване на различните конфликти в процеса на трудовата дейност.

**Конфликтите в интимните отношения** са във фокуса на вниманието на социалните психолози и фамилените терапевти като напоследък тази проблематика става все по-актуална. За категорията „интимност” и „интимни отношения” Зл. Михова [3, с. 193] въвежда следната дефиниция: *„Интимността е отношения на близост въз основата на емоционално ангажиране и безусловно приемане на другия, способност за себеразкриване и показване на ранимост, гъвкавост, липса на оценъчност, възможност за хумор и игра и др. В този смисъл интимността може да е между партньори и между родители и деца”*.

К. Лийк и Т. Нийт [4, 29] определят пет вида интимност:

- Емоционална интимност – съпреживяване на общи чувства, корегулация на емоциите за намаляване на стреса и безусловно приемане на другия

- Социална интимност – преживявания по повод на трети общи приятели
- Сексуална интимност – взаимност и удовлетворение от половото общуване между мъжа и жената.
- Интелектуална интимност – обсъждане на идеи, мисли, възгледи, светогледи
- Рекреативна интимност – свързана с прекарване на свободното време, отпих и хоби

Интимното общуване е един от най-важните параметри на удовлетвореността от семейния живот. Партньорите с висока степен на интимност са сплотени с по-леко протичащи конфликти. Интимността в двойките има хомеостатичен и цикличен характер. При конфликт и раздяла възниква потребност от интимност, а при продължителна интимност възниква потребност от усамотяване.

Гореспоменатата цикличност на интимните отношения е впечатлила канадския психотерапевт С. Джонсън [12], която в своята клинична практика изследва висококонфликтни двойки, нараняващи се взаимно и/или малтретиращи децата като ги въвличат в конфликта. Авторката поддържа идеята на У. Матурана, че емоционалната интимност е тази, която прави възможни повтарящите се интеракции на взаимно приемане наречени в ежедневието „любов” и я свързва с емоциите на привързаност между възрастни.

*Емоциите на привързаност* при възрастни според С. Джонсън и свързаните с тях емоционални процеси са ядро на съпружеския конфликт. Според теорията на привързаността сигурната емоционална връзка с малко на брой хора е запечатана в хода на нашата еволюция като вид и е фундаментална за нашето оцеляване. От тази гледна точка чувството за безпомощност, страхът от изолация, както и гневът от отхвърляне са характерни за всяко човешко същество. Моделът на привързаност между възрастни разглежда интимността като съставена от три компонента, които действат в синхрон: когнитивен, емоционален и поведенчески. Поведенческият компонент включва действия, осигуряващи близост до фигурата на привързаността по аналогия на връзката родител – дете. Когнитивният компонент се базира на работния модел за себе си и за другия. Той съдържа информация за това: достоен ли съм аз да бъда обичан и

достъпен ли е другият за близост с мен. Работният модел на привързаност филтрира информацията в търсене на отговор на два основни въпроса: 1. Заслужавам ли любов и грижа; 2. Мога ли да разчитам на другите в ситуация на стрес и нужда;

В. Матанова [2, с. 104] класифицира четири оперантни (работни) модела на привързаност между възрастни по модела на ААІ (Adult Attachment Interview):

*Автономният стил* на привързаност при възрастните корелира със сигурна привързаност при децата. Хората с такъв стил на привързаност поемат отговорност за живота си, признават несъвършенствата на родителите си, както и своите, търсят активно помощ и подкрепа, но само при необходимост. Влизат в конфликт, но успяват да контролират емоционалното напрежението и го преодоляват конструктивно. След приключването му отношенията се подобряват и напрежението угазва. Автономния стил на привързаност възприема фигурата на привързаността като подпомагаща индивидуалния му капацитет за справяне с трудностите.

*Отхвърлящ стил* на привързаност при възрастните корелира с несигурен избягващ стил на привързаност при децата. Хората с такъв оперантен стил на привързаност обезценяват значението на привързаността към родителите си. Те нямат много спомени за тези отношения и отричат значението им. Обикновено се самоопределят като самотници, има прекалено висока автономност и са развили тенденция към емоционална откъснатост от партъора си. Трудно търсят помощ от партньора си и трудно се отзовават, ако им поискат.

*Свърхангажиран стил* на привързаност при възрастни корелира на несигурно амбивалентна привързаност при децата. Обикновено хората с такъв работен модел идеализират родителите си и демонстрират висока тревожност за настоящите си отношения с тях. Често говорят за своето детство с гняв и недоволство, но не могат да определят ясна картина на детството си. Свърхангажираният стил са много загрижени за родителите си или за децата си, но за сметка на това не отделят достатъчно внимание на партньора си. Често се наблюдава смяна на ролите родител – дете.

