

OVERCOMING COMMUNICATION OBSTACLES TOWARDS CONFLICT RESOLUTION

Aneta Spirova

“Vanco Prke” Public Elementary School, Stip, North Macedonia, spirovaaneta@yahoo.com

Abstract: Communication is the basis of human existence. Humans are the only creatures that have the ability to think, work, create and communicate. Communication and interaction are everywhere. Hermits like Daniel Defoe’s Robinson Crusoe are only a product of one’s subjective desire. “No man is an island” - people cannot live outside of the margins of society. Communication plays a vital role in civilisation. We are all socially connected individuals that take part in a community. Whether or not we are an active or a passive member of the community, whether or not we speak or choose to stay silent, everything we do is perceived as a message. The ability to communicate is as old as humankind, and has evolved with it, influenced by everyday existence (*Conditio sine qua non*). Excommunication has been and will continue to be mankind’s biggest retribution. People and society are the subject and object in the process of communication. “The ability to communicate is the key to interpret the history of humankind.” (Gocini 2001). The process of communication and the tools we use to communicate come naturally, however, to communicate in the right way, at the right time is a skill. The skill to invest our time and energy in communicating in a balanced way, in order to overcome the imperfections of our society, is not a skill that one can acquire without constant improvement. This is an ever ongoing process. First, we need to define communication, the factors that affect sending and receiving messages, and grasp possible obstacles. Finding ways to remove barriers to communication is of utmost importance and an expert skill. There is no elevator to success, each one of us has to take the stairs. Through everyday communication we achieve a certain goal that satisfies a certain need. Failing to communicate with our community can lead to frustration. If we imagine a society that is democratic and redundant of conflict, it is necessary for its participants to be familiarized with conflict resolution at an early age. “Anybody can become angry, that is easy; but to be angry with the right person, and to the right degree, and at the right time, and for the right purpose, and in the right way, that is not within everybody’s power, that is not easy.” (Aristotle) Communication, rather than confrontation, is the key to problem solving.

Keywords: communication, humans, society, conflict resolution.

НАДМИНУВАЊЕ НА ПРЕЧКИТЕ ВО КОМУНИКАЦИЈАТА ВО ПРАВЕЦ НА РЕШАВАЊЕ НА КОНФЛИКТНИ СИТУАЦИИ

Анета Спирова

ООУ „Ванчо Прке“ – Штип, Северна Македонија, spirovaaneta@yahoo.com

Абстракт: Без комуникација нема егзистенција. Човекот е суштество кое мисли, работејќи создава и комуницира со другите луѓе. Токму овие суштински одлики го прават човекот различен од сите други живи суштества. Комуникација постои насекаде. Приказните како онаа за Робинзон Крусо кој успеал да живее сам на пуст остров веушност зборуваат за слободата на човечката воља. Невозможно е луѓето да живеат ни сами за себе, ни сами од себе, ни надвор од општеството. Комуникациите имаат огромно значење за човекот и општеството. Без комуникација не може да се замисли постоењето на човекот како социјално суштество, ниту пак општеството како човечка заедница. Активноста или неактивноста, зборовите или тишината, се има вредност на порака. Комуникацијата е стара колку што е старо и човечкото општество, се развивала низ историјата, во неопходниот начин на организирање на човечкиот живот и општествениот поредок (*Conditio sine qua non*). Екскомуникацијата некогаш, а и сега претставува најголема казна за човекот. Човекот и општеството се субјект и објект во комуникацијата. “Способноста за комуницирање се смета за привилигиран клуч за толкување на сета историја на човечкиот род”.(Гоцини 2001). Нашата способност да комуницираме и облиците преку кои тоа го правиме е нешто сосема природно, дадено само по себе и разбирливо, но да се комуницира на вистински начин во вистинско време е вистинска способност. Да се вложиме себеси во балансот наречен меѓусебна комуникација со што би ги надминале несовршеностите во нашето општество е способност што бара постојано усовршување. Колку повеќе ги познаваме нештата толку повеќе ги владееме. Успешна комуникација не е ни малку лесна работа. За да бидеме поуспешни во комуникацијата неопходни се познавања за тоа што е комуникација, кој се факторите кои влијаат врз испраќањето и примањето на пораките, како и познавања за тоа што се може да се јави како пречка во комуницирањето. Вистинска умешност е да се најде начин за надминување на пречките. Не постои

