

ОБЩУВАНЕ И СТИЛ НА СПРАВЯНЕ С КОНФЛИКТИ

Добри Кутлев

Общуване и конфликти

Общуването е процес, чрез който се свързват личностите, групите и общностите. Те не са нещо застинало и статично, а са в постоянно движение и промени. Движението и промените се реализират чрез общуването. Чрез общуването личностите, групите и общностите опознават себе си и биват опознавани и от другите. Няма сфера в личното и социално битие, което да е изолирано от процеса на общуването. Именно това е причината общуването да е предмет на изследване на редица науки и същевременно поражда трудности в неговото изучаване и дефиниране. Част от авторите приемат за приоритет предаването на информация при общуването и чрез това бива дефинирана. Друга част определят общуването като процес на влияние от един субект на друг. Така например, Кули (цит. по 1) дефинира общуването като “механизмът, чрез който човешките отношения съществуват и се развиват всички символи на мисълта, заедно със средствата за предаването им чрез пространството и запазването им във времето”. В тази дефиниция е застъпена идеята за развитието и важната роля, която изпълнява общуването. Това е ограничена представа за общуването, при която то се редуцира само до формите, които развиват отношенията. Израз на това разбиране срещаме в дефиниране на наличен проблем между две страни като “липса на общуване” или “липса на комуникация”. В действителност дори да няма общуване директно лице в лице или по друг канал предаване на информация, по същество пак имаме предаване на послания. Когато един човек срещне свой познат на улицата и демонстративно си обърне главата

настрани, това поведение комуникира ясно послание към този човек. С други думи отказа да се влезе в комуникация също е комуникация.

Общуването може да служи за развитието отношенията между личностите и общностите, но може да служи и за тяхното деградиране.

Общуването, както и редицата други социално-психологически феномени като конфликта, лидерството и др., може да има както позитивна, така и негативна страна. Задачата на науката е да разкрива условията в които се развиват, както позитивните аспекти на тези феномени, така и техните негативни проявления.

Всеки акт на общуване има перцептивен, информационен и интеракционен аспект. В комуникативните актове и форми има различно съотношение между тези аспекти. Така например, ако наблюдаваме една картина, в нея преобладава перцептивният аспект.

Перцептивният аспект изразява как се възприема обектът или субектът.

Да възприемаш значи да приемаш, да даваш статус на нещо, което пък е в основата на разбирането. Възприемането включва и интерпретация, която може да бъде погрешна и да възпрепятства разбирането.

В други комуникативни актове и форми може да преобладава интеракционният аспект в много по-голяма степен, отколкото перцептивен и информационен. В едно сбиване участниците са увлечени във физическото нараняване на противниците и не се интересуват от разговори и оглеждане и изясняване с тях, с други думи преобладава интеракционният аспект на общуването.

Всяка жива система съдържа в себе си различни части, които са в динамично противоречие помежду си. От друга страна, всяка жива система си взаимодейства с външната среда, което пак може да бъде източник на противоречие и конфликти.

На практика няма жива система, която да е еднородна и да не си взаимодейства с други живи системи, за да не изпитва противоречие и конфликти.

Ето защо конфликтите са неотменима част от човешкото съществуване. В масовото съзнание и в отделни периоди на научното развитие се е смятало, че е възможно безконфликтно съществуване.

Този идеал помага по лесно да намалим напрежението от всекидневното справяне с конфликти, но не помага за по пълното разбиране на себе си и останалите хора. Това е така защото понякога принасяме в жертва собственото и общностно развитие в името на “безконфликтното” съществуване.

Както при общуването, така и при конфликтите няма общоприета дефиниция. Круглански и сътрудници (4) смятат, че можем да говорим за конфликт, когато две страни възприемат несъвместимост на целите си. Те посочват, че не е важно дали обективно има несъвместимост или не, важното е страните да възприемат целите си като несъвместими.

Други автори смятат, че конфликт имаме тогава, когато две страни са ангажират в действия за блокиране реализирането на целите на другата страна. От казаното дотук може да се направи изводът, че както общуването, така и конфликтите имат перцептивни, информационни и интеракционни аспекти. При първата дефиниция се набляга на перцептивния аспект, докато втората дефиниция набляга на интеракционния аспект. Всекидневната представа за конфликта също подчертава интеракционния аспект, и по точно този, свързан с насилието. Всекидневната представа е, че конфликт имаме когато има насилие, било вербално, било невербално.

Ако несъвместимостта е преодоляна по мирен начин, то това не се смята за конфликт. На практика в голяма част от конфликтите въобще не се стига до насилие, но постоянно се срещат несъвместими цели, идеи и ценности.

Томас (5) дава по-широка дефиниция за конфликта, като го определя като всичко между интелектуалното несъгласие и борбата. Тази дефиниция обхваща цялото многообразие на феномена конфликт.

Разбиран по този начин, конфликтът е също толкова разпространен, както и общуването. Каква е връзката между двете понятия?

Как се реализира тази връзка? Това са въпроси, на които науката не е дала окончателен отговор и сигурно скоро не би могла да даде.

Но една обща теория на общуването и конфликта би тласнала напред науката и практиката по отношение на управлението на конфликтите.

