

Reach YOUth

ИПЗ. ДОПЪЛНИТЕЛЕН МОДУЛ „КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ“

ЕРАЗЪМ+ КД2 – СЪТРУДНИЧЕСТВО ЗА ИНОВАЦИИ И ОБМЕН НА ДОБРИ
ПРАКТИКИ – СТРАТЕГИЧЕСКО ПАРТНЬОРСТВО ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО
ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ
ПРОЕКТ N° 2019-1-DE02-KA202-006171



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Информация за проекта

Име на проекта	Reach YOUth
Акроним на проекта	Reach YOUth
Номер на проекта	№. 2019-1-DE02-KA202-006171
Организация бенифициент (Координатор на проекта)	Sozialwerk Dürener Christen, Германия
Партньори по проекта	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación Caminos, Испания • Center for Social Innovation - CSI, Кипър • CESIE, Италия • Бимек, България

Информация за документа

Име на документа	Допълнителен модул „Комуникация разрешаване на конфликти“
Автор на документа	Валя Данкова; Любов Кирилова
Версия	1.3
Дата	09.11.2020

СЪДЪРЖАНИЕ

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОЕКТА	1
ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОКУМЕНТА	1
ВЪВЕДЕНИЕ	3
КАК СЕ РАБОТИ С ТОЗИ НАРЪЧНИК	7
ЧАСТ 1: САМООСЪЗНАТОСТ – РАЗБИРАНЕ НА СОБСТВЕНИТЕ ЧУВСТВА	8
ЦЕЛИ	8
ТЕОРЕТИЧНА ОСНОВА	8
РАЗВИТИЕ НА УМЕНИЯ	14
ЧАСТ 2: СЕБЕУПРАВЛЕНИЕ – ЕМОЦИОНАНА СЕБЕРЕГУЛАЦИЯ	21
ЦЕЛИ	21
ТЕОРЕТИЧНА ОСНОВА	21
РАЗВИТИЕ НА УМЕНИЯ	29
ЧАСТ 3: СОЦИАЛНА ОСЪЗНАТОСТ – ЕМПАТИЯ И ПРОМЯНА НА ПЕРСПЕКТИВАТА	38
ЦЕЛИ	38
ТЕОРЕТИЧНА ОСНОВА	38
РАЗВИТИЕ НА УМЕНИЯ	43
ЧАСТ 4: РАЗВИВАНЕ НА СОЦИАЛНИ КОМПЕТЕНТНОСТИ (УПРАВЛЕНИЕ НА ВРЪЗКИ)	57
ЦЕЛИ	57
ТЕОРЕТИЧНА ОСНОВА	57
РАЗВИТИЕ НА УМЕНИЯ	66
БИБЛИОГРАФИЯ	75

ВЪВЕДЕНИЕ

Проектът Reach YOuth произтича от опита на социалните работници, работещи с младежи, който показва, че младите хора в неравностойно положение лесно се влияят от антидемократични групи и популистки тенденции. Нашата цел е да достигнем до тези млади хора и да ги спечелим на страната на демократичните практики и мислене, избягвайки радикализацията. Проектът цели да установи кои са най-ефективните инструменти за намеса срещу антидемократичните тенденции в страните партньорки и да ги събере в обучителен комплект. Този „Демократичен комплект за интервенция“ (ИП2 на проекта) е предназначен за използване в Европа от социалните работници, работещи с младежи, предоставяйки им нов, активен и межкултурен обучителен комплект за работата им.

Настоящият документ - Допълнителен модул „Комуникация и разрешаване на конфликти“, разработен като част от ИП3 на проекта, е допълнителен модул към „Демократичен комплект за интервенция“ и се фокусира върху основите на комуникацията и разрешаването на конфликти.

Тъй като работата с ценностите и политическата настройка е много индивидуална, е важно да се отнасяме с толерантност едни към други. Заради това този допълнителен модул предоставя помощ за саморефлексия. Чрез тази саморефлексия е възможно да се изправим пред и да се справим със собствените си чувства и да създадем основа за конструктивен разговор по спорни въпроси. Това е особено важно в политически контекст, както за учителите, така и за крайната целева група.

Професионалистите биват подпомогнати в обучаването на младите хора в неравностойно положение в управление на емоциите, саморефлексия, промяна на перспективата, положителна комуникация и приемане на другите, преодоляване на вина и конфронтации с цел конструктивно сътрудничество.

Методически сме предприели подход в 4 стъпки към изграждането на лични, комуникационни и емоционални компетентности:

- 1) Развиване на самоосъзнатост – умението за разпознаване и разбиране на собствените чувства. Започваме с изграждане на речник за емоциите, разпознаване

на физически и поведенчески аспекти на тези емоции, как ни влияят и с какви последствия. Това ще помогне както на социалните работници, така и на младите хора, с които те работят, да избегнат клопката на негативните емоции и да използват силата на позитивните емоции.

- 2) Развиване на себеуправлението. Младите хора в неравностойно положение ще научат как да управляват емоциите си по-успешно. Те ще постигнат по-добра себерегулация и ще могат по-добре да се справят в ситуации, в които се сблъскват с различни мнения и противоречиви ценности и убеждения.
- 3) Развиване на социална осъзнатост. В тази стъпка младите хора в неравностойно положение опознават социалната среда – как социалният контекст и групи влияят на поведението на хората, какви са емоциите и мотивациите на другите хора. Ще придобият уменията да променят перспективата и да разбират гледната точка на другите хора.
- 4) Развиване на социални компетентности (управление на връзки). Младите хора в неравностойно положение ще подобрят уменията си за общуване и за разрешаване на конфликти. Това ще доведе до положителна комуникация, приемане на другите, далеч от вина и конфронтации, към конструктивно сътрудничество.

ЦЕЛЕВИ ГРУПИ на Допълнителния модул „Комуникация и разрешаване на конфликти“ са професионалисти в сферата на социалната работа с младежи, които работят с млади хора в неравностойно положение, както и самите млади хора. Работниците могат да използват инструментите за саморефлексия в Модула за подобряване на собствената си емоционална интелигентност и умения за общуване и разрешаване на конфликти. Те могат да използват цялото съдържание на Модула (теоретична основа и дейности), за да разработят интервенции за подобряване на комуникацията и разрешаването на конфликти на младите хора в неравностойно положение.

Литературата и емпиричният опит предполагат, че радикализацията и влиянието на антидемократичните настроения могат да бъдат намалени чрез насочване на личностното

развитие на човек към ценностен плурализъм.¹ Затова в този Модул сме поставили силно ударение върху работата с ценности и развиването на ценностен плурализъм.

Като отправна точка, социалните работници и младите хора трябва да познават демократичните ценности на ЕС. Според Член 2 от Договора за Европейски съюз „Съюзът се основава на ценностите на зачитане на човешкото достойнство, на свободата, демокрацията, равенството, правовата държава, както и на зачитането на правата на човека, включително правата на лицата, които принадлежат към малцинства. Тези ценности са общи за държавите-членки в общество, чиито характеристики са плурализмът, недискриминацията, толерантността, справедливостта, солидарността и равенството между жените и мъжете.”

Според РЕФЕРЕНТНАТА РАМКА НА КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ ЗА ДЕМОКРАТИЧНА КУЛТУРА (Съвет на Европа, Април 2018) има три набора от ценности, които са задължителни за културата на демокрация:

- Оценяване на човешкото достойнство и човешките права: Този първи набор от ценности се основава на генералното разбиране, че всеки отделен човек има еднаква стойност, еднакво достойнство, заслужава еднакво уважение, полагат му се едни и същи човешки права и свободи и към него трябва да се отнасяме спрямо това.
- Оценяване на културното разнообразие: Вторият набор от ценности се основава на генералното разбиране, че други културни принадлежности, културното разнообразие и разлики и плурализмът на перспективи, разбираня и практики трябва да бъдат приемани положително, оценявани и предпазвани.
- Оценяване на демокрацията, справедливостта, честността, равенството и върховенството на закона: Третият набор от ценности се основава на сбора от разбираня за това как обществата трябва да работят и да бъдат управлявани, включително разбиранята, че: всички граждани трябва да имат равна възможност да участват (директно или индиректно, чрез избрани представители) в процедурите, чрез които законите, използвани за регулиране на обществото, се формулират и установяват; всички граждани трябва да се ангажират активно с демократичните процедури, които са в действие в тяхното общество (което включва неангажирането в някои случаи, поради съвест или обстоятелства); докато решенията се взимат от

¹ Jose Liht, “Preventing Violent Extremism through Value Complexity: Being Muslim Being British”, *Journal of Strategic Security*, Vol. 6, 2013

мнозинствата, честното и справедливо отношение към всички малцинства трябва да бъде осигурено; социалната справедливост, честността и равенството трябва да присъстват на всички нива на обществото; върховенството на закона трябва да се зачита, така че всички в обществото да бъдат третирани честно, справедливо, безпристрастно и равно според законите, валидни за всички.

Този модул е базиран също на концепцията за Емоционална интелигентност. Емоционалната интелигентност (ЕИ) е умението на човек да разпознава своите емоции, както и тези на другите, да различава отделните чувства и да ги разпознава правилно и да управлява и/или нагажда емоциите си, за да се адаптират към средата или за постигането на целите.²

Всички сме срещали хора, които са много добри слушатели. В каквато и да е ситуация, те винаги разбират какво искаме да кажем и винаги знаят какво да кажат, за да не ни обидят или разстроят. Срещали сме също хора, които са много добри в това да се справят с емоциите си. В стресови ситуации те успяват спокойно да преценят всички обстоятелства и да реагират рационално, а не реактивно спрямо моментите емоционални стимули. Има също хора, които са по-добри в намирането на решения в трудни ситуации. Такива хора имат висока емоционална интелигентност, или ЕИ. Те познават себе си много добре и умеят да усещат емоционалните нужди на другите. Това са същите хора, за които бихме казали, че имат добри умения за комуникация и разрешаване на конфликти.

„Бащата“ на концепцията за Емоционалната интелигентност е Даниел Голман, американски психолог, който в своята книга „Емоционалната интелигентност – Защо тя е по-важна от IQ-то“ развива рамката на компетентностите, които дефинират емоционалната интелигентност.

- Самоосъзнатост
- Себеуправление
- Социална осъзнатост
- Емпатия и социални умения

² https://en.wikipedia.org/wiki/Emotional_intelligence (на 18 май 2020)

КАК СЕ РАБОТИ С ТОЗИ НАРЪЧНИК

Този наръчник е разделен в четири глави:

1. Развитие на самоосъзнатостта
2. Развитие на самоуправлението
3. Развитие на социалната осъзнатост
4. Развитие на социалните компетентности (управление на връзките).

Всяка глава е разделена на две части:

- Теоретична основа – тук социалните работници, работещи с младежи, могат да намерят теоретичната основа на обучението в комуникации и разрешаване на конфликти.
- Развитие на умения – тук социалните работници могат да намерят дейности и инструменти за саморефлексия, чрез които да се развиват тези умения.

Работниците могат да използват това ръководство, за да подобрят собствените си умения за комуникация и разрешаване на конфликти, както и за да планират обучителни интервенции по тези теми за млади хора в неравностойно положение.

В идеалния случай този модул се изпълнява в своята цялост като Обучение за комуникация и разрешаване на конфликти за 2 обучителни дни с по 8 обучителни часа, всеки по 45 минути (общо 12 астрономически часа). Това Ръководство поставя ударение върху саморефлексията и развитието на умения. Има предложени дейности за около 9 часа и 20 минути. Останалата част от обучителното време трябва да бъде посветена на груповата динамика (опознаване и изграждане на доверие) и на представянето на теоретичната основа.

ЧАСТ 1: САМООСЪЗНАТОСТ – РАЗБИРАНЕ НА СОБСТВЕНИТЕ ЧУВСТВА

Цели

Тази глава се фокусира върху уменията за разпознаване и разбиране на собствените чувства и емоции. Работим върху изграждането на речник за чувствата и емоциите и свързването му с разпознаването на техните физически и поведенчески аспекти, как те ни влияят и какви са последствията им. Тогава се захващаме с личните си ценности и с това как те влияят на чувствата и поведението ни в различни ситуации.

Обучителите и социалните работници трябва да умеят да „рефлектират за собствените си виждания, настроения, предразсъдъци и вербален и невербален стил на общуване: обучителите трябва да си дават сметка за настроенията си и презумпциите си, както и потенциалния ефект, който те могат да имат върху учениците им. Обучителите не работят самоцелно; те отразяват обществения дискурс и могат да бъдат част от стигматизацията и практиките на дискриминация”.³ Затова тази глава предоставя инструменти за саморефлексия, които могат да бъдат използвани от социалните работници за собственото им личностно развитие.

Теоретична основа

Самоосъзнатостта е разбирането на вътрешните ни състояния (чувства и емоции), ресурсите, с които разполагаме (силни и слаби страни), нуждите ни и влиянието ни върху другите. Когато работим в сферата на демократизацията и антирадикализацията е изключително важно да разбираме ценностите и предразсъдъците и как те влияят на чувствата, емоциите и поведението ни.

Младите хора в неравностойно положение, които са преживяли трудни периоди в живота си и/или са нарушавали граници често имат слаб контакт с чувствата си. Те са „заключили” част от чувствата си и са отрязали достъпа си до тях (често нужен механизъм за оцеляване, тъй като чувствата биха ги направили неспособни да действат и да живеят.)

На практика това често се проявява по следния начин: ако попитате тези млади хора за чувствата, които познават, те ще отговорят например: нормални, добри, лоши – те не могат да назоват други чувства дори след последващи въпроси. Когато работим с тях, е важно да се справяме с темата за чувствата по различни начини.

³ “Preventing Radicalisation to Terrorism and Violent Extremism; Educating Young People”, RAN (Radicalisation Awareness Network) *Collection of Approaches and Practices*, 2019 Edition.

Тези, които се научат да чувстват и назовават чувствата си по-лесно, могат да развият емпатия и да разпознават и да резонират със собствените си чувства.

Чувства/Емоции

Според Психологическия речник на Американската психологична асоциация:

- **Емоция** е „сложен модел на реакция, включващ елементи на опит, поведение и психология, чрез който човек се опитва да се справи със значимо за него събитие или обстоятелство. Специфичното качество на емоцията (напр. страх, срам) е се определя от специфичното значение на събитието. Например ако събитието включва заплаха, е вероятно да бъде генериран страх; ако включва неодобрение от друг човек, е вероятно да бъде генериран срам. Емоцията типично включва чувство, но се различава от него по това, че има отношение към външния свят.⁴
- **Чувство** е „1. Самостоятелно преживяване. Чувствата са субективни, оценъчни и независими от усещанията, мислите или картините, които ги предизвикват. Те неизбежно биват оценени като приятни или неприятни, но могат да имат повече специфични вътрешнопсихични качества, така че например афектиращият аспект на страха да се преживява различно от този на срама. Основната характеристика, която отличава чувствата от когнитивните и сетивните вътрешнопсихични преживявания и от възприятията, е връзката от афект до оценка. Чувствата се различават от емоциите по това, че са чисто ментални, докато емоциите се ангажират със света; 2. всяко усещане, като следствие от физически фактори като допир и смяна в температурата – напр. болка, студ.⁵”

Има много класификации на чувствата и емоциите, както и различни нива на диференциране между тях, което е повече предмет на психологията. За да помогнат на младите хора да разбират по-добре чувствата и емоциите си, социалните работници, работещи с тях, трябва да знаят и да ги накарат да разберат, че:

1. Изключително важно е да разбират какво чувстват, за да могат да работят с това: напр. да регулират поведението си. Например, как може човек да разбере, че трябва да съблече палтото си, ако не знае, че физическото усещане, което го притеснява, е чувството за горещина? И макар и да изглежда абсурдно някой да не знае, че му е горещо, много често се случва хората да не разпознават чувствата, които изпитват, и

⁴ <https://dictionary.apa.org/emotion>, (на 01.05.2020)

⁵ Ibid, 8

дори по-често дълбоките емоции, които ги предизвикват. Например някой може да се чувства ядосан, когато противниковият отбор печели мач, защото нуждата му за принадлежност се задоволява от асоциацията му с любимия му отбор, но ако той продължи да губи мачове, нуждата за значимост (от принадлежността към феновете на печелещия отбор) е в опасност.

