

МЕТОДИКА ЗА ОВЛАДЯВАНЕ НА КОНФЛИКТИ В ЕКСТРЕМАЛНИ СИТУАЦИИ В КОНТЕКСТА НА МЕДИАЦИЯТА

Юлия Стоева

Юрисконсулт, медиатор, треньор по йога – Фондация „Гея“

METHODOLOGY FOR MANAGING CONFLICTS IN EXTREME SITUATIONS IN THE CONTEXT OF MEDIATION

Yuliya Stoeva

Legal adviser, mediator – „Geya“ Foundation

Резюме: Докладът разглежда методика за овладяване на конфликти в екстремални ситуации в контекста на медиацията. Представените стратегии за решаване на конфликти са основани на установени принципи на медиацията, като активно слушане, взаимно разбиране, признаване на емоциите на участниците и създаване на обща основа за решаване на спорове.

В доклада са описани три стъпки за овладяване на конфликти в екстремални ситуации: подготовка, прилагане на медиационни стратегии и приключване на процеса на медиацията. Подготовката включва оценка на рисковете, избор на правилната методика и подготовка на медиатора. Прилагането на медиационни стратегии включва определяне на потребностите на участниците, взаимно разбиране на проблема и търсене на решения, които отговарят на тези потребности. Приключването на процеса на медиацията включва оценка на резултатите, уреждане на договорености и осигуряване на подкрепа за изпълнението на споразумението.

Методиката за овладяване на конфликт в екстремални ситуации в контекста на медиацията е особено полезна за професионалисти, които работят в областта на медиацията и съдебната система, както и за всеки, който желае да научи повече за тези методики и да ги приложи в своя живот.

Ключови думи: *овладяване на конфликти, екстремални ситуации, медиация*

Abstract: The report examines a methodology for managing conflicts in extreme situations within the context of mediation. The conflict resolution strategies presented are based on established principles of mediation, such as active

listening, mutual understanding, recognition of participants' emotions, and creating a common ground for resolving disputes.

The report describes three steps for managing conflicts in extreme situations: preparation, application of mediation strategies, and completion of the mediation process. Preparation involves assessing risks, selecting the appropriate methodology, and preparing the mediator. Application of mediation strategies includes identifying participants' needs, mutual understanding of the problem, and seeking solutions that meet those needs. Completion of the mediation process involves assessing the results, settling agreements, and providing support for the implementation of the agreement.

The methodology for managing conflicts in extreme situations within the context of mediation is particularly useful for professionals working in the field of mediation and the judicial system, as well as anyone who wants to learn more about these methodologies and apply them in their life.

Key words: *conflict management, extreme situations, mediation*

Въведение

Екстремалната ситуация в контекста на медиация може да се изрази като конфликт, който е достигнал висока степен на напрежение и се е превърнал в кризисна ситуация, където е налице риск от насилие и увреждане на физическото или психическото здраве на участниците в конфликта. В такива ситуации медиаторът трябва да приложи специални техники за овладяване на напрежението и създаването на сигурност, за да може да започне процесът на медиация и да помогне на участниците да намерят решение на конфликта.

Екстремалната ситуация в контекста на медиация е обикновено ситуация, която е извън контрола на участниците в конфликта и може да има сериозни последици за тяхното здраве и безопасност. Такива ситуации могат да включват природни бедствия, като земетресения, наводнения, пожари, както и други неочаквани ситуации, като терористични атаки, масови стрелби, градски безредици и други. В тези ситуации е важно да се приложат специални техники за овладяване на конфликта, които да помогнат на участниците да се измъкнат от ситуацията възможно най-безопасно и ефективно.

Екстремалните ситуации се характеризират със следните основни характеристики:

- Неочакваност. Екстремалните ситуации обикновено не се предвиждат и настъпват внезапно.

- Неопределеност. Хората обикновено не знаят какво да очакват от екстремалната ситуация и нямат ясна представа за това какво ще се случи.