*Нерешен стил* на привързаност при възрастните корелира с дезорганизирания стил на привързаност при децата. Обикновено хо-

рата с този оперантен стил на привързаност имат неразрешена травма от детството, имат ирационални възгледи за родителите си и се страхуват от загуби. Не могат да разберат противоречията във възгледите си в представянето на отношенията на привързаност поради идеализацията само на единия си родител. Когато разказват за детските си преживявания допускат сериозни и системни грешки в наративите за себе си.

Основната разлика между привързаността родител – дете и възрастен – възрастен е, че отношенията трябва да са реципрочни, което означава, че трябва да има баланс между двете роли: на даващ и на получаващ грижи/помощ.

Третият компонент на връзката между възрастни е емоционалният. Той се състои от емоционална достъпност и емоционална отзивчивост (респонзивност). Така, ако единият от партньорите остава студен, затворен и безразличен като negliжира потребностите на другия, това се преживява като заплаха и усещането на сигурност във връзката се губи. В такъв случай автоматично се активират поведения (в зависимост от оперантния стил на привързаност) целящи да се възстанови сигурността във връзката. Те могат да се проявят под формата на прилепване, гневни протести, оттегляне, отчаяние и т.н. На базата на тази сепарационна тревожност и свързаните с нея подлежащи емоции възникват патерни на поведения, които могат да се наблюдават като „преследвач – преследван”, „обвиняващ – защитаващ се”. Тази патерни са основата за сериозни и циклично ескалиращи конфликти в двойката. Според С. Джонсън конфликтите в интимната двойка възникват в резултат на непосредствената от другия потребност от сигурност и утешаване/грижа в стресогенна ситуация.

Регулирането на стреса чрез отношенията с друг човек е една от най-важните функции на системата на привързаността и много двойки се провалят поради липса на елементарна емоционална компетентност. Според Зл. Михова [3, 31] корегулацията на емоциите има двукомпонентен характер: декларативно и процедурно знание *Декларативното знание* е съвкупност от знания и убеждения как да се справим със стреса. То е резултат от минали взаимоотношения с родителското семейство, в които човек се е научил, че трудностите могат да бъдат преодоляни, а стресът може да бъде овладян. *Про-*

*цедурното знание* включва сценарий за справяне, който се състои от признаване и показване на негативните емоции от стреса, способност за искане на помощ (успокояване) и способност за даване на помощ (подкрепа). Стратегията за корегулация се оказва много важна в ситуации на много силен стрес, когато индивидуалната саморегулация се оказва недостатъчна. Съпругеският дистрес започва да се повишава поради факта, че партньорите се „затлачват“ в негативни емоции, това води до формиране на ригидни патерни на взаимодействие, които поддържат и усилват дистреса и негативните емоции. Като следствие на „затлачването“ се поврежда сексуалният компонент на интимността, а това води до предефиниране на връзката като делова (при и по повод отглеждането на децата само).

И така конфликтите в интимната сфера според С. Джонсън се дължат на емоциите на привързаност и свързаните с това емоционална респонзивност и емоционална ангажираност. Трудностите от удържането на тревожността, неспособността да се изразят, разпознат и удовлетворят емоционалните нужди от сигурна близост са една от основните причини за конфликтите в семействата.

*Властта и контролът* в интимните отношения са смъртна присъда за отношенията на любов, защото са свързани със застрашаване на идентичността. Л. Грийнбърг [11] е един от близките сътрудници на С. Джонсън, който разширява обхвата на конфликтните отношения в интимната сфера, като освен отношенията на привързаност включва и отношенията за поддържане на Аз-идентичност. Според автора системата за поддържане на Аз-идентичност зависи не само от самооценката за собствената стойност, но и от това как ни възприемат „значимите“ други.

