



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS



Проект Меки вештини како алатка за креативност во руралните области

2020-1-FR01-KA204-079841



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



РАЗРЕШУВАЊЕ НА КОНФЛИКТИ



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS
PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



РАЗРЕШУВАЊЕ НА КОНФЛИКТИ

Главна цел на модулот

Да се разбере важноста на вешто решавање конфликти и да се научат техниките на оваа вештина.

Специфични цели на модулот

Да се научи како да се справи со стресот и како да се постигнат добри емоции

Да се научат различни техники за ефикасно решавање на конфликти



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS
PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



РАЗРЕШУВАЊЕ НА КОНФЛИКТИ

Главна цел на модулот

Да се разбере важноста на вешто решавање конфликти и да се научат техниките на оваа вештина.

Специфични цели на модулот

Да се научи како да се справи со стресот и како да се постигнат добри емоции

Да се научат различни техники за ефикасно решавање на конфликти



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS
PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



РАЗРЕШУВАЊЕ НА КОНФЛИКТИ

Главна цел на модулот

Да се разбере важноста на вешто решавање конфликти и да се научат техниките на оваа вештина.

Специфични цели на модулот

Да се научи како да се справи со стресот и како да се постигнат добри емоции

Да се научат различни техники за ефикасно решавање на конфликти



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS
PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



РАЗРЕШУВАЊЕ НА КОНФЛИКТИ

Главна цел на модулот

Да се разбере важноста на вешто решавање конфликти и да се научат техниките на оваа вештина.

Специфични цели на модулот

Да се научи како да се справи со стресот и како да се постигнат добри емоции

Да се научат различни техники за ефикасно решавање на конфликти

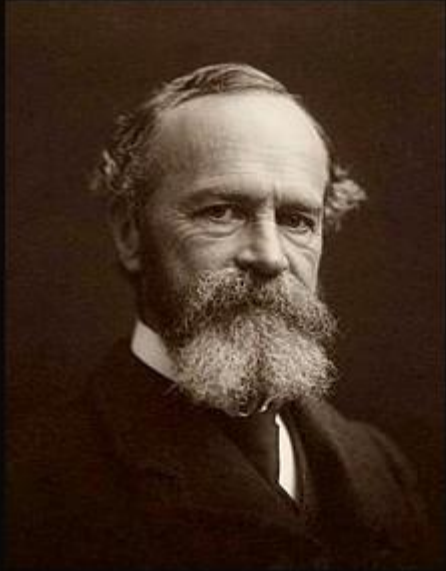


Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Whenever you're in conflict with someone, there is one factor that can make the difference between damaging your relationship and deepening it. That factor is attitude.

(William James)

izquotes.com

Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Што е разрешување конфликти?

Конфликтите најчесто се појавуваат поради разликите меѓу луѓето. Нормално и природно е да се појават, бидејќи секогаш ќе има различни пристапи кон работата, различни мотивации и желби. Дури и здраво е да има конфликт одвреме-навреме да се соочиме со тие разлики, но прашањето е како да се справиме со тие конфликти. Не е добро да ги игнорираме конфликтите и да правиме како ништо да не се случило, бидејќи на тој начин конфликтот расте и останува додека не го решиме. Конфликтите вклучуваат емоции, па затоа е важно да ги контролирате и да ги решавате конфликтите на ефикасен начин. Целта е тие да се претворат во позитивни чувства на доверба, простување и ослободување од гневот.



Како да се постигнат позитивни чувства?

Добрите емоции ви овозможуваат да работите продуктивно и да се справувате со стресовите од секојдневниот живот. Тоа може да ви помогне да го реализирате вашиот целосен потенцијал. Тоа ви помага да работите со други луѓе и да придонесете за општеството. Постојат многу начини за подобрување или одржување на добрата емоционална состојба.