Най-общо може да се приеме, че общуването при конфликтите трябва да бъде такова, че те да бъдат конструктивни т.е. в резултат на конфликта личността, групата и общността да са постигнали напредък в своето развитие, същевременно да е избягната опасността от деструктивност т.е.

да няма деградация и упадък в личността, групата или общността. Но какви са конкретните комуникативните действия и форми, за да се реализира тази задача? Освен това дали е възможно едно и също комуникативно действие или форма в даден момент и при определени условия да има конструктивно влияние, а в друг момент и при други условия да има деструктивно влияние? Дали би могло да се опишат комуникативни форми, които са общи за всички типове конфликти, независимо дали са вътреличностни, междуличностни, вътрегрупови, междугрупови или междуобщностни?

Не е лека задача да се отговори на тези въпроси.

Стилове на справяне с конфликти

По принцип когато имаме конфликт между две страни и съответно има несъвместимост между две страни по отношение на цели, идеи и ценности, пет са възможните начини на поведение за всяка от страните:

- 1) да наложи интересите си в конфликта за сметка на другата страна в конфликта;
- 2) да отстъпи, като удовлетвори интересите на другата страна и пренебрегне своите интереси;
- 3) да се оттегли от конфликта, било физически, било психически
- 4) да се направят взаимни отстъпки;
- 5) да се намери решение, което да удовлетворява еднакво добре интересите и на двете страни.

Когато имаме конфликт между двете страни това са възможните начини за реагиране. Няма значение какви са страните в конфликта дали са личности, дали са подгрупи в рамките на една група, дали са групи в рамките на една общност, или две противоборстващи си общности (държави, над държавни образувания, религии и др.), та дори и противопоставящите части в рамките на личността. Винаги възможните начини за реагиране са описаните по-горе. Това ни дава основание да приемем универсалността на тези начини на реагиране при конфликт. Марсия (11) посочва, че първите четири начина са характерни и за животните, но не и за петия начин. Той е възможен само при хората, тъй като само хората имат способности за опериране със символи, решаване на проблеми и диалогично общуване.

Сред научната общност има консенсус относно универсалността на възможните поведения при конфликт, но няма консенсус относно тяхното наименование. Най-често използваното наименование е стилове на справяне с конфликти, а наименованието на 5 стила е следното:

- 1) съперничещ
- 2) приспособяващ
- 3) избягващ
- 4) компромисен
- 5) сътрудничещ

Под стил на справяне с конфликти следва да се разбира многомерна, йерархично-организирана система на възприятието, мисленето, емоциите и поведенчески репертоар, която е отговорна за реализирането на една или друга стратегия по отношение на конфликта. Стилите на справяне с конфликти предполагат, че страните ще бъдат чувствителни към промяната в средата и ще се адаптират, за да реализират набелязаната стратегия.

Всяка личност, общност или култура имат доминиращ стил на справяне на конфликти, който най-често се използва и е подкрепен от развита система от вярвания, убеждения и нагласи, както и поведенчески репертоар.

Общуване и стил на справяне с конфликти

Възможността да се реализира стилът на справяне с различни комуникативни средства представлява трудност в идентифицирането на тези комуникативни форми и действия, характерни за определен стил. Това означава, че даден акт на общуване би могъл да служи на няколко стратегии за справяне с конфликти и съответно това би затруднило изследователската работа, както и интерпретацията от другата страна в конфликта. Със сигурност една част от комуникативните форми и действия могат да бъдат използвани при различни стратегии, те могат да служат за постигане на различни цели, адаптирайки се към условията. Така например, заплахите се използват и при съперническия стил на справяне с конфликти, но и при компромисния стил на справяне с конфликти.

От друга страна, някои от комуникативните форми биха могли да се използват само в един от стилите на справяне с конфликти.

Така например насилието е изключено във всички стилове на справяне с конфликти с изключение на съперническия стил. Ако се използва

насилие, то води до ескалация на съперническото поведение между страните. Ако в рамките на останалите 4 стила се използва насилие, то незабавно конфликтът се трансформира в съперническо поведение.

Така може да се приеме, че част от комуникативните форми и действия са характерни само за един стил на справяне с конфликти, друга част от комуникативните форми и действия не могат да се отнесат само към един от стиловете на справяне с конфликти, а към няколко. Същото би могло да се каже и за различните видове конфликти. Някои комуникативни форми са характерни за всички конфликти, от вътреличностния до междудържавния конфликт. Причината за това, че в конфликта винаги две страни, които си влияят взаимно. Част от средствата за влияние са общи за всички видове конфликти. Така например, независимо дали конфликтът е между личности или държави и при двата вида се използват заплахи, комуникира се наличието на мощ и има стремеж да се убеди другата страна в безсмислието на съпротивата. Именно това позволява да се формализират конфликтите и да се използват математически методи за тяхното изследване.

Друга част от комуникативните форми и действия са характерни само за специфичния вид конфликти. Така например при вътреличностния конфликт не би могло да се привличат съюзници на своя страна, за разлика от всички останали видове конфликти.

