

Сам по себе си педагогическият конфликт е нормално социално явление, напълно естествено за такъв динамичен социум, какъвто е съвременното училище.

Съвременната конфликтологична парадигма ориентира масовото съзнание на хората към разбирането на неизбежността от конфликтите в различните сфери на човешката дейност, в т.ч. и педагогическата.

Много процеси, протичащи в обществения живот, или ако говорим конкретно , на първо място в педагогическата дейност, са проблеми на човешките отношения. Затова важно значение днес имат внедряването във всекидневната практика на технологията за „конструиране“ на здрав социум, утвърждаването на нормални взаимоотношения на неговите формални и неформални структури. Един от действените способности за предотвратяване на конфликтите е оптимизацията на всички форми на общуване, оказването на психологическа и педагогическа помощ на тези които по силата на различни обстоятелства в своето духовно състояние се нуждаят.

Конфликтността е закономерност на функционирането на педагогическия социум. Обаче тази закономерност не може да остане строго лична работа на всеки участник в учебно-възпитателния процес, а заслужава много внимателно професионално разглеждане.

Педагогическият конфликт може да се разглежда като възникващ в резултат на професионалното междуличностно взаимодействие на участниците в учебно-възпитателния процес, като форма на проявление на изострилите се субектно-субектни противоречия. Именно тези противоречия предизвикват у тях най-често отрицателни емоции при общуването и предполагат конструктивен превод на сблъсъка на страните в заинтересованост при отстраняване на неговите причини.

Педагогическият конфликт е сложно явление, протичащо като правило по силата на обективни и субективни причини. Към обективните причини могат да се отнесат социално-икономическото положение на учителите като цяло в страната и конкретно-особеностите на условията на педагогическата дейност дадена област, град , учебно заведение. Субективните причини са свързани главно със спецификата на междуличностните отношения в училищния социум, обусловени са от особеностите на психологическата структура на личността на всеки участник в учебно-възпитателния процес, т.е. от индивидуално-психологическите, общественно-психологическите и научно-светогледните качества на личността. Може да се каже че като правило педагогическият конфликт възниква върху основата на обективните условия на съответстващото включване на субективния фактор. Обаче в практиката има достатъчно много факти,които свидетелстват за приоритетната роля именно на субективния фактор при провокирането на конфликт в училищния социум.

Анализът на резултатите от редица изследвания позволява да се посочат няколко тенденции при определянето на източниците на педагогическия конфликт в училищата и тяхната типология.

Първата тенденция се състои в обособяване на типа на педагогическите конфликти, свързани с учебната дейност. Те възникват в резултат на изпълнение от ученика на

учебните задания, успеваемостта, извънучебната дейност. Тези конфликти се обособяват като учебни, свързани с нарушенията от делови характер. Други са на мнение че даденият тип конфликти възниква между учителите и учениците поради слабата учебна мотивация на учащите се и липсата на желан интерес от ученето. А според трети конфликти в сферата на дидактическото взаимодействие са свързани, на първо място, с грешки на учителите в методиката на оценяване на знанията и уменията на учениците и с манипулация на оценките. Причини за недоволството на учащите са и такива методически пропуски в работата на учителя в час като неясното обяснение, несистемното изложение, усложненият език, липсата на повторение, сухотата на преподавания материал, неумението да се свърже с темата на живота, незаинтересоваността от предмета и т. н.

Втората тенденция – обособяване в самостоятелен тип на конфликта, свързан с поведението на участниците в учебно възпитателния процес. Привържаници на такова обособяване смятат че конфликти, свързани с дисциплината и фактите на негативно поведение, могат да бъдат както непровокирани, така и предизвикани от педагогически непрофесионални действия на учителя. Лошата организация на класа, командният тон на учителя често провокират груби нарушения на дисциплината от учащите се.

Третата тенденция е типологизацията на педагогическите конфликти е свързана с конфликти в междуличностните отношения. Много учени и педагози смятат че този конфликт възниква в сферата на емоционално субективното отношение на учителя и учащите се, в сферата на тяхното общуване в процеса на педагогическата дейност, поради цели нагласи и ценностни ориентации. Редица учени отнасят към конфликтните взаимоотношения и конфликти породени от борбата за лидерство, от откритото или замаскирано нарушаване на педагогическата етика, от сериозни грешки в тактиката на взаимодействие и дескриминация в отношенията към отделните ученици.

