

МЕТОДИЧЕСКО РЪКОВОДСТВО

ПО МОДУЛ 1: СОЦИАЛНИ УМЕНИЯ

УМЕНИЯ ЗА СПРАВЯНЕ С КОНФЛИКТИ

Очаквани резултати:

- Да се запознаят учителите с техники за разпознаване на поведенчески прояви, които са свързани с тормоз и насилие;
- Учениците под ръководството на учителите да усвоят умения за справяне с конфликти породени от обвинения, изоставяне, натиск от връстници, неефективна комуникация;
- Учениците да овладеят различни техники за разпознаване и справяне със стреса, за управление на емоциите и за развитие на асертивност.
- Да се обогати методическия инструментариум на учителите с интерактивни методи и техники за сплотяване и преодоляване на деструктивно поведение, негативни нагласи и враждебни отношения между учениците.

ТЕОРЕТИЧНИ ОСНОВИ

КОНФЛИКТИ – СЪЩНОСТ, ПРИЧИНИ, ВИДОВЕ, РЕШАВАНЕ

Конфликт – социално фактическо взаимодействие между двама или повече участника, които имат различни гледни точки по един и същ въпрос и всяка от тях се стреми да има полза единствено тя самата и проявява готовност да използва всякакви средства за целите си.

Конфликт – борба на влечения, на интереси; ситуация, в която се намира индивид, изложен едновременно на въздействието на сили с противоположна насоченост и почти еднаква мощност.

Две са основните **причини за конфликтите**:

- **Личностни** – следствие от ценностите на личността, от стереотипите, нагласите и предразсъдъците на хората. Тяхната съвкупност определя взаимоотношения най-вече в семейството и роднините, приятелския и работния кръг;
- **Ситуативни** – напр. информационен дефицит, наличие и упражняване на власт, демонстрирана йерархия и конкуренция с различна ориентация.

Видове конфликти: външни и вътрешни; междугрупови и междуличностни.

Видове конфликти в училище в зависимост от участниците в тях:

- между директора и заместник-директор/ите;
- между директора (заместник-директора) и член/ове на педагогическия персонал;
- между директора (заместник-директора) и член/ове на непедагогическия персонал;
- между директора (заместник-директора) и ученик/ци или родител/и;
- между учителите;
- между учител/и и ученик/ци;
- между член/ове на педагогическия персонал и член/ове на непедагогическия персонал;
- между учител/и и родител/и;

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

- между двама ученика или две групи ученици;
-
-
-

Конфликтогени в общуването – това са думи, изрази, действия (бездействия), които имат агресивно съдържание и се възприемат като провокация или нападки:

- *Пряко негативно отношение* – заповеди, принуди, забележки, критики, насмешки, сарказъм и др.;
- *Снизходително отношение* – унизително утешаване, унизителни похвали, упреци, подигравки;
- *Самохвалство* – възторжени разкази за собствените реални или мними достижения;
- *Менторско отношение* – натрапване на съвети и лични гледни точки, нравоучения, напомняне за неприятности;
- *Нарушаване на етиката* – игнориране или прекъсване на събеседника, вменияване на вина;
- *Регресивно поведение* – наивни въпроси, оправдание с другите, пререкания.

Конфликтите имат собствена природа и свързани с нея фази и последователност:

- Първата, не афиширана, често невидима е латентната фаза.
- Следва динамика, съпроводена с нарастващо ескалиране на противоречията и тяхното изостряне.
- Последна е фазата на изясняване, при която се установяват различията в гл. точки и мотивите за тях.

Процесът за решаване на конфликти преминава през шест основни фази:

- Първата фаза е *развиване на оптимален модел*, който представя очакваната ефективност на взаимодействието, съобразно проблемите и потребностите.
- След дискусии се пристъпва към втората фаза - *консолидиране на оптималните взаимоотношения*. Всяка от страните в конфликта представя своите виждания за

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

това как би трябвало да изглеждат ефективните взаимоотношения и предлага модел за решаване на конфликта.

