

## ЕФЕКТИВНИ ПОДХОДИ КЪМ РАЗРЕШАВАНЕТО НА КОНФЛИКТИ

Русанка Манчева

*The article tries to reveal different possibilities in using effective approaches in conflict resolution processes. Conflicts are presented as a process of contradictions and confrontations that disturb interrelations among people. Special attention is paid to the so called constructive traits of the models discussed, which are defined as successful ones.*

*Negotiation, arbitrary and mediation processes are presented through the third party's activity in conflict resolution. Presence, as well as communication skills of the third party, is the guarantee for a successful end of the negotiations.*

Конфликтите са един от научните проблеми, които будят изследователския интерес както на психолози, така и на социолози, политолози и специалисти от различни области, разкриващи процесите на взаимодействие между хората. Конфликтното поведение се развива сред тези процеси и оказва влияние върху системите от отношения и тяхната ефективност както за отделния човек, така и за хората, с които всекидневно контактува. Разкривайки тази им същност, съвременните изследователи приоритетно ги разглеждат като интерактивно състояние, проявяващо се в несъвместимост, несъгласие или различие между социални партньори (Rahim M. A. & G. F. Buntzman, 1991), като комуникация на несъвместими цели (Hocker J. L., Wilmot W. W., 1985), като част от социалното битие на хората и „форма на отношение между потенциалните и актуалните субекти на социалните действия, мотивацията на които е обусловена от противоположни ценности и норми, интереси и потребности“ (Здравомыслов А. Г., 1995, с. 94). Приоритетно конфликтът се разглежда като схема, в чиято основа е убеждението, че участниците в процеса на противопоставяне имат несъвместими личностни и социални цели. Изключение правят вътрешноличностните конфликти.

Тези основни разбираня определят конфликтното противопоставяне като съзнателен елемент от процесите на взаимодействие между хората. Подобно противопоставяне надгражда инстинктивните реакции и стимулира противопоставянето на идеи, ценности, отношения,

убеждения, които са част от когнитивната сфера на личността и влияят върху нейните стилове и модели на поведение, проявени спрямо другите хора. Наличието на конфликт провокира проявата на конфликтно поведение и обратното, конфликтното поведение може да провокира конфликт. Независимо от своето съдържание, характер и вид, всеки конфликт съдържа в себе си противоборството, като съзнателно отношение спрямо другата страна в конфликта. Конфликтът поражда негативни емоции и чувства, които скрито или открито се преживяват и могат да превърнат противоборството в борба за надмощие. Този стремеж е заложен в самия процес на взаимодействие между противопоставящите се страни. Противоречието не съществува само по себе си, а е плод на отношението на своите носители. Между тях се изграждат отношения на взаимосвързаност (с проблема, ситуацията, участниците) и взаимна противоположност (на идеи, виждания, убеждения, ценности и др.). Тези отношения предполагат наличието на противоречащи си един на друг интереси, които трудно могат да се съвместят, тъй като в основата им стоят различни потребности и мотиви. Последните имат биполярен характер. (Дарендорф, Р., 1994).

Присъщ елемент на конфликта е активността на участващите страни, която се проявява първоначално чрез представите за него и след това чрез поведенческите действия, които са насочени към преодоляване на противоборството или неговото задълбочаване. Хората като носители на конфликтното противопоставяне, от една страна, осъзнават проблема, същността, причините, както и факта, че сблъсъкът е единственият път за разрешаване на конфликта, а от друга страна, разбират, че възможностите за това зависят от тяхната активност. В много случаи реализацията на активност е свързана с преодоляването на множество вътрешни съпротиви. Те са породени от стремежа за бързо приключване на противопоставянето, като се отчита съществуващата информация за другата страна и наличието на предистория в отношенията с нея. В повечето случаи конфликтът се възприема и оценява отрицателно, най-вече от участниците и други засегнати страни. В действителност не самите конфликти действат разрушително на хората и нарушават или затрудняват тяхното съвместно съжителство, а последствията от проявените в тях форми на поведение, включващи преживявания на страх, враждебност, омраза, ненавист, завист и др. Ако тези емоционални преживявания и негативни чувства са интензивни и продължителни във времето, у хората възникват две реакции — отбранителна и нападателна, които насочват поведението на личността, вплитат се в структурата, поради което оказват влияние върху характера на мислите, постъпките и отношенията им. В зависимост от това, как оценява своите преживявания и целите, които си е поставил, човек определя конфликта като необходим или ненужен. И в двата случая съществува стремеж към разрешаване на противодействието, като разликата е в пътя за неговото постигане. В първия случай необходимостта от конфликта предполага изясняване на лични позиции, виждания и