2. Чувствата и емоциите могат да бъдат правилно назовавани, за което обаче трябва да развием речник за тях. Те имат и физически, и поведенчески аспекти, които ни помагат да ги разпознаем. Умението да назовем чувствата и емоциите е съществена стъпка към умението да ги управляваме.

Първите опити за класифициране на емоциите са отпреди хиляди години (напр. „*Книга на ритуалите*“, китайска енциклопедия от първи век, която идентифицира седем „чувства на човека“: радост, гняв, тъга, страх, обич, нехаресване и харесване). През 1970те Пол Екман идентифицира шест основни емоции (гняв, отвращение, страх, щастие, тъга и изненада) и по-късно Робърт Плутчик дефинира осем основни емоции, които групира в четири двойки противоположности (радост-тъга, гняв-страх, доверие-недоверие, изненада-очакване).

Тук представяме малко информация за основните емоции според Пол Екман и как хората ги изразяват и разпознават:

Щастието има много дефиниции, една от които е „радостта, която изпитваме от стремежа към изпълването на потенциала си“. Щастието е емоция, асоциирана със състоянието на доволство, удовлетворение, удоволствие или радост. Щастието е една от най-разпространените емоции и е било изучавано чрез различни психологически, религиозни и биологични подходи. Всички тези проучвания се опитват да дефинират източника на щастието. Основното физическо изражение на щастието е усмивката.

Отвращението е емоция, асоциирана с неща, които са нечисти, неядливи, заразни или обидни. То се свързва с нещо гнусно (предизвикващо желание за повръщане) на вкус, миризма или допир. Лицевото изражение на отвращението е повдигната горна устна, сбърчен нос, повдигнати бузи и смръщени вежди. Отвращението е една от емоциите, които понижават сърдечния ритъм.

Гневът е силно чувство на неудоволствие и често на враждебност. Той може да бъде изпитан в диапазона от раздразнение до бяс. Физически, когато сме гневни, имаме повишен сърдечен ритъм, повишено кръвно налягане и приток на адреналин и

норадреналин. Често се асоциира с реакцията при заплахата „бий се или бягай“. Гневът се характеризира със смръщени вежди, присвити устни и вдигнати клепачи.

Страх: изпитваме страх, когато се сблъскваме със заплашителни или опасни стимули. Той се появява като отговор на заплашително присъствие, като например болка или заплахата за болка. Когато се страхуваме, се опитваме да избегнем ситуацията. Когато изпитваме страх, ние повдигаме веждите си, отваряме леко устата си и разширяваме очите и ноздрите си. Сърцето ни бие бързо и може да се потим със студена пот.

Изненадата е емоцията, която се изпитва за най-кратко време. Тя се появява, когато ни се случи нещо неочаквано. За разлика от другите емоции тя не е винаги позитивна или негативна. Тя може да бъде неутрална, приятна или неприятна. Начинът, по който изразяваме изненада е близък до начина, по който изразяваме страх: повдигнати вежди (но не събрани); вдигнати горни клепачи, неутрални долни клепачи; долна челюст надолу.

Тъгата е следствие от загубата на нещо или някой важен. Тя може да бъде от лека до силна, започваща от разочарование, минаваща през скръб, мъка, меланхолия... Тя е най-дълго продължаващата емоция. Характеризира се със смъкнати ъгълчета на устата, вдигната средната част на веждите, смъкнати горни клепачи и поглед надолу.

Съвременното проучване (2017)⁶ определя 27 категории емоционални преживявания, които дори не включват някои от оригиналните (гняв, щастие и изненада). Те са⁷:

- Възхищение – чувството на уважение и одобрение
- Обожание – отношението на обич, възхищение и отдаденост
- Естетическо оценяване – оценяването и възхищението от красотата
- Развеселеност – приятното забавление и развличане (чрез нещо забавно)
- Нервност – безпокойство или притеснение, обикновено спрямо нещо лошо, което предстои
- Страхопочитание – емоция, в която по различен начин се комбинират страх, почит и почуда, предизвикани от авторитет, от свещеното или от сублимното
- Неловкост – чувството на липса на непринуденост или елегантност (на движение или изразяване) или липсата на социална елегантност и увереност и предизвикването на смущение
- Скука – чувството на умора и неспокойствие, предизвикано от липсата на интерес

⁶ Alan S. Cowen, Dacher Keltner, “Varieties of reported emotional experience”, *Proceedings of the National Academy of Sciences* Sep 2017, 201702247; DOI: 10.1073/pnas.1702247114

⁷ Повечето дефиниции са от Merriam-Webster dictionary

- Спокойствие
- Объркване – смутеност или разконцентрираност
- Жадуване – силно, настойчиво и необичайно желание или копнеж
- Отвращение (вече описано по-горе)
- Емпатична болка – дълбоко чувство за дистрес или тъга, предизвикано от наблюдаването на чужда болка
- Транс
- Завист – болезнена или негодуваща осъзнатост за предимство, които друг има, заедно с желание за притежаване на същото предимство
- Вълнение – повишено чувство на енергия, ентузиазъм, нетърпение
- Страх - (вече описан по-горе)
- Ужас – болезнен и силен страх
- Интерес – чувството, което съпътства или предизвиква специално внимание към нещо или някого
- Радост – емоцията, предизвикана от благоденствие, успех, добър късмет или от перспективата да притежаваме това, което желаем, изпитването на огромно удоволствие или наслада
- Носталгия – тъжен или много сантиментален копнеж към завръщане към или на някакъв минал период или невъзвратимо състояние
- Романтика – емоционално привличане или аура, принадлежаща към особено героична епоха, приключение или дейност
- Тъга - (вече описана по-горе)
- Удовлетворение – чувството, изпитвано при осъществяването на желанията ни
- Сексуално желание – желание за сексуална интимност (в психологията има дебат дали това е емоция или е биологичен порив като глада)
- Съчувствие – възможността за изпитване на мъка, породена от чуждото страдание или нещастие
- Триумф – чувство на огромно удовлетворение и гордост, породено от успех или победа

Важно е да помогнем на младите хора да развият емоционалния си речник и умението да разпознават чувствата си. Инструменти за това могат да бъдат намерени в частта за развиване на умения.

Ценности

Ценностите са принципните убеждения, които са важни за нас. Те насочват поведението ни и описват личните качества, които избираме да развиваме, и какви хора искаме да бъдем. Те управляват взаимодействието ни със света около нас. Нашите семейства, образование, общност, религия и опит допринасят за развитието на ценностната ни система. Ценностите влияят на нашата преценка и на начина, по който общуваме с другите хора. Важно е да развием самоосъзнатост за ценностите си, тъй като иначе рискуваме да вземем решения, основани на скрити ценности, и по този начин да си създадем неудовлетвореност, гняв и други негативни емоции.

Също е важно да разберем, че житейските ситуации не са толкова прости и често се налага да приоритизираме една ценност пред друга. Всеки човек има своя ценностна система, която дори се променя с времето. Разликите между ценностните системи на отделните личности или на групите хора често водят до конфликти, освен ако хората не са способни са приемат валидността на различните приоритети в ценностите на другите. Затова, за да подобрим комуникацията и да избегнем и управляваме конфликтите, трябва първо да можем да разбираме собствените си ценности и второ – да разбираме ценностите на другите и да приемем, че те имат право на различна ценностна система от нашата.

Проучването на Schwartz & Boehnke (2004)⁸ е идентифицирало десет основни ценности (1) власт, (2) постижения, (3) хедонизъм, (4) стимулация, (5) самонасока, (6) универсализъм, (7) добронамереност, (8) традиция (вкл. религия), (9) конформизъм, (10) сигурност, които могат да бъдат нанесени на двуизмерен континуум, който да представя взаимовръзките между ценностите: (а) запазване на традицията срещу отвореност за новостите и (б) самоусъвършенстване срещу превъзходство. Това е и причината защо интеграцията между различни култури или групи може да бъде голямо предизвикателство, съпроводено от много конфликти. Важно е както младите хора, така и социалните работници, работещи с тях, да развият осъзнатост за това какви са ценностните им системи. Важно е да разберат, че ценностите подплатяват убежденията, а убежденията определят поведението.

⁸ Schwartz, S. H., & Boehnke, K. (2004). "Evaluating the structure of human values with confirmatory factor analysis". *Journal of Research in Personality*, 38(3), 230–255.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Самоосъзнатост – разбиране на собствените чувства

Име на упражнението: Моето чувство

Методи: саморефлексия, споделяне с другите, брейнсторминг, дискусия

Продължителност: 20 минути

Материали: флипчарт или бяла дъска, празни карти, маркери

Брой участници: 8-24

Въведение:

Да знаем какво чувстваме е част от нашата осъзнатост. Колкото повече осъзнаваме чувствата си, толкова по-добре контролираме поведението си и разбираме поведението на другите хора. Това упражнение помага на участниците да разбират по-добре емоциите си и да се научат да ги описват. То също така ги окуражава да търсят начини да стигнат до желана емоция, като например щастие.

Насоки:

Проведете това упражнение в началото или след почивка, когато сте в началото на сесия. Когато участниците влязат, попитайте ги „Как се чувствате?“. В общия случай повечето хора биха казали, че са добре. Щом всички се настанят, обяснете, че току-що сте попитали всички дали са добре. Попитайте „Защо почти винаги казваме, че сме добре, дори когато не сме?“. Развийте разговора на база на отговорите, които получите. Използвайте следните въпроси за примерни:

- Лесно ли е за Вас да говорите за чувствата си?
- Какво прави говоренето за чувствата трудно?
- Можете ли съзнателно да промените чувствата си от едни към други?

Направете брейнсторминг с участниците и направете списък с възможно най-много емоции и чувства. Можете да поискате от участниците да запишат емоциите на празните карти, за да бъдат използвани в следващото упражнение.

Дискусия и дебрифинг:

Обяснете, че е полезно да познаваме диапазона на чувствата, които човек може да изпита. Това ни помага да разберем как бихме могли да се чувстваме и как другите може би се чувстват във всеки даден момент. Тогава можем да предприемем стъпки към това да променим как се чувстваме. Въпроси: Мислите ли, че сте се сетили за много емоции? Лесно ли беше? Изненадани ли сте, че има толкова много емоции?

Лесно ли беше да превключите от една емоция в друга?

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Самоосъзнатост – разбиране на собствените чувства

Име на упражнението: Изразяване на чувство

Методи: саморефлексия, ролева игра, дискусия

Продължителност: 30 минути

Материали: столове в кръгове, карти с чувства/емоции

Брой участници: 8-24

Въведение:

Това упражнение е за научаване на невербалните изразения на чувствата.

Насоки:

Участниците сядат в кръг. Помолете един доброволец да изрази невербално чувство към човека, седящ до него/нея. Вторият човек трябва да познае чувството/емоцията и групата може да му помогне. След това той показва чувството на следващия човек в кръга и така, докато минат всички. Може да пробвате няколко рунда и вариации на упражнението. Можете да използвате картите с чувствата/емоциите от предишното упражнение и да дадете по една на всеки участник, за да пресъздаде той емоцията/чувството, което е получил. Можете да използвате и принтиран списък с чувства/емоции от теоретичната част на този модул.

Дискусия и дебрифинг:

- "Какво беше лесно при комуникацията без думи? А трудно?"
- "Коя част от тялото си използвахте най-много?"
- "Научихте ли нови начини да подобрите невербалната си комуникация или да се изразявате по-ясно?"
- "Преувеличавахте ли обичайните си изразения и добавихте ли нови?"

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Самоосъзнатост – разбиране на собствените чувства

Име на упражнението: Какво вярвате за себе си и за другите?

Методи: саморефлексия за убежденията и настройките, дискусия

Продължителност: 40 минути

Материали: работен лист "В какво вярвам"

Брой участници: 8-24

Въведение:

Това упражнение ще помогне на участниците да открият заучените си убеждения и настройки.

Насоки:

Инструкторът прочита на участниците следния текст:

Как се дресират бебета слончета

Опитомените слонове, които живеят в плен, от ранна възраст са дресирани да не скитат. Единият крак на бебетата слончета е вързан с въже за дървен стълб забит в земята. Въжето ограничава бебето слонче в периметър, определен от дължината на въжето. В началото бебето слонче се опитва да се освободи от въжето, но въжето е твърде здраво.

*Бебето слонче „научава“, че не може да
скъса въжето.*

Когато слонът порасне и е силен, лесно може да скъса въжето. Но защото е „научил“, че не може да скъса въжето, когато е бил малък, порасналият слон вярва, че не може да го направи и дори не се опитва!

Дискусия и дебрифинг:

Хората мислят и се държат по същия начин. Ние научаваме нещо за себе си като малки и продължаваме да го вярваме като възрастни. Дори и да не е вярно, ние се държим все едно е. За щастие хората са родени с възможността да взимат съзнателни решения – важна стъпка в променянето на начина, по който възприемаме себе си. Сега използвайте работния лист „Какво вярвам“, за да откриете убежденията, които сте възприели, когато сте били малки и които продължават да влияят на самочувствието ви. След това се попитайте дали тези убеждения подпомагат или пречат на повишаването на самочувствието ви.

РАБОТЕН ЛИСТ "В КАКВО ВЯРВАМ"

Инструкции:

- Попълнете работния лист "В какво вярвам", за да идентифицирате своите убеждения.
- Идентифицирайте убежденията, които могат да доведат до конфликтно поведение. Идентифицирайте потенциални промени.

- **Напишете убежденията, които създадохте за себе си, когато бяхте малки благодарение на вашите:**

а. Майка:

б. Баща:

в. Братя и сестри:

г. Приятели:

д. Учители:

е. Други:

- **Кои от тези послания продължават да управляват вашите мисли и днес?**

•

- **Запишете заучените си убеждения за хора, които са различни от вас по:**

а. Националност:

б. Религия:

в. Пол:

г. Социален статус:

д. Друго _____:

е. Друго _____:

РАБОТЕН ЛИСТ "В КАКВО ВЯРВАМ" (2 част)

- Кои от тези убеждения за вас или другите хора могат да доведат до конфликтно поведение?
- Те истина ли са или просто убеждение (мисъл, която е повтаряна толкова често, че сте започнали да вярвате, че е истина)?
- Кои от тях искате да промените, за да подобрите комуникацията си?