Интимната връзка оказва много съществено влияние на това как виждаме и чувстваме себе си. Всеки от партньорите очаква във взаимодействието си с другия да бъде зачетен, да получи потвърждение за своята ценност и идентичността му да бъде съхранена. Съавторството върху съвместния живот, както и признанието за способностите, уменията и компетентността на другия са важна част от интимните отношения на равнопоставените. Когато това не се получи партньорите започват да влизат в конфликти, опитвайки се да вземат властта и да контролират другия. Контролът поражда чув-

ства на застрашена Аз-идентичност и резултатът е гняв, страх, срам и унижение. В конфликтите за власт и контрол единият от партньорите е в доминантна позиция и омаловажава, подценява, унижава и ограничава позицията и/или способностите на доминирания. Оказването на съпротива е израз на желание да се поставят под контрол тези преживявания и да се възвърне авторството върху живота. Всеки от партньорите се опитва да се справи с другия, като го контролира и постоянно се опитва да повлияе на поведението му. Моделът на конфликтите за власт и контрол е такъв, че никой не отстъпва на другия по основни въпроси свързани със съвместния живот. Обикновено конфликтите се водят на рундове, а паузите са за възстановяване на силите.

В обобщение можем да кажем, че в интимните отношения фокусът е върху ролята на емоциите за възникване на конфликти и напрежение в двойката. Трудностите в регулацията на емоциите на привързаност, както и конфликтите за власт и контрол, са основна характеристика на семейните конфликти. За разлика от тях, в деловите конфликти емоции на привързаност липсват, а властта и контролът по изпълнението на задачите са отчетливо маркирани в социалната организация. В деловите конфликти, както беше посочено, ролята на „арбитър“ най-често се изпълнява от ръководителя, благодарение на механизмите за въздействие, които има върху персонала.

### **Практически аспекти на конфликтното взаимодействие**

Във всяка социална сфера конфликтите се формират от наличието на противоречия, които са признак, че е необходима промяна. Противоречието прераства в конфликт, когато субектите не възприемат адекватно конфликтната ситуация, не предприемат адекватни средства на нейното решаване и/или не избират подходящия метод за регулирането ѝ.

При своята практическа дейност, социалните психолози е нужно да изберат адекватен метод за въздействие при консултация по повод конкретна конфликтна ситуация. За това е необходимо да се познават добре типичните модели на поведение в конфликт, които най-синтезирано могат да бъдат определени с термина *стратегии на поведение в конфликт*. С оглед доминиращия тип междуличностни отношения в следващата част на дискурса ще бъдат ана-

лизирани стратегии за решаване на конфликти в деловата сфера и стратегии за решаване на конфликти в интимната сфера.

### **Стратегии за решаване на конфликти в деловата сфера на човешките отношения**

Стратегиите за решаване на делови конфликти се използват при възникнали противоречия при и по повод конкретно изпълнявана съвместна дейност в рамките на социалната организация. Тези поведенчески модели са детайлно изследвани от К. Томас, който е класифицирал пет вида стратегии за изход от конфликтната ситуация, на основата на двата основни типа взаимодействие – сътрудничество или съперничество [1, с. 85]:

*Съперничество.* Тази стратегия представлява натиск и налагане на собственото решение на другата страна в конфликта. Това би било оправдано, ако предлага конструктивно решение в дългосрочен план. За съжаление, много е трудно резултатите да бъдат изгодни и за двете конкуриращи страни. Съперничеството не позволява на опонента да защити своите интереси и поради тази причина използването на тази стратегия е конструктивно при екстремални ситуации свързани с отсъствие на време за дискусии и преценка.

*Компромис.* Тази стратегия на поведение представлява отказ от личната позиция в полза на опонента. Тя е резултативна, ако се използва рядко и няма натрупване и „затлачване” в компромиси (няма непрекъснати „свръх” компромиси). Когато само едната страна прави компромис след компромис, това води до занижаване на самооценката, формиране на чувство за незащитеност на интересите и повишаване на общото емоционално напрежение. Компромисът често се бърка с отстъпката. Отстъпката е частичен отказ от позицията, докато компромисът е пълен отказ от позицията.

*Сътрудничество.* Този вид поведение се детерминира от високото равнище на насоченост на индивидите както към своите интереси, така и към интересите на останалите членове на колектива. Някои автори смятат, че този вид стратегия инкорпорира в себе си други видове стратегии като избягване, отстъпка и компромис. Независимо от това, важното е, че основната цел на двете страни е да стигнат до взаимно приемливо решение.

*Избягване.* Тази стратегия се отличава със стремение да се избегне конфликтът, понеже въвличеният в конфликт индивид пре-

ценява, че интересите му са много ниски. Тази стратегия има два основни варианта на проявление: 1. Предметът на конфликта няма съществено значение и за двете взаимодействащи си страни, но е адекватно възприеман и отразен като такъв. 2. Предметът на конфликта е много важен за едната или и за двете страни, но е неадекватно възприеман и отразен като маловажен.