единствено правило во нивното надминување. Лифтот кон успехот не работи. Треба да ги користиш скалите скалило по скалило. Преку комуникацијата што секојдневно ја остваруваме постигнуваме некаква цел со што задоволуваме одредена наша потреба. Неуспехот во комуницирањето со околината може да доведе до појава на фрустрација. Ако, како цел си поставиме помалку конфликтно и демократско општество, неопходно е учениците уште од најрана возраст да се обучуваат како да постапуваат во конфликтни ситуации. „Секој може да се налути, тоа е лесно. Но да се налутиш на вистинската личност, до вистински степен, во вистински момент, од вистински причини и на вистински начин – тоа не е лесно. Комуникацијата е клуч за решавање на проблеми, а не конфронтација” (Aristotel)

Клучни зборови: комуникации, луѓе, општество, решавање конфликти.

1. ВОВЕД

Комуникација постои насекаде. Невозможно е луѓето да живеат ни сами за себе, ни сами од себе, ни надвор од општеството. Екскомуникацијата некогаш, а и сега претставува најголема казна за човекот. Способноста за комуницирање се смета за привилигиран клуч за толкување на сета историја на човечкиот род. Комуникацијата е нешто што секој од нас го носи со себе, но да се комуницира на вистински начин во вистинско време е вистинска способност. Да се вложиме себеси во балансот наречен меѓусебна комуникација со што би ги надминале несовршеностите во нашето општество е способност што бара постојано усовршување. За да бидеме поуспешни во комуникацијата неопходни се познавања за тоа што е комуникација, кој се факторите кои влијаат врз испраќањето и примањето на пораките, како и познавања за тоа што се може да се јави како пречка во комуницирањето. Вистинска умешност е да се најде начин за надминување на пречките. Не постои единствено правило во нивното надминување.

2. КОМУНИКАЦИЈА

Без комуникација не може да се замисли постоењето на човекот како социјално суштество, ниту пак општеството како човечка заедница. Нашата способност да комуницираме и облиците преку кои тоа го правиме е нешто сосема природно, дадено само по себе и разбирливо. Токму затоа комуницирањето го сваќаме како *базичен социјален процес*. Комуникацијата е стара колку што е старо и човечкото општество, се развивала низ историјата, во неопходниот начин на организирање на човечкиот живот и општествениот поредок. Човекот и општеството се субјект и објект во комуникацијата. Способноста за комуницирање се смета за привилигиран клуч за толкување на сета историја на човечкиот род. Етимолошката основа на поимот комуникација лежи во глаголот *communicare* што значи да се соопшти, да се биде во врска и именката *communicatio* што означува врска, допир. Во суштина под поимот комуникација подразбираме предавање, преработка и прием на сигнали на живи битија, пред се на човекот. Таа размена на информации, односно комуникацијата, се врши во различни животни ситуации и резултира со стекнување нови сознанија како и пренесување на тие знаења. Од друга страна, комуникацијата придонесува за формирање на свеста за влијанието на меѓусебното однесување на луѓето. Античкиот филозоф Аристотел за комуникацијата зборувал на еден едноставен начин, сведувајќи го комуникацискиот тек на следните основни елементи: говорник, предмет на говорот и слушатели (публика). Во комуниколошката литература постојат повеќе од 126 дефиниции за поимот комуникација. Сите овие обиди се со цел да се објасни овој феномен, анализирајќи го во различен обем и од различни аспекти. Работејќи на дефинирање на комуникацијата, Колин Чери (Collin Cherry, 1957) ќе каже дека *заблагодарувајќи и се на комуникацијата овозможен е вистински општествен живот и негово практикување*. Според него најзначајна функција на комуникацијата е социјалната, што би значело поседување на заеднички елементи на однесување или начин на живот. Од кој аспект и да тргнеме комуникацијата е процес со чија помош ги разбираме другите и за возврат настојуваме другите нас да не разберат. Комуникацијата значи пренесување на информации, идеи, емоции, вештини, користење на симболи, зборови, слики, бројки, цртежи. Во насока на заедништво комуникацијата е процес кој, она кое што било монопол на еден или на неколкумина, го прави заедничко за двајцата или за групата. Ако на комуникацијата гледаме како на стимуланс, секој акт на комуникација се состои од дискриминативни стимуланси, од изворот до реципиентот. Комуникацијата за свој главен интерес ја има онаа ситуација во однесувањето во која изворот пренесува порака до примачот со намера да влијае на однесувањето на тој што ја прима. Комуникацијата е механизам преку кој се остварува моќта. И покрај различниот пристап во дефинирањето, на комуникацијата можеме да гледаме како на *процес, наговарање, влијание или одговор и интеракција*. Комуникацијата е однос меѓу луѓето кој подразбира свесна човекова дејност, низа од комуникациски дејства помеѓу субјектите на комуницирањето (*емитент и реципиент*) во одредена *комуникациска ситуација*. Чинот на комуникацијата претставува динамички аспект на комуницирањето, алка од комуникациската шема што претставува збир од психосоцијални случувања, кои