Име на упражнението: Моите герои

Методи: саморефлексия върху ценностите и убежденията

Продължителност: 40 минути

Материали: работен лист „Моите герои“

Брой участници: 12-24

Въведение:

Това упражнение помага на участниците да открият ценностите си. Модераторът трябва първо да направи разбор на това какво са ценностите, на общите ценности и на видовете ценности.

Насоки:

Раздайте на участниците работния лист „Моите герои“. Попитайте ги кои са тримата им най-големи герои? (Съвет: За да стигнат до това може първо да запишат десетина герои и после да изберат тримата най-значими за тях.) Героите могат да бъдат живи или да са починали, да са от различен пол – или дори растения или животни. Всъщност, те може дори да са анимационни герои! А могат да са и деца. Не е нужно да са известни или влиятелни, или богати. Участниците трябва да използват кутийките за да нарисуват лицата на героите (или символична репрезентация – напр. меч). Те трябва да използват редовете за да напишат качествата, на които най-много се възхищават. Въз основа на тези качества участниците трябва да определят кои са трите най-важни за тях ценности. (Съвет: Първо да направят списък от всички качества, на които се възхищават в героите си, и после да изберат онези, които смятат, че искат най-много за себе си.)

Дискусия и дебрифинг:

Това упражнение може да бъде направено само като саморефлексия, но може да бъде и последвано от дискусия. В дискусията трябва да бъдат зададени следните въпроси: Участниците били ли са изненадани от ценностите, които са открили, или малко или много са ги очаквали (това би могло да бъде индикация за нивото на самоосъзнаване)? Имали ли са проблем с дефинирането на своите топ 3 ценности и ако да, дали това би могло да е индикация за конфликтни ценности? Инструкторът може също да поиска участниците да рефлектират за негативната страна на всяка ценност (Ако бъде доведена до крайност, всяка ценност може да има негативно влияние върху човека, който я има, или върху хората около него. Например хората, ценящи искреността, понякога могат да бъдат възприемани като безцеремонни и груби от другите). Нека всеки участник да открие поне една негативна страна на своите три най-важни ценности. Сега поискайте участниците да обсъдят как това може да доведе до конфликти с другите хора.

РАБОТЕН ЛИСТ „МОИТЕ ГЕРОИ“

За да стигнете до това може първо да запишете десетина герои и после да изберете тримата най-значими за вас.) Героите могат да бъдат живи или да са починали, да са от различен пол или дори растения или животни. Всъщност, те може дори да са анимационни герои! А могат да са и деца. Не е нужно да са известни или влиятелни, или богати.

ГЕРОЙ №1



ГЕРОЙ №2



ГЕРОЙ №3



Използвайте кутийките, за да нарисувате лицата на героите (или символично изображение - напр. меч). Използвайте редовете, за да напишете качествата, на които най-много се възхищавате. Въз основа на тези качества определете кои са трите най-важни за вас ценности. (Съвет: Първо направете списък от всички качества, на които се възхищавате в героите си, и изберете онези, които смятате, че искате най-много за себе си.):

1. _____
2. _____
3. _____

ЧАСТ 2: СЕБЕУПРАВЛЕНИЕ – ЕМОЦИОНАЛНА СЕБЕРЕГУЛАЦИЯ

Цели

Тази част се фокусира върху подобряването на емоционалната себерегулация. Младите хора и социалните работници, работещи с тях, ще се научат как да управляват емоциите си по-успешно. Те ще научат техники, чрез които да контролират поведението си в силно емоционални ситуации, за да могат по-добре да се справят със ситуации, включващи различни мнения, противоположни гледни точки и противоречащи си ценности. Включили сме също дейности, базирани на позитивната психология, които ще помогнат за изграждането на самоконтрол в дългосрочен план, като допринасят за физическото и емоционалното състояние на целевата група.

Теоретична основа

Емоционална себерегулация (също наричана самоконтрол или вътрешен контрол) - Това е умението да контролираме поведението си чрез управление на мислите и емоциите си, както и чрез подобряване на физическото и емоционалното си благосъстояние. Хората, които имат вътрешен контрол, обичайно не реагират на импулсите си и не оставят гняв, ревност, страх и паника или други емоции да влияят негативно на техните решения и поведение. Емоционалната себерегулация подобрява комуникацията, помага за избягването на конфликти и подобрява чувството за благополучие.

В комуникацията да имаме себерегулация означава да сме способни да реагираме на случващото се в живота ни гъвкаво, да можем и да реагираме спонтанно, и да забавяме реакциите си, когато това е нужно, за да постигнем социално приемлив начин за справяне със ситуацията. Даниел Сийгъл дефинира себерегулацията като „начинът, по който умът организира собственото си функциониране (...) фундаментално свързано с регулирането на емоциите (...). Емоционалната регулация първоначално се развива в междуличностния опит в процес, който установява възможностите за самоорганизация.”⁹

Умението да регулираме емоциите си е тясно свързано с **автономността**. Това е умението да взимаме собствени решения без да се влияем от никой друг. Развиването на

⁹ Daniel J. Siegel *The Developing Mind: Toward a Neurobiology of Interpersonal Experience*. New York: Guilford Press, 1999.

автономност е важно за младите хора, за да им помогне да не се поддават на антидемократични тенденции и да избягват радикализирани групи.

Процесът на придобиване на себерегулация започва много рано в живота. Всеки път щом майката, или човекът, който се грижи за детето, реагира спрямо плача, звуците, жестовете, очния контакт или друга невербална комуникация, детето се учи на причина – следствие. То също се учи да променя поведението си така, че да се погрижат за основните му нужди. Себерегулацията е „изпълнителна функция“ на мозъка. Някои хора с неврологични заболявания или мозъчни травми може да срещнат трудности със себерегулацията. Себерегулацията върви ръка за ръка с емоционалното развитие на човек. С времето децата се научават как да се успокояват и по-късно и кога е подходящо да изразяват определени емоции и кога не, спрямо социалната ситуация. Най-важното е, че себерегулацията е процес на учене. Можем непрестанно да подобряваме себерегулацията си, като променяме мислите, поведението, навиците си.

Добрата новина е, че не оставаме на нивото на емоционален контрол, до което сме достигнали до 18-годишна възраст. Можем да се развиваме през целия си живот. На практика можем да препрограмираме мозъка си и да постигнем по-добра себерегулация.

За да можем ефективно да се себерегулираме, трябва да сме в добро физическо, ментално и емоционално състояние. Затова младите хора и социалните работници, работещи с тях, трябва да разберат, че ефективната себерегулация започва от здравословния начин на живот: правилно хранене, движение, добър сън. Вероятно всички сме забелязали, че липсата на достатъчно сън води до нервност и лесно ядосване за незначителни проблеми. Редовната физическа активност много вдига настроението и води и до много по-добра способност за контролиране на емоционалните ни реакции.

Важен аспект на себерегулацията е разпознаването на начините, по които емоциите могат да бъдат комуникирани невербално. Невербалната комуникация също е позната като „език на тялото“ и може да ясно да комуникира начина, по който се чувстваме, ако не и по-ясно, отколкото думите, с които си служим. Изключително важно е да знаем, че **нашата невербална комуникация влияе както на емоциите на другите хора, така и на нашите собствени емоции.**

Характеристики на комуникацията

Според онлайн речника Merriam-Webster комуникацията е: „използването на думи, звуци, знаци или поведение, за да изразим или обменим информация или да изразим идеи, мисли, чувства и т.н. към някой друг¹⁰”.

Процесът на комуникация:

- Източник – човекът, който има „Първата мисъл“, която той/тя иска да сподели с друг(и);
- Съобщение – което е Мисълта на Източника, която той е Кодирал в думи, жестове, тон на гласа и т.н.;
- Среда – начинът, по който Съобщението е доставено (писмено, по телефона, лично...);
- Получател – човекът, който получава и Декодира съобщението във „Втора мисъл“;
- Обратна връзка – информацията, която Получателят връща към Източника, свързана със Съобщението.

В общуването думите предават основната част от съобщението, когато е в писмена форма. Когато общуването е на живо, важна част от съобщението се предава и чрез невербалната комуникация.

Вербална комуникация

Думите са основният елемент на вербалната комуникация. Думите, които използваме, зависят от нашия речник, опит, лично разбиране за света. Например думата „опасен“ може да означава едно нещо за човек, който кара състезателни коли и катери високи планини, и коренно различно нещо за човек, който се опитва да избягва потенциалните рискове.

Трябва да сме много внимателни, когато избираме думите и изреченията си, комуникационните структури. Езикът, който използваме, трябва да бъде разбираем за партньора ни в комуникацията. Не трябва да се използват непознати думи, или ако се използват, трябва първо да бъдат обяснени. Жаргонът (дори професионалният) трябва да се избягва. Трябва да се използват по-кратки изречения, особено във вербалната (не писмената) комуникация. Колкото по-дълго е едно изречение, толкова по-вероятно е то да бъде разбрано погрешно.

¹⁰ <http://www.merriam-webster.com/dictionary/communication> (на 18.05.2020)

Невербалната комуникация е изключително важна в случаите на общуване лице в лице. Невербалната комуникация (вокалните аспекти и сигналите на тялото) е основата на доверието, защото:

- тя или потвърждава, или опровергава съобщението. Получателите решават дали се казва истина, като подсъзнателно преценяват невербалната комуникация на човека срещу себе си.
- показва колко са уверени хората.

И запомнете: отговорност на ИЗТОЧНИКА е да формулира ясно съобщение и да го предаде по разбираем начин.

Невербалната комуникация се състои от:

- лицеви изражение (по-добре усмивка от намръщване);
- движения на ръцете и тялото (използвайте отворени жестове, избягвайте да кръстосвате ръце и крака, да прибирате ръцете в джобовете или зад гърба си);
- стойка на тялото (стойте с изправен гръб – по този начин ще изглеждате по-уверени и гласът ви ще звучи по-добре);
- ориентация на тялото (винаги стойте с лице към човека, с когото говорите);
- очен контакт (опитайте се да поддържате очен контакт с всички хора, които обучавате, но не се втренчвайте);
- физически контакт (потупване по рамото или по ръката може да покаже емпатия и разбиране, но може и да бъде разбрано погрешно или да не е приемливо според културата на обучаващите се);
- дистанция (подходящата дистанция между говорещия и слушащите също зависи от културния контекст);
- кимане (използвайте кимане, за да покажете, че обръщате внимание, че слушате или че сте съгласни)
- външен вид (чист, подстриган, с подходящи дрехи);
- звук на гласа (тонът на гласа и вариациите му, скоростта на речта, ударенията и т.н.).

Невербалната комуникация предава емоциите и настроенята към другите по-ефективно от думите. Например, може да кажем нещо много позитивно на друг човек, но ако го кажем с повишен или нервен тон, е много вероятно да го засегнем. Затова е важно да разпознаваме как емоциите влияят на невербалната ни комуникация и да се научим да регулираме това.

Още по-малко познато и разпознавано е влиянието на невербалното кодиране върху собствените ни чувства. Ако застанем в поза, която е типична за изразяване на увереност и чувство за успех, много скоро ще започнем да се чувстваме по-уверени и оптимистични. Ако правим жестове на сила и самоувереност, много скоро ще се почувстваме много по-самоуверени.

Мисли

Има индианска история наречена „Двата вълка“. Тя започва със стар чироки, който разказва на внука си за битка, която често се води вътре в хората. Той казва: „Сине мой, битката е между два вълка. Единият е зъл. Той е гневен, нечестен, горделив, печален, изпълнен със съжаление, алчен, арогантен, самосъжаляващ се, виновен, обидчив, низък, завистлив, ревнив и егоистичен. Другият е добър. Той е жизнерадостен, спокоен, обичаш, изпълнен с надежда, ведър, скромен, мил, добронамерен, емпатичен, щедър, искрен, състрадателен и верен“. Неговият внук помисля известно време и пита: „Кой вълк побеждава, дядо?“ Стариият чироки отговаря, „Този, който ти храниш.“

Една от пътеките към емоционалната регулация е начинът, по който направляваме мислите си. Емоциите много често са провокирани от мисли. Да се научим да контролираме начина, по който мислим, ни помага да регулираме емоциите си. Обикновено не можем да контролираме събитията, които се случват в животите ни, или хората, с които ни се налага да общуваме. Но можем да контролираме начина, по който мислим и говорим със себе си за тези събития. Това е нашият вътрешен глас, вътрешен разговор. Много често той се случва без да го осъзнаваме. Полезният разговор със себе си е много важно умение, критично за изграждането на емоционален контрол. Начинът, по който мислим и говорим със себе си, може директно да влияе върху начина, по който се чувстваме, и следователно върху действията, които предприемаме или не предприемаме. Затова ако си създадем навика да отхвърляме вредните мисли и да генерираме алтернативни начини на мислене, можем да получим повече контрол върху мисленето си и свързаните с него емоции. Например вместо да възприемаме домашното като задължение, можем да мислим за това колко добре ще се чувстваме, когато е готово и сме подготвени за урока си.

Емоционално отвличане или отвличане от амигдалата и как да го контролираме

Отвличане от амигдалата е термин, създаден от Даниел Голман в неговата книга от 1995 „Емоционалната интелигентност – Защо тя е по-важна от IQ-то“.¹¹ Голман използва

¹¹ Danaiel Goleman. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books, 1995

този термин, за да опише емоционални реакции, които са внезапни и зашеметяващи, и непропорционални спрямо стимула, който ги е предизвикал, тъй като той е отключил много по-значителна емоционална заплаха.

Емоционалното отвлечане се случва, когато над рационалното ни съзнание надделят емоциите. Най-лесно е да го разпознаем, когато сме в състояние на уплах или гняв. Спомнете си за случай, в който изведнъж неконтролирано сте се почувствали ядосани на някого или нещо и сте започнали да крещите, например. Защо се случва това и защо е трудно, но възможно да го контролираме, се обяснява чрез психологията и невробиологията.

Трябва да започнем, като кажем, че това е напълно нормално и е биологично заложено в умовете и телата ни. От времената, в които хората още са живели в дивата природа в постоянна опасност, телата ни са развили механизъм, който да ни осигурява бързи реакции и по този начин да спасява живота ни. Например когато човек е в опасност (която е възприета чрез сетивните ни органи, напр. очите), сигналът за опасността стига по-бързо до амигдалата (част от лимбичната система), отколкото до неокортекса (рационалния ни мозък) и предизвиква така наречената реакция „бий се или бягай“. По този начин спестява време, но за да го постигне прескача рационалното ни съзнание. Това се случва моментално и емоциите поемат контрол върху действията ни.

Въпреки че това може да спаси живота ни в ситуация, в която се сблъскваме например с лъв, в съвременния ни живот това ни носи повече проблеми, отколкото ползи. Тази реакция се проявява всеки път, когато се почувстваме заплашени, което се случва много често в социални ситуации. Например когато някой каже нещо обидно за нас. Веднага биваме отвлечени емоционално и започваме да викаме насреща му. Дали тази реакция спасява живота ни сега или ни създава проблеми? Обикновено агресивното поведение провокира повече агресия в отсрещната страна и така изпадаме в спиралата на конфликта. Затова си струва да се научим да разпознаваме и контролираме това състояние. Но как?