Конфликтите се реализират чрез общуването. Не би могло да има конфликти без общуване. Поради многообразието на комуникативните средства по отношение на конфликта, трябва да се види каква е тяхната структура. Най-елементарният елемент от общуването е комуникативния акт или действие. Комуникативният акт е най-малката единица, изразяваща се в еднократен опит за въздействие.

Комуникативната техника е процедура от десетки комуникативни действия, водещи до реализирането на една специфична цел.

Комуникативната форма се състои от няколко техники за общуване, които водят до реализирането на определена стратегия.

В рамките на един стил на справяне с конфликти могат да съществуват една или няколко комуникативни форми. По същество тези комуникативни форми реализират една и съща стратегия, но реализирането е съобразено с факторите на социалната среда, както и на вътрешната среда.

Най-общо съперническият стил на справяне с конфликти е свързан с борбата, като тя може да приеме различни комуникативни форми.

Приспособяващият стил на справяне с конфликти е свързан с приемането, като тук също са възможни различни комуникативни форми.

Отбягващият стил се съотнася с различните форми на физическото и психическо бягство и изолация.

Израз на компромисният стил на справяне с конфликти са преговорите, пазаренето.

Диалогът е най-характерната форма за сътрудничещия стил на справяне с конфликти.

Общуване при съперническият стил на справяне с конфликти

При съперническият стил на справяне с конфликти страните в конфликта се стремят да наложат своите интереси и да принудят другата страна в конфликта да се откаже от собствените си интереси.

Тази стратегия се реализира с помощта на различни комуникативни форми от убеждаването до използване на насилие над другата страна.

Някои от тези комуникативни форми са маскирани чрез комуникиране на грижа за общото благо или за другата страна, но по същество те служат за налагане интересите на една от страните. Те лесно се разпознават от другата страна, за разлика от страничните наблюдатели, които в част от случаите биват подвеждани.

Могат да се идентифицират 5 комуникативни форми характерни за съперническият стил на справяне с конфликти: убеждаване, свръхкритичност, високомерие, заплахи и насилие.

Тези комуникативни форми могат да се разположат на един континиум от меки ненасилствени до твърди насилствени форми за налагане на своите интереси над интересите на другата страна в конфликта.

От убеждаването до насилието постепенно се усилва натискът, който се оказва на другата страна, като най-накрая може да завърши с най-силния натиск – отнемането на човешки живот.

В част от конфликтите може да се наблюдава как интеракциите протичат по този сценарий. Започват с опити за убеждаване, при неуспех се преминава към свръхкритичност, заплахи и накрая с насилие.

Този сценарий най-често се среща при битовите конфликт, където страните са силно зависими една от друга и трудно биха могли да се оттеглят от мястото на конфликта.

При убеждаването се използват различни реторични техники за да се убеди другата страна в безсмислието на нейната позиция и за приемането на позицията на убеждаващата страна.

За да се убеди другата страна трябва да се познава нейната система от убеждения, да се намери противоречие в нея и да се посочи това на другата страна. Така например, ако другата страна е вярващ християнин, възпитан, че ако имаш две ризи, трябва да дадеш другата на ближния си, то убеждаващата страна може да посочи противоречието между убежденията и действителното поведение.

При убеждаването обикновено има прикриване на информация и на действителните интереси, като по този начин по-лесно се манипулира другата страна да приеме позицията на убеждаващата.

Но при тази комуникативна форма отношенията между страните не се изострят и не се стига до ескалация на съперническо поведение.

При свръхкритичността другата страна се манипулира като се поставят под съмнение нейните предложения, идеи или ценности. Задават се много въпроси, не се изчакват отговорите. Правят се бързи заключения на основата на част от отговора, и то на тази, която е изгодна. Често се използва “етикетирането” като начин да се контролират другите и да приемат това, което им се предлага под страх от критики и обструкции.

Страните в конфликта, които се ангажират в подобен тип поведение, обикновено преживяват света като несигурен и смятат, че той се нуждае от силни, доминиращи личности, които да го подредят и направят по сигурен.

При високомерието като комуникативна форма страните в конфликта съзнателно поставят под съмнение на ценността на дейността, способностите и самата същност на другата страна. Те са склонни да преувеличават своята дейност, способности и ценност и същевременно да омаловажават дейностите, способностите и ценността на другата страна. При тази форма понякога се пораждат слухове, създават се интриги с цел да бъде омаловажена и унижена другата страна.

Същевременно се създават и управляват впечатления за собствената важност и значимост.

При заплахите се комуникира намерение да се използва насилие или други наказателни действия, ако не бъдат изпълнени исканите условия.

Обикновено това води до реципрочност в използването на заплахи, засилва се недоверието и страните разчитат на себе си за своята сигурност. Увеличават се средствата за сигурност, като основание се посочва наличието на заплахи от другата страна. Така се стига до надпревара за осигуряването на мощ, която всъщност не може да осигури търсената сигурност. Това явление може да се наблюдава най-ясно при криминалния свят, където се наемат огромен брой телохранители, но в крайна сметка сигурност не се постига.

Заплахите, според Дойч (12) пораждаат потребност от запазване на достойнството и по силно желание да си независим и има по силна съпротива срещу влиянието. Заплахите увеличават враждебните чувства между страните. Когато има баланс по отношение на властта между страните в конфликта, тогава те са по-малко склонни да прибегват до заплахите като средство за повлияване на другата страна.