ги следат и обединуваат основните моменти на движењето на една порака од емиитентот до реципиентот, вклучувајќи ги тука и ефектите од комуницирањето. Комуникационата ситуација се обликува под дејство на: *ментално-психичките и биолошките карактеристики на субјектите во комуникацијата, социјалниот контекст во целина, системот од симболи и карактеристиките и специфичностите на техниките на комуницирањето.*

3. ПРЕЧКИ(ДИСТРАКТОРИ) ВО КОМУНИЦИРАЊЕТО

Човекот, во својата основа го има тежнењето кон една заедница, едно општество. Суштината на зборот комуникација лежи токму во тоа, да се направи нешто заедничко. Преку комуникацијата и интеракцијата со другите луѓе во средината во која опстојува, човекот одсекогаш ги задоволува своите потреби. Вербалната етапа на цивилизацијата, цивилизацијата на писмото и епохата на електронските медиуми, земјата ја претворија во светско село. Причина повеќе да се изградува во оваа област е и фактот што во вакви услови загрозен е феноменот комуникација. За да бидеме поуспешни во комуникацијата неопходно е да имаме поголеми познавања за тоа што е комуникација, познавања за комуникациските фактори кои влијаат врз испраќањето и примањето на пораките, како и познавања за тоа што се може да биде пречка во комуницирањето. Комуникацијата се учи. Во правец на усовршување на комуникацијата преку нејзино учење, неизбежно е да го спомнам училиштето како организирана средина со јасна цел, формирање и развој на личноста во сите нејзини свери и конечно оспособување на човекот за активно учество во општествениот живот. Воспитанието и образованието се можни само преку меѓучовечка комуникација и токму воспитната активност на комуникацискиот процес има таква цел да делува на развојот на субјектите вклучени во овој процес. Нема воспитание без комуникација. Неоспорна е улогата на училиштето преку воспитано-образовниот процес, како облик на комуникација во правец на формирање на човековото „јас“. За ефективна комуникација важно е да умееме да ги идентификуваме пречките во комуникацијата. Можеме да зборуваме за три основни групи пречки(дистрактори) во комуницирањето: *пречки во примањето, пречки во разбирањето, пречки во прифаќањето, механички пречки, психолошки пречки, емоциите, филтрирањето, културолошките разлики, непостоење на повратна информација, начинот на изразување, оддалеченост, возраста и ограничен капацитет на примачот.*

Пречките во комуникацијата се реалност, составен дел од животот. Вистинска умешност е да се најде начин за надминување на пречките. Од каде и да започнеме во овој ни малку лесен процес цел ќе ни биде успешна комуникација на сите нивоа од општественото живеење. На прво место би ја ставила *подготвеноста на личноста за прифаќање на разликите во мислењата меѓу луѓето.* Важно е да се оди кон тоа да се најде решение со кое на сите ќе им биде добро и сите ќе добијат. Секогаш кога е можно да се прифати компромис, затоа што тоа е знак на разбирање и на цивилизираност. *Да се комуницира и тогаш кога ни се повредени чувствата или кога сте во голем конфликт со некоја личност.*