*Отстъпка.* При този вид стратегия индивидът отстъпва част от своите интереси в полза на другия, като същевременно запазва позицията си. Отстъпката се доближава до търговската сделка като отстъпилата страна може да иска насрещна отстъпка за друг предмет или интерес, за който все още не е настъпило противоречие, но се очаква това да се случи. По своята същност, бихме могли да наречем отстъпката своеобразно „пазарлък”, но за съжаление невинаги може да се приложи в личните отношения.

Независимо от вида на конфликта и стратегията, която се използва, всеки от участниците в него непрекъснато оценява и съотнася собствените си интереси и интересите на другия. Оценката и на двете страни е качествена, а не количествена характеристика и се прави по вектора: ниска, средна или висока насоченост на интереса.

Моделът на К. Томас има добра практическа насоченост, но за съжаление, не отделя достатъчно внимание на ролята на ръководството в социалната организация. Анализирайки само поведенческата страна, авторът пропуска да разгледа ролята на такъв важен фактор за възникването и развитието на конфликтите, какъвто е равнището на съвместимост между индивидите (определяна често като емоционална).

Според Л. Гринхелг основните елементи, които определят по какъв начин ще се развие спора между опонентите са следните [8, с. 300; 302]:

– Предмет на спора – определя машабите на взаимодействието и продължителността на конфликта. Ако разминаванията са особено големи, ще се стигне до деструктивно разрешаване на конфликта. Обратното, ако разминаванията са само незначителни, има много голяма вероятност конфликтът да завърши конструктивно.

– Величина на залога – субективната оценка на страните, доколко значима ще е за тях евентуалната загуба в конфликта. Колко-

то по-голяма е значимостта за субектите, толкова по-трудно ще е постигането на съгласие между тях.

– Степен на взаимна зависимост между опонентите – приема се, че колкото страните в спора са в по-голяма съзависимост една от друга, толкова по-трудно ще се преодолее различието. Съзависимостта е прякопропорционална на честотата на взаимодействията – с други думи, колкото по-често страните влизат във взаимодействие, толкова повече се увеличава вероятността от възникване на конфликти.

– Структурни характеристики на страните в конфликта – в този елемент авторът визира ролята на ръководителя за решаване на възникналите конфликти в организацията. При силен и доминиращ лидер, ръководените ще се подчинят и ще съдействат за успешното решаване на конфликта. При слаб и невзискателен ръководител подчинените ще саботират и оспорват неговите предложения за успешно решаване на възникналите конфликти.

### **Стратегии за решаване на конфликти в интимната сфера на човешките отношения**

Конфликтите в сферата на интимните отношения, както вече бе разгледано, са предимно на емоционална основа но при почти всички единият от двамата влиза в доминантна позиция. Да доминираш по презумпция означава да имаш повече власт.

Властта в интимната двойка е детайлно изследвана и анализирана от американските клинични психолози С. Далос и Р. Далос [10]. Базирайки се на своите изследвания, авторите определят пет „вида власт“ в интимните отношения, в това число и в семейството: икономическа власт, ролево-джендърна власт, вербално-комуникативна власт, брачно-договорна власт, емоционално-сексуална власт. Властта, както авторите посочват, е скрита сила, която измества преобладаващия тон в отношенията между мъжа и жената.

На базата на споменатите „видове“ власт Р. Далос и С. Далос разграничават шест стратегии за взимане на доминантна позиция и решаване на съпружески конфликти: спираща стратегия; стратегия включваща други хора; стратегия манипулиране; агресивно атакуваща стратегия; стратегия вербално убеждаване; стратегия безпомощност.

#### *Спираща стратегия*

Характерно за този вид стратегия е избягването на пряка конфронтация от единия партньор с другия, като при възникване на

конфликт същият отказва да слуша аргументите на другия. Тя се използва сравнително по-често от мъжете с финансово зависими от тях партньорки. Те прекъсват разговора в момент, в който стане въпрос за неудобни за тях неща. Вероятно по-голяма част от хората, използващи тази стратегия, смятат, че така конфликтът няма да ескалира и няма да се наложи да дискутират неприятните за тях теми. Едно от предположенията на авторите е, че мъжете саботират по този начин желанието на партньорките им за промяна във връзката. Използващите тази стратегия мъже често се „правят“, че слушат половинките си по време на разговор, но в действителност не са „там“. Джендърният модел в обществото в някаква степен предразполага мъжете към такъв тип поведение, доколкото мъжът трябва да бъде студен и спиращ емоциите на съпругата си. При често повторение в семейната система се формира интеракционен патерн: натякващ – отдръпващ се.