Демонстрацията на своето превъзходство, на собствения особен статус, за съжаление много разпространена и в учителските среди. Само около 10 % от учителите имат умение за постоянен внимателен отношение към личността на другия човек, за дълбоко разбиране, уважение, искреност в изразяване на чувствата и преживяванията в междуличностното общуване.

Смята се, че погрешните взаимоотношения на педагозите с учащите са причините за много грешки, които водят до педагогически конфликти. Затова възпитанието на самия учител трябва да се състои преди всичко "не в подготовката му, разбирана в традиционен смисъл-човек даващ знания, обучаващ, а във възпитание на човека, който внимателно и естествено се отнася спрямо учащите".

Всички тези тенденции, за които стана дума в типологизацията на педагогическия конфликт, се отнася главно за отношенията между учителите и учениците.

Правомерно е обособяването от някои учени на типа на педагогическия конфликт, условно наречен "организационен" или „структурен“.

Основен източник на този тип педагогически конфликт са недостатъците в организацията на учебно-възпитателния процес: липсата на приемственост в съдържанието и организацията на обучението, съществуването на три възрасти училищни педагози, сложността на адаптацията на първокласниците към училището, преходът от началното към основното звено, а оттам към средното-високата тревожност по повод по-нататъшните перспективи за обучение на осмокласниците, неподготвеността на учениците от 12 клас за самостоятелен живот. Някои учени разпределят структурните конфликти в седем подгрупи, разделени в съответствие с причините за тяхното инсцениране: конфликти свързани с наличието, ограничението и разпределянето на ресурси; конфликти, обусловени от различния статус на участниците в учебно-възпитателния процес, техните различия по отношение на правата; конфликти предизвикани от наличието вътре в училищния колектив на референтни групи и др. За сериозните пропуски в организацията на учебно-възпитателния процес, които са едни от важните източници на възникване на конфликти в училището, са писали много автори.

Интересни са изследванията, в които се разглеждат основните фактори, влияещи върху конфликтността на колектива. Някои от тях са показатели за конфликтността зависи от величината на колектива и се повишава, ако тези размери превишат оптималните. Други смятат че конфликтността между подчинените и ръководителите е по-висока, когато последните не вземат непосредствено участие в основата, професионалната дейност на ръководения от тях колектив, а изпълняват само административни функции. Има и мнение, че могат да се обособят две основни групи фактори, влияещи на конфликтността в педагогическия колектив. Това са обективни характеристики на колективната дейност, изразяваща се преди всичко в съдържанието и начините на организация и психологическите особености на неговите членове-както функционални, така и нравствено-комуникационни. Интересна е в случая една типология на педагогическите конфликти, предложена от Г. Л. Варумин. С отчитането на субекта на дейността той обособява 7 вида противопоставяне (1) ученик-ученик; (2) учител-учител (3) ученик-родител; (4) ученик-администратор; (5) родител-родител; (6) родител-администратор; (7) администратор-администратор.

Обобщавайки основните тенденции в изграждането на типологиите на педагогическите конфликти, представени в научната литература, най-адекватна за изучаване на училищните конфликти в системата на сложното взаимодействие на субектите на

учебно-възпитателния процес ни се струва следната типология (1) учител-ученик; (2) учител-администратор; (3) учител-родител (4) учител-учител; (5) ученик-ученик.

Специфичните причини на конфликтите "учител-ученик" са (1) недостатъчният професионализъм на педагога като „предметник” и възпитател: неумение да се организира познавателният интерес на учащите се към собствения предмет; манипулиране с бележките; назоваване на неуспелия ученик с различни обидни думи; акцентирание върху психологическите недостатъци на ученика; неумение да се организират знанията с всички учащи се; (2) нарушаване на училищните изисквания от учащите се: неподготвено домашно задание; умишлено нарушаване на дисциплината; пропускане занятията без уважителни причини.