Бидете свесни за вашите емоции и реакции	Обрнете внимание на тоа од каде доаѓаат вашите емоции. Размислете како можете да ги промените причините за лошите емоции.
Изразете ги вашите чувства на соодветни начини	Дозволете им на блиските луѓе да знаат кога нешто ве мачи. Задржувањето на чувствата на тага или гнев во себе придонесува за стрес.
Размислете пред да дејствувате	Дајте си време да размислите пред да дејствувате. Обидете се да се смирите
Управувајте со стресот	Научете методи за релаксација за да се справите со стресот. Можеби вежбата за дишење ќе помогне
Стремете се кон рамнотежа	Најдете здрава рамнотежа помеѓу работата и играта, помеѓу активноста и одморот
Грижете се за вашето физичко здравје	чувајте го вашето физичко здравје да не влијае на вашето емоционално здравје
Најдете цел и значење	дознајте што е важно за вас во животот и фокусирајте се на то
Останете позитивни	Фокусирајте се на добрите работи во вашиот живот. Простете си за грешките и простете им на другите. Поминувајте време со здрави, позитивни луѓе.



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

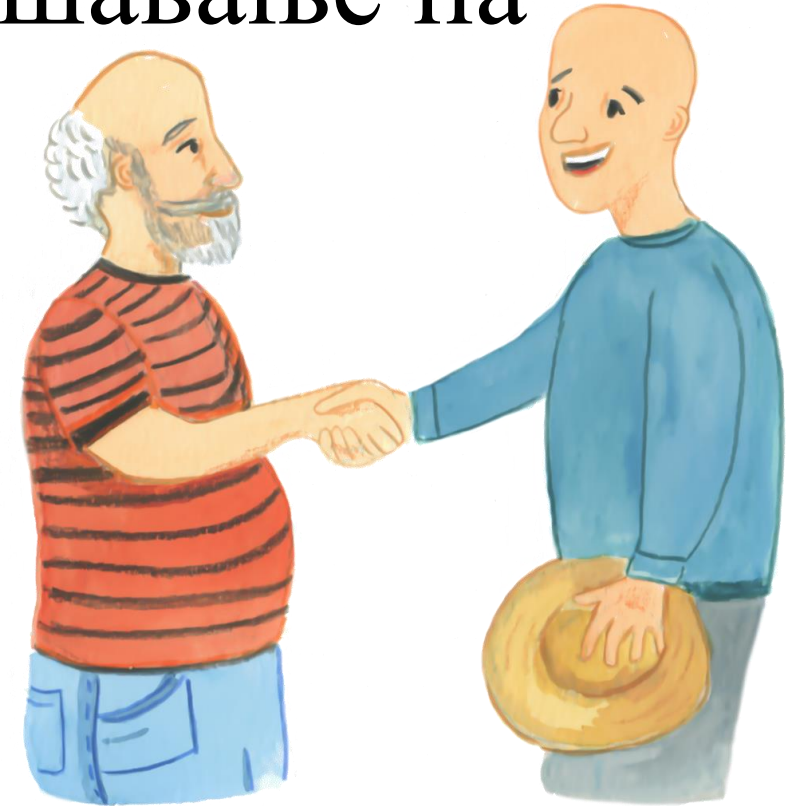
SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS
PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Корисни вештини за решавање на конфликти

Што ви е потребно за да ги решите конфликтите на најефикасен начин? Има збир на вештини што можете да ги развиете со текот на времето за да ги контролирате вашите емоции и да можете да ги нагласите со друга големина. Ова се некои од најважните вештини и средства кои ќе ви помогнат во решавањето на конфликтите:



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



АКТИВНО СЛУШАЊЕ

Еден од најважните чекори во решавањето на конфликтот е да престанете да размислувате за себе и да почнете да слушате што има да каже другата личност. Конфликтите произлегуваат од разликите и целта е да се видат тие разлики, да се слуша нивното различно гледиште и да се размисли за нивната ситуација. Нема да има дијалог без активно слушање. Тоа е начин да се поврзете и да го скршите сидот на гневот, антагонизмот и егоизмот меѓу двете страни. Поим за активно слушање е да имате отворен ум и да бидете флексибилни. За подобро разбирање на другата страна важно е да поставувате прашања.





Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Емоционална интелигенција

Клучот за ефикасно решавање на конфликтот е да ги препознаете и разберете емоциите. Луѓето кои се способни да ги разберат сопствените емоции и чувства, веројатно ќе имаат поинаков пристап за решавање на конфликти. Полесно е да влезете во дијалог со страна со која имате конфликт. Разбирањето на емоциите резултира со разбирање на постапките и изговорените зборови. На тој начин можете да спречите ескалација на конфликтот бидејќи разбирате зошто некој се однесува како што се однесува.



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Трпение

Надминувањето на конфликтите е долг и напорен процес. Луѓето долго време опстојуваат во своите аргументи, не сакаат да прават компромиси. Факт е дека двете страни се делумно погрешни, а делумно во право, но проблемот е што никој не сака да признае дека не е во право. Затоа треба да го тренирате вашето трпение ако другата страна е премногу упорна. Дури и откако ќе признаете дека не сте во право, може да потрае многу време за да се најде заеднички начин за решавање на конфликтот. Не е паметно да се брза со решение. Подобро е да бидете трпеливи, темелно да разговарате за конфликтот за да бидете сигурни дека секој детал е решен. Така нема да има сомнежи во иднина.



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS
PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



ПОЗИТИВНОСТ

Наоѓањето решение мора да биде победничка ситуација. Конфликтот не се решава ефикасно ако ниту една од страните не е несреќна. Кога ќе одлучите да направите компромис, од клучно значење е да ја прифатите вашата заедничка одлука и да бидете задоволни со тоа. Ако едната страна не е задоволна со исходот, ќе биде тешко да се следи она што сте го решиле и конфликтот може повторно да се зголеми. Позитивното гледање за решавање на конфликтот ве мотивира да го направите добро и ја подобрува врската по решавањето.



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



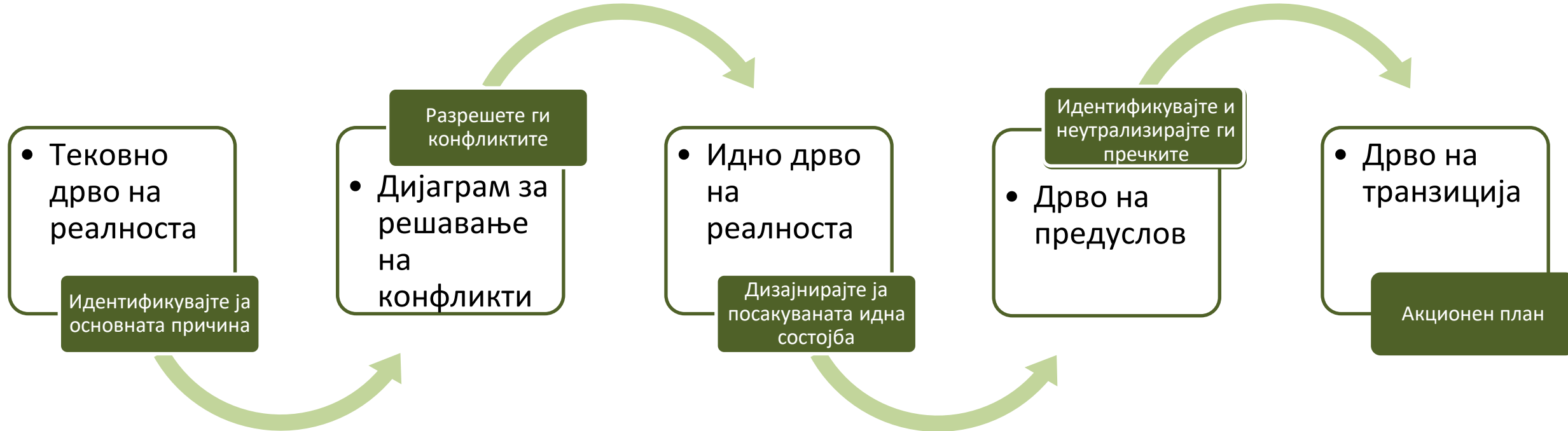
Отворена комуникација

Понекогаш луѓето брзаат кон решение избегнувајќи некоја точка од конфликтот мислејќи дека не е доволно важно да се зборува за тоа во тој момент за да се стави крај на конфликтот. Меѓутоа, за да се реши 100% од конфликтот, мора да ги пренесете сите ваши аргументи. Да се биде отворен за сите ваши сомнежи и прашања е многу важно за врската по решавањето на конфликтот. Клучно е да се реши секој детал. На тој начин проблемот нема да се појави повторно во идните конфликти бидејќи беше јасно соопштено и решено веднаш.