- *Описанието на актуалното взаимоотношение* е третата фаза при разрешаването на конфликти.
- Четвъртата фаза е *консолидиране на актуалното взаимоотношение*. През нея отделните перспективи и описания за актуалните отношения се обединяват в обща картина, която представя обективно настоящето.
- *Планирането на промяната* трябва да се направи така, че да има конкретни и действени промени и да се посочват дейностите, сроковете и отговорността за изпълнение. Те се съгласуват и описани в детайли, се представят в плановете за последващи срещи.
- *Прегледът на напредъка* е последната фаза, в която се установява съответствието или разминаването между планираната промяна във взаимоотношенията и реалното положение.

Трудностите при решаването на конфликти са свързани със следните ***дефицити***:

- *за вербална комуникация* – неумения да се слуша и разбира, неумение да се изразяваме с подходящи думи, тон, да се задават въпроси, да се перифразира;
- *когнитивни* – да се проявява гъвкавост според ситуацията и събеседника, да се предугаждат посоката на разговора и целите на събеседника, да се търсят варианти приемливи за двете страни;
- *неподходяща мимика и липса на контрол върху невербалните послания*.

Последствия от конфликтите: намаляване на доверието; развиване на чувства на открита омраза и гняв; намаляване на възможностите за сътрудничество; пораждаване на корисни чувства и незачитане на достойнството на другите; поява на стрес.

Добри начини, техники и практики за управление на конфликтите

Управлението на конфликтите представлява процес на контрол от самите участници в тях, или от външни сили, притежаващи необходимите възможности и компетентности.

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

Успешното справяне с конфликти се свързва най-вече с преодоляване на нарушенията в комуникацията, туширане на недоверието, установяване на отношения на толерантност и зачитане на чуждото мнение.

Важно е развиването на наблюдателност по отношение на невербалната комуникация и на социална емпатия към опонента в контекста на съвместната грижа относно решаването на проблема.

Известни са различни подходи за разрешаване на конфликтите. Те са разделят главно на два вида:

- *дистрибутивни* (несъвместимите интереси и позиции на страните предполагат разпределение на ресурси и използване на подхода „Аз печеля – ти губиш“);
- *интегративни* (възможност да се съвместят интересите и да се намери взаимно изгодно решение, което да удовлетворява всяка от страните чрез реализиране на подхода „Аз печеля – ти печелиш“).

Управлението на конфликти е целенасочено изменение на конфликтната система, обхващаща конфликтната ситуация, причините за конфликта, конфликтующите личности, поведението и действията им в ново състояние, което е по-благоприятно. Би могло да се определи и като въздействие. На практика представлява съзнателна дейност, чрез която се събира, обработва и анализира информация за конфликтния процес, взема се управленско решение спрямо него или негови компоненти и се извършват действия в изпълнение на това решение. В същото време се следи за резултатите от въздействието.

Основните форми за управление на конфликтите са три:

- Предотвратяване;
- Регулиране;
- Ликвидиране.

Предотвратяването на конфликта е насочено въздействие върху причините и/или върху условията за него в момент, когато те не са свързани и още не образуват конфликтна ситуация. Възможно е предотвратяването да представлява работа/въздействие върху

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

бъдещите евентуални участници в конфликтния процес – осведомяване, предупреждаване за последствията, намаляване на желанието за противопоставяне, отделяне един от друг и др.