- Неизвестност. В екстремалните ситуации информацията може да бъде ограничена или да липсва напълно, което прави вземането на решения трудно.

- Повишено напрежение. В екстремалните ситуации хората могат да изпитват повишено напрежение, стрес и адреналин, което може да влоши способността им да реагират ефективно.

- Изисква бърза реакция. В екстремалните ситуации времето е ограничено и се изисква бърза реакция, за да се избегне потенциален опасен изход.

- Изисква специализирани умения. В екстремалните ситуации се изискват специализирани умения и опит, за да се постигне желаният резултат.

- Висок риск. Екстремалните ситуации могат да бъдат опасни и да поставят хората във висок риск от увреждания или загуба на живот.

Изследването на техники за овладяване на конфликти в екстремални ситуации изисква мултидисциплинарен подход и се изследва от учени от различни научни области, включително социология, психология, криминалистика, медиация и други. Някои от учените и авторите, които изследват тази област, са: Дуглас Стоун (Douglas Stone) – автор на книгата „Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most“, която изследва начините за управление на трудните разговори в конфликтни ситуации; Гари Фридрихсен (Gary Friedrichsen) – професор по социология в Университета на Айдахо, който изследва конфликтните ситуации в планинските региони и начините за тяхното управление; Брайън Пол (Brian Pol) – криминалист, който изследва техники за преодоляване на конфликтни ситуации при полицейски интервенции; Кенет Клоутър (Kenneth Cloke) – медиатор и консултант, който изследва методите за управление на конфликти в различни сфери на обществото; Ричард Слокъм (Richard Schrock) – професор по психология в Университета на Колорадо, който изследва начините за управление на конфликтите в работните места и организацияте; Димитър Кайков – професор по психология, автор на множество книги и монографии на тема: психофизическа подготовка, методи за пси-

хична релаксация и въздействие, психична подготовка и ситуационна психична готовност, психична регулация, овладяване на екстремални ситуации, експресивна психодиагностика.

Изложение

Хаим Гинот, който е автор на книгата „The Art of Dealing with People“ казва: „Когато хората изживяват стрес или тревога, те често се затварят в себе си и губят връзка с реалността. Затова е важно да можем да се свържем с тях, да ги разберем и да им помогнем да се върнат в реалността. Това е изкуството на общуването“. Кенет Клоуз (Kenneth Cloke), който е медиатор, конфликтолог и автор на множество книги по медиация и управление на конфликти: „Когато сме изправени пред екстремални ситуации, конфликтът не е проблемът – проблемът е как да се справим с нашите емоции и как да използваме тези емоции като катализатор за промяна и растеж“.

Ефективното използване на емоциите в конфликтни ситуации може да бъде постигнато чрез прилагане на емоционална интелигентност. Както казва авторът Даниел Гоулман: „Емоционалната интелигентност е способността да разпознаваме нашите собствени емоции и емоциите на другите, да управляваме ефективно нашите собствени емоции и да взаимодействаме успешно с емоциите на другите“. Важно е да се разбере какво предизвиква емоционалните реакции на всички участници и да се създадат стратегии за управление на емоциите, като например дихателни техники, за да се успокоят емоционалните реакции. Освен това ефективното използване на емоции може да се постигне и чрез установяване на емоционален контакт с другата страна, което може да допринесе за по-добро разбирателство и намиране на решение на конфликта.

Според друг автор и професор по психология Денисе Киндер „Един от начините да се използва ефективно емоцията в конфликтна ситуация е да се опитаме да разберем емоциите на другата страна и да ги включим в дискусията. Това може да помогне за създаване на по-голямо разбирателство и по-добро решение на конфликта“

Тези цитати и подходът към използването на емоции в конфликтни ситуации са пример за това как техниките за управление на конфликти могат да се изградят върху разбирането и използването на емоциите на всички страни в конфликта.