Специфичните причини за конфликтите "учител-администратор" са (1) конфликти, свързани с организацията на труда на учителите: недостатъчно ясно разграничаване между самите администратори на училището от сферата на управленското влияние, често водещо до "двойно подчинение на педагога"; твърдо регламентиране на училищния живот, оценъчно-императивния характер на прилагане на изискванията; прехвърляне върху учителя на чужди задължения; незапланирани форми за контрол върху дейността на учителя (2) конфликти, възникващи поради стила на ръководството: неадекватност на стила на ръководството на колектива на нивото на неговото социално развитие; честа смяна на ръководството; недооценка на ръководителя на професионалното честолюбие на педагозите; нарушаване на психолого-дидактическите принципи на моралното и материалното стимулиране на труда на учителя; неравномерно натоварване на учителите с обществени поръчения; нарушаване принципа на индивидуалния подход към личността на педагога; (3) конфликти, обусловени от необективността на оценката на педагозите на знанията на учащите се и на тяхното поведение: преднамерено отношение на учителя към ученика; систематично занижаване на оценките; самоволно установяване от учителя на количеството и формата на провеждане на проверка на знанията на учащите се, непредвидени в програмата и рязко повишаващи нормалната учебна заетост.

Специфичните причини на конфликтите „учител-родител” (1)от гледна точка на родителите: учителите делят всички ученици на любимци и останали; за учителя главното е – ако се учи лошо се изказват за родителите пред учениците (2)от гледна точка на учителите: имат много високо мнение за своето дете; родителите се опират на своите случайни и външни наблюдения за училището, в нищо не вникват дълбоко, повърхностно съдят за учителите; съвършено не контролират своето дете-ученика не му отделят внимание, а идват с претенции към учителя; смятат че само учителите са длъжни да учат техните деца и да ги възпитават; често се намесват в учебния процес. ту класният ръководител не им харесва, ту пук учителят не е такъв какъвто те си го

представят. Най-актуалните причини за конфликтите "учител-родител": различни нива на обща и педагогическа култура; несъгласъваност на стратегията и тактиката на възпитанието; неразбиране от страна на родителите на сложността на учебно възпитателния процес, на зависимостта на неговата ефективност от много фактори, наред с училището и семейството; различие в отношението към ученика като към личност. Това различие се проявява по различен начин. От страна на родителите това са прекалени бащински или майчински чувства. Учителят осъществява преди всичко своя социален статус на възпитател. Обаче сужебно-официалния характер на общуване на учителя с ученика като правило не дава резултати; отрицателно отношение на родителите към училището и прехвърляне вината от семейството върху училището; професионалната некомпетентност на учителя. По този начин конфликтът между учителя и родителя често се проявява като стремеж на учителя да утвърди своя професионален статус, а родителят - да защити своето дете.

Специфичните причини за конфликтите "учител-учител" са (1) конфликти, обусловени от особеностите на отношенията на субектите на педагогическите конфликти: между младите учители и учителите с стаж в работата; между учителите, преподаващи различни предмети; между учителите, преподаващи един и същ предмет; между учителите, имащи звание, длъжностен статус и такива които ги нямат.

И най-накрая ще разгледам специфичните причини на конфликтите "ученик-ученик". Конфликтите между учениците са много чести и по мнение на учителите нещо обикновено за училището. Конфликтите в училищната среда са характерни за всички времена и народи. Изследванията на конфликтите от типа „ученик-ученик“ показват че техните специфични причини могат да бъдат: учебната претовареност и общата умора на учащите се, водеща до изостряне на противоречията; смяната на училищния или класният колектив и възникващата при това трудност за адаптацията на новациите; неразвитата рефлексивност, несъответствието на самооценката на ученика с оценката на другарите му; "непрояснеността", на социалния статус на личността на ученика в училищния социум, общата неблагоприятна морално-психологична атмосфера в класа.

Една от сериозните причини, предизвикваща конфликтни ситуации сред учениците, е неизвестността на социалния статус на личността на ученика в училищния социум. Комфортното състояние или неустойчивото положение на ученика зависят от емоционалните отношения в групата, от наличието на постоянни условия за междуличностни противоречия, от системата на отхвърляне от статуса, който има ученикът в ученическия социум. Всеки ученик има свое социо-метрично тегло в ученическия колектив, заемайки положението на водач, лидер, приет, изолиран, отхвърлен и т.н. Постоянно „ходене“ между „звездите“ или „любимците“ прави учащият се ригиден и особено социално уязвим. Измененията в неговото положение често водят

до сблъсък с еднокласниците. Невъзприемането от учителския колектив, загубата или липсата на приятели, статусът на отхвърления дават друго оцветяване на взаимоотношенията с хората - неизменно в мрачни тонове, увеличават тревожността, невротизма и даже озлоблението, което от своя страна е благодатна почва за възникването на конфликтни ситуации в класа.