*Стратегия, включваща други хора:*

При тази стратегия единият партньор въвлича външен човек в техните взаимоотношения. Този трети се предполага, че ще се превърне в източник на власт. Типичен пример за това е по-голямата близост на единия от партньорите с децата (или с избрано дете). В тази родителско-детска коалиция единият от партньорите използва децата като източник на власт и така заема доминантна позиция. Много често в речниковия състав на използващите този вид стратегия се срещат изрази като „така е най-добре за децата“, „децата ще прозрат истината“, „той е такъв и децата го знаят“ и др. Отчита се фактът, че жените са по-склонни да въвличат децата в такива коалиции, поради по-близката емоционална дистанция между тях (особено в началните години на развитието на детето). Според авторите финансово зависимите жени използват много по-често тази стратегия от финансово независимите жени. Допускаме, че финансово независимите жени имат повече източници за доминантност по време на конфликт. Това са доводи и аргументи за това, че изкарват пари, използват работата като извинение в различни ситуации и т.н. При тази стратегия може да се въвличат освен децата и други хора от близкия приятелски и/или роднински кръг. Анализирайки емоционалните процеси в съпругеската диада, М. Боуен [3, 94] изказва

идеята, че когато напрежението в двойката се покачи, единият от двамата започва да се чувства дискомфортно, тогава се вкарва трети човек във връзката. Боуен нарича това процес на триангулация. Разказването на лични истории намалява емоционалното напрежение между първите двама, като прехвърля част от него върху втория и третия. Споделянето на събития от личния живот на двойката с близки предразполага „триангулирания човек“ да даде оценка, съвет, мнение, позиция, които също могат да бъдат използвани по време на конфликт (Майка ми е права, когато казва, че си безотговорен).

#### *Стратегия манипулиране*

Използващите този вид стратегия за взимане на доминантна позиция по време на конфликт успяват да наложат своята воля най-често, като успяват да накарат другия да се чувства виновен. Манипулативната власт може да бъде реализирана и чрез подаръци, комплименти, ласкателство и съблазнително поведение. Друг подход за манипулация е вмъкването в разговора на комплименти и шеговити закачки с цел промяна на настроението на партньора. Според авторите осигуряването на доминантна позиция при този вид стратегия може да се постигне и чрез припомнянето на неща от миналото и стари услуги с цел да накара отсрещната страна да се съгласи с позицията на своя партньор, въпреки че до този момент тя може да е имала други намерения. Изопачаването на реалността, лъжите, честите извинения също се считат за част от манипулативната стратегия. Като най-характерни за този вид стратегия обаче за изследователите С. Далос и Р. Далос са заплахите и отказът от секс.

Сексът е източник на манипулативна власт при жените, особено при финансово зависимите. Доминиращият в обществото джендърен сексуален модел характеризира мъжете като „нуждаещи се от секс“ и „търсеци секс“ в много по-голяма степен от жените. Авторите разглеждат сексуалните нужди на мъжете като детерминиращи тяхното себеусещане във връзката по вектора: мъжественост – доминантност – сексуалност. Жените от своя страна могат да придобият по-голяма власт във връзката като се възползват от тези „нужди“. В резултат на клинични изследвания е констатирано, че финансово зависимите жени са много по-склонни да отказват секс на мъжете си, като приемат това като опит да изравнят силите във

връзката. Срещу мъжката финансова мощ жената противопоставя властта да решава въпросите, свързани със секса. Обратното, при финансово независимите жени, сексът почти не се използва като инструмент за манипулация.

#### *Агресивно атакуваща стратегия*

Това е стратегия на изпреварващото поведение като най-характерно за нея е, че партньорът, който иска да заеме доминантна позиция атакува, преди още другият да се е опитал да го обвини. Типични прийоми са използването на обиди, отправянето на заплахи, даването на ултиматуми т.н. Тази стратегия е по-често срещана при мъжете, понеже включва насилието като начин за заемане на доминантна позиция по време на конфликт в интимната диада. Типични за нея са вербалните заплахи като: „ще те оставя без пари”, „ще те изхвърля на улицата” и други. Предполага се, че този вид стратегия се използва по-често от мъжете, които имат финансово зависими партньорки, понеже те имат властта да „разтърсят” финансовата сигурност. При финансово независимите жени се наблюдава повече вербална агресия, както авторите отбелязват, „крещенето” е по-типично за жените, отколкото за мъжете, а за мъжете е по-характерна физическата агресия под формата на чупене, бутане а понякога и нараняване.