Регулирането е такова управление, което за разлика от предотвратяването, се осъществява, когато конфликтът е налице – има конфликтна ситуация, конфликтующи, конфликтване. Регилирането изглежда като пряко въздействие върху конфликтния процес, при което се цели да се променят такива параметри на конфликта като обхват, сила, мощност и др., или да се възпре по някакъв начин действието на причините като евентуален фактор за противопоставянето. Като задача на регулирането може да се види вкарването на конфликтния процес във фаза разрешаване на конфликта и полагане на усилия за успешно и бързо завършване на тази фаза, след която настъпва следконфликтната ситуация. Технологиите на регулирането включва: разпознаване на конфликта, анализиране, реакция – въздействие. Въздействието при регулиране може да стане чрез сподавяне (с цел да намали до минимум стойностите на основните конфликтни параметри), игнориране (омаловажаване, заобикаляне на факти), преориентиране (пренасочване на конфликта в друга посока) или чрез компромиси/отстъпки, отстраняване на обекта, извеждане извън конфликтната ситуация.

Ликвидирането на конфликта представлява форма на управление, която е извън конфликтната ситуация. Ликвидирането се осъществява на практика в следконфликтната ситуация. То цели пълното и окончателно премахване на противонасочеността между отделни лица и групи хора, изчиства окончателно остатъчната конфликтност. Стремехът е да се постигне доверие и доброжелателност между бившите конфликтующи. Това спомага и за предотвратяване на бъдещи противоречия и евентуални конфликти.

Причини за конфликти и конфликтни ситуации в училище

- Един член на екипа чувства, че е несправедливо обременен повече от останалите;
- Член се чувства изолиран;
- Има пряка лична конфронтация между членовете на училищната общност;

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

- Несъгласие с някои аспекти на училищната политика;
- Битка за статус между двама учители и/или ученици;
- Съперничество между групите в училище;
- Ключока
- Етнически и културни предразсъдъци

Необходимо е да се изясни:

- Кои са участниците в конфликтната ситуация?
- Какви са причините за конфликта?
- Какви са личностните характеристики на участниците в конфликта и междуличностните отношения между тях?
- Какви са мотивите и целите на участниците в конфликта и как си представят начините за разрешаването му?
- Какво е отношението към конфликта на членовете на групата, които не участват активно в него?

Препоръчителните подходи за комуникация в конфликтна ситуация са:

- активно слушане и перифразиране;
- поддържане на вербален и невербален контакт;
- ясно и пълно изразяване – „Аз-послания“;
- съпричастност, разбиране и подкрепа;
- възприемане на критиките и оплакванията като молби и препоръки.

Управлението на конфликтите включва: *превенция, профилактика и предотвратяване на конфликти; преговори, посредничество и арбитраж.*

Успешните преговори се обуславят от следните условия:

- изграждане на конструктивни и рационални отношения между участниците;
- формулиране на целите и очакванията;
- фокусиране на обсъжданията върху начините за решаване на проблемите;
- отчитане интересите на всички страни;

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

- обсъждане на възможностите за постигане на взаимна изгода на всички участници;
- действия на участниците в конфликта независимо от доверието или недоверието им един към друг;
- формулиране на ясни и обективни критерии за решаване на проблема;
- подчиняване на принципите и нормите, а не на оказвания натиск.

Другият начин за управление на конфликтите е *посредничеството* (медиацията). При него се осъществява съдействие от трета страна при преодоляване на конфликтните ситуации.

Факторите за успешното посредничество са:

- способност за сътрудничество;
- мотивация за преодоляване на различията;
- и доверие към посредника.

Арбитражът - трета страна в ролята на съдия решава конфликта.

Етапите на арбитражния процес са следните:

- индивидуална беседа със всеки от участниците в конфликта за изясняване на неговата позиция;
- анализ на ситуацията от арбитра и формулиране на собствена позиция;
- среща с участниците в конфликта и представяне на взетото решение за изпълнение.

За разрешаване конкретни конфликти полезни са следните препоръки:

- Да се признае публично и открито пред групата за съществуващите противоречия.
- Да се обсъдят с всички участници съществуващите противоположни становища по възникналия проблем, като се спазват приетите правила и принципи на работа.
- Да се разкрият недвусмислено проблемите, стоящи в основата на сблъсъка, и да се определят най-близките позиции на опонентите и техните най-големи разногласия.