Както се оказва, това е лесна работа: просто дайте време на неокортекса (рационалния ни мозък) да поеме отново контрол и да започне да мисли. Всичко, от което мозъкът ни се нуждае, са няколко секунди. Ако успеем да се контролираме за няколко секунди, печелим.

Може би сте чували, че трябва да преброим до десет, когато сме ядосани, но ако сме страшно ядосани, вероятно трябва да преброим до хиляда. Това е много интелигентна стратегия, защото когато започнем да броим, ние активираме кортекса си, предната и

логичната част на мозъка си, която, както вече казахме, се изключва по време на отвличането от амигдалата.

Така че щом започнете да броите, когато силно чувство, предизвикано от стрес, се надигне у вас, можете да се дистанцирате от него, да си дадете пространство и да разберете какво се случва в този момент. Тогава можете да използвате логическата част от мозъка си отново, за да избегнете тези импулсивни реакции по време на отвличане от амигдалата.

Друга стратегия, която обикновено работи добре, е съзнателно да се фокусирате върху дишането си, което също е известно като част от осъзнатостта (mindfulness). Като се фокусирате върху дишането си, всеки път когато си поемате въздух, вие се връщате в настоящето и оставате спокойни. Това активира парасимпатиковата нервна система, която инхибира симпатиковата нервна система, която се активира по време на отвличане от амигдалата.

За да се освободим от отвличането от амигдалата, когато то се активира от важен стресов фактор, трябва да се дистанцираме от това, което се е случило. Силно препоръчително е да извършваме някаква дейност, която активира логичната част от мозъка ни, или упражнения за осъзнатост (mindfulness), които ще ни накарат да се концентрираме върху настоящето и ще ни покажат нови начини да преживеем емоциите, които чувстваме в момента.

Ето няколко стратегии за това как да поемем обратно контрол върху емоциите си:

- Дишане – първото нещо, което трябва да направим, е да поемем няколко пъти дълбоко въздух (7 - 10) и да концентрираме ума си върху дишането. Много често това ще бъде достатъчно, защото ще ни даде нужното време.
- Ментално или физическо поставяне на дистанция и време, например чрез някои от следните:
 - отдръпване назад или встрани (и дишане със съсредоточаване върху него)
 - оценяване: колко ядосан/разочарован съм от 1 до 10
 - чрез въображението: ментално да се извадим от ситуацията, като например на ум даваме имена или театрални роли на животни на хората и оценяваме колко добре ги играят

- Разсейване – в ситуации като тази гледането на телевизия или слушането на музика може да помогнат в това да ни разсеят от мисли, предизвикващи гняв. Спорт или разговори могат също да помогнат.
- Поставяне на етикет – дори само намирането на думи за начина, по който се чувстваме, провокира рационалното ни съзнание да поеме контрола. Трябва да си помислим: Как се чувствам сега? Например – „Ядосан съм“. Това е мощен инструмент за намаляване на силата на чувствата и емоциите, за да можем по-добре да контролираме поведението си.
- Да се опитаме да слушаем с други уши: напр. въпросително ухо: какво разкрива говорещият за себе си? Дали е отегчен/а, иска да ни провокира или е нещастен/на?
- Отпускане на мускулите – да се опитаме прогресивно да отпуснем мускулите си. Трябва да помним, че начинът, по който се държим, влияе на чувствата ни. Да отпуснем челюстта и юмруците си, да спрем нервното потропване с крак, да отпуснем веждите си и да спрем да се мръщим, да отпуснем раменете и врата си.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Дишане

Методи: практика на дишане

Продължителност: 15 минути

Материали: -

Брой участници: без ограничения

Въведение:

Дишането е първата техника за регулиране на емоциите, която трябва да бъде усвоена. Дишането помага за балансирането на симпатиковата и парасимпатиковата нервна система много бързо. В ситуации на емоционално отвлечане симпатиковата нервна система се активира. Техниките за дишане много помагат, за да овладеем емоционалната си реакция в такава ситуация.

Насоки:

- Балансиращо дишане: вдишайте, като броите до 4, издишайте отново до 4. Направете това 10 пъти. Дишането ще ви помогне да балансирате емоциите си.
- Успокояващо дишане: в извънредни ситуации, ако почувствате, че се паникьосвате, и също когато имате затруднения със заспиването: вдишайте за 4 и издишайте за 8.

Дискусия и дебрифинг:

Бъдете внимателни, можете да правите балансиращото дишане по всяко време, но трябва да внимавате с успокояващото дишане, защото то ще забави сърдечния ви ритъм и може да ви приспи или да свали енергията ви. Затова то се използва в извънредни ситуации и/или когато заспите.

Име на упражнението: Как да влияем на собствените си чувства чрез правилно невербално кодиране

Методи: учене чрез правене

Продължителност: 15 минути

Материали:

Брой участници: без ограничения

Въведение:

След като обясните теорията за това как невербалната комуникация влияе на собствените ни чувства, обяснете, че сега ще експериментираме и ще почувстваме това влияние върху себе си и също ще практикуваме това да повишаваме самоувереността си чрез невербални жестове.

Насоки:

Всички участници упражняват

- Заемането на правилната позиция, асоциирана със самоувереността – тялото е изправено, раменете са назад, краката разкочени на ширината на раменете, главата обърната напред
- Уверена походка – докато се поддържа правилна стойка се ходи живо, с големи уверени стъпки
- Усмивка (групата може да пробва упражнението „изкуствена усмивка“ – да държат химикал в устата си, налагащ изкуствена усмивка, и след 60 секунди да кажат как се чувстват след едноминутната фалшива усмивка.)
- Отворени и уверени жестове с ръце.

Дискусия и дебрифинг:

Попитайте участниците как са се чувствали преди упражнението и как се чувстват след него. Нещо направило ли им е особено впечатление? Кой от елементите на невербалната комуникация е бил най-силен: стойка, походка, жестове или усмивка? Как са се чувствали, докато са го правели.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Прерамкиране на ситуацията*

Методи: учене чрез правене, саморефлексия

Продължителност: 45 минути

Материали: хартия, химикал

Брой участници: 8-24

Въведение:

You're experiencing life and all that happens to you, based on your subjective interpretation of reality. This is called subjective reality. Your subjective reality comes from your beliefs, values, past experiences, expectations. They are like your personal lens through which you see the world. As a result, no two people experience or react to the same event in completely the same way. For example, when two people see a homeless dog on the street, one gets scared and tries to avoid the dog, while the other runs straight to the dog and starts to pat him and show him love. Reframing is by changing a little bit the lens to be able to steer your emotions in a positive direction. You take a specific situation from your life and you develop a more positive view on it - with that, you influence your thinking pattern and feelings about that particular situation, but you also change your subjective reality in a more positive way.

Насоки:

Модераторът дава стъпка по стъпка следните инструкции на участниците:

- **Стъпка 1:** Помислете за случка или ситуация, които ви притесняват, и ви карат да чувствате негативни неща. Колкото се може по-правдоподобно опишете тази негативна случка или ситуация. Случката, която ви притеснява и води до дисфункционално мислене, се нарича активиращо събитие.

- **Стъпка 2:** Идентифицирайте убежденията си за ситуацията или случката. Опитайте се да идентифицирате възможно най-много. Следните въпроси могат да ви помогнат:

- Какво е предизвикало тази ситуация?
- Какво смятате, че трябва да се случи, и защо?
- Какво казва тази случка за вас?

*Ниво на трудност трябва да бъде съобразено с групата чрез промените на помощните въпроси на всяка стъпка.

- **Стъпка 3:** Какви са мислите и чувствата, които изпитвате като резултат от тази случка.

- Запишете всичките си първични мисли в реакция на ситуацията (този човек е толкова груб...)
- Идентифицирайте всички неприятни чувства, които ситуацията предизвиква у вас. Запишете чувството и неговата интензивност по скалата от 0% до 100% (напр. гняв - 80%)
- Каква е автоматичната ви поведенческа реакция към ситуацията? (да вляза в спор).

- **Стъпка 4:** Сега проверете своите мисли и убеждения. Намерете по-добра рамка (лична леща), която да ви помогне да неутрализирате емоциите в ситуацията и да ви помогне да действате по-рационално. Следните въпроси може да ви помогнат:

- Ако същото нещо се случи на най-добрия ви приятел или на някого, когото обичате, каква би била интерпретацията ви на случката?
- Как би [някой, на когото се възхищавате като модел за подражание] интерпретирал тази ситуация?
- Какви други потенциални обяснения би могло да има, освен другият човек просто да е груб?
- Какво е било под ваш контрол и какво сте могли да направите по-добре, а какво е било напълно извън ваш контрол?
- Какви са контрааргументите към вашите убеждения?
- Какво е най-лошото, което реалистично би могло да се случи като резултат от ситуацията, и колко лошо е то?
- Какъв ефект ще има това единично събитие след месец, година или десет години?
- Избройте всички действия, които можете да предприемете, за да се поставите в по-добра позиция без да се карате с никого.
- Мисленето по този начин помага ли в ситуацията или я влошава?

- **Стъпка 5: Новата рамка**

- Каква е най-позитивната и конструктивна интерпретация на случката или ситуацията, за която можете да се сетите? Запишете я.

- **Стъпка 6: Какъв е крайният ефект?** Трябва да е по-акуратен поглед върху ситуацията, с повече позитивни мисли и чувства и с план за действие за по-добро представяне:

- Запишете всичките си мисли за събитието
- Запишете новите си чувства за събитието (чувство, интензивност)
- Запишете плана за действие, който ще изпълните

Дискусия и дебрифинг:

Попитайте участниците дали упражнението им е било трудно и дали са усетили позитивен ефект от него. Обсъдете с тях, че колкото по-често го правят, толкова по-лесно ще им става. Целта е да могат да използват тази техники бързо на ум в случаи на спешна нужда да се успокоят.

Име на упражнението: А5В на поведението: умът диктува поведението

Методи: саморефлексия

Продължителност: 45 минути

Материали: хартия, химикал

Брой участници: без ограничения

Въведение:

Това упражнение показва, че вие, а не обстоятелствата или другите хора, винаги сте отговорни за собствените си действия. Преценяването на ситуации е много променливо и това упражнение дава насоки за това как запазим контрола над поведението си в трудни ситуации.

То ще ви помогне да разберете как вашите мисли определят емоциите и поведението ви и как, като развиете позитивни мисли и цели, ще можете да регулирате поведението си и да станете добри в справянето с трудни ситуации.

Насоки:

Водещият говори с младите хора за трудните ситуации. Те трябва да помислят за конкретна трудна ситуация/конфликт. Това може да помогне, ако решат да работят върху повтаряща се трудна ситуация (напр. нещо, което винаги предизвиква силна емоционална реакция като гняв). Водещият ги насочва през следните стъпки за анализ на ситуацията:

- **Стъпка 1:** А: Истинска ситуация. Каква е трудната ситуация/случка/конфликт? Обяснете я на малки части от началото. Къде смятате, че е започнал конфликтът/трудната ситуация? Запазете тази ситуация в съзнанието си в този момент А.

- **Стъпка 2:** Б: Оценяване. оценяването се състои от една мисъл и едно чувство: какви са мислите и чувствата, които усещате в момента А? (разширение тук е въпросът: какви са убежденията, които са предизвикали тези мисли и чувства? - но този въпрос е най-добре да бъде зададен при рефлексията) Пример: Мъж се приближава към вас на улицата, той изглежда мрачен, вижда ви и спира пред вас на разстояние 2 метра: Запомнете този момент А: „Какво чувствате?“ Например: страх. „Какво мислите?“ Например: „Горкият човек, имал е лош ден“ или „Защо ме гледа така, търси проблеми“, или...

- **Стъпка 3:** В: Последствия. Какви са последствията? Какво се случи? Как оценявате последствията? Харесват ли ви или искате да ги промените?

- **Стъпка 4:** Промяна. Младите хора трябва да помислят къде могат да чулят този цикъл. Това може да бъде направено първо чрез мисълта. Те трябва да развият полезни мисли (обикновено се формулират позитивно), така че следващия път да направят така, че ситуацията да е успешна за тях.

Дискусия и дебрифинг:

Всички участници трябва да поемат ангажимент да запомнят полезните мисли и да се постараят следващия път, когато се срещнат с подобна ситуация, да ги използват.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Емоционално отвличане

Методи: учене чрез правене, саморефлексия, групова дискусия

Продължителност: 45 минути

Материали: работен лист „Емоционално отвличане“, химикал

Брой участници: без ограничения

Въведение:

Емоционалното отвличане има следните елементи:

1. Спусък – това, което предизвиква реакцията
2. Реакция (спонтанна)
3. Силна емоция
4. Чувство на разкаяние след това

Насоки:

Част 1: Индивидуална задача

Спомнете си 2 ситуации, в които сте били емоционално отвлечени.

1. Опишете ситуациите
2. Какво е предизвикало ситуациите (спусък)?
3. Как реагирахте? Как реагираха другите хора?
4. Какъв беше резултатът?
5. Какво бихте могли да направите по друг начин?

Част 2: Групова работа

Разделете участниците в групи от по 2-3 души. Поискайте да обсъдят ситуациите в групите.

- Какво е общото между тях?
- Каква е приликата между спусъците (причините за тях)?
- Какъв извод може да бъде направен от това?
- Какво може да бъде направено по различен начин, за по-добро справяне със ситуацията?

Дискусия и дебрифинг:

Попитайте участниците дали са намерили прилики между спусъците в двете описание ситуации. Попитайте дали груповата дискусия е била полезна за това да разберат как да избягват емоционалните отвличания в бъдеще. Обсъдете с участниците, че е хубаво да поискат външна гледна точка и подкрепа в разрешаването на ситуации с емоционални спусъци в бъдеще.

РАБОТЕН ЛИСТ "ЕМОЦИОНАЛНО ОТВЛИЧАНЕ"

Част 1: Индивидуална задача

Спомнете си 2 ситуации, в които сте били емоционално отвлечени.

Ситуация 1 моля опишете я:

Какво предизвика ситуацията (спусък)?

Как реагирахте? Как реагираха другите хора?

Какъв беше резултатът?

Какво можехте да направите по различен начин?

Ситуация 2 моля опишете я:

Какво предизвика ситуацията (спусък)?

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Как реагирахте? Как реагираха другите хора?

Какъв беше резултатът?

Какво можете да направите по различен начин?

Част 2: Работа в група

В групата си обсъдете описаните ситуации.

Какво е общото между тях? Каква е приликата между спусъците (причините за тях)?

Какви изводи можете да си направите от това?

Какво можете да направите по различен начин, за да управлявате ситуацията по-добре?

ЧАСТ 3: СОЦИАЛНА ОСЪЗНАТОСТ – ЕМПАТИЯ И ПРОМЯНА НА ПЕРСПЕКТИВАТА

Цели

Този модул работи за постигането на социална осведоменост при младите хора и социалните работници, работещи с тях. Първият компонент, емпатията, е умението да разбираме емоциите, нуждите и притесненията на другите. Следващата стъпка е да увеличим осведомеността: умението за разбиране на политиките и правилата в едно общество или организация и това как те влияят на хората в него. Това логически трябва да доведе до разбиране и приемане на различията: в ценностите, убежденията, културите, хората от другите социални групи и т.н. По този начин целим да повишим сложността на ценностните системи на целевите групи, тъй като проучванията показват, че монизмът (живеенето според една основна ценност, например религиозни правила) е ключова характеристика на радикализираните хора.