#### *Стратегия вербално убеждаване*

Партньорите, които използват тази стратегия, се опират на рационални обяснения, разумни доводи, точни сметки и логически умозаклучения с цел постигане на доминантност и налагане на волята си върху другата страна. Партньорът, който предпочита този вид стратегия, обикновено е по-добре аргументиращият се и по-социалният от другия индивид. Проведените изследвания показват, че финансово независимите жени използват много по-често тази стратегия в сравнение с финансово зависимите.

На рационалния аргумент С. Далос и Р. Далос обръщат особено внимание и отбелязват, че често опитите на жената да направят подобни аргументи се възприемат от мъжете като емоционален изблик. От друга страна, има видима тенденция, че когато мъжете действат рационално, жените им не ги възприемат като такива. Получава се своеобразен парадокс, че рационалният и ирационалният

аргумент в спора се влияят в голяма степен от пола. Вербалното убеждаване се счита за по-често използвана стратегия от мъжете като цяло. Често срещани изрази при използващите този вид стратегия е: „това е мъжко задължение“ „жените са длъжни да ...“.

#### *Стратегия безпомощност*

Това е поведение, насочено към безпомощност, плач, вайкане, стимулиране на главобол и световъртеж и т.н. Според С. Далос и Р. Далос тази стратегия се използва само и единствено от жени, което може да се дължи на общественото мнение за джендърните модели. Половите стереотипи в нашето общество залагат презумпции, че мъжете никога не плачат и никога не трябва да са слаби.

Основен опорен стълб за взимане на доминантната позиция в тази стратегия е чувството за вина, което се вмениява на другия. Когато по време на конфликт жената се разплаче, това кара партньора ѝ да се почувства виновен и да отстъпи. На базата на клинични изследвания авторите констатираат, че тази стратегия се използва еднакво и от финансово зависимите, и от финансово независимите жени, като при мъжете почти не се среща.

С. Далос и Р. Далос разделят стратегиите за взимане на доминантната позиция по време на конфликт на директни и индиректни. Директните стратегии са: агресивно атакуваща стратегия и вербална стратегия, а индиректните стратегии са: спираща стратегия, безпомощност, манипулативна стратегия и стратегия включваща други хора.

Авторите провеждат специално изследване (1997), за да открият как финансовата зависимост влияе на сексуалната и емоционална власт във връзката. Особено внимание се обръща на отказа от секс „go off sex“ от страна на единия от партньорите (най-често жената) и считат, че това може да се разглежда като фактор, влияещ на емоционалната власт. Срещу „мъжкото желание“ жените противопоставят „женското нежелание“, при което жените имат власт да налагат своята воля и да отказват да осъществят сексуален контакт с партньора си. При финансово зависимите жени явлението се наблюдава много по-често, отколкото при финансово независимите жени.

В обобщение можем да кажем, че различните стратегии за решаване на конфликти в различните социални сфери се формират на базата на предишни взаимодействия между индивидите, като съз-

дават трайни и устойчиви патерни на поведение в конфликт. Това дава възможност на специалистите да изследват, анализират и коригират конкретния модел на поведение по време на конфликт.

### **МЕТОДИ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА КОНФЛИКТ**

В областта на научното познание има два подхода за решаване и/или регулиране на конфликти, които използват различна методологическа основа: юридически и квазиюридически [5]. Чрез юридическия подход се управлява конфликта, като не се позволява ситуацията да ескалира, но по същество конфликтът не се решава. Това е методът на съдебното решение, което налага волята на съда над страните. Квазиюридическият подход включва преговори с участите на трета страна. Решението се взема от страните чрез договорки и взаимни отстъпки и поради това конфликтът се счита за решен. Това е методът на психологическо консултиране и медиацията.

### **МЕТОД НА ПСИХОЛОГИЧЕСКО КОНСУЛТИРАНЕ**

Психологическото консултиране според Н. Гришина [8, 486] е преди всичко психологическа помощ на хора в конфликтна ситуация, която е насочена към възстановяване на нарушените отношения и тяхното продължение на базата на нова по-конструктивна основа. По своята съдържателна същност то представлява участие на психолога в комуникационния процес, насочен към създаване на такава ситуация на въздействие и взаимодействие на участниците в конфликта, която способства за смекчаване на противопоставянето и намаляване на негативните емоции. Трите основни направления в психологията задават и три основни, базови направления в психологическото посредничество: психоаналитично (психодинамично), поведенческо (бихейвиористично) и хуманистично.