4. КОНФЛИКТ, РАШАВАЊЕ НА КОНФЛИКТ

Конфликтот е неизбежен аспект на човековото постоење. Неуспехот во комуницирањето со околината може да доведе до појава на фрустрација. Овој неуспех може да биде предизвикан од *субјективни и објективни* причини. И едните и другите, а посебно субјективните причини можат да бидат резултат на конфликтна состојба во која се наоѓа самата личност, но истовремено можат да бидат и причина за појава на *конфликтна ситуација.* Конфликтите се составен дел на секој интеракциско – комуникациски процес. Најголем број од конфликтите се јавуваат токму како резултат на лошата комуникација. Конфликтот не настанува, ниту се манифестира наеднаш. Насобраното негативно чувство многу лесно може да кулминира со несакана реакција. Во оваа фаза конфликтот не е сеуште јасно дефиниран, само се навестува неговото постоење и доколку тогаш не се најде начин за негово елиминирање, зголемената тензија прераснува во вистински конфликт кој резултира со криза во понатамошната комуникација, или уште полошо со целосно прекинување на комуникацијата. Ако вакви конфликти се јавуваат во деловното комуницирање, тоа може да биде сериозен проблем за нормално одвивање на работниот процес, вклучувајќи ги тука и педагошките процеси кои се одвиваат во училиштата преку неопходната комуникација во наставата. Конфликтот со себе носи: *вжештена атмосфера, раздразливост, демотивираност, депресија, нетолерантност.* Но, од друга страна, мора да признаеме дека без конфликт нема напредок. Многу важни одлуки се донесуваат како резултат на различни мислења, кои најчесто се спротивставени и конфликтни. Дефиницијата што би ги обединила сите битни аспекти на конфликтот треба да укаже на трите негови компоненти: *страните во конфликтот, конфликтното однесување и конфликтните интереси.*

Причини за конфликт има многу, јас би ги издвоила *ограничените ресурси* (двете страни сакаат исто нешто) и *незадоволени базични потреби,* (потребите на луѓето, нивно задоволување или незадоволување).

Конфликтите се најсилни кога станува збор за задоволување, односно незадоволување, на основните животни потреби што е разбирливо. Постапките што човекот ги презема во текот на некоја конфликтна ситуација во која ќе се најде, во правец на нејзино разрешување, зависат од неговите верувања, неговите ставови и неговото искуство. Уште од најрана возраст човекот учи како да постапува во конфликтните ситуации во кои постојано се наоѓа. Кога се говори за реакција при конфликтите, првенствено се мисли на две најчести реакции: *спротивставување и избегнување на конфликтот*. Во пракса многу поретко се помислува на третата можност во правец на решавање на конфликтите, која всушност е и најприфатлива - *комуникација заради разрешување на конфликтот*. Комуникацијата е клуч за решавање на проблеми, а не конфронтација. Комуницирањето како сосема различен начин на реакција, спротивно на претходните две реакции (спротивставувањето и избегнувањето), претставува основа за успешно разрешување на конфликтот. За да постои комуникација потребно е да постои активно слушање и желба за разгледување на проблемот од заедничка перспектива. Кога зборуваме за комуницирање во правец на разрешување на конфликт важно е да се напомене дека комуницијата овозможува поединецот да ги искаже своите мислења и ставови, нормален контакт со очите, активно слушање, но истовремено неопходно е да има пријателски став и во комуникацијата приоѓа со почит и разбирање. Една од техниките кои ја амортизираат комуникацијата, истовремено и начин за неиритирачко задоволување потреби и желби е таканаречениот “ЈАС-говор”. ЈАС-говорот е концентриран на специфичниот проблем, јасно зборува за однесувањето и предизвиканите чувства, без вреднување на личноста, води кон зпочнување на комуникација околу причината на конфликтот, ја покажува нашата подготвеност за разговор и за барање на заемно прифатливо решавање на ситуацијата. Честопати во конфликтите се исцрпуваме со меѓусебни обвинувања, со лутина, навредување што лесно доведува до ескалација и оддалечување од она што навистина ја предизвикало конфликтната ситуација. ЈАС-говорот не враќа на почетокот на конфликтот, на она што нам ни е навистина потребно, што сакаме или што ни пречи, при што не ја предизвикуваме одбрамбената реакција на другата страна. Со ЈАС-говорот се критикува однесувањето, а не личноста. Различниот начин на кажување предизвикува различна реакција кај спротивната страна, што всушност укажува на тоа дека преку тоа кој начин на комуницирање ќе го одбереме можеме да влијаеме на настанување или спречување на конфликтна ситуација.

Анализирајќи ја комуникацијата воопшто, а посебно пречките во комуницирањето, може да се заклучи дека во процесот на комуникацијата, покрај техниките на комуницирање, има и моменти на кои треба да им се обрне поголемо внимание, токму заради улогата што ја имаат во правец на поуспешна комуникација, а со тоа и можност за полесно решавање на проблемите кои предизвикуват конфликтни ситуации. Такви моменти се: *перцепирањето, повратната информација, повторување на пораките, јасен говор* и конечно *слушањето*, предуслов за успешно комуницирање. Активното слушање е важен елемент за надминување на пречките за комуницирање. Активното слушање овозможува подобро да се разберат ставовите, мислењата и чувствата на соговорниците и се зголемува можноста за поуспешно да се разбере пораката.