Теоретична основа

Социалната осведоменост е третата област на емоционалната интелигентност. Социалната осведоменост позволява на човек да разбира и да отговаря на чувствата на другите. Умението на човек да реагира в различни социални ситуации помага на по-добрата интеракция с другите. Разбирането на чувствата на другите е основно за емоционалната интелигентност. Според Даниел Голман има три основни подобласти на социалната осведоменост: емпатия, ориганизационна/обществена осведоменост и ориентация в услугите.

Емпатията е умението да разбираме емоциите, нуждите и притесненията на другите. Това включва:

- внимание към емоционалните знаци и вслушването в тях;
- показването на чувствителност и разбиране към гледната точка на другите;
- помагането на другите, въз основа на разбирането за техните нужди и чувства.

Общностната осведоменост е умението за разбиране на политиките и правилата в една общност или организация и това как те влияят на хората в нея. Разбирането на социалните ситуации означава по-внимателното взимане предвид на това от какво имат нужда хората, и комуникирането с тях по начин, който да обгрижи тези нужди. Общностната осведоменост включва:

- уважението към и създаването на връзки с хора от различен произход;
- разбирането на различните гледни точки и чувствителност към различността;

- разбирането за различността като възможност; разбирането на ключовите съобщения в общността или организацията;
- идентифицирането на основните социални структури и разбирането за това какво е формирало възгледите и действията на другите.

Ориентация в услугите към другите: умението да предвидим, разпознаем и отговорим на нуждите на другите. Това означава:

- разбирането на нуждите на другите хора и насочването им към възможности за удовлетворяване на тези нужди;
- предлагане на подходяща подкрепа;
- съветване и предлагане на идеи, които да развият силните страни и уменията на другите;
- потвърждаване и награждаване на силните страни, постиженията и развитието на другите;
- даване на положителна обратна връзка и идентифициране на нуждите за развитие на хората.

Емпатията означава да се грижим за другите хора и да разбираме техните емоционални преживявания. Тя също означава да „влезем в обувките“ на някой друг, тоест да разберем неговата перспектива. Емпатията е основа на човешкото поведение. Развитието на науката за човешкото поведение предполага, че емпатията е вродена. Проучване през 80те години на миналия век, направено в Университета Мичиган, подлага под съмнение това предположение, като показва, че нивото на емпатия е спаднало през последните 30 години преди проучването. Увеличението на социалното изключване чрез увеличаването на използването на електронната комуникация е една от теориите, използвани за обяснението на този извод.

През 90те екип от италиански учени открива нещо много интересно, като доказва, че емпатията е, поне частично, вродена. „Огледалните неврони представляват отделен клас неврони, които реагират както когато човек извърши моторно действие, така и когато гледа друг човек да извършва същото или подобно моторно действие.¹²” Това са неврони, които ни карат да се усмихнем, когато видим други хора да се усмихват, и да се натъжим, когато видим някой да плаче. Според учените, те ни помагат не само да разбираме как се чувстват другите хора, но също и да предвидим какво ще направят те и да разберем защо се чувстват по начина, по който се чувстват. Тъй като сме социални същества, ние непрекъснато се

¹²Sourya Acharya, Samarth Shukla,” Mirror neurons: Enigma of the metaphysical modular brain”, *J Nat Sci Biol Med.* 2012 Jul-Dec; 3(2): 118–124

намираме в ситуации, в които емпатията е от полза не само за нас, но и за хората, с които общуваме. Макар да е частично вродена, емпатията може да бъде целенасочено развивана и в частта за развиване на умения сме включили няколко начина, по които това може да се направи.

Организационната и обществената осведоменост е не по-малко важна от емпатията. Тук бихме искали да поставим ударението върху разбирането и приемането на различията: в ценности, убеждения, култура и т.н. Обикновено социална група, общност или култура споделя общи ценности, които се приемат за доминантни ценности. Тези ценности се препредават от медиите, институциите, религиозните организации и семейството. Те могат да варират в различните социални групи, общности или култури. Конфликти се получават, когато хора или групи имат противоположни или конфликтни убеждения.

Разглеждането на следните ценностни опозиции помага за разбирането на много от конфликтите между хората от различните култури и общностни групи¹³:

1. Комунализъм срещу индивидуализъм по отношение на връзки, семейство и брак (напр. уредени бракове срещу индивидуалистични/романтични връзки)
2. Теизъм срещу материалистичен сциентизъм (напр. религиозно познание срещу научно знание, както е установено в западната култура)
3. Жените и мъжете като подобни срещу мъжете и жените като различни и неравни
4. Икономическа свобода (капиталистически свободен пазар) срещу икономически контрол (комунистически държави)
5. Активизъм (насилствен и/или просоциален) срещу пасивност (фаталистичност) като отговор на международни проблеми в демократичен политически контекст
6. Хедонизъм срещу контрол върху желанията на тялото (западно себеугаждане срещу въздържание)

Въз основа на нашите ценности и опит ние формираме и убежденията си. Убежденията ни са начинът, по който придаваме смисъла на света около нас. „Те са умствена репрезентация на начина, по който нашите умове очакват нещата около нас да се случват и да са свързани по между си – шаблонът, по който очакваме света да работи“¹⁴. За жалост много често не осъзнаваме, че нашите убеждения не отговарят точно на това, което се случва в света в момента, а са само нашата ментална картина или репрезентация на това. Много често тя не

¹³ Ibid, 4

¹⁴ Ralph Lewis, “What Actually Is a Belief? And Why Is It So Hard to Change?”, *Psychology Today*, Окт 07, 2018 <https://www.psychologytoday.com/us/blog/finding-purpose/201810/what-actually-is-belief-and-why-is-it-so-hard-change> (на 05.05.2020)

се споделя от другите хора. Съответно това предполага лесното възникване на конфликти, особено ако убежденията са свързани със стереотипи.

Стереотипите са „генерализации“ за членовете на определена група. Обикновено това са генерализации за членовете на група, към която не принадлежим, например: имигрантите, хомосексуалните хора, мъжете/жените и т.н. Проблемите със стереотипите са, че:

- Някоя генерализация не може да е валидна за 100% от членовете на една група, така че ако приложим генерализацията към отделните личности, е много вероятно да сбъркаме.
- Понякога генерализациите могат да бъдат що-годе правдоподобни, но много често са грешни, особено ако са за група, която не познаваме добре.
- Някои от стереотипите могат да бъдат позитивни, но повечето от тях са негативни.
- Стереотипите са много „упорити“ и неподатливи на промяна.

Стереотипите са опасни не само заради собствената си природа, но също и защото водят до предразсъдъци и дискриминация. Предложен материал за четене: Plous, S. (2003) *Understanding prejudice and discrimination*, New York: McGraw-Hill.

Приемането на съществуването на различни ценностни системи и убеждения и умението за разпознаване на стереотипите и избягването на техния негативен ефект върху отношението ни към другите хора е основна част от организационната и общностната осъзнатост. Чувствителността към различията включва приемане и уважение, заедно с разпознаването на индивидуалните разлики и уникалност.

Желанието и възможността на човек **да разбира и да служи на другите** е третата важна социална компетентност. Фокусът върху даването/помагането на другите също е много добър за нашето собствено емоционално благосъстояние. За да сме социално интелигентни трябва да развием навик да даваме – не само пари, но и време, внимание, грижа, любов и т.н. Представете си, че намирате 10 лева на улицата. По щастливи ще сте, ако ги изхарчите за себе си или за другите хора? Проучванията показват, че 63% от хората мислят, че биха били по-щастливи, ако изхарчат парите за себе си. Но всъщност тези, харчещи ги за други хора, има много по-голям шанс да са в добро настроение през целия ден и да бъдат щастливи. Важно е да обаче да практикуваме това умерено, за да не се натоварим. Ако прекалим със симпатизирането на другите и отговарянето на нуждите им, може да се изтощим. Когато се грижите за емоциите и проблемите на другите, трябва да се грижите и за собственото си емоционално благосъстояние и равновесие.

Едно от най-важните умения за развиване на социална осъзнатост е **активното слушане**. Това да мълчим е нещо различно от това да слушаме! Активното слушане показва на

говорещия, че сте получили съобщението му. То също показва, че сте разбрали интензитета на чувствата зад съобщението. То окуражава говорещия да сподели чувствата си. Активното слушане развива чувството за взаимно разбиране и внимание. Затова активното слушане е много важно в комуникацията и е основно за управлението на конфликти. Как се прави то?

- Обръщайте внимание не само на думите, но също и на това кой ги изрича. Какво е неговото образование, възраст, опит, вероятни възприятия, убеждения, стереотипи, емоционално състояние и т.н.?
- Обърнете внимание на неговата невербална комуникация (виж стр. 24-25) и разберете как се чувства и защо.
- Опитайте се да разберете не само какво казва, но и защо го казва. Каква е целта му?
- Опитайте се да разберете има ли емоционални, психологически, възприемчески или други бариери, които биха могли да пречат на правилното декодиране на съобщението.
- Задавайте въпроси. Отворени въпроси, ако имате нужда да съберете повече информация. Затворени въпроси (да/не), за да получите потвърждение.
- Използвайте перифрази: преформулирайте съобщението със свои думи и попитайте дали сте разбрали правилно. „Имаш предвид, че...?“, „Не съм сигурен/на, че те разбирам, но мисля, че казваш...“
- Кимайте и поддържайте очен контакт, за да покажете, че слушате.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Да разберем другия

Методи: индивидуална работа, споделяне в голяма група, дискусия

Продължителност: 20 минути

Материали: -

Брой участници: 8-16

Въведение:

Водещият стартира упражнението с разясняване на това, какво е емпатия и защо да бъдем емпатични за подобряване на комуникацията и взаимоотношенията с другите. Представя същността на упражнението.

Насоки:

Алтернативно водещият прочита историите и кара участниците да ги обмислят. Обмислете следните ситуации:

1. Вие сте на касата в магазина за хранителни стоки. Касиерът много бавно отчита закупените продукти, защото е нов за работата си. Въпреки че може да сте разочаровани, може да разберете, че когато някой учи нещо, той не се справя толкова бързо. Можете да си представите, че сте касиера, който вероятно е много подтиснат, че хората са нетърпеливи към неговата работа и мърморят. Ако сте съпричастни, можете да решите да бъдете търпеливи и разбиращи.
2. Представете си, че ваша приятелка току що разбира, че родителите ѝ се развеждат. Може би вашите родители все още са женени и нямате опит с това. Но можете да помислите как ще се почувствате да чуете тази новина и да отговорите как искате някой да ви отговори, ако сте били в обувките на вашата приятелка. Може да кажете: "Съжалявам, че чух това. Какво ще правиш?"

Дискусия и дебрифинг:

Провежда се дискусия в групата с цел разбиране на съпричастността и как може да се прояви в различни ситуации. Водещият насърчава споделяне от всеки участник.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Във всяко поведение има смисъл

Методи: работа по двойки, дискусия

Продължителност: 30 минути

Материали: флипчарт и маркери

Брой участници: 8-12

Въведение:

Идеята зад упражнението е, че всяко поведение има своя смисъл, дори да не го виждаме. Предизвикващото и неподходящо поведение обикновено няма за цел да предизвика другите (освен ако не е провокация, с цел привличане на внимание), а има някакъв смисъл в целостта на човека, от когото идва.

Това упражнение трябва да помогне за по-доброто разбиране на поведението и поддържането на приемащо, подходящо и ориентирано към ресурсите отношение към тези хора. Хората често смятат себе си и за другите недостатъчни. Особено когато се работи с хора с ниско самочувствие,

е много важно да не се загуби това приемане и фокусът върху силните страни. Ресурсно-ориентираният подход цели да се противопостави на често срещаните дефицитни спирали с нещо позитивно, така че хората да могат да израстват.

Насоки:

Групата прави брейнсторминг за около 4 поведения, които им изглеждат много вълнуващи/непонятни. После групата се разделя по двойки и те имат задачата да помислят за ресурсите зад тези поведения. (Прерамкиране). Например: Анна се разстройва много лесно, става агресивна и обижда другите. Възможни ресурси: да е наясно с чувствата си, да може да ги изрази, да поставя граници, да се противопоставя на поривите си, да е социален, сладкодумен, да не абсорбира чувства, да може да се отстоява...

След 10 минути работа по двойки групата минава към групова дискусия за поведението и ресурсите.

Дискусия и дебрифинг:

Как се чувствахте по време на упражнението?

Лесно ли намерихте ресурси? Имаште ли съпротива? Каква е целта на това упражнение?

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: В обувките на другия

Методи: работа по двойки, дискусия

Продължителност: 20 минути

Материали: карти със ситуации

Брой участници: 8-16

Въведение:

Когато се поставяме в обувките на друг човек, често сме по-чувствителни към това, което този човек изпитва. Практикувайки да бъдем по-съзнателни за чувствата на другите хора, можем да създадем една по-приемлива и уважаваща общност.

Насоки:

Групата се разделя на двойки. Единият от двойката получава една карта със ситуация на друг човек и разказва ситуацията на партньора си, но така, сякаш той я преживява. Говори от първо лице и се опитва да сподели как се чувства / Приложение/. Партньорът му в двойката трябва да изрази съпричастност към ситуацията вербално и невербално, слушайки историята.

След което двойката обсъжда как е проявена тази съпричастност, как те кара да се чувства този, който разказва историята и какво желае да е направил събеседникът му по друг начин. Може да се използват изявления като "Мога да ти кажа, че наистина ме слушаше, защото поддържаше контакт с мен по време на целия разговор и това ме накара да се почувствам, сякаш моята история те интересува".

Дискусия и дебрифинг:

В голяма група се обсъжда как е протекло практикуването на съпричастност по двойки, като всяка двойка споделя преживяванията си. Водещият обръща внимание на взаимодействието с други хора. Кара участниците да си задават следните въпроси:

- Слушах ли активно събеседника си? Бях ли твърде зает да слушам?
- Питам ли другия относно съдържанието на това, което той казва, както и неговите чувства и емоции за това, което казва?
- От какво според мен се нуждаеше моят събеседник, разказвайки ми историята си?
- Промених ли езика на тялото си, изражението на лицето си, тона на гласа си и други елементи, за да задоволя нуждите на другия човек?