Психоаналитичната работа с конфликтите е фокусирана предимно към решаване на вътрешноличностните конфликти. Според Фройд страданието идва от „симптомите“, които се формират под натиска на безполезни или вредни актове, и които личността отхвърля и не иска да приеме. Терапевтичното въздействие се състои в това консултантът да приближи безсъзнателното на клиента към съзнателното и да унищожи стеснението, за да може симптомът да „премине“.

По този начин патогенният конфликт ще се превърне в нормален и по някакъв начин ще бъде решен. При унищожаването на това психично „стеснение” се очаква да има различни форми на психични съпротиви от страна на клиента: компенсация, отричане, изместване, фантазми, интелектуализация, проекция, рационализация, регресия, сублимация.

Поведенческото направление при работата с конфликти се фокусира върху конкретното наблюдаемо поведение на човека. В класическия бихейвиоризъм поведението се възприема като наблюдаема реакция на външни въздействия. Днес в понятието „поведение” се включват емоционални, мотивационни и когнитивни компоненти и поради това все по-често се говори за когнитивно-бихейвиористичен подход. Специфичен дял в този подход се явява работата с „подобрения отговор” на човек на специфичните негови трудности. Това включва по-голяма ориентация към задачите, свързани с по-ефективната адаптация на човек към социалното обкръжение и като следствие на това – достигане на вътрешен мир и хармония.

Хуманистичното направление в психологическата работа с конфликти се отказва от търсенето на причини за преживените трудности в миналото и пренася акцента върху „тук и сега” отношенията и значението им в настоящето. Един от най-популярните представители в хуманистичната психология е К. Роджърс [8, 434], който в своята професионална дейност първоначално се стреми да даде отговор на въпроса: „Как мога да излекувам или да променя този човек?”. В по-късен етап Роджърс преформулира въпроса по следния начин: „Как да създам такива отношения, които човек да може да използва за своето собствено личностно развитие”. В рамките на това направление се развиват няколко по-частни концепции: клиент-центрирана терапия, гешалт-терапия и екзистенциална терапия. Най-обобщено можем да кажем, че хуманистичният подход се противопоставя на всеки друг подход, който използва елементи на принудително решаване на конфликт, поради факта, че такива подходи се оказват крайно неефективни.

За съвременната психологическа практика при решаване на конфликти е характерен отказ от всякакво противопоставяне на различните подходи или пък претенция за универсалност на един от тях. В диалога, който човек води сам със себе си или с другия за

разрешаване на актуалния конфликт, психологът може да заема разнообразни позиции – от учител, наставник, треньор до позицията на партньор, влизащ с клиента в равнопоставени отношения. Този последен тип отношения създава възможност и отваря пространство за продължителност и ефективност на диалога между консултант и клиент.

### **Метод на медиацията**

Медиацията е доброволна и поверителна процедура за решаване на спорове извън съда, при която трето неутрално лице-медиатор подпомага спорещите страни да намерят взаимноприемливо решение на спора [5]. Основни принципи на процедурата по медиация са: доброволност на участието; равнопоставеност на страните; неутралност и безпристрастност на медиатора; поверителност на самата процедура.

Медиацията е краткосрочна фокусирана към решения процедура и поради това може да бъде особено полезна при решаване на делови конфликти. Основните ѝ преимущества са: медиацията е значително по-бърза и ефективна процедура от съдебната; тя е неформална; тя е гъвкава процедура и се моделира от страните; в психологически аспект медиацията има предимството да запазва, възстановява и подобрява отношенията между спорещите страни; във финансов аспект е по-приемлива за страните.

Медиаторът е длъжен да осигури на страните еднакви възможности да изложат своята позиция и да изразят своето виждане по спора като сами достигнат до възможното му решение. По време на процедурата медиаторът е длъжен да осигури възможност страните да не се чувстват пренебрегнати, върху тях да няма натиск, тъй като неговата роля не е да отсъжда, а да фасилитира комуникацията. Медиаторът е длъжен да се оттегли, ако процедурата не протича по справедлив и равнопоставен начин и за двете страни.