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

- Да се разработят съвместни подходи за разрешаване на противоречията чрез обсъждане на приемливи за всички страни алтернативи и отчитане възможните от тях последствия.

- Да се приемат взаимно съгласувани, съвместни решения.

- Приетите решения да се реализират практически в съвместните действия.

В конфликтни ситуации учителят трябва да владее техники:

- Да започва и поддържа разговор, като избира и използва подходящи теми, въпроси, и реплики;

- Да изслушва внимателно и да задава подходящи за ситуацията въпроси, като демонстрира активно слушане и задаване на различни видове въпроси;

- Да общува спокойно и търпеливо, като показва внимание на събеседника, и използва техники за намаляване на напрежението при разговор;

- Да „чете“ и ползва „скритият смисъл“ на думите и езикът на тялото, като разпознава елементите на езикът на тялото и тълкува значението им според контекста;

- Да действа убедително и да привлича другите, като използва техники за убеждаване и развиване на самоувереност;

- Да намира печеливши решения в преговори и при дебат – да прилага основни принципи на преговорите, да открива интересите и желанията на събеседника, и да участва в намирането на творчески решения в полза на всички участници;

- Да се справя с конфликтите по приятелски начин, като прилага техники за активно слушане, емпатия, обобщаване, преформулиране, задаване на въпроси, за да намали напрежението и да насочи разговора към нуждите, желанията и възможните решения в полза на всички участници в конфликта;

- Да реагира спокойно в трудни ситуации (напр. когато го побеждават, правят му забележки, при нападки или обиди), като използва техники за овладяване на собствените си емоции и избира подходяща реакция.

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

Управление на конфликти, породени от културни различия

В „Декларацията на европейските министри на образованието по въпросите на интеркултурното образование в новия европейски контекст“ са посочени редица изисквания към учителите, сред които заслужава внимание следното: „Да се развият образователни стратегии и методи за работа за подготовка на учителите да управляват новата ситуация в училищата, възникваща в резултат на дискриминацията, расизма, ксенофобията, сексизма и маргинализацията, и да решават по мирен път конфликтите.“ Конфликтологичната компетентност все повече се осмисля като задължителен компонент на педагогическата компетентност на учителя, работещ в мултикултурна среда.

Независимо от бедния си социален опит, децата от етническите малцинства реагират много остро, много емоционално, но и много точно, когато усетят проява на отхвърляне или неприемане на техните правила, ценности или герои. Дори да нямат проблеми с езика на общуване, те осъзнават, че са различни и че от тях се очаква да се държат като различни. Това поражда готовността да се инициира конфликт и да се покаже физическо надмощие в него при невъзможност да се общува ефективно вербално.

Конфликтите са междуличностни и междугрупови, като първите много често преминават във втория тип при ученици, които принадлежат към колективистични култури. Групата застава зад своя член, защото се чувства длъжна да го защити. Принадлежността към мъжествени или женствени култури също предопределя поведението на учениците в конфликтна ситуация. При представители на мъжествени култури е въпрос на чест да се включиш във физическа разправа и да победиш, а при представители на женствените култури се търси помирение и запазване на добрия тон.

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

Как да се справим с конфликтите между учениците в контекста на педагогиката на Селестен Френе?

- специално проектирани обучения за това как да реагираме на тормоз или натиск от връстници
- приятели в училище
- състезателни спортни събития с размисъл и обратна връзка
- класни или училищни съвети
- сесии за внимателност
- специално разработени обучения за управление на стреса
- казуси
- Форум Театър

Договор № 2020-1-BG01-КА201-079295

ИЗПОЛЗВАНА И ПРЕПОРЪЧАНА ЛИТЕРАТУРА

Conflict Resolution: Definition, Process, Skills, Examples

<https://www.thebalancecareers.com/conflict-resolutions-skills-2063739>

Resolving Conflict in 4 Steps

<https://firsttee.org/2017/03/13/resolving-conflict-4-steps/>

What is Conflict Resolution, and How Does It Work?