Последиците што ќе ги остави конфликтот зависат од тоа кој тип на реакција ќе го одбере поединецот во неговото решавање. Вештините за разрешување на конфликтите треба систематски да се учат. Во надминувањето на конфликтна ситуација би требало да почнеме со *создавање на ефективна атмосфера за работа*, потоа да преминеме кон *расчистување на перцепциите*. Перцепциите се леќи низ кои ние се гледаме: себеси, другите, нашите врски и ситуациите со кои се соочуваме. Расчистувањето на перцепциите во правец на разрешување на конфликтот преставуваат основа врз која ќе се гради следниот чекор *фокусирање врз индивидуалните и заедничките потреби*. Потоа следи *градењето на заедничка позитивна моќ*. Секоја врска вклучува и моќ. Моќта може да се користи позитивно и негативно. Конфликтното партнерство ја искористува позитивната моќ за ефективното справување со конфликтите. Процесот на конфликтното партнерство е активен, креативен, постојан и моќен. Следната фаза можеме да ја наречеме *поглед кон иднината, потоа учење од минатото*. Во оваа изрека е содржана идејата за ефективно разрешување на конфликтите поаѓајќи од фактот дека секоја врска и секој конфликт имаат свое минато, сегашност и иднина. Потоа следи чекор во кој се *генерираат можностите*. Генерирањето на можностите може да овозможи надминување на ограничувањата што ги носиме со себе во процесот на разрешување на конфликтот. Последниот чекор во решавање на конфликтот би бил *создавање договори од взаемна корист*. Ефективните и трајни договори неопходно е да ги задоволат потребите и на двете страни, учеснички во конфликтот, заради остварување трајни позитивни ефекти во конкретниот случај. Овие фази за решавање на проблемите, како основа на секој конфликт, можеби делуваат премногу деловно, односно асоцираат на односите во бизнисот, но тие се во основата на решавањето на сите конфликтни ситуации на сите нивоа. Сите овие карактеристики ги имаат и односите помеѓу учесниците во наставниот процес како што се односот наставник-ученик, наставник-наставник, ученик-ученик како и односот што директорот на училиштето го има кон наставниците и кон учениците. Од тука, овие чекори како модел за решавање на

проблеми во правец на надминување на конфликтите можат да се применат и во решавање на конфликтните ситуации во училиштата. Секоја конструктивна институција, посебно училиште, потребно е да работи на менаџмент стратегија што би создала модел за менаџирање со конфликти кој ќе опфати комуникација со сите вклучени субјекти, на сите нивоа за нивните потреби, обучување за координација и меѓусебна соработка, мерење на задоволството како и оценување на ризикот од појава на конфликт. Со редовно ревидирање на резултатите ќе имаат увид во потенцијалите за создавање на конфликти при тоа, на почетокот на настанувањето менаџерите ќе можат да го препознаат конфликтот и на време да го спречат неговото развивање и преминување во негативна безбедносна конотација.