Балансът на властта има съдържащ ефект. Ако има голямо несъответствие във властовите ресурси на страните в конфликта, то по-силната страна е по-склонна да прибегва до заплахи.

Личностите, които използват тази комуникативна форма възприемат света като враждебен, където само силните оцеляват. Чувството за сила се поражда от доминирането над другите.

При насилието страните в конфликта се ангажират в действия за нараняване на другата страна в конфликта. Прилагането на насилие променя динамиката на конфликта. Нараства гневът и желанието за отмъщение. При страните в конфликта се наблюдават общи проблеми във възприятието и мисленето (цит. по 2)

Тези общи проблеми са следните:

- огледален образ – изразява се във възприятието на себе си като добрата страна в конфликта, която е жертва на заговор от другата страна, която е лошата. Това е характерно и за двете страни;

- ясно възприемане на чуждите грешки, но не и своите;

- двойни стандарти-смята се, че на себе си може да бъде разрешено да прави повече неща, докато на другата страна тези неща не трябва да бъдат разрешени;

- поляризирано мислене и селективно невнимание – изразява се в прилагане на черно-бели схеми за обяснение на ставащото между страните в конфликта. Приема се, че едната страна прави само добри неща, докато другата само лоши неща;

– мъжествен Аз-образ и липса на емпатия – изразява се в невъзможност да се възприемат чувствата на другата страна и същевременно предлагането на отстъпки или предложения за преговори се идентифицира като поведение на слабия;

– липса на различия в поведението на двете страни в конфликта. Изразява се в това, че наблюдателите отстрани не намират различия в поведението между двете страни.

Насилието засилва тези процеси в мисленето и възприятието. Насилието като цяло води до увеличаването на насилието, до неговата ескалация. Обикновено има периоди на ескалация и де-ескалация, които се редуват многократно. Същественото в поддържането на насилието е наличието на “образ на врага” по отношение на другата страна. Според Волкан (6) потребността да имаш враг е дълбоко вкоренена в човешката психика. Врагът ни позволява да проектираме нежелателните характеристики от себе си върху друг обект, било личност, група или общност и по този начин да се справим с напрежението породено от не приемането на тези характеристики.

Създаването на “образ на врага” за другата страна само по себе си е начало на насилнически действия. От врага не може да се очаква да постъпва по общоприетите норми, очаква се винаги да те изненада неприятно и се възприема като имащ враждебни намерения. По този начин другата страна се дехуманизира и спрямо нея е позволено да се предприемат всякакви действия, включително и унищожаване. Това е така защото, самото съществуване на враг прави света несигурен и заплашващ. Не може да има успешно справяне с конфликт, ако не се премахне “образът на врага” между страните.

За съжаление малко се работи в тази област.

Общуване при приспособяващия стил на справяне с конфликти

При приспособяващия стил на справяне с конфликти едната страна удовлетворява интересите на другата страна, като пренебрегва собствените си интереси. Могат да се посочат три комуникативни форми, чрез които се реализира този стил на справяне с конфликти.

Всяка от тези форми се характеризира със специфични особености във възприятието и поведенческия репертоар.

Първата от тези форми може да се нарече условно “поведение на жертва”. При нея страната в конфликта се съгласява да удовлетвори това което се иска от нея, но показва по не директен начин, че другата страна трябва да удовлетвори някои от нейните потребности.

Тя използва различни комуникативни техники, с които цели да накара другата страна да се почувства виновна. Тези комуникативни техники могат да бъдат следните:

- оплакване на своето “незавидно” състояние и как то не може да се сравнява със състоянието на другата страна;

- колко несправедлив е светът и хората спрямо приспособяващата страна и как никой на никога не иска да помага;

- колко приспособяващата страна се е грижила за другата страна, но тя не проявява благодарност.

Чрез тези комуникативни техники приспособяващата страна се стреми да предизвика симпатия и да накара другите да предприемат някакви действия за удовлетворяване на нейните потребности.

Приспособяващата страна не преговаря с другата страна защото възприема света като твърде заплашващ открито да се преследва удовлетворяването на потребностите.

Втората комуникативна форма може да се нарече “самоотричане”.

При нея приспособяващата страна омаловажава собствената си значимост, собствените си постижения, ценности, идеи и дейности, но преувеличава тези на другите. Причината за това поведение е страхът, че това може да предизвика другите да ги атакуват.

Третата комуникативна форма може да бъде дефинирана като “дистанциране”. При нея приспособяващата страна не взема активно участие в обсъжданията, дава си вид, че това не я интересува и не е от особена важност за нея. В действителност тя се надява чрез неяснотата и двойствеността да удовлетвори своите потребности. Това поведение се приема за съгласие от другите и понякога нанася ущърб на интересите на приспособяващата страна. Дистанцирането не е избягване, каквото се използва при отбягващия стил на справяне с конфликти, тъй като при него има послание, че приспособяващата страна ще приеме това, което другата страна в конфликта иска.