How to manage conflict at work through conflict resolution

<https://www.pon.harvard.edu/daily/conflict-resolution/what-is-conflict-resolution-and-how-does-it-work/>

Resolving Conflict

<https://www.youtube.com/watch?v=QyXFirOUeUk>

Conflict Resolution Techniques

<https://www.youtube.com/watch?v=NJH0XV9jGIE>

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

ПРАКТИЧЕСКИ ДЕЙНОСТИ

Казус 1:

Учебната година е към своя край. В понеделник по програма осмокласниците имат първи час физкултура. Децата се преобличат по спортни екипи, оставят багажа си в салона и излизат отвън на игрището, където ще се проведе часът. Когато всички са излязли, идва 15-годишната Моника (ученичка от същия клас) и обира всички пари от чантите на съучениците си. След това влиза в средата на часа, извинява се на учителката за своето закъснение и се включва в спортните занятия. Никой от класа не отдава голямо значение на факта, че момичето е закъсняло, а Моника от своя страна не предприема никакви действия, с които да привлече вниманието към себе си. До този момент тя е позната на останалите като тихо и скромно дете, с добри обноси и хубав успех. Не са известни проблеми в семейните отношения.

В края на учебния час децата се връщат в салона и установяват, че парите им липсват. Уведомяват учителката и всички съмнения падат върху закъснялото момиче, тъй като друг не е имал достъп до чантите.

Казус 2

В VIII клас Зоя започва да учи усилено и изкарва отлични оценки по английски език. Освен това е много активна в училищния живот и скоро получава уважението на учителите. Останалите момичета моментално започват да ѝ завиждат и съответно да я тормозят. Шест момичета от класа създават Фейсбук група, за да обиждат Зоя публично.

Обидите се изразяват най-вече в думи или фрази, които се присмиват на поведението и вида на жертвата, както и в заплахи да не казва на никого за уебстраницата, защото ще пострада. Съдържанието на тази страница е толкова агресивно и вулгарно, че на по-късен етап администраторите я премахват. Но през цялото това време Зоя си мълчи и не казва на никого. Тревожна и депресирана е, разсеяна е и успехът ѝ в училище започва да спада. За сметка на това шестте момичета показват шокираща липса на чувствителност, като се забавляват на чужд гръб, без да си задават каквито и да било въпроси или да се замислят за

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

действията си. Приятелите на Зоя и останалите от класа знаят за групата във Фейсбук, но и те мълчат и не предприемат мерки. ”

Казус 3

Ситуацията се развива в училище по време на междучасие. Учениците са от първи клас, сборна група – занималня. Група момчета от съседния клас се уговарят да заведат съученика си Божидар и да му измият главата на чешмата. Божидар е кротко и срамежливо дете. Не е много контактен. Има проблеми с усвояването на учебното съдържание. Неведнъж е бил обект на подигравки от децата. Момчетата завеждат Божидар в тоалетните на етаж и го карат да си измие главата на мивката със студена вода. Заплашват го, че ако не го направи, ще го набият.

След междучасието учениците се прибират в стаята и учителката вижда, че главата на Божидар е мокра и е много разтроен. Той разказва за случилото се.

Казус 4

По време на голямото междучасие двамата ученици играейки се скарват, разменят си обидни думи. Кристиян обижда и удря Калоян. От своя страна Калоян почувствал се засегнат отвръща на обидата и се стига до размяна на удари между двамата. В конфликта се намесва и трети ученик, който се опитва да защити Калоян, но без резултат. В това време Калоян взема найлонов плик и го поставя на главата на Кристиян. Първоначално Кристиян се смее, защото той самият си е слагал найлонов плик върху главата и лицето, но започва да диша трудно, зачервява се, маха плика и се разплаква. В момента, в който найлоновият плик е върху главата на Кристиян ги вижда учителят на групата. Кристиян е отведен в лекарския кабинет. Калоян е видимо обезпокоен от случилото се.