5. РЕШАВАЊЕ НА КОНФЛИКТИ ПО ПАТ НА ПЕДАГОШКА КОМУНИКАЦИЈА

Поважно е да се знае како да се поправат работите, а не кој е крив. Пред да започнеме со решавање на конфликти со другите, неопходно е да научиме да се носиме со сопствените, внатрешни конфликти. Луѓето поминуваат низ различен број конфликти и сите употребуваат различни одбранбени механизми во однесувањето и во справувањето со овие сопствени немири. Ова е правило за сите конфликти воопшто и не ги исклучува ни конфликтите во педагошката работа. Наставникот кој треба да ги учи учениците како да решаваат конфликти прво самиот мора да ги познава структурата и карактеристиките на конфликтот. Треба да ги познава инструментите за нивно препознавање, техниките и методите за нивно надминување, како и педагошките методи и постапки за обука на учениците во правец на нивно совладување. Ако како цел си поставиме помалку конфликтно и демократско општество, неопходно е учениците уште од најрана возраст да се обучуваат како да постапуваат во конфликтни ситуации. Традиционалните училишта на овој проблем гледаат во прв ред нормативно и во таа смисла конфликтите помеѓу учениците се решаваат со дисциплински мерки, а конфликтите помеѓу учениците и наставниците по правило завршувале на штета на ученикот. За моментот дека ученикот треба да се обучува за решавање на конфликти, воопшто не станувало збор. Денешната педагошка пракса полека но сигурно ги надминува овие традиционални сваќања. Разбирливо е дека цел на денешната педагошка работа би било формирање на целосни личности, подготвени за активно учество во општеството, во сите негови сфери. Таквата личност неопходно е да располага со вештини за ефективна комуникација, како и со вештини за надминување на конфликтните ситуации, како составен дел од денешното, “модерно” живеење. Како детето ќе научи да се носи со понатамошните конфликтни ситуации во живот, ако не започне со стекнување на вештини за решавање на конфликтите во училиштето, во прв ред конфликтите со своите врстници но и конфликтите во кои ќе се најде со наставниците што исто така се реалност. Општата поделба на конфликтите се однесува и на конфликти во педагошката работа.

Интраперсонални, односно внатрешните конфликти како конфликти што личноста ги има сама со себе и за кои најчесто не е свесна, зависно од каква потреба на личноста се предизвикани можат да бидат различни: од потребата за постигнување на високи резултати произлегува *конфликтот успех-неуспех*, од потребата за припадност и љубов произлегува *конфликтот прифатеност-отфрленост* и од потребата за моќ произлегува *конфликтот да се биде влијателен-да се биде безначаен*. Се работи за *внатрешни конфликти* што ги носи секое дете во контакт со реалноста и училишната средина. Од тоа како детето ќе се соочи со овие конфликти зависи целокупното негово однесување, па и однесувањето во правец на решавање на останатите конфликти во животот. *Прв и најважен договор е договорот сам со себе.*

Интерперсонални конфликти се оние конфликтни ситуации што детето ги има со другите учесници во наставата, неговите врстници но и наставници. Високи резултати постигнува оној наставник кој ќе успее да ги натера учениците да сватат дека тие одлучуваат дали ќе одат понатаму и подлабоко во конфликтот или ќе бараат начини за решавање на проблемот. Успешната комуникација на учениците во училиштето, може да надоплони многу нешта што на личноста на детето и недостасуваат при комуникацијата во местото на живеење. Конфликтите што на оваа возраст му се случуваат на детето, најчесто се безначајни, но за детето во моментот кога се случуваат може да имаат големо влијание. Причините за овие конфликти се многубројни, но најчесто причина за конфликти во овој период е начинот на кој детето се вреднува себе и светот околу себе. Конфликтот на релација наставник-ученик претставува поголем проблем од она што педагошката пракса до сега му обрнала внимание. Сознанието за тоа колку демотивација или педагошка штета е направено со овие конфликти делува алармантно и го актуелизира неговото анализирање. Причините се поврзани и со наставниците и со учениците, па разбирливо е дека за надминување на овие конфликти треба да се обучуваат и наставниците и учениците. Во тој правец, прашањето за поставеноста, осмисленоста и вреднувањето на комуникациските компетенции на наставниците во време на нивното иницијално образование, заслужува посебно педагошко третирање. При разрешување на конфликти меѓу наставникот и ученикот, потребно е, покрај анализата на причините за конфликтот, да се земе предвид и факторот возраст. Педагошки е важно да се следат сигналите што

укажуваат на појава на конфликт. Ако се земе во предвид фактот дека наставата постои и е наменета за учениците, јасно е дека традиционалната настава која била подредена на наставникот и неговите потреби треба да биде минато. Цел треба да ни биде ново училиште кое ќе одговара на новите состојби во општеството и во прв ред неконфликтно. Промените би требало да одат во следните два правци: од принуда кон доброволност, кон мотивација и од хиерархиска подреденост кон партнерство и демократија.