По мнение на Ю. Козерев, снижаването или нарастването на честотата на конфликтите между учащите се зависят от това, доколко успешно протичат тези процеси и на първо място установяването от учениците на духовни нравствени ценности, тъй като именно духовността се явява детерминираща основа за тяхната дейност, поведение и постъпки.

Ако направим равносметка на всичко, което беше казано, можем да отбележим, че основната част от изследователската работа в областта на класическата конфликтология, трябва да бъде насочена към създаване на научна основа за осмисляне на понятийния апарат и причините за училищните конфликти. Струва ми се, че особено важно е определянето на структурите на причините, провокиращи проявлението на конфликтогенното състояние – както на личността на ученика или педагога, така и на самия училищен социум. Познаването на тези причини позволява обективно да се определят условията, които ги пораждат. Оказвайки въздействие върху тези условия, възможно е целенасочено да се влияе върху проявата на реалните причинно-следствени връзки, т. е. върху това което обуславя възникването на конфликта и характера на неговите последици. И така, знаейки причините и условията за училищните конфликти, можем по-добре да се ориентираме в природата на самия конфликт и да определим методите на въздействие върху него или моделите за поведение в процеса.

Педагогическият съветник има съществена роля и определено място в процеса на превръщане на българското училище в хуманна и демократична институция. Съгласно утвърдената му длъжностна характеристика, съветникът осъществява дейности с изключително социално-педагогическо значение за отделния ученик. Той е фигурата в училище, която с дейността си трябва да помага за по-успешното преодоляване от учениците на възникващи затруднения от образователно естество; за хармонизиране на взаимоотношенията между учениците и училищната среда, между учениците и семейството, между училището, семейството и останалите социално-педагогически фактори.

Съветникът работи с учениците, като ги опознава, проучва техните проблеми, причините за тяхното възникване и спомага за преодоляването им. Без умението да

проникне в същността на проблемите на ученика, да го мотивира да работи за тяхното решаване, съветникът няма да успее да постигне тази задача. В зависимост от естеството на проблемите, причините за възникването им и възрастовите особености на учениците, съветникът може да използва индивидуални и групови форми на работа и да прилага различни методи и техники.

Психологическото консултиране заема известен дял в професионалната дейност на педагогическия съветник. Психологическият смисъл на консултирането се свежда до помагане на човека да разбере по-добре причините за трудностите и проблемите, които преживява в социалните взаимодействия в личен, в смесен и в професионален план. В този случай основната задача на професионалния консултант е да помогне на индивида да погледне на проблемите си отстрани и да измени психологическите си нагласи спрямо тях, както и по отношение на хората, които активно са включени в тях.

Консултативният процес не превръща магически човека в нов субект, а по скоро му помага да стане самият себе си, да се самоусъвършенства, като поставя началната точка на самостоятелната работа на задълбоченото самопознаване. Това се случва наистина, защото в условията на психологическото консултиране човек става способен на преценка на своите подбуди, действия, конфликтно поведение и му предоставя възможността да направи личен избор и сам да поеме отговорността за своите постъпки.

Създаването на подобна атмосфера е възможно благодарение на специфичните особености на професионалното взаимоотношение между консултанта и клиента. Става въпрос за следните специфични характеристики.

Консултантът проявява топлота и отзивчивост в отношението си към клиента. Това улеснява първоначалния контакт и допринася за по-нататъшно задълбочаване на емоционалната връзка по между им. Консултантът предоставя достатъчна свобода при изразяването на чувствата на клиента. Това означава пълно отсъствие на морализаторски и оценъчни съждения, разбиращо отношение, което пронизва цялата консултативна работа.