Разрешување на конфликти





Како ефективно да се решат конфликтите?

Ако конфликтот се реши на вистински начин, атмосферата може да се исчисти и врската меѓу луѓето е посилна отколку пред конфликтот. Но, што е ефикасно решавање на конфликти? Тоа е процес на две или повеќе страни кои работат преку проблем кон решение. Ова решение не е за отфрлање на спорот, туку за изнаоѓање продуктивен начин за излез од конфликтот. Решавањето на конфликтот им дава можност на луѓето да развијат подлабока врска и да градат доверба еден во друг, знаејќи дека оваа врска може да помине низ тешки времиња. Соочувањето со конфликтот може да биде најдобро за двете инволвирани страни.



За да се реши конфликтот, двете страни треба да престанат да се плашат од конфликтот. Често луѓето избегнуваат решавање на конфликти од страв дека нема да заврши позитивно. Напротив, секогаш е позитивно да се влезе во дијалог и да се слушне што има да каже другата страна без да се размислува за сопствените потреби, туку да се слуша она што е важно за другата страна. Ефикасното решавање на конфликтот обезбедува способност да се бара компромис со почит и да се избегне неправда меѓу пријателите, членовите на семејството или соработниците.





Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Стилови за решавање конфликти

Анализирање – Првиот чекор за ефикасно решавање на конфликтот е анализата. Поставете си прашања како што се што, кој, каде, кога, зошто, како, колку. Не заборавајте да ги прашате овие во контекст на вашиот проблем. Размислете за одговорите, внимателно анализирајте ги причините, размислете за можните решенија и за последиците од донесените одлуки. Со овој едноставен метод, ќе избегнете недоразбирања и вашиот процес ќе започне со добра дефиниција разбрана од сите вклучени.

Расправа – Важна фаза е аргументацијата. Добро е кога јасно го кажувате своето мислење, кое е поткрепено со голем број издржани аргументи. На овој начин на соговорникот му ја покажувате вашата гледна точка и им давате до знаење на другите дека знаете за што зборувате и дејствувате свесно. Ова ќе им помогне подобро да ја разберат вашата позиција и образложение.

Компромис - Секоја страна се откажува од дел од своите очекувања. Ова е свесна одлука, но не задоволува ниту една страна. Најчесто, учесниците во конфликтот се обидуваат да го поделат решението на еднакви делови за двете страни. Ова бара прифаќање многу отстапки и носење тешки одлуки во име на добрата соработка. Компромисот има тенденција да биде кревок, а за негово преговарање е потребно време и напор. Задоволителен компромис бара високо ниво на доверба и увереност дека нема да биде побарано од нас да правиме дополнителни отстапки.



Прилагодување/усогласување - Така се однесуваат луѓето кои не се доволно наметливи или кои се жртвуваат себеси заради решавање на конфликтот. На површина, може да изгледа дека таквиот став за пофалба ги поставува темелите за добра врска во иднина. За жал, премногу луѓе се фокусирани само на исполнување на сопствените себични аспирации. Важно е внимателно да ги следите намерите на другата страна. Вреди да размислиме дали ова усогласување со другите ќе ни донесе успех или неуспех.

Соработка - Овој начин на решавање на конфликтот нуди најдобри шанси за одржување на добри односи и им овозможува на секоја страна во голема мера да ги задоволи нивните потреби. Исто така, гради доверба, што е основа за идни интеракции. За жал, понекогаш оваа стратегија одзема време, тешка и бара доверба и искрена артикулација на очекувањата. Дополнително, корисни се развиените психосоцијални компетенции, особено високата емоционална интелигенција и комуникацијата.