Кога зборуваме за конфликти во педагошката комуникација и напорите за нивно надминување неизбежно е да не се спомнат и конфликтите на кои наидува младата личност надвор од училиштето, во прв ред тука се конфликтите во семејството. Конфликтите во семејството директно се пренесуваат во училиштето и влијаат на успехот на учениците во наставата и на самиот процес на учењето што укажува на нивната важност во анализата на педагошката комуникација. Вештините за решавање на конфликти што децата ќе ги научат во училиштето можат да ги применат во семејството и со тоа да допринесат за стабилност во семејството и обратно, она што ќе го научат во семејството да го применат во училиштето. Секој од овие конфликти има своја когнитивна, емоционална и акциона димензија. На крај и овде важи правилото дека секој конфликт има и предности. Конструктивното решавање конфликти овозможува подобро разбирање помеѓу лугето и проблемите на кои наидуваат. Решавањето на конфликтите ја зголемува интеракцијата и мотивацијата во групата, помага во донесување на подобри одлуки и резултира со повисока соработка во групата. Иако постојат позитивни страни, конфликтот скоро секогаш сосебе носи одредена доза на ризик, кој понекогаш може да биде многу штетен, односно може да предизвика негативни ефекти. Дел од тие негативни ефекти се нпојава на непријатни, негативни емоции, повреда на личноста на ученикот, и намалување на соработката во групата па дури и поделба и распаѓање на групата.

6. ЗАКЛУЧОК

Комуницирајќи постигнуваме одредена цел, задоволуваме одредена наша потреба. Колку сме повешти, поуспешни во комуницирањето толку поуспешно ќе ги задоволиме нашите потреби, а преку тоа ќе ги оствариме и неопходните релации со лугето кои не опкружуваат. Пречките во комуникацијата се реалност, реалност се и конфликтните ситуации што тие ги предизвикуваат. Конфликтните ситуации се манифестираат на полето на меѓучовечките односи, а во основа на меѓучовечките односи лежи токму комуникацијата и интеракцијата помеѓу лугето. Комуницирањето е процес кој неопходно е постојано да се унапредува. Корисно би било когга би имале специјализирана стручна подршка во оваа област, посебно во педагошките институции. Неопходно е развивање вештини на сите нивоа(наставници, вработени, ученици) кои комуникацијата ќе ја издигнат на ниво на клуч за решавање на проблеми, а не можност за конфронтација, затоа што поважно е да се знае како да се поправаат работите, а не кој е крив. Зборовите на Аристотел дека “Секој може да се налути, тоа е лесно. Но да се налутиш на вистинската личност, до вистински степен, во вистински момент, од вистински причини и на вистински начин, тоа не е лесно ” ја потврдуваат големината на она што значи успешна комуникација.

ЛИТЕРАТУРА

- Batkoska, L. (2007). *Biznis Psihologija. Centar za Naucno-istravuvacka rabota pri Fakultet za Turizam i Organizacioni Nauki - Ohrid.*
- Davceva, D., & Micevski, T. (2018). *Upravuvanje so Konfliktite vo Rabotnite Sredini. Originalen Naucen Trud p.* (UDK: 005.334.2:331.103.1)
- Evans, J. (2021). 10-te Osnovni Komunikaciski Vestini. Prezemenno od <https://mk.warbletoncouncil.org/habilidades-comunicativas-basicas-4080#menu-7>.
- Gruevski T. (2004). *Komunikacii i Kultura. Studentski zbor.* Skopje.
- Hornaj, K. (2019). *Vnatrefni konflikti.* Gurga, Skopje.
- Jury, W. (2017). *Kako dogovarati sa sobom i drugima.* Psihopolis Institut. Novi Sad.
- Knezevic Floric, O. (2006). *Interaktivna Pedagogija. Izbor Tekstova i Zavrсна Studija.* Savez Pedagoskih Drustava Vojvodine. Novi Sad.
- Koteva-Mojsovska, T. (2016). *Opsta i pedagogska komunikacija. Ri-grafika,* Skopje.
- Petkovski, K., & Jankulovska, P. (2006). *Delovno Komuniciranje. Umesnost vo komuniciranje.* Maticna Univerzitetska Biblioteka pri Univerzitet “Sveti Kliment Ohridski” - Bitola.
- Pollack, J. (2020). *Conflict Resolution Playbook: Practical Communication Skills for Preventing, Managing and Resolving Conflict.* Prezemenno od <https://globalpeacecareers.com/magazine/conflict-resolution-books/>
- Radojkovic, M., & Miletic, M. (2006). *Komuniciranje mediji i drustvo.* Stylos Izdavastvo. Novi Sad.
- Suzic N. (2005). *Pedagogija za XXI vijek.* TT-Centar. Banja Luka.
- Tufekciev, T. (2017). *Vidovi I funkcii na komunikacijata.* Prezemenno od <https://tufekciev.wordpress.com/2017/04/01>