СИТУАЦИИ ЗА КАРТИТЕ

- Приятелите на Вили постоянно говорят за предстоящото парти по случай завършване на училище (абитуриентски бал), каква дреха ще си купят, каква прическа ще имат, в какъв ресторант ще е партито и т.н. Вили иска много да отиде, но кувертите са много скъпи, а майка ѝ съвсем скоро е загубила работата си.
- Мартин работи в една и съща пицария повече от година и винаги е вършил чудесно работата си. Един ден той случайно повторно начислява на клиент дължимата сума. Новият му шеф мисли, че Марти го е направил с цел да присвои разликата и го уволнява.
- Соня разбира, че за нея се разпространява лош слух и зад това стои бившият ѝ приятел.
- Сузи винаги се е възхищавала на дрехите на своята приятелка Еми. Един ден, когато те отиват на парти, Сузи моли Еми да облече нейния много скъп син пуловер. Еми позволява, но след това подигравателно разказва на останалите от групата приятели, че Сузи не може да си позволи хубави дрехи и затова облича нейните.
- Кати танцува много добре и репетира в продължение на месеци за предстоящото представяне на празника на града. По време на генералната репетиция тя се препъва и пада. Една от приятелките ѝ, присъстваща на репетицията, прави видео с мобилния си телефон и публикува падането в интернет още същия ден.
- Ана на 17 години току-що е разбрала, че е бременна, а баща на детето ѝ е бившият ѝ приятел, с който са се разделили наскоро, защото той е заминал да работи в чужбина.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Един различен ден

Методи: работа по казуси, дискусия в голяма група

Продължителност: 50 минути

Материали: кутия с казуси

Брой участници: 8-16

Въведение:

Водещият подбира различни казуси /Приложение/ и ги поставя написани в кутия.

Водещият въвежда в упражнението като припомня, че всеки човек е уникален и неповторим. Един може да бяга много бързо, друг да рисува, трети да вижда надалеч, четвърти не вижда, но се ориентира в пространството с други сетива. Всеки един човек, такъв какъвто е, е ценен и значим. Богатството е в различието и в многообразието, но и в приемането му. А хората си приличат по това, че всеки един се нуждае от разбиране, съчувствие, подкрепа. В общуването по между си хората задоволяват част от тези свои потребности.

Насоки:

Участниците са седнали в кръг. В средата е поставена кутия с казуси. Водещият дава следната инструкция: "Днес ще е различен ден. Всеки от вас ще погледне на света през очите на друг човек, ще определи какви са неговите потребности и от каква подкрепа се нуждае. Нека всеки от вас вземе по едно листче от кутията, да го прочете, да помисли върху съдържанието му и да се опита да разбере гледната точка на другия човек. Имате 5 минути за размисъл". След изтичане на времето, посочен от водещия участник прочита пред всички своето листче. И казва от какво се нуждае. Всички заедно обмислят възможни начини за оказване на подкрепа. После друг участник чете своето листче и така процедурата се повтаря докато поне пет участника се включат. Предложенията може да се запишат от водещия на постер и се обобщават.

Дискусия и дебрифинг:

Водещият с помощта на участниците обобщава, като акцентира върху чувствата на участниците, начина по който съпреживяват чувствата на другите, потребностите им, подкрепата, от която се нуждаят и начините, по които могат да я получат.

ПРИМЕРНИ КАЗУСИ

Казус 1: Между приятелки

«Понякога си мисля да напусна училище. Непрекъснато бързам от училище на работа. Винаги се чувствам уморена и нямам време за нищо, превърнах се в робот. И съучениците и учителите ми са толкова груби с мен. Защото съм с ромски произход, те очакват да съм глупава и мързелива, да не говорим, че всеки път, когато нещо в класа изчезне, аз винаги съм първият заподозрян, без значение че през живота си никога нищо не съм крала.»

Постави се на мястото на момичето. Опиши чувствата /явни и скрити/ и възможно поведение на нейно място.

Казус 2: Млада жена и работодател в разговор

«Мисля си, че тук нещо не е наред. Идвах тук и вчера и онзи ден, говорихме и по телефона за свободното място в бензиностанцията, която управлявате. Макар, че ми насрочихте среща в определен час и двата пъти Ви нямаше. Сигурно не искате да ме вземете? Това защото съм само майка с малко дете ли е?»

Постави се на мястото на жената. Опиши чувствата /явни и скрити/ и възможно поведение на нейно място.

Казус 3: Младежи (чуждестранни студенти) търсеци квартира и даващ квартира

«Вече втори път говорим с Вас и непрекъснато променяте условията. Оставаме с впечатлението, че има някакъв проблем, за който не искате да споменете. Ние отговаряме на всички условия, споменати в обявата, наемът също не е проблем.»

Постави се на мястото на младежите. Опиши чувствата /явни и скрити/ и възможно поведение на тяхно място.»

ПРИМЕРНИ КАЗУСИ

Казус 4: Между приятелки

«Не знам какво да правя. Най-добрата ми приятелка току-що ми каза, че харесва момичета. Влюбила се е в друго момиче. Страх я е да каже на другите, най-вече на родителите си. Съучениците ѝ може да ѝ се смеят, а родителите ѝ смятат, че хомосексуалните хора са луди и трябва да бъдат излекувани. Не знам какво да я посъветвам.»

Постави се на мястото на момичето. Опиши чувствата /явни и скрити/ и възможно поведение на негово място.

Казус 5: Между баща и син

«Не искам да ходя на църква. Неделната служба е скучна. Всички тези истории за Христос и светците са глупави. Човекът не е създаден от Бог. Науката е доказала, че хората са произлезли като резултат от естествения подбор от маймуните.»

Постави се на мястото на момчето. Опиши чувствата /явни и скрити/ и възможно поведение на негово място.

Казус 6: Между младеж и работодател

«Не разбирам защо още като ме видите и казвате, че мястото е заето. Оставам с чувството, че това, че съм с друг произход е от решаващо значение, защото на вратата на заведението има табела, че се търсят келнери за вашия ресторант. Аз съм завършил такова училище, но сигурно това не е толкова важно в сравнение с други неща. Вие да не би да имате нещо против другите етноси??»

Постави се на мястото на младежа. Опиши чувствата /явни и скрити/ и възможно поведение на негово място.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Кой е на снимката?

Методи: саморефлексия, дискусия по групи

Продължителност: 30 минути

Материали: 12 снимки на хора

Брой участници: 8-24

Въведение:

Целта на тази дейност е да направи участниците чувствителни спрямо техните собствени стереотипи и предразсъдъци. Тя представя концепцията за стереотипите и предразсъдъците и води до дискусия за това защо е важно да познаваме собствените си стереотипи и предразсъдъци. Също помага на участниците да станат по-наясно с факторите, които влияят на стереотипите, и служи като основа за дискусия по въпроса какво можем да направим, за да намалим стереотипите и предразсъдъците.

Насоки:

Участниците са поканени да се разхождат из помещението, в което ще видят 12 снимки на хора пред тях. Задачата им е да помислят за професията на тези хора и за това как им изглеждат. Когато смятат, че са готови с отговора си, те трябва да го напишат на леящо листче и да го сгънат на две. После трябва да залепят сгънатото листче на картинката. Този процес се повтаря, докато всички участници минат през всички снимки. Тогава учителят минава през всяка картинка и прочита на глас хипотезите на участниците. След това прочита и истинските описания на хората от снимките.

Дискусия и дебрифинг:

След това модераторът пита как се предположили за професиите на хората? На кой критерий са основали преценката си (външен вид, въображение, култура, цвят на кожата, предимства/недостатъци, които човекът има)? След това модераторът представя концепцията за стереотипите и води дискусия към това защо е важно да не съдим другите въз основа на стереотипи. След това дава и концепцията за предразсъдъците и я свързва с упражнението и това защо е важно да познаваме собствените си стереотипи и предразсъдъци. Също участниците са поканени да обсъдят какво могат да направят, за да намалят стереотипите и предразсъдъците.

ПРИМЕРИ ЗА СНИМКИ И ОПИСАНИЯ НА ХОРА



Хосе Алберто "Пепе" Мухика Кордано

Уругвайски политик, който е 40-ят президент на Уругвай. Той дарява около 90% от месечната си заплата от \$12.000 за благотворителност в полза на бедните хора и дребните предприемачи.



Форест Стивън Уитакър III

Американски актьор, продуцент и режисьор, известен с изпълнението си като диктатора на Уганда Иди Амин.



Стивън Уилям Хокинг

Английски теоретичен физик. Лектор по математика и физика в Университета Кеймбридж.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Социална осъзнатост – емпатия и промяна на перспективата

ПРИМЕРИ ЗА СНИМКИ И ОПИСАНИЯ НА ХОРА



Фанни Ан Виола Еди

ЛБГТ активист от Сиера Леоне. Международен глас срещу дискриминацията спрямо ЛБГТ хора. Убита на 29 септември, 2004 година.



Джак Ма

Пионер в китайската индустрия за е-търговия. Той създава собствен благотворителен фонд, фокусиращ се върху околната среда, здравето и образованието. Фондът се оценява на около 3 милиарда американски долара.



Оксана Федорова

Мис Вселена 2002, модел. Руски полицейски капитан и доцент доктор по гражданско право.

ПРИМЕРИ ЗА СНИМКИ И ОПИСАНИЯ НА ХОРА



Тед Бънди

Сериен убиец и изнасилвач. Признал си е за убийствата на 30 жени.



Малала Юсафзаи

Пакистанска активистка за образование на жените и най-младият носител на Нобелова награда.



Джон Гнар

Исландски актьор, комедиант и политик. кмет на Рейкявик от 2010 до 2014.

ПРИМЕРИ ЗА СНИМКИ И ОПИСАНИЯ НА ХОРА



Джордж Клуни

Американски актьор, режисьор, сценарист, активист, бизнесмен и филантроп.



Пратибха Патил

Президент на Индия 2007-2012.
Икономист и адвокат.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Бивни (Tusk Tusk)

Методи: саморефлексия и дискусия

Продължителност: 30 минути

Материали: -

Брой участници: 8-16

Въведение:

Тази дейност е водена дискусия за предразсъдъците, дискриминацията и насилието.

Насоки:

Инструкторът чете на участниците следния текст който е обобщение на повестта на Дейвид МакКий „Бивни“ (Tusk Tusk).

“Някога слоновете идвали в два цвята: бели или черни. Те всички обичали други същества, но всяка група слонове искала да унищожи слоновете, които не били като тях. Тези, които обичали мира, избягали и се скрили в най-дълбоката джунгла, а битката започнала. Всички войници успели. Дълго време изглеждало, че на света няма никакви слонове, от никой цвят. Но после наследниците на обичащите мира слонове излезли от джунглата и всички вече били сиви. Само че те имали два размера уши (...) и слоновете с малките уши се гледали странно със слоновете с големите уши”.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Дискусия и дебрифинг:

Предразсъдъци

Слоновете в историята не се харесвали, защото изглеждали различно едни от други.

- Цветът на кожата или размерът на ушите означават ли, че слоновете са лоши?
- Начинът, по който изглеждате, отразява ли истинските ви качества?
- Може ли да не харесате някого, преди да го опознаете?
- Можете ли да не харесвате приятел заради размера на ушите му? Ами заради цвета на кожата му?
- Приемливо ли е да съдим другите заради това че изглеждат различно от нас?
- Едно и също ли е да не харесваме някого, защото изглежда различно от нас, и да не харесваме някого, защото е бил груб с нас?

Насилие

Черните и белите слонове се избиили взаимно, защото не се харесвали. Слоновете, обичащи мира, избягали.

- Някога някой наранявал ли ви е, защото не ви е харесвал?
- Хубаво ли е да нараняваме хората, защото не ги харесваме?
- Винаги ли това е грешно или смятате, че понякога е приемливо да използваме насилие, за да решим проблемите си?
- Можете ли да се сетите за примери кога това би било грешно?
- Кога би било приемливо?
- Трябвало ли е слоновете, обичащи мира, да избягат или са могли да направят нещо, за да помогнат на другите да решат проблема?

В края на книгата сивите слонове не се харесват, защото едните имат големи, а другите малки уши.

- Ако трябваше да продължите историята, какво щяхте да напишете?
- Мислите ли, че слоновете ще останат мирни, или ще започнат война едни срещу други, както предците им са направили?
- Какво означава да обичаш мира?
- Смятате ли слоновете все още за обичащи мира, въпреки че са били предубедени едни спрямо други?
- Мислите ли, че е възможно изобщо да не бъдем предубедени?

ЧАСТ 4: РАЗВИВАНЕ НА СОЦИАЛНИ КОМПЕТЕНТНОСТИ (УПРАВЛЕНИЕ НА ВРЪЗКИ)

Цели

Финалната част на модула е посветена на подобряването на комуникационните умения и на развиването на разбиране за това как се получават конфликти и какво можем да направим, за да ги предотвратим и разрешим.

Теоретична основа

Управлението на връзките е свързано с развиването на компетентностите за междуличностно общуване, включително разрешаване на конфликти. За да изградим тези умения, трябва да развием ключови социални компетентности – компетентности, които хората използват, за да комуникират и взаимодействат едни с други, вербално (чрез езика) и невербално (чрез език на тялото и външен вид). Когато хората имат уменията правилно да предават съобщения, мисли и чувства на другите, те също успяват по-добре да идентифицират преживяванията и чувствата на другите около себе си.

Развиването на социални умения означава човекът да осъзнава как да комуникира с другите и как да управлява връзките си с тях. Във всяка комуникация хората изпращат емоционални сигнали, които влияят на всички. Хората с по-развити умения са в изкуството на социалния живот, колкото по-добре контролират тези сигнали.

Социалните умения започват да се развиват в много ранна възраст. Проучванията показват, че ранното развитие на социалните умения играе значителна роля за доброто на детето и негово благосъстояние по-късно, когато влезе в света на възрастните. Недоразвити социални умения водят до проблеми в училище, отразяват се върху уменията за учене и често предизвикват агресивно поведение през детството и юношеството. По-късно това има негативно влияние върху социалното развитие и уменията за създаване на социални връзки и интеракции. Много често младите хора в неравностойно положение нямат или имат слабо развити умения за споделяне и за управление на връзки. Това ги поставя в по-висок риск от изолация и маргинализация, които са някои от рисковите фактори за радикализация и възприемането на антидемократични тенденции.

Един от стълбовете на развиването на социални умения е придобиването на по-добри компетентности за комуникация. В предишните глави вече говорихме за основите на теорията за комуникацията (елементи на комуникацията и дефиниции), както и за вербалното и невербалното кодиране на съобщения и за активното слушане. Сега ще

обърнем повече внимание на преодоляването на бариери в комуникацията и на използването на инструменти за аргументация и убедителност.

Като вече знаем как да предадем ясно съобщение, сега трябва да обърнем внимание на това как това съобщение може да бъде изкривено от „Шумове“, които също се наричат Бариери в общуването. Това означава, че нещо променя съобщението между неговото изпращане и получаване. Внимавайте, защото получателят може да не каже, че има проблем, а просто да разбере погрешно съобщението или да загуби интерес да слуша. Затова е много важно да обръщаме внимание на шумовете и да се научим да ги преодоляваме.

Бариерите могат да бъдат различни видове:

1. Езикови бариери:

- Буквално: чужд език.
- Използване на сложни думи, технически термини, съкращения.
- Използване на символи, които могат да бъдат разбрани различно от различните хора.
- Нечетим писмен текст.
- Дълги, сложни, неясни изречения.

2. Физически бариери:

- Буквално: звук, който не позволява думите да бъдат чути.
- Температура, миризма или други външни фактори, които разсейват общуващите.
- Физически дискомфорт (вътрешен), който разсейва общуващите.

3. Психологически бариери:

- Ако се възхищавате на някого или смятате, че е на по-висока или по-авторитетна позиция.
- Ако някой се държи агресивно.