Основният метод за оказване на психологическа помощ и подкрепа е беседата. Професионалната консултативна беседа не се свежда до обикновен разговор между консултант и клиент. Тя има своите вътрешни принципи и закони на организация и

провеждане, които позволяват и правят реално оказването на психологическа помощ и поддръжка. Могат да се посочат четири етапа в организирането и провеждането на консултативната психологическа работа: 1. запознанство с клиента, влизане в системата консултант-клиент и начало на беседата (от 5-10 до 15 мин.); 2. задаване на въпроси на клиента с цел формулиране и проверка на консултативните хипотези (25-30 мин.); 3. корекционно въздействие (10-15 мин.); 4. Завършване на беседата (5-10 мин.)

Съществуват и други подходи към структуриране на етапите в психологическото консултиране. Така например Р. Мей говори за: 1) установяване на контакт с клиента; 2) изповед; 3) тълкуване; 4) трансформация на личността, която е завършек и цел на всеки подобен процес. Р. Кочюнас доразвива еkleктичния модел на структурата на консултативния процес, предложена от В. Е. Хиланд, а именно: 1) изследване на проблема, а-установяване на контакт с клиента и изграждане на абсолютно доверие; 2) двумерно определяне на проблема-стремеж на консултанта точно да определи проблема на клиента, да установи когнитивните и емоционалните аспекти, да уточни проблема с цел еднакво разбиране и от страна на клиента, и от страна на консултанта; 3) идентификация на алтернативите-изясняване и открито обсъждане на възможните алтернативни решения на проблема; 4) планиране-критическа оценка на алтернативата за решение; 5) дейност-последователна реализация на плана за решаване на проблема; 6) оценяване и обратна връзка-съвместно оценяване на равнището на постигане на целите и обобщаване на постигнатите резултати.

Съобразно непосредствените нужди на практиката се прилагат два модела на психологическа помощ-рецептурен и хуманистичен.

В училищната практика може да се използва рецептурен модел. Консултантът насочва и ръководи оздравителния процес и поема отговорност за крайния резултат. Това се случва по този начин защото се предполага че клиентът има поведение или не може да поеме самостоятелна отговорност за решаването на своя проблем. Възможно е също така той да има ограничени интелектуални сили и нравствени възможности, а това пречи в известна степен за намиране на правилния изход за решаване на учебните или междуличностни проблеми. Като друг фактор за бягство от отговорност може да се посочи недостатъно развитата критичност на мисленето, непълно изградената волева устойчивост и сравнително малкият житейски опит. Ето защо в този случай консултантът е достатъчно компетентен да предлага варианти за изход от проблемната ситуация, т.е. предлага готови рецепти за успешно решение. Това означава че той си е присвоил правото да мисли, чувства и преживява вместо клиента и дори може да му внушава че неизпълнението на направеното предложение ще има сериозни бъдещи последици. При подобна неблагоприятна прогноза човек съвсем естествено отключва страхови преживявания, които започват да регулират поведението му и пораждат неоснователно

безпокойство, понякога дори водят до прояви на заучена безпомощност. Разбира се консултантът не трябва напълно да премахва тревогата от психичния живот на клиента и да не му създава нереални очаквания, че всеки път проблемите ще се разрешават от само себе си. Напротив човек трябва да осъзнае че всяка ситуация поражда както вреда, съпътствана от отрицателни преживявания, така също съдържа в себе си потенциал за позитивна личностова промяна.

В образователната практика най-често обект на психологическо консултиране са преживяванията с негативен характер. Сред тях изпъква особено силно тревогата сред учениците, която възниква по различни причини и има разнообразни основания. Както е извсетно, това е сложно психично състояние, което включва в себе си чувство за вина, страх, срам, непосилно страдание, като всяко едно от тях може да доминира в зависимост от особеностите на проблемната ситуация. Необходимо е да се посочи, че тревогата притежава една ярка особеност да се „залепва“ за актуални бъдещи ситуации, които реално не съдържат застрашаваща опасност, но човек е склонен да проектира тях негативни преживявания. Причините за пораждаване на тревогата могат да имат външен характер и да бъдат свързани със събития като получаване на неудовлетворителна оценка, на грубо отношение от страна на учител, съученик, родител, представител на училищните власти и др. Тревожните преживявания могат да имат и свои вътрешни основания, породени „тревога-Свръх-аза“ (Фройд), и да се базират на страха от разрушаване на изградения образ за себе си, както и на страха от промяна. Дори и в този случай човек има достатъчен интелектуален, емоционален и поведенчески потенциал да ускори своето психическо развитие, но е възможно да отхвърли тази възможност, защото се страхува да признае своята сила и не желае да се самоактуализира. Обяснението на този феномен е свързано със задължителното предприемане на стъпки към промяна на собствената личност и поведение и съевременно спиране на беакрайното и хаотично движение по силата на най-малкото съпротивление. Следователно, основната задача на консултанта е да провокира човека, потърсил помощ, към промяна на отношението му към себе си и към коригиране на индивидуалните нагласи към външните за него междличностни ситуации.