Казус 5

Ситуацията се развива в междучасието на час по спортна подготовка в залата по джудо. Учениците от спортен клуб „Перник” имат събрание за организиране на новогодишния

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

празник. На вратата дежури момче от 7-ми клас. Една ученичка от 10-ти клас иска да влезе, но дежурният ученик не я пуска, защото това е задачата му. Той и казва 'Не може '. Тогава момичето го хваща за гушата и започва да го души. Тя му казва, че ще я пусне. Момчето отвърща на тази агресивна реакция също с агресия и отвърща с удар по окото.

В училище децата се раделят на 2 групи. Съучениците на момчето смятат, че то е било право, а съучениците на момичето смятат, че тя е била права.

Казус 6

Любомир е ученик в шести клас. Тренира бойни изкуства и се мисли за непобедим. Често се държи арогантно с преподавателите. Исква да бъде „лидер” в класа, измисля груби шеги , с които тормози по-кротките ученици. Един ден, през голямото междучасие, Любомир организира бой по двойки между съучениците си. Подиграва се на тези, които не искат да се бият и така ги принуждава да участват. Боевете са зад жилищен блок непосредствено до училището и дежурните учители разбират за това чак след като едно дете ги предупреждава. Пристигайки на мястото, дежурният учител заварва Любомир с разбита уста на земята. Любомир започва да плаче и казва, че Мартин го е набил без причина. Майката на Любомир пише жалба до директора на училището и държи Мартин да бъде наказан.

Казус 7

Мариан и Георги са ученици в първи клас /от моя клас/. Посещават целодневно обучение в училище. Между двамата има конфликт от началото на учебната година. Често заради общ приятел- Мартин. Мариан познава Мартин от детската градина и са съседни по местоживееене. Георги се сприятелява с Мартин, идвайки в първи клас. Мартин иска да е приятел с двамата, но на Мариан това не се харесва.

Мариан обича да води в игрите, забавен е и е харесван от съучениците си. Често се държи предизвикателно и подигравателно. Георги е емоционален, избухлив, трудно контролира емоциите си.

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

По време на голямото междучасие в занималнята двамата ученици се скарват, разменят си обидни думи. Мариан обижда и бута Георги, който пада и си удря главата в ръба на чина. Децата, станали свидетели на случката, са изплашени и викат учителката от занималнята. Георги е отведен в лекарския кабинет.

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИМЕРЕН СЦЕНАРИЙ НА ЗАНЯТИЯ ЗА РАЗВИВАНЕ НА УМЕНИЯ ЗА СПРАВЯНЕ С КОНФЛИКТИ

Клас/възраст:	Учител:
Цел/и на занятието:	
Резултат/ краен продукт:	

N	Име на дейността	Описание – ясни стъпки и инструкции, давани от учителя	Време	Взаимодействие – цял клас, двойки, групи, самостоятелна работа	Материали	Социални умения, върху които работим	Връзка с Педагогика Френе
1	Пример: Стопяване на ледовете – Сменете си местата	Накарайте всички ученици да седнат на столове в кръг, с изключение на един, който няма стол. Той стои в средата на кръга. Ученикът в средата дава инструкция инструкция. напр. „Всички, които имат имате сини очи, сменете си местата“.	5 мин	Цял клас	няма	Слушане	Фаровизиране на общуването

Договор № 2020-1-BG01-KA201-079295

		„Всички, облечени с бяла риза, да си сменят местата“ и т.н. При всяка смяна, последният, останал без стол, дава следващата инструкция. напр. „Сменете си местата, ако харесвате шоколад.“ Продължавайте да играете няколко минути.					
2	Представяне на темата/проблема						
3	Създаване на правила						Съвместно създадени правила
4	Групови задачи						Групова работа
	Представяне на крайния резултат/продукт						
	Рефлексия и обратна връзка		10 мин				