Приспособяващият стил на справяне с конфликти може да се изрази и в не толкова крайни форми, когато приспособяващата страна е направила

грешка и единственият вариант да се поправи тази грешка е да се приемат предложенията на другата страна. Също така понякога аргументите на другата страна са силни и би било неразумно да се приемат от приспособяващата страна.

Общуване при отбягващия стил на справяне с конфликти

При отбягващия стил на справяне с конфликти страните в конфликта се оттеглят от мястото на конфликта било физически, било психически. При първият случай страните избягват от мястото на конфликта като се стремят повече да не се срещат. Избягването може да вземе драстични форми като напълно изолиране, при което се строят високи разделителни стени, които да избягнат всякакъв контакт с представителите на другата страна. Може също така едната страна да има места за социален живот строго определени само за нея. На другата страна не е позволено да посещава тези места. Обособяването на квартали за богатите и гета по същество е израз на отбягващия стил на справяне с конфликти между богатите и бедните. Едната страна се надява да създаде “острови” на сигурност и благоденствие като се изолира от останалия свят. Светът обаче е взаимно зависим и никой не би могъл да се изолира от него. Така например богатите зависят от нискоквалифицирани услуги, давани от бедните, и затова те трябва да посещават кварталите на богатите. Известно е как едната страна се изолира от другата и изгражда система от представи и вярвания спрямо другата страна, които оправдават това поведение. Така например, богатите могат да си мислят, че бедните са такива защото са мързеливи и глупави. С други думи те си заслужават съдбата.

За физическата форма на избягването е характерно създаването на условия за избягване на контакт с другата страна.

За втората форма – формата на психическото бягство е характерно наличието на контакт, но тук конфликтът на интереси не се осъзнава, поточно не се допуска до съзнанието. Причината за това поведение лежи в необходимостта от запазване на образ за себе си като личност или група не конфликтни и загрижени за другите и в същото време нежелание да се предадат собствените интереси.

За реализиране на тази цел се използват следните защитни механизми:

- отричане, когато не се допуска наличието на такъв конфликт на интереси до полето на съзнанието;
- потискане, когато се държи информация за конфликта далеч от съзнанието;
- положителна проекция – когато се приписват на другата страна в конфликта положителни намерения и чувства;
- формиране на реакция, когато изпитва положителни чувства към другата страна, за да се предпазят от осъзнаване отрицателните такива.

Възможен е и междинен вариант между двете форми, когато не може да се избегне контактът между страните в конфликта, същевременно се осъзнава наличието на несъвместимост в целите им. Двете страни, ако прибегнат до избягваща стратегия, тя се изразява в отказ да се обсъжда предметът на конфликта, избягване на теми за разговор, които са близки до сферата на конфликтните интереси, ограничаване на контактите до възможния минимум и др.

Малко са конфликтите, които биха могли да се решат чрез избягване.

Когато страните са взаимно зависими, тогава не е възможно да се разреши конфликтът по този начин. Рано или късно се преминава към другите стилове на справяне с конфликти.

Общуване при компромисния стил на справяне с конфликти

При компромисния стил на справяне с конфликти страните в конфликта правят взаимни отстъпки, така че да се намери решение, което да е приемливо в някаква степен и за двете страни.

Преговорите са най-често използваната форма при този стил на справяне с конфликти. При тях двете страни предварително се договарят за начина, по който ще се провеждат. В социалните отношения пазаренето и правенето на взаимни отстъпки е често явление. Хората се пазарят за отстъпки в цената на закупената стока от търговеца, преговарят с жена си за прекарване на годишната отпуска, преговарят с детето си за времето за игра и т.н. Това е така защото в основата на социалните връзки в едно общество са социалните размени и реципрочност. При преговорите, в случаите когато страните са приели, че те търсят такъв път за намиране на

решение на конфликта, страните се опитват да максимизират своите резултати. Те са готови да отстъпят по неща, които не са съществени за тях и същевременно да защитават упорито по сфери, които те са определили като важни.

Често те преувеличават направените от тях отстъпки и омаловажават тези, направени от другата страна, като по този начин оказват натиск на другата страна да проявява по голяма отстъпчивост.

При преговорите страните започват с големи искания към другата страна, за да може при взаимните отстъпки да се стигне до едно приемливо ниво на удовлетворени искания. Отстъпките се правят на принципа на реципрочността. За да бъдат успешни преговорите трябва да се търси баланс между сътрудничество и съперничество. Съперничеството е необходимо, за да се защитават собствените интереси, а сътрудничеството, за да се отчитат интересите и на другата страна. Ако няма баланс отношенията между страните се изострят и водят до неизпълнение на поетите задължения. Всъщност в много от съвместните дейности в едно общество има потребност от такъв баланс, за да може съвместната дейност да се развива.

Фишер и Ури (8) различават три вида отстояване на позиции при преговори – твърдо, меко и принципно. При твърдото отстояване на позиции преговарящият не прави отстъпки или ако прави те са много малки. Същевременно оказва силен натиск върху другата страна да прави отстъпки. При мекото отстояване на позиции преговарящият е склонен да прави големи отстъпки, разчитайки че другата страна ще го последва. Разбира се, няма гаранции, че това ще стане.