Емоциите могат да играят важна роля при разрешаването на конфликти, като те могат да помогнат за изразяване на нуждите, страховете и притесненията на всяка от страните. Така например, когато се срещнете с другата страна в конфликта, може да започнете с въпроси, които да имат за цел да разберете техните нужди и притеснения. Това може да включва и изразяване на собствените емоции, като се посочи какво ви безпокои или ви притеснява в дадената ситуация. Тези техники могат да помогнат за изграждане на доверие и за разрешаване на конфликта по-ефективно.

Един полезен начин за управление на емоциите в конфликтна ситуация е да се приложи техниката на „активното слушане“. Това означава да се слуша внимателно и да се опитва да се разбере позицията и чувствата на другата страна.

Дихателните техники могат да послужат при конфликт в екстремална ситуация, като помагат да се намали стресът и да се успокои умът. Те могат да помогнат да се повиши осъзнатостта за настоящия момент и да се подобри способността за взимане на решения, което може да доведе до по-ефективно разрешаване на конфликта. Конкретни техники включват дълбоко дишане, релаксация и медитация, които могат да бъдат упражнявани както преди, така и по време на екстремална ситуация. Тези техники помагат да се намали физическото напрежение и да се подобри контролът върху емоциите, което може да помогне за по-добро взаимодействие в конфликтната ситуация.

Авторът на книгата „Психофизическа подготовка за действия в екстремални ситуации“, Димитър Кайков, предлага различни техники за справяне с екстремални ситуации. Тези техники са насочени към подобряване на психофизическата готовност и умението да се контролират симптомите на стрес, като подчертава, че те трябва да бъдат тренирани и практикувани предварително, за да са ефективни. Някои от предложените техники включват:

- Релаксация и дишане – техники за релаксация, медитация и дишане, които могат да помогнат за намаляване на стреса и увеличаване на спокойствието.

- Визуализация – техника, която използва въображението, за да се създаде ментална картина на успокояваща ситуация или място, което може да помогне за релаксацията и справянето със стреса.

- Контрол на мислите – техника, която се фокусира върху контролирането на негативните мисли и заместването им с позитивни.

- Техники за управление на времето – усъвършенстване на уменията за планиране и организация на времето, което може да помогне за намаляване на стреса и повишаване на ефективността при работа в екстремални ситуации.

- Техники за комуникация – те могат да ви научат как да комуникирате ефективно в екстремални ситуации, като използвате гласа и езика си по подходящ начин.

- Техники за управление на енергията – могат да ви научат как да използвате енергията си по-ефективно в екстремални ситуации и да не се изтощавате прекалено бързо.

- Техники за фокусиране на вниманието – могат да ви научат как да се фокусирате върху важните неща и да не се отклонявате от тях дори в екстремални ситуации.

Тези техники за справяне с екстремални ситуации могат да бъдат използвани за подготовка на физическо и психическо ниво преди събитията и по време на тях, за да се осигури по-добра готовност и ефективност при действия в тези ситуации. Могат да се комбинират и тренират заедно, за да се постигне по-голям ефект в екстремални ситуации.

В книгата „Движение, дишане, психофизическа тренировка/ Психическа умора и възстановяване“ (Каролис Динейка, Димитър Кайков, Димитър Иванов и Любомир Тасев) авторите обясняват, че психическата умора може да има отрицателно въздействие върху нашите възприятия за ситуации. Когато сме уморени психически, можем да станем по-нервни, по-раздразнителни и по-агресивни, като нашето съзнание може да се насочи само към негативните аспекти на ситуацията, без да забелязваме позитивните. Това може да ни доведе до по-лоши решения и да ни попречи да разберем цялостната картина на ситуацията. Освен това авторите посочват, че психическата умора може да ни накара да се чувстваме изтощени и да ни ограничи в способността ни да се съсредоточим, което може да бъде опасно в екстремални ситуации, където трябва да вземаме бързи и решителни действия. Затова е важно да умеем да се справяме с психическата умора и да научим как да се възстановим и да възстановим нашата способност да се съсредоточим и да вземаме решения в екстремални ситуации. Според книгата съществуват няколко начина за справяне с негативните последици от психическата умора:

- Използване на техники за управление на стреса – техниките включват различни видове дихателни упражнения, прогресивна мускулна релаксация, визуализации, медитации и други методи за намаляване на стреса.