Конфликтите са естествено социално явление, съпътстващо развитието на отношенията между хората. Те възникват като резултат от усложняването на връзките между хората и създаването на взаимоотношения на зависимост, от невъзможността да се живее в абсолютна изолация, без да се общува с други хора дори когато това предизвиква противопоставяне и сблъсък на идеи и интереси. Животът е динамичното съвремие налага да се обменя информация и да се работи съвместно с различни хора-непознати и различни от нас самите, което все по често води до възникването на противоречия, спорове и разминаване в гледни точки по определени въпроси. Нормално е конфликтите да присъстват в училищната общност, която обединява хора с различна възраст и опит и възпроизвежда всички ключови тенденции на социалното развитие. Овладяването на конфликтите в училищната общност се

основава на специфичен комуникационен процес, чиято ефективност зависи от уменията на участниците да изразяват и аргументират гледни точки, да интерпретират ситуацията и да използват гъвкави стратегии на поведение, които изключват агресията, обвинението и взаимното нападане. Промяната на собственото поведение в процеса на овладяването на конфликта изисква промяна на нагласата и възприемане на конфликта не само като сблъсък и неприятно преживяване, но и като възможност за опознаване и приемане на различията в междуличностните отношения и в частност-педагогическото общуване.

Педагогическото общуване е модификация на междуличностното общуване на педагогическия съветник с ученика. Като вид професионална комуникация, педагогическото общуване се реализира в контекста на педагогическата ситуация и се отличава с целенасоченост, преднамереност, системност и регламентираност. То е свързано с целите на учебно-възпитателния процес, неотделимо е от съдържанието на обучението и възпитанието, по повод на което се осъществява, но същевременно е силно повлияно от индивидуалните особености на субектите които го реализират.

Поведенческите аспекти на общуването е силното влияние на индивидуалните различия са в основата на възникването на междуличностните конфликти в училище.

Конфликтите в училищната общност се проявяват едновременно на различни равнища.

Педагогическият съветник отговаря за изясняването и отстраняването на причините за конфликта и за неговото успешно разрешение, тъй като причините обикновено водят до множество разнопосочни последици-понижена работоспособност, тревожност, страх, агресивност, бягства от час, загуба на доверието и т. н.

Позитивната гледна точка към конфликта се основава на допускането че конфликтът е предизвикателство към уменията ни за справяне в социалната среда. Конфликтът не означава, че ние или другите хора сме лоши, неспособни, без късмет и затова все на нас ни се случват неприятности. А точно обратното-конфликтът е желание за разбиране на позицията на другия, умение и способност да преодолеем негативните чувства и противопоставянето и да търсим това, което ни сближава, а не разделя. Поради това ще се спра специално на техники при педагогическото консултиране, които олесняват вербализирането на чувствата, взаимното разбиране между спорещите страни, както и по-доброто изясняване и анализиране на конфликтна ситуация и на причините за

нейното възникване.

Тренирането и приложението на ефективни техники за комуникация позволява конфликтът да се разреши конструктивно, а не да се избягва, да се отхвърля като несъществуващ или да се преживява като особено болезнен и травмиращ начин.

Ще представя някои основни техники за усъвършенстване на общуването на педагогическия съветник с ученика, приложими в конфликтни ситуации:

1. "Аз-послание" - смелостта и умението да говорим за чувствата си.