При принципното отстояване на позиции страните в преговорите предварително се договарят относно принципите, които ще се следват при намиране на решение. В този случай до голяма степен се избягват неблагоприятните последици, характерни за предишните два подхода.

При компромисният стил на справяне с конфликти и двете страни са частично удовлетворени и частично неудовлетворени. Ако неудовлетворението вземе връх, то тогава се предприемат действия за преразглеждане на споразумението, като то се представя за несправедливо или се позовават на промените се обстоятелства.

Затова понякога компромисният стил на справяне с конфликти не създава условия за траен и стабилен мир, тъй като всяка от страните се възприема за ошетена. Траен и стабилен мир се постига при сътрудническият стил на справяне с конфликти.

Общуване при сътрудническият стил на справяне с конфликти

При сътрудническият стил на справяне с конфликти двете страни се ангажират да намерят такова решение на конфликта, което да удовлетворява еднакво и двете страни. Разбира се, това не е лесна задача и мнозина биха казали, че това не винаги е възможно.

Действително не за всички конфликти е възможно да се намери решение, което да удовлетворява и двете страни. Но за много от конфликтите има и е имало решения, които да удовлетворяват и двете страни, но те не се приемат или не са се приемали. Причините за това са многобройни и тук ще посочим някои от тях.

Много от страните в конфликтите дефинират конфликтните ситуации като ситуации с един печеливш и един губещ. При това положение те не могат да приемат, че е възможно да съществува такова решение.

За да се намери решение, удовлетворяващо и двете страни, трябва да се предефинира конфликтната ситуация на ситуация, при която и двете страни могат да спечелят и която създава нови възможности и за двете страни.

За да си сътрудничат страните в конфликта трябва да има високо ниво на доверие между тях. Доверието много трудно се изгражда, особено ако е имало насилие. Тогава трябва да има взаимно опрощаване и помирение, като начална стъпка за изграждане на доверие.

На основата на доверието може да се реализира диалогичното общуване. При диалогичното общуване страните са равнопоставени дори и ако има асиметрия във властта, никоя страна не претендира за монопол върху истината и не стреми да я наложи върху другата страна.

Страните в спора проявяват емпатия една към друга, което е условие да се трансформират възприятията и чувствата. Чрез емпатията се признава валидността на потребностите, страховете и грижите на страните в спора без да се осъждат или оценяват. Емпатичното общуване дава възможност и на двете страни, да съпреживеят страданията, фрустрацията и затрудненията на другата страна.

При емпатичното общуване дори и да има вербални атаки от другата страна, на тях се отговаря по незаплашващ начин, с комуникиране, влизане в контакт с чувствата, които стоят зад това поведение.

При този тип общуване се използват комуникативни техники като – Аз- послание, чрез нея се съобщава на другата страна какви са чувствата и кое в поведението на другата страна ги е породило; перифразиране, чрез нея повтаряме накратко по смисъл казаното от другата страна, за да сме сигурни, че сме я разбрали правилно и да изразим съпричастност; рефрейминг, чрез нея се променя гледната точка по отношение на проблемите. Това са основните комуникативни техники. Има много и най-различни други комуникативни техники, които се използват при посредничество при конфликти, както и при директни преговори между страните. Основното при този стил на справяне с конфликти е страните да бъдат достатъчно креативни за да намерят решение, удовлетворяващо и двете страни.

Общуване и трансформация на конфликтите

Една от най-важните задачи на науките, които изучават конфликтите, е да се открият закономерности при трансформиране на конфликтите, или по друг начин казано, как се сменят стиловете на справяне с конфликти. Най-важното в тази задача е как да се трансформират конфликтите в сътруднически стил на справяне с конфликти, тъй като този стил ни гарантира трайно и стабилно решение на конфликтите.

Трансформацията на конфликтите не би могла да се реализира без средствата на общуването. Затова основният въпрос, на който трябва да се намери отговор, е какви комуникативни форми, техники и действия водят до трансформирането на конфликта от деструктивен към конструктивен.

Ако в началото към конфликта се подходи конструктивно, страните в конфликта приемат, че имат проблем, който трябва да бъде разрешен.

След това те си сътрудничат в намирането на решението му.

Ако обаче те не виждат проблема, а взаимно се виждат като проблем, тогава започват взаимно да се атакуват и обвиняват. В резултат на това поведение емоционалното напрежение се увеличава, проблемите за разрешаване се умножават. Разширяването и генерализирането на проблема поражда чувство на обърканост и неконтролируемост.

С увеличаването на емоциите комуникацията между страните става още по-деструктивна. Страните говорят за другата страна вместо на самата друга страна. Страх и гняв правят активното слушане и конструктивната комуникация невъзможна. След това страните се ангажират във взаимни

атаки и отмъщения и първоначалната причина за конфликта е забравена. Нови оплаквания и страсти разпалват конфликта. Противопоставянето се развива до враждебно поведение.

Другата страна става "враг", което значи, че нищо човешко, разумно не може да се очаква от нея. По този начин всякакви действия спрямо нея могат да се оправдаят. Изходът от конфликта се вижда или победа, или загуба, не е възможно друго. Неутралността от другите, не въввлечени в конфликта, не се допуска. На тях им се оказва натиск да се идентифицират или с едната страна, или с другата. Послания за толерантност и търсене на мирен изход не се допускат до съзнанието.