- Физическа активност – редовното занимаване със спорт или други физически активности може да намали нивата на стрес и да подобри настроението.

- Сън – достатъчният брой часове за сън е много важен за възстановяване на мозъчните функции и отпочиването на тялото.

- Подходяща диета – храненето може да влияе на енергийните нива, физическото и психическото здраве, затова е важно да се храним здравословно и балансирано.

- Социална подкрепа – разговарянето с приятели, близки или професионалисти може да помогне за откриване на начини за справяне със стреса и за получаване на подкрепа.

- Правилна организация на работните задължения и времето – създаването на план за работата и ефективно управление на времето може да помогне за намаляване на натоварването и стреса.

Тези методи могат да помогнат за намаляване на стреса, за подобряване на физическото и психическото здраве и за възстановяване от психическата умора.

Процесът на медиация при решаване на конфликти в екстремални ситуации може да включва следните стъпки:

- Подготовка: в тази стъпка медиаторът подготвя участниците за медиацията, обяснява процеса и поставя правилата на играта. Подготовката включва и оценка на рисковете, свързани със ситуацията и определяне на необходимите мерки за безопасност.

- Представяне на конфликта: медиаторът дава възможност на участниците да представят своите гледни точки и да изразят своите чувства и нужди. Тази стъпка има за цел да се установи обща основа за диалог и да се разберат по-добре причините за конфликта.

- Идентифициране на проблемите: след като участниците са представили своите гледни точки, медиаторът помага да се идентифицират проблемите, които са довели до конфликта. Тази стъпка включва анализ на фактите и обмен на информация между участниците.

- Генериране на алтернативни решения: в тази стъпка медиаторът помага на участниците да генерират алтернативни решения на

проблемите. Тази стъпка има за цел да се намерят възможности за решаване на конфликта, които отговарят на нуждите на всички участници.

- Договаряне на решение: след като са генерирани различни алтернативи, медиаторът помага на участниците да изберат най-доброто решение за тях. Тази стъпка включва преговори между участниците с цел да се постигне взаимно съгласие за решението.

- Завършване на медиацията е последната стъпка от процеса и включва няколко етапа:

- ✓ Първо, медиаторът трябва да направи оценка на резултатите от медиацията и да провери дали са постигнати конкретните цели, поставени в началото на процеса. Ако не са постигнати, медиаторът може да предложи допълнителни медиационни стратегии, за да се постигне съгласие между страните.

- ✓ След това, ако страните са постигнали съгласие, медиаторът може да го постави в писмен вид и да го представи на страните за одобрение и/или подписване. Това може да включва договорености за бъдещи действия и обещания за постигане на конкретни резултати.

Важно е да се има предвид, че дори след завършване на медиацията и постигане на съгласие конфликтът може да се възобнови. Поради тази причина е необходимо да се поддържа открита комуникация между страните и да се разработят планове за управление на бъдещи конфликти, ако е необходимо. Ефективната комуникация е от ключово значение за решаването на конфликти, това включва използването на ясен и кратък език, който е лесен за разбиране. Когато времето е ограничено и състоянието на напрежение е високо, важно е да се избягват сложни и ненужни думи. Гласът може да бъде мощно средство за комуникация. Важно е да се говори с ясен и силен глас, който ще бъде чул и разбран от всички участници в ситуацията. Това също така може да допринесе за повишаване на увереността и самочувствието на човека, който говори. Освен това комуникацията трябва да бъде двупосочна. Важно е да се слуша и да се отговаря на въпросите на другите участници, за да се установи ясна комуникационна линия и да се избегнат недоразумения. И накрая, езикът на тялото може да бъде мощен инструмент за общуване. В екстремални ситуации, когато думите не са достатъчни или когато езиковата комуникация е затруднена, жестовете и другите изрази на тялото могат

да изразят много. Важно е да се избягват агресивните и заплашващи жестове, а да се използват тези, които могат да предадат увереност, подкрепа и солидарност.