Натпреварување - Оние кои избираат таква тактика сакаат да извлечат најмногу за себе и не се грижат за потребите на другата страна. Оваа стратегија често ја избираат луѓе кои имаат предност пред другата страна и кои сакаат свесно да ја искористат оваа предност. Исто така, луѓето кои сакаат конкуренција се отворени за овој начин на решавање на конфликти. Предноста на оваа стратегија е што ако победиме, го добиваме она што го сакаме. Се разбира, секогаш постои ризик да изгубиме. Недостаток е што другата страна ќе се чувствува искористено и може да избегне иден контакт со нас. Ова е победа на сметка на врската, која може да биде од корист за еднократна интеракција, но не гради доверба или идни перспективи.



Избегнување - Се преправаме дека нема конфликт или се тргаме од патот. Вообичаено, таквите тактики не се добри затоа што си ја лишуваме шансата дури и да ја кажеме нашата поента, а камоли да ја убедиме другата страна. Исто така, ретко се случува конфликтот да помине сам по себе. Сепак, „метејќи го под тепих“ може да предизвика конфликтот да ескалира и да доведе до неконтролиран излив. Сепак, постојат ситуации кога избегнувањето е корисно, на пример кога конфронтацијата би била премногу ризична за нас бидејќи сме привремено во лоша психолошка или физичка состојба.

Простување - Простувањето - е индивидуален процес. Помирување - е релациски процес кој бара учество на двете страни. Тоа претпоставува прошка од нечија страна и прошка од страна на престапникот. Простување - значи дека треба да поминете, да ја надминете болката. Одлучете и поминете низ успешен процес на емоционално заздравување. Вреди.



Тестирајте го вашето знаење!

1. Кои се корисни вештини за решавање на конфликти?
 - a) активно слушање, емоционална интелигенција,
 - b) Трпение, великодушност
 - c) Позитивност, убав став

2. Зошто е важно да се постигнат позитивни чувства?
 - a) Добрите емоции се здрави за вашето тело и ум.
 - b) Добрите емоции ви дозволуваат да пеете и да бидете среќни.
 - c) Добрите емоции ви овозможуваат да работите продуктивно и да се справувате со стресовите од секојдневниот живот.



3. Кои се правилните чекори при разрешување на конфликти?

- a) Идентификувајте ја основната причина, дизајнирајте ја посакуваната идна состојба, идентификувајте и неутрализирајте ги пречките
- b) Решавајте конфликти, дизајнирајте ја посакуваната идна состојба, заборавете на сè
- c) Идентификувајте и неутрализирајте ги пречките, акционен план, никогаш повеќе не го правете тоа

4. Што од наведеното е точно за стиловите за решавање конфликти?

- a) Прекинување
- b) Соработка
- c) Да се биде добар

5. Зошто се важни вештините за решавање конфликти?

- a) Помагаат мирно да се решат работите и да останат во добри односи
- b) Помагаат за брзо решавање на проблемите
- c) Секоја вештина е добра



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Одговори

1. A
2. C
3. A
4. B
5. A

Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Референци

- <https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/implement/provide-information-enhance-skills/conflict-resolution/main>
- <https://www.thebalancecareers.com/conflict-resolutions-skills-2063739>
- <https://www.pon.harvard.edu/daily/conflict-resolution/what-is-conflict-resolution-and-how-does-it-work/>
- <https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/conflict-resolution-skills.htm>
- <https://www.amanet.org/articles/the-five-steps-to-conflict-resolution/>
- <https://www.northcentralcollege.edu/news/2021/08/04/why-conflict-resolution-important>
- https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_81.htm
- <https://www.edmonds.edu/counseling/documents/Conflict.pdf>
- https://www.youtube.com/watch?v=jg_Q34kGsKg
- <https://www.skillsyouneed.com/ips/conflict-resolution.html>
- <https://www.stkate.edu/academics/women-in-leadership-degrees/conflict-resolution-strategies>