Ако преждевременно няма успешна намеса на трета страна в конфликта, която има власт над двете страни, конфликтът продължава с периоди на силна конфронтация, затихване и отново период на силна конфронтация. Ролята на третата страна е да раздели, ако се налага и е възможно, двете страни и им посредничи за намирането на изход от конфликта. Формите, в които третата страна може да се намеси са няколко и всяка от тях има специфика на общуване. Освен посредничество, третата страна може да играе ролята на помирител или арбитър в конфликта. Обикновено страните в конфликта използват трета страна, за да предадат желание за преговори след дълъг период на опити за налагане на волята си над другата страна. Третата страна може да предаде предложение, които иначе не биха са приели поради ефекта от "реактивното обезценяване". Същността на този ефект се състои в това, че предложение от другата страна не се приемат, независимо колко полезни са, само защото са предложени от нея.

Третата страна може да обясни как се чувства другата страна в конфликта и как поведението ѝ се повлиява от противоположната страна. За да бъде третата страна успешна в своята мисия, тя трябва да се възприема като безпристрастна или като загрижена и за двете страни в конфликта.

По принцип не би могло да има трайно решение на конфликт с насилие, ако няма опрощаване и помирение. Много от конфликтите, където няма помирение, са осъдени отново да се възобновят този път със синовете или внуците на участниците в конфликта. Така например, за конфликта в бившата Югославия се смята, че една от причините за конфликта е липсата на помирение и опрощаване между етническите групи след Втората световна война. При липсата на опрощаване и помирение страните в конфликта предават травмата на следващите поколения, заедно със задължението да

отмъстят. Може да минат векове но “образите на враговете “ са живи в съзнанието на поколенията. Затова не би могло да има истинска трансформация на конфликт с насилие, ако няма взаимно опрощаване и помирение.

По принцип в социалните отношения идеята за опрощаването е широко застъпена. Възрастните често карат конкуликуващите деца взаимно да си простят и да се помирят, като се надяват по този начин да не се повтарят конфликтите между тях. В повечето световни религии има специален ден, в които се иска прошка. Може да се приеме, че този ден е създаден да улесни искането и даването на прошка. Наличието на божествена санкция още повече подтиква хората, които вярват да следват такава линия на поведение.

Защо опрощаването и помирението е толкова важно?

Хората са устроени да възприемат света като справедлив и ако някой е направил нещо, което е в противоречие с представата за справедлив свят, единственият начин да се възвърне вярата, че светът продължава да бъде справедлив е този някой, било личност или общност, да изкаже съжаление за направеното и да предложи компенсации.

Според Кларк (10) за да се постигне помирение и опрощаване между две общност трябва да се изпълнят 4 условия:

Първо, общността която е използвала насилие да приеме, че е извършила насилнически действия. Ако и двете страни са използвали насилие и двете трябва взаимно да приемат своите насилнически действия.

Второ, едната или и двете страни трябва да изпитват състрадание както към жертвите, така и към тези, които са използвали насилие.

Трето, двете страни трябва да вярват, че справедливостта е възстановена и несправедливостите са компенсирани.

Четвърто, страните очакват в бъдеще взаимна сигурност и благополучие.

Важно е да се признае хуманността на всяка от страните, независимо дали е насилник или жертва. Това е предпоставка за премахването на “образа на врага” по отношение на другата страна.

Помирението и опрощаване възстановяват душевната хармония и спокойствие сред участниците в конфликта. Умението да се прощава е едно от най-ценните човешки качества в междуличностните взаимоотношения.

Роля на културата в общуването и конфликтите

Културата има значително влияние върху начина по който се общува и се управляват конфликтите. Културата определя какви ще са възприятията на общността, а възприятията оказват влияние дефинирането на конфликтната ситуация, както и начина по който общуваме по време на конфликтната ситуация. Културата на дадена общност определя доминиращите ценности и оттам предпочитанията към стила на справяне с конфликти.

Според Тинг-Туми [9] културната вариабилност по отношение на общуването и конфликтите може се изрази в 4 дименсии.

Първо, индивидуализъм – колективизъм

Второ, ниска властова дистанция – висока властова дистанция

Трето, независим “Аз” – взаимозависим “Аз”

Четвърто, комуникация, зависеща от контекста – комуникация, независеща от контекста

Първата дименсия индивидуализъм – колективизъм разделя културите според това дали се подчертава личната или колективната идентичност. При индивидуализма имаме силно отстояване на личните мнения, открито изразяване на емоциите и поемане на лична отговорност при конфликт.

При колективизма предпочитанията са за изразяване на колективните мнения и идеи, не изразяване на емоциите и защита на членовете на групата. Конфликтите се появяват от това, че не се разбират различията в ценностите на представителите на различните култури.

При втората дименсия ниска властова дистанция – висока властова дистанция културите се разграничават по това, дали се дава приоритет на симетричните властови отношения (ниска властова дистанция) или асиметрични властови взаимоотношения (висока властова дистанция).

При ниска властова дистанция имаме повече неформална комуникация и желание да се споделя властта с подчинените.