4. Други:

- Разлики във възприемането: Различните хора виждат света по различен начин. Затова и кодират и декодират съобщения по различни начини.
- Културни разлики: културата ни определя ценностите ни, моралните ни концепции и цялостния начин, по който преживяваме света, по който мислим и по който се държим. Следователно различната култура също лесно може да доведе до бариери в общуването и неразбирателства.
- Очаквания, например склонността за потвърждаване (confirmation bias), която означава, че търсим доказателства, потвърждаващи това, което очакваме, и сме

склонни да пренебрегваме опровергаващите доказателства.

- Слушане: понякога получателят няма умения за активно слушане или мотивация и желание да слуша.
- Пренаситено съобщение: Получателят не може да осмисли всичката информация, съдържаща се в съобщението.
- Стереотипите могат да изменят както начина, по който кодираме съобщения, така и начина, по който ги декодираме.

Основните инструменти, които използваме за преодоляване на бариери към общуването, са:

1. Планиране на съобщението.
2. Предаване на ясно съобщение.
3. Активно слушане.
4. Изискване и даване на обратна връзка.

Планиране на съобщението:

- Мислете за целта на съобщението си. „Какво искате да постигнете? Как бихте дефинирали желаните резултат и как ще го измерите?“
- Познавайте аудиторията си. „Какви са специфичните характеристики на получателите? Какво е тяхното образование, възраст, опит, вероятен начин на възприемане, убеждения, стереотипи, емоционално състояние, т.н.“
- Дефинирайте основната цел на получателите. „Защо трябва да ви слушат? Какво ще постигнат, като ви слушат?“
- Дефинирайте основното си съобщение. „Ако има едно нещо, което аудиторията ви ще запомни след комуникацията ви, какво трябва да е то?“
- Мислете за подкрепящи аргументи към основното си съобщение;
- Формулирайте ясно, логически структурирано съобщение за комуникацията (1 комуникация за 1 съобщение).

Предаване на съобщението:

- Използвайте прост език. Избягвайте жаргон освен ако не сте сигурни, че всички го разбират;
- Нека обяснението ви е кратко и избягвайте ненужни детайли (което се нарича „пренасищане“);
- Изберете обосновка, която е близка до слушателите ви и темата ви; използвайте примери, за да онагледите тезата си;

- Уверете се, че думите, които използвате, означават точно каквото искате да кажете.
- Бъдете любезни и приятелски настроени;
- Бъдете искрени, тъй като чрез невербалната комуникация слушателите веднага ще разберат, ако не сте;
- Бъдете уверени и спокойни;
- Поддържайте очен контакт.

Вече обсъдихме активното слушане в предишната глава.

Обратна връзка:

- Гледайте реакциите на получателя/ите, за да разберете дали са разбрали съобщението.
- Опитайте се да разберете въз основа на техните реакции как се чувстват спрямо съобщението.
- Ако не получите обратна връзка от получателите за това как са разбрали съобщението ви, поискайте си я.
- Подканете получателя/ите да задават въпроси.

Поискването на обратна връзка е единственият начин да се уверите дали слушателят ви ви е разбрал правилно. Даването на обратна връзка е най-добрият начин да се уверите, че сте разбрали правилно това, което сте чули.

Следващата стъпка е да се научите как да сте по-убедителни. Убедителността е важна във всички аспекти на живота, особено в разрешаването на конфликти. Представили сме един лесен аргументационен модел, който е лесен за използване и е много полезен.

Аргументация са доказателствата и подкрепящият материал към едно твърдение (мнение или цел). Аргументацията може да бъде рационална или нерационална. Рационалната аргументация са фактите и данните. Нерационалната аргументация се основава на лични мнения и емоции. Тъй като хората са емоционални, много често решенията се взимат въз основа на емоциите и чак след това се обосновават с рационални аргументи. Затова древните гърци в тяхното реторическо изкуство (изкуството за убедително използване на езика) използват и логос (рационална аргументация), и патос (емоционално влияние).

Лесен модел за логическа аргументация може да бъде структуриран в 5 изречения: едно изречение за въведение и/или заявяване на тезата или мнението; три изречения за изразяване на рационалните аргументи и едно изречение за извод или за изразяване на

мнение. Според най-добрите практики в реториката три аргумента са оптималният брой, който трябва да използвате, можете също да решите да използвате два аргумента, но трябва много добре да ги подкрепите с факти и примери.

Ето пример на аргументационен модел от 5 изречения:

- Въведение
- Аргумент 1
- Аргумент 2
- Аргумент 3
- Мнение

Пример: “Бих искал да кажа нещо за това колко е важна физическата активност. Тя е полезна за физическото здраве и добрата форма. Помага и за предотвратяването и справянето със стреса. Може да бъде приятна и да създаде възможности за социални контакти. Затова аз силно препоръчвам да започнете редовно да спортувате.”

Емоционалното влияние идва от два основни източника: използването на емоционален език и подходяща невербална комуникация. Използването на емоционален език означава да ангажирате сетивата, да опишете вкусовете, миризмите, звуците и чувствата. Използването на прилагателни също помага: те внасят цвят, стойност и чар. Глаголите внасят динамика и движение. Примери: Две марули или прясна, хрупкава салата. Трохите са меки, червеният цвят на колата е бляскав, услугите са бързи и материята е здрава и твърда.

Веднъж щом младите хора са подобрили комуникационните си умения и са изградили способността си за аргументация и убедителност, сме готови да преминем към финалната тема на модула: Разрешаването на конфликти.

Природата на конфликта:

- Конфликтите са процеси – те се развиват във времето;
- Конфликтите са взаимодействие – винаги участва повече от една страна;
- Винаги има конкретна причина за създаването на конфликт – различия във вижданията, целите, нуждите, интересите или ценностите;
- В ситуация на конфликт има предположението, че едната страна може да предприеме или е предприела действие, което да заплашва другата страна;
- Конфликтите имат негативни или позитивни последици, в зависимост от това дали

се управляват добре или не.

Видове конфликти и възможни причини за тяхното появяване:

- Конфликт на връзки – лоша комуникация, различни стереотипи, негативно поведение;
- Конфликт на информация – липса на информация, грешна информация, различни критерии, интерпретации;
- Конфликт на интереси – собственост, психологически;
- Конфликт на структурите – различни ресурси, географски ограничения, времеви ограничения;
- Конфликт на процедурите – неясни правила, нарушаване на правилата, неясни цели;
- Конфликт на ценностите – религия, идеология, морал, противоположни ценности.

Важно е да разберем вероятните причини/корена на конфликта, за да можем да го управляваме добре и да го разрешим. В ситуацията с включване в антидемократични движения или радикализация конфликтът обикновено е конфликт на ценности, но също и на връзки или интереси.

Следващото нещо, което трябва да бъде разбрано за конфликта, освен причините за него, е в какъв етап на развитието си е той. Конфликтите обичайно имат следните етапи (цикъл на конфликта):

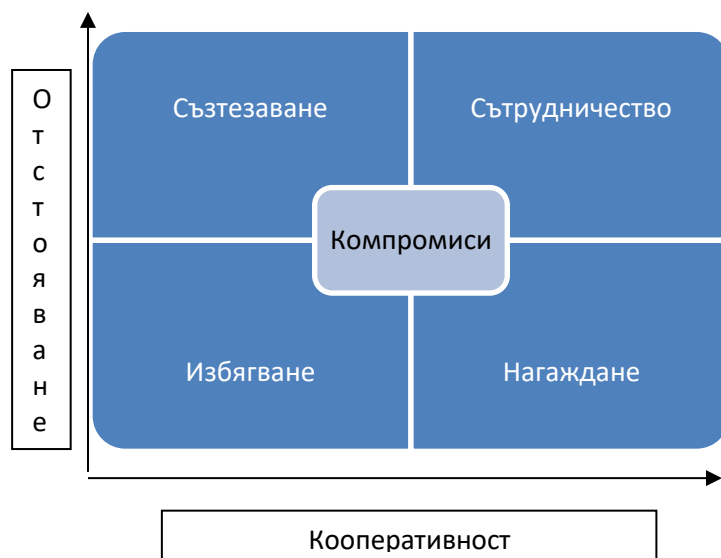
- **НАЧАЛО:** конфликтът започва да се формира, когато различията между страните са ясно дефинирани и представители на различните участници „вземат страна“, тоест те са наясно с това какво в тяхната ситуация, позиция или връзки ги отличава от представителите на „другата“ страна.
- **РАЗВИТИЕ:** ако не се намерят механизми, които да разрешат конфликта в първия етап, той започва да се развива и да се влошава. Страните в конфликта стават враждебни едни спрямо други. На този етап преминават от „ние и те“ към „ние и врага“. Тук конфликтът може да стане деструктивен и да се проявят различни форми на насилие. Позициите се затвърждават и исканията растат.
- **ПАТ:** етап на застой, в който страните се държат като във война. Всяка страна възприема другата като агресор, който носи цялата вина за конфликта. Всяка страна е на мнението, че е права и че само нейните претенции са основателни. На този етап три различни сценария са възможни:
 - патова ситуация, в която и двете страни са готови за битка;
 - готовност на едната страна за битка;

- изтощение на силите и ресурсите и на двете страни.
- **ТЪРСЕНЕ НА ИЗХОД:** когато конфликтът достигне ситуация, в която и двете страни са недоволни от положението на нещата, те могат да влязат в процес на търсене на съгласие. На този етап страните стигат до извода, че това е проблемна ситуация, решението на която зависи от тях.
- **РАЗРЕШАВАНЕ:** Разрешаването на конфликти включва правенето на компромиси или намирането на креативни решения, често след напрегнати спорове. Компромисите обаче рядко водят до решение, което кара и двете страни да се чувстват добре и поставя основите за добро бъдещо сътрудничество. Затова е добре да се развие кооперация и умения за кретиавност, за да може да се намерят решения, добри и за двете страни. Разрешаването на конфликти трябва да се концентрира върху причините за конфликта, за да предотврати или намали риска от бъдещи конфликти. Страните в конфликта трябва да работят заедно, за да постигнат този резултат.
- **СЪВМЕСТНА РАБОТА:** на етапа на съвместна работа постигнатото съгласие трябва да бъде приложено на практика. Страните в конфликта трябва да работят заедно за развитието на нови правила за бъдещите си отношения. Те трябва също да приемат миналото и да приемат разликите си.

За да се случи процеса на разрешаване на конфликта, всички участващи страни трябва да признаят, че има конфликт. Т.е. те трябва да се съгласят да адресират проблема и да намерят някакво решение. Страните трябва да направят усилие да разберат перспективата и притесненията на другата страна. Като следваща стъпка те трябва да идентифицират промени в отношението, поведение и подходите към проблеми от двете страни, които биха помогнали да се намалят негативните чувства. Всички те трябва да разпознават емоционалните си „спусъци“ в контекста на конфликта и да работят за това да ги поставят под контрол. След това страните трябва да работят заедно за намирането на решения на проблема. Това обичайно ще е някакъв компромис, но креативността е много полезна в процеса.

За да можем по-ефективно да се справяме с конфликти е полезно да разберем по-добре собствения си стил на поведение в конфликтни ситуации и да го развием така, че да стане балансирано. Психолозите д-р Kenneth W. Thomas и д-р Ralph H. Kilmann са разработили модел, който описва човешкото поведение в конфликти в две измерения: „(1) **отстояване**, доколкото човек се опитва да задоволи собствените си интереси и (2) **кооперативност**,

доколко човек се опитва да задоволи интересите на другите хора.¹⁵ Тези две измерения се използват за описването на пет различни вида човешко поведение в конфликтни ситуации.



“Състезаването е себепотстояване без кооперация – преследване на собствените интереси за сметка другия. Това е власт-ориентиран начин на действие, в който може да се използва всяка подходяща сила за спечелване на позицията – умения за спор, ранг или икономически санкции. Състезаването означава „отстояване на правата си”, защитаване на позиция, която считаме за правилна, или просто опит за спечелване.

Нагаждането е кооперативен начин на действие, без отстояване – точно обратното на състезаването. Когато се нагаждаме, ние пренебрегваме собствените си интереси, за да задоволим интересите на друг човек; тук има елемент на саможертва. Нагаждането може да бъде себепотрицателна щедрост или благотворителност, следване на заповедите на някой друг, когато предпочитаме да не го правим, или поддаване на чужда гледна точка.

Избягването е некооперативно и неотстояващо поведение – човекът нито преследва собствените си интереси, нито тези на другия. Следователно той не се сблъсква с конфликта. Избягването може да бъде във формата на дипломатично стъпване встрани от проблем, отлагане на проблем за по-добро време или просто излизането от заплашителна ситуация.

¹⁵ <https://kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki/> (на 14.05.2020)

Сътрудничеството е отстояващ и кооперативен начин на действия – точно обратното на избягването. Колаборирането включва опит за работа с другия за намирането на решение, което напълно задоволява интересите и на двете страни. Това означава разглеждане на проблема до намирането на нуждите и желанията на двете страни, които са го предизвикали. Колаборирането между двама души може да бъде във формата на разглеждане на неразбирателство, за да се учат един от друг или да се опитат да намерят креативно решение на междуличностен проблем.

Компромисите са умерени в отстояването и кооперирането. Целта е да се намери някакво целесъобразно и приемливо и за двете страни решение, в което те частично жертват по нещо. Те се намират в средата между състезаването и нагаждането. Компромисите жертват повече от състезаването, но по-малко от нагаждането. Те адресират проблема по-директно от избягването, но не го разглеждат в такава дълбочина като колаборирането. В някои ситуации компромисите може да означават разделяне на разликите между двете позиции, взаимни отстъпки или търсенето на бързо решение по средата.¹⁶

Хората могат да използват и петте начина за подход към конфликти. Обикновено обаче те използват повече един подход от друг. За да развият уменията си за разрешаване на конфликти, те трябва да работят за развиването на тези поведенчески стилове, които не са толкова силно представени в тях. Хубаво е да наблюдават поведението си и ако открият, че например имат тенденция да избягват конфликти, да пороботят върху уменията си отстояване или колаборация (да се научат да намират компромиси и решения.)

Всяко от следните упражнения ще окуражи участниците в групата да развият определени компетентности, които са релевантни за социалните умения, особено в полето на комуникациите и разрешаването на конфликти.

¹⁶ Ibid

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Оригами

Методи: индивидуална задача с инструкция, споделяне в голяма група, анализ

Продължителност: 10 минути

Материали: лист хартия А4

Брой участници: 8-16

Въведение:

Това е бърза и лесна дейност, която показва как различните инструкции се интерпретират по различен начин от различните хора и подчертава значението и разбирането на начина на общуване.

Насоки:

Дайте на всеки един лист хартия с размер на листа А4. Кажете на групата, че ще започнете да им давате указания как да сгъват хартията, за да създадете оригами форма. Подчертайте, че докато им давате инструкциите, те трябва да държат очите си затворени и да не могат да задават никакви въпроси. Започнете да давате на групата последователно инструкции, в които се редуват сгъване на листа и откъсване на парче (например горен десен ъгъл), след което ги помолете да разгънат хартията си и да я поставят пред себе си. Сравнете листите на всеки и това, което се е получило.

Дискусия и дебрифинг:

Посочете, че всеки лист изглежда различно, въпреки че сте дали едни и същи инструкции на всички. Какво означава това? Попитайте групата, дали мислят, че резултатите биха били по-добри, ако те държаха отворени очите си или им е било позволено да задават въпроси.