### **Метод на съдебното решение**

Методът на съдебното решение започва и завършва с изпълването на юридически средства и процедури [5]. В него ясно се очертават две страни: обективна и субективна. *Обективната страна* е свързана с различни факти, които могат да се докажат в съдебния процес – това са вещи, постъпки, действия, предмети и т.н. *Субективната страна* са преживяванията на индивидите и свързаните с тях емоции – гняв, обида, измама, подозрение, изневяра, желание

за мът и др., които се неизмерими и поради това много трудно доказуеми в процеса. За разлика от другите методи, в метода на съдебното решение винаги или почти винаги съществува като задължителен участник конкретна правна норма. Основни положителни характеристики на метода на съдебното решение са: триинстанционно съдебно производство, което е гаранция за правото на защита на страните; решението има силата на присъдено нещо, което слага окончателно край на препирнята и решението има изпълнителна сила; правилата на процеса гарантират равнопоставеността на страните; принудителните действия на съда са гаранция за изпълнение на съдебните актове. Като недостатъци на метода на съдебното решение могат да се посочат: бавност и многобройни отлагания във времето на делата между съдебните заседания; това е най-скъпият метод за регулиране на конфликт; принудителност на присъдата и понеже решението има държавно-властнически характер, винаги едната страна е губеща; неприспособност на съда и процеса към специфичните особености на някоя от страните.

## ОБОБЩЕНИЕ

В тази студия се разгледаха теоретичните аспекти на конфликтното взаимодействие, като се спряхме на по-важните социологически, психологически и социалнопсихологически концепции за конфликта. Анализирайки отношенията в деловата и в интимната сфера на социалния живот на човека стигнахме до следните изводи:

Деловите конфликти възникават при и по повод изпълнението на конкретна задача, те са фокусирани към намиране на решения и водеща роля за тяхното решаване има ръководителят на организацията. Стратегиите за решаване на делови конфликти са в прака зависимост първо, от базисната ориентация на опонентите: към сътрудничество, към съперничество или към индивидуализъм и второ, от вида управленски подход на ръководителя на организацията.

Интимните конфликти бяха разгледани през призмата на диаден фокус върху социалното свързване и неговите нарушения. Емоциите на привързаност между възрастни и свързаните с тях процеси се очертаха като ядро на съпружеския конфликт. Бяха разгледани стиловете на привързаност и корелацията им с конфликтното поведение. Като втори вид, но не по-малко значими, бяха разгледани

конфликтите за власт и контрол в интимната двойка. На тази основата бяха анализирани и изведени стратегии на поведение при конфликт в интимната двойка.

В третата част бяха разгледани методите за регулиране и решаване на конфликти. При квазиюрдическия подход разгледахме метода на психологическото консултиране и медиацията при решаването на конфликта. При юридическия подход изяснихме метода на съдебното решение при регулирането на конфликта. При анализа на всеки метод бяха очертани преимуществата и недостатъците на всеки един от тях.

### ЛИТЕРАТУРА LITERATURA

1. **Димитров Д.** Конфликтология. Унив. изд. Стопанство, 2004.  
Dimitrov D. Konfliktologia. Univ. izd. Stopanstvo, 2004.
2. **Матанова В.** Привързаност, там и тогава тук и сега. Стено, 2015.  
**Matanova V.** Privarzanost, tam I togava tuk I sega. Steno, 2015.
3. **Михова З.** Емоционални процеси в семейството и системна терапия. Стено, 2012.  
**Mihova Z.** Emotzionalni protzesi v semeistvoto I sistemna terapia. Steno, 2012.
4. **Иванов И.** Семейна педагогика. Аксиос, 1998.  
**Ivanov I.** Semeina pedagogika. Aksios, 1998.
5. **Рашков Р.** Юридически и квазиюрдически подход при решаване на семейни конфликти. – Общество и право, 2015, № 9.  
**Rashkov R.** Juridicheski I kvazijridicheski podhod pri reshavane na semeini konflikti. – Obshtestvo I pravo, 2015, № 9.
6. **Стоянова М.** Конфликтите през призмата на социологията. Изд. УНСС, 2012.  
**Stoianova M.** Konfliktite prez prizmata na sotsiologiatata. izd. UNSS, 2012.
7. **Анцупов А., А. Шипилов.** Конфликтология. 3-е изд.-СПб: Питер, 2007.  
**Antzupov A., A. Shipilov.** Konfliktologia. 3-e izd. Spb. Piter, 2007.
8. **Гришина Н.** Психология конфликта, 3-ем изд., СПб. Питер, 2015.  
**Grishina N.** Psihologia konflikta, 3-em izd., Spb. Piter, 2015.
9. **Baron R. A.** Behavior in Organizations, Boston, London, Sydney Toronto, 1986.
10. **Dallos S. R. Dallos** (1997), Couples, sex and power: the politics of desire. Open University press, Buckingham, Philadelphia.

11. **Greenberg L.** (2011). Emotion-focused therapy. Washington. APA.
12. **Johnson S. M.** (2004). The practice of emotionally focused couple therapy: Creating connections. 2-nd edition. NY: Burnner Routledge.