Фокусирането върху важните неща при конфликт може да бъде трудно, но следните съвети могат да помогнат:

- Определете причините за конфликта: разбирането на причините, които довеждат до конфликта, може да помогне да се фокусираме върху основните въпроси, които трябва да бъдат решени.

- Определете целите си. Определете какво точно искате да постигнете от конфликта и какви са целите. Това ще ви помогне да се фокусирате върху важните неща и да се избегнат излишни спорове.

- Съсредоточете се върху фактите. Концентрирането върху фактите, а не върху емоциите може да помогне да се фокусирате върху решаването на проблема и да избегнете излишното затрудняване на ситуацията.

- Слушайте активно. Активното слушане на другата страна може да помогне да разберете техните изисквания и да се фокусирате върху това, което е наистина важно за тях.

- Поддържайте открита комуникация. Поддържането на открита комуникация може да помогне да избегнете недоразуменията и да се фокусирате върху решаването на проблема.

- Бъдете търпеливи. Конфликтите често не се решават бързо и лесно. Бъдете търпеливи и се фокусирайте върху това, което е наистина важно, за да постигнете желанния резултат.

Заклучение

Медиацията е ефективен начин за решаване на конфликти в екстремални ситуации, като тя позволява на участниците да се изслушат и да намерят общо решение. Важно е да се използват ефективни комуникационни техники, за да се постигне яснота и разбиране между участниците. На практика е доказано, че за успешна медиация в екстремални ситуации е необходимо медиаторите да са добре обучени и да имат опит в справянето с конфликти в екстремални ситуации. Добрата подготовка на медиаторите, ясното определяне на целите на медиацията и събирането на необходимата информация са ключови елементи за успешната медиация в екстремални ситуации. Най-ефективните техники за овладяване на конфликти в екстремални ситуа-

ции са: установяване на контакт, прослушване, емпатия, управление на емоциите и създаване на общо решение. В България съществуват успешни примери за медиация в екстремални ситуации, като например медиацията при заложници и конфликти в затворите.

В заключение, методиката за овладяване на конфликти в екстремални ситуации в контекста на медиацията е ефективен начин за решаване на конфликти в тези условия и трябва да се насърчава и прилага в практиката.

Използвана литература:

1. Динейка, К. и др. (1984). Движение, дишане, психофизическа тренировка/ Психическа умора и възстановяване. Медицина и физкултура, Военно издателство.
2. Динейка и др. (1984) описват важноста на психофизическата подготовка за действия в екстремални ситуации и предлагат конкретни техники за трениране на дихателните упражнения (стр. 32).
3. Кайков (1984) подчертава важноста на психическото възстановяване след екстремални ситуации и предлага методи за забавяне на психическата умора (стр. 56).
4. Стоун, Д. и др. (1999). *Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most*. New York: Penguin Books.
5. Friedrichsen, G. (2012). *Conflict Management in the Mountain West: Problems and Practices*. Logan, UT: Utah State University Press.
6. Pol, B. (2015). *Crisis Intervention and Conflict Management in Law Enforcement*. New York: Routledge.
7. Cloke, K. (2008). *Mediating Dangerously: The Frontiers of Conflict Resolution*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
8. Schrock, R. (2003). *Managing Workplace Conflict: Alternative Dispute Resolution in Australia*. Sydney: Federation Press.

За контакти:

Юлия Стоева

Юрисконсулт, медиатор, треньор
по йога – Фондация „Гея“

jullstoeva@gmail.com