Обикновено комуникацията не е лесна, всички интерпретираме информацията, която получаваме по различен начин, поради което е много важно да се знае, че задаването на въпроси и потвърждаване на разбирането гарантира, че сме разбрани и разбираме правилно казаното от други.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Усмехнато лице

Методи: индивидуална задача с инструкция, споделяне в голяма група, анализ

Продължителност: 10 минути

Материали: лист хартия А4, моливи или разноцветни маркери

Брой участници: без ограничения

Въведение:

Това е бърза и лесна дейност, която показва как двама души, които мислят, че се разбират, всъщност имат различни концепции в главите си.

Насоки:

Разделете групата на двойки. Дайте на всички лист с размер А4. Кажете на двойките да застанат с гръб един към друг. Не им е позволено да се обръщат, за да видят какво рисува другият, и не могат да си правят никакви други знаци. Задачата им е да нарисуват усмихнато лице, като всеки от двойката рисува само половината лице. Когато двете половини се съберат, те трябва да пасват.

Дискусия и дебрифинг:

Пасват ли двете половини на лицата или не? Защо?

Обикновено комуникацията не е лесна, ние интерпретираме различно цялата информация, която получаваме.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Една история

Методи: индивидуална задача с инструкция, споделяне в голяма група, анализ

Продължителност: 20 минути

Материали: лист хартия А4

Брой участници: 8-16

Въведение:

Упражнението касае преживяване на личен опит, когато се общува с друг човек, важноста на начините за комуникация, изразяването на емоциите и как те могат да повлияят на доброто общуване. Разделете групата на двойки (техника въженца), разпределете ги в две групи и дайте отделни инструкции на двете групи без едната да знае за задачата на другата.

Насоки:

-Група 1: Всеки човек от едната група трябва да е седнал на стол срещу участник от другата група (избраната двойка). Трябва само да слушат човека отсреща, но да не комуникират и да не реагират по никакъв друг начин (без изражения на лицето, кимане, усмивка и т.н.).

-Група 2: Всеки от групата трябва да помисли за нещо хубаво, забавно или интересно, което би искал да сподели с човек от група едно. Да сподели по възможно най-емоционалния и шумен начин.

Помолете участниците да споделят своя опит чрез обратна връзка, както следва:

-Група 1: Какви са трудностите, които срещате, когато нямаше реакция отсреща, когато говорите? Какви бяха вашите чувства, какви бяха вашите предположения, какво е въздействието върху продължаването на комуникацията?

-Група 2: Какви са трудностите, когато слушахте, но не можехте да реагирате с емоции? Това попречи ли на вашето активно слушане? Какви бяха вашите чувства, какво беше въздействието върху продължаването на комуникацията?

Дискусия и дебрифинг:

Групата се насочва към анализ на методите, които обикновено използваме, за да покажем, че слушаме

- невербални: кимане, изражение на лицето, контакт с очите, общ език на тялото
- вербални: положителни звуци (мм, аха и т.н.), тон на гласа, отворени и затворени въпроси, перифразиране, обобщаване

Помолете участниците да обсъдят как разбират вербалните и невербалните знаци. Какви фактори могат да предотвратят добрата комуникация, разбирането и поощряването в процеса на общуване.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Съвършеното огледало

Методи: индивидуална работа с текст, дискусия по двойки

Продължителност: 25 минути

Материали: работен лист «Съвършеното огледало»

Брой участници: 8-16

Въведение:

Водещият задава въпроса колко често и кога човек се оглежда в огледало, витрина или друга отразяваща повърхност. Окуражава различните и оригиналните отговори, защото хората се различават помежду си, но човек може да бъде различен и сам по себе си в различни моменти от живота си. Наблюдението на собственото ни отражение, както и наблюдението на другите хора ни дава уникална информация за това кои сме и къде се намираме в този момент - усмихнати или замислени, сред другите или встрани от тях. Водещият дава инструкцията: "Разделете се по двойки. Всяка двойка ще получи работен лист, наречен "Съвършеното огледало". Прочетете историята. Поговорете за нея, както и за това, за какво ви напомня тя и какви чувства провокира."

Насоки:

Двойките работят 10 мин. След изтичането им водещият дава следващата задача: "Сега нека всеки участник в двойката да помисли и сподели с партньора си едно свое качество, вътрешна характеристика, която не би била видна в огледалото. След това нека сподели такова качество, което притежава партньорът му и което не е видно от пръв поглед. Така в двойката ще се обменят общо 4 невидими качества." Двойките работят още 5 мин. По желание 2 или три двойки назовават споделените качества.

Дискусия и дебрифинг:

Водещият изследва какви чувства е провокирало упражнението и ги обобщава. Задълбочава познанието на участниците, че докосването до вътрешния свят на човек (собствения или този на другия) може да провокира много силни чувства. Общуването също е свързано с такива чувства, особено ако е между хора, които са важни един за друг. Общуването е и много повече от видимото на повърхността, от простото информиране един друг, от умелото формулиране на въпроси и отговори. То е взаимодействие, то е отношение - отново към себе си и към другите. Водещият затвърждава споделеното, особено споделените качества в двойките, както и доверието, което е необходимо за подобно доближаване.

РАБОТЕН ЛИСТ "СЪВЪРШЕНОТО ОГЛЕДАЛО"

Преди много години живял един майстор на огледала. Той избирал само най-хубавото стъкло за своите огледала, без петна, пукнатини или неравности. Той купувал най-качественото сребро, за да покрие стъклото и го поставял толкова изкусно, че огледалата никога не потъмнявали. Майсторът искал огледалата му да бъдат толкова точни, че когато видиш отражението в тях, да се чудиш това отражение ли е или самият човек.

След много години работа, мъжът станал известен като майсторът, правещ най-точните огледала. Но постепенно той забелязал, че нещата тръгнали зле - хората, които купували огледало, като че ли си тръгвали по-малко щастливи, отколкото, когато влизали в магазина. Някои дори ставали тъжни, когато виждали отражението си в него. Други пък, няколко дни след покупката на огледалото, го закривали с шал или завеса.

Майсторът се замислил за работата на своя живот и за удовлетворението, което изработката на огледала му доставяла преди. Нещо не достигало. Имало нещо повече от съвършеното стъкло, сребро и рамка. Майсторът си спомнил, че когато той вижда влизащите в магазина хора, той вижда повече от чертите им - той вижда някаква светлина, сияние или красота, които сякаш изчезват в огледалото. Замислил се и решил, че трябва да създаде огледало, което да отразява не само отделните черти на човека, но и сиянието, което ги съпровождало. Майсторът започнал да изучава холографската фотография и как лазерният лъч може да изменя изображението. Накрая той разбрал, че кристалите в човешкото око били подобни на обърнато огледало и вместо да отразяват реалния образ, очите някак проникват във вътрешния свят и дух на човека. За това красотата на човека се отразява не в огледалото, а в очите на този, който го гледа. От този момент майсторът продавал огледалата си с думите: "Ползвайте огледалото, но се оглеждайте и в очите на хората около вас."

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Столове

Методи: структурирано упражнение, дискусия

Продължителност: 30 минути

Материали: за водещия: повече столове в стаята; за участниците: инструкция за всеки участник

Брой участници: 8-16

Въведение:

Водещият подготвя 3 типа инструкции, написани на малки листа хартия. Водещият раздава на всеки участник по една инструкция (А, Б или В), като ги разпределя равномерно между участниците в групата. Инструктира ги да не показват инструкциите помежду си. Моли всички да участват и да следват инструкцията, която са получили.

Насоки:

Участниците работят по задачата 10 минути. Водещият се намесва само когато изпълнението на задачата рискува да бъде по-рано прекратено. След изтичане на 10-те минути кани участниците в голямата група за обсъждане.

Дискусия и дебрифинг:

Дискусията включва въпросите: Следвахте ли инструкцията? Как общувахте с хората, които искаха да правят задачата по различен начин? Спорехте ли, карахте ли се, кооперирахте ли се? Ако сте се конфронтирали, как го направихте? Водещият обобщава резултатите и прави връзки със същността на конфликта, както и с причините, провокиращи конфликта.

Апекс:

- Инструкция А: Подредете всички столове в стаята в кръг. (10 мин.)
- Инструкция Б: Подредете всички столове близо до вратата. (10 мин.)
- Инструкция В: Подредете всички столове близо до прозореца. (10 мин.)

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Моите нужди в конфликтна ситуация

Методи: брейнсторминг, споделяне, саморефлексия, дискусия

Продължителност: 35 минути

Материали: флипчарт, маркери

Брой участници: 8-16

Въведение:

Водещият въвежда в темата, че едно от важните социални умения е способността на човек да решава конфликтни ситуации. Насърчава всеки от участниците да помисли за скорошна конфликтна ситуация и да я сподели. Важно е да отбележи, че споделянето може да е без имена и само по желание на участника. Ако засяга и друг участник в групата, това трябва да е по взаимно съгласие.

Насоки:

Избира се говорител, който разказва за конфликтната ситуация-участници, повод, съществуване на спора, има ли неравнопоставеност в ситуацията (например наранен, обиден и др.). Дава се възможност участниците да зададат въпроси за доизясняване на случая. Дават се няколко минути за саморефлексия и всеки от присъстващите споделя как се чувства и какво мисли за конфликта. В следващия етап от упражнението всеки участник трябва да завърши изречението, като използва три от посочените на флипчарт чувства (приложение 1). "Когато аз съм _____, имам нужда от _____". Става и записва на флипчарт трите чувства. Повтарящите се емоции се отбелязват с брой повторения срещу всяко от тях. Следва същата задача, но вече в ролята на другата страна в конфликта. Сравняват се двата листа от флипчарт.

Дискусия и дебрифинг:

С помощта на водещия участниците сравняват идеите си, откриват общите и обсъждат различните. Водещият обобщава за близките, общите потребности на всяка от страните. Насочва към извеждане на общи правила при решаване на конфликтна ситуация.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Име на упражнението: Земляни и извънземни

Методи: постановка, дискусия

Продължителност: 45 минути

Материали: инструкции за двата отбора, хартия, линейки, ножици, инструменти за извънземните (модераторът може да избере материали според наличните). Две отделни стаи, като едната трябва да бъде достатъчно просторна, за да се проведе драматизацията там.

Брой участници: 12-24

Въведение:

Целта на дейността е обсъждането на комуникацията между групи, култури и социални разделения; да се обсъди произхода на конфликта и техники за разрешаване; да се обсъдят различни стилове за разрешаване на конфликти.

Насоки:

Участниците са разделени на две групи. Една от групите са земляните, а другата – извънземните.

Модераторът разделя групите в различни стаи и им дава инструкциите. Те имат по 10 минути да запомнят характеристиките на своята група и да помислят за стратегия за изпълнение на задачата. Тогава земляните прелитат до планетата на извънземните. Участниците имат 15 минути да изпълнят задачите си.

Дискусия и дебрифинг:

След драматизацията модераторът води дискусия за това: Как реагираме на културни различия? Как се чувстваме спрямо реакциите на другите? Какви механизми могат да бъдат приложени, за да разберем другите? Какво бихме могли да направим, за да подпомогнем комуникацията? Слушали ли са активно и какво са разбрали за другата група? Как това им е помогнало.

ИП 3. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ



Развиване на социални компетентности (управление на връзки)

Инструкции за земляните:

Вие сте от земляните. Те са архитекти и математици. Мисията им е да помогнат на извънземните да се възстановят след земетресение. Трябва да отидат до тяхната планета и да им помогнат да се развият. Те знаят, че от това ще получат пари и са много ентузиазирани от което. Те са прагматици, искат всичко да се случва по техния начин и са малко нетърпеливи. Смятат, че това което не може да се постигне с думи, може да се постигне с крещене. Те имат хартия, линейки и ножици и говорят помежду си със сложни термини. Земляните не обичат близкия контакт с хора извън техния приятелски кръг.

Имате 10 минути да се пригответе и след това ще отлетите към планетата на извънземните.

Инструкции за извънземните:

Вие сте от извънземните. Те са племе, което живее на планета близо до Земята. Те имат собствен език. Обичат тъмнината. Дружелюбни са и приветстват гостите си със своя ритуален танц. Поздравяват хората като ги докосват и обичат да пипат нещата на другите хора. Лесно се разстройват и когато това се случи, започват да плачат. Не обичат да викат и се разплакват, ако някой друг вика. Когато някой от извънземните плаче, цялото племе се натъжава и започва да плаче. Извънземните имат проблем – след земетресение земята е разцепена и голяма дупка ги разделя от децата им. Мисията на извънземните е да обяснят на земляните, че децата им са някъде в опасност. Извънземните имат собствени инструменти, с които обработват храната си и не я дават на другите.

Имате 10 минути да се подготвите и земляните пристигат.

БИБЛИОГРАФИЯ

Acharya, S. & Shukla, S. "Mirror neurons: Enigma of the metaphysical modular brain", *J Nat Sci Biol Med*. 2012 Jul-Dec; 3(2): 118–124

Cowen, Alan S. & Keltner, D. "Varieties of reported emotional experience", *Proceedings of the National Academy of Sciences* Sep 2017, 201702247; DOI: 10.1073/pnas.1702247114

Goleman, D. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books, 1995

Horvat, M., Morić, D. Hoffmann, D. Milas, I., Grau, E., Bajt, V. Desantis, M., Zekolli, V. "GEAR CURRICULUM: BUILDING INCLUSIVE INTERCULTURAL ENVIRONMENTS THROUGH GLOBAL CIVIC EDUCATION", developed under the project GEAR.: https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/8e104592-28dc-471c-ac44-ba975082774e/ENGL_GEAR_Curriculum.pdf (на 02.05.2020)

Lewis, R., "What Actually Is a Belief? And Why Is It So Hard to Change?", *Psychology Today*, Oct 07, 2018 <https://www.psychologytoday.com/us/blog/finding-purpose/201810/what-actually-is-belief-and-why-is-it-so-hard-change> (на 05.05.2020)

Liht, J. "Preventing Violent Extremism through Value Complexity: Being Muslim Being British", *Journal of Strategic Security*, Vol. 6, 2013

Nielsen, Tinna C. presentation on "Behavioural techniques for better leadership, collaboration & decision-making"

Schwartz, S. <https://www.teachingchildrenphilosophy.org/BookModule/TuskTusk> (на 14.05.2020)

Schwartz, S. H., & Boehnke, K. "Evaluating the structure of human values with confirmatory factor analysis". *Journal of Research in Personality*, 2004: 38(3), 230–55.

Siegel, D. J. *The Developing Mind: Toward a Neurobiology of Interpersonal Experience*. New York: Guilford Press, 1999.

RAN (Radicalisation Awareness Network) "Preventing Radicalisation to Terrorism and Violent Extremism; Educating Young People", *Collection of Approaches and Practices*, 2019 Edition.

Договор за Европейския съюз

REFERENCE FRAMEWORK OF COMPETENCES FOR DEMOCRATIC CULTURE (Council of Europe, апрел 2018)

Goodreads.com (на 02.05.2020)

<https://dictionary.apa.org/> (на 01.05.2020)

<http://www.merriam-webster.com/dictionary/> (на 02.05.2020)

<https://kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilman-conflict-mode-instrument-tki/> (на 14.05.2020)