При висока властова дистанция комуникацията в повечето случаи е формална като има стриктно спазване на ролите.

При културите с ниска властова дистанция подчинените очакват да бъдат стимулирани, да се иска тяхното мнение и да се отчита техният принос, за разлика от културите с висока властова дистанция, където подчинените очакват ръководителите да им наредят какво да правят, очакват санкции, ако поемат инициатива или изказват собствено мнение. На тази база възникват конфликти при организации, където има представители на различни култури.

При третата дименсия независим “Аз” – взаимозависим “Аз” културите се различават по начина на конструиране на “Аз-а.

Личностите с независим “Аз” възприемат себе си като рационални, автономни и осланящи се на собствените си усилия и способности.

Личности с взаимозависим “Аз” възприемат себе си като ценящи хармонията във взаимоотношенията, чувстват се привързани и свързани с групата, към която принадлежат.

Личностите с независим “Аз” са ориентирани към собственото си “Аз”, в смисъл дали са се представили добре, дали са внушили доверие и т.н, докато личностите с взаимозависим “Аз” се интересуват дали са запазили добрите отношения в групата, дали са представили групата добре и т.н.

Личностите с независим “Аз” предпочитат директната вербална комуникация, като открито изразяват мислите си и чувствата, докато личностите с взаимозависим “Аз” се стремят да отгатнат мислите и чувствата на партньорите в общуването и понякога и директното, открито общуване може да се приеме за обидно.

При четвъртата дименсия комуникация, независеща от контекста – комуникация, зависеща от контекста културите се различават по степента на съобразяване с контекста.

При комуникацията, независеща от контекста, се смята, че намерението и значението може да се предаде чрез открити, вербална комуникация.

Акцентът е поставен върху този, който предава посланието.

При комуникацията, зависеща от контекста, намеренията и значението могат да се предадат чрез контекста. Отдава се приоритет на невербалната комуникация. Предпочитат се недиректни послания.

Акцентът е поставен върху интерпретатора на посланието.

Според Тинг-Туми [9] представите за конфликтите и за начините на културите се различават според това, къде се намират по тези дименсии. Така например, представителите на индивидуалистичните култури са ориентирани към резултата при разрешаване на конфликти.

Те желаят защита на интересите на отделната личност, бързо постигане на резултатите и конфликтът да се разреши открито като несъвместимостта се проблематизира.

Обратно, при колективистичните култури е важно да се съхрани достойнството и на двете страни, страните да не се унижават да се изгражда доверие. Преговорите да се водят незабележимо и постепенно. Важен е самият процес, а не толкова резултатът.

От гледна точка на индивидуалистичната култура, ако не споделя открито и честно няма удовлетворение. То се постига, ако се споделят чувствата открито, но асертивно, не агресивно. Трябва също да има план за действие след постигнатото споразумение.

От гледна точка на колективистичната култура конфликта се преценява не само като увреждане на интересите, но и от увреждане на имиджа.

Ако другата страна настоява да се говори открито и за несъвместимите цели, то тя се възприема като заплашваща. Ако обаче и двете страни проявят интерес към запазване на имиджа, тогава се изпитва удовлетворение. От тази гледна точка конфликтът не може да бъде разрешен, ако няма запазване на достойнството и доброто име и на двете страни.

Представителите на индивидуалистичната култура обръщат повече внимание на критерия за ефективност, отколкото на съобразяването с другата страна. При колективистичните култури е обратното, те обръщат повече внимание на съобразяването с другата страна, отколкото на критерия за ефективност.

Заключение

Проблемът за общуването и трансформацията на конфликтите има важно теоретично и практическо значение. За решаването на този проблем би могло да се изследват спецификите на средствата за общуване на всеки един от стиловете на справяне с конфликти.

Това може да помогне да се разкрият механизмите за превръщане на деструктивните конфликти в конструктивни. Настоящият опит е само скром-

но начало на дългия път на търсене на решение на посочените по-горе проблеми.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Бобчев, Р.** (съст) Комуникацията. С., Факултет по журналистика на СУ "Св.Климент Охридски", 1992.
2. **Андреева, Л.** Социално познание и междуличностно взаимодействие. С., 1998.
3. **Гришина, Н.** Психология конфликта. Санкт Питербург: Питер, 2000.
4. **Klar Y., Bar-Tal D., Kruglansky A.** On epistemology of conflicts: Toward a social cognitive analysis of conflict resolution. In *Social Psychology and Intergroup and International Conflict*. New York, 1987.
5. **Thomass K.** Conflict and Negotiation Processes. In Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago, 1990.
6. **Volkan D.** The need to have enemies and allies: From clinical practice to international relations. New York, 1988.
7. **Galtung Y.** Peace by peaceful means. London: Sage, 1996.
8. **Fisher R., Uri U.** Getting to Yes. New York, 1981.
9. **Ting-Toomey St.** Intercultural conflict management. S. F., 2001.
10. **Clark S.** Constructive conflict management. New York, 2000.
11. **Marcia N.** From conflict to resolution. N.Y., 1989.
12. **Deutsch M.** Constructive Conflict Resolution In *Journal of Social Issues*. Vol.50, N 1, 1994.