Основен механизъм за разбиране и разрешаване на конфликтната ситуация е изясняването на чувствата на хората, които са в конфликт. Неумението да се назовават ясно чувствата, които съпътстват развитието на конфликта, става бариера пред неговото овладяване. Много често конфликтна ситуация участниците са склонни да се обвиняват и нападат със съждения като "ти си ужасен", "ти си неблагодарен, невъзможен", ти трябва да признаеш, че...". Тази характерна „ти-форма“ някак естествено и лесно се появява в потока на речта, но не винаги си даваме сметка за нейното негативно въздействие. "Ти-посланието" действа предизвикателно, настройващо, оценяващо и изостря конфликта. Другата страна се чувства нападната и бърза да се защити, като отговори с подомно нападателно "ти-послание от типа" А пък ти си...", "веднъж ти...". АЗ-посланието означава формулиране на тезите от собствено име и ясно назоваване на чувствата, които предизвиква поведението на другата страна в конфликта. То е споделяне на собствените преживявания и намерения, а не нападане на другия. Чрез „аз-посланието“ не обвиняваме, а споделяме, говорим за себе си, отразяваме преживяванията си. То е „конкретна и навременна обратна връзка“, покана за диалог, чрез който се съсредоточаваме върху спорния проблем, а не толкова върху отношенията между страните („ аз чувствам..., когато ти ... и искам....“).

1. Формулиране на правила на взаимоотношенията

Писаните и неписаните правила възникват и се утвърждават като регулатори на отношенията. Едно от най- често нарушаваните правила, което става причина за конфликти, е общо валидно правило "не разкривай поверените тайни и не разпространявай споделената информация". По този начин ако педагогическия съветник предаде ученика и той разбере, това означава, че ученика ще загуби

доверието си у него и повече никога да не сподели проблема си.

1. Задаване на отворени въпроси

„Какво те накара да мислиш, че ?” , „ Как се стигна дотук?” , „Кога се почувства по този начин?”, вместо”Беше ли на училище”, „ти ли каза че...? , „Мислиш ли че си постъпил добре?”.

Отворените въпроси предполагат по подробен отговор, в процеса на който отговарящият обикновено дава повече информация, самозадължава се по естествен начин да формулира свободно мнението си, да разсъждава по повдигнатия проблем, без да се чувства притиснат от очакването за социално желателен отговор. Обратно на тях затворените въпроси като форма на задаване предполагат еднозначен, кратък отговор в опозицията „да” или „не”. Отговарящият определя мнението си в една от двете крайности, но не дава обяснения защо и какво се крие зад този отговор. Използването на затворени въпроси налага да се отправят повече на брой въпроси от страна на питащия, което наподобява разпит и прави комуникацията неефективна.

В процеса на комуникация в конфликтни ситуации си струва да бъдем особено внимателни с въпросите , започващи с „защо”. Тези въпроси, започващи с защо не са препоръчителни. Те усилват усещането за разпит и обвинение, звучат твърде директно и нападателно и предизвикват желание за отбраняване и оправдание.

Въпросите започващи със защо, успешно могат да се трансформират в отворени въпроси от друг тип, например вместо”Защо си ядосан? –„Какво те ядоса?; „ Защо го удари? –„Какво те накара да го удариш?” ; „защо?” – „как стана....?” .

По този начин ще се получи същата информация, но въпросът звучи добронамерено и се възприема много по- лесно от опонента в конфликта.

1. Конструктивна критика(противопоставяне)

Ясно формулиране на това, което харесваме, и това, което не харесваме; критика на поведението, а не на личността; конкретност на изказа. Препоръчвана като полезна е „сандвич- техниката” при критикуването, която се състои от 3 стъпки: 1) започваме с нещо положително, което ученикът прави добре или посочваме качество, което харесваме в поведението в конкретната конфликтна ситуация и 3) завършваме с положителен апел- убеденост, че е възможна промяна в поведението , изразяване на положителни намерения отношенията да се съхранят и в бъдеще да продължи успешно взаимодействие между педагогическия съветник и ученика.

Смисълът на критиката в процеса на разрешаването на конфликта е не да се унижава достойнството на ученика, като акцентира по особено груб начин на недостатъците , а да бъде коректив на поведението и да стимулира осъзнатата промяна. Затова по-голямо въздействие има критиката, която не е публична и в никакъв случай не е публична и в никакъв случай не се базира на сравнението между учениците.

1. Положително формулиране на мислите и избягване на императивността в изказа.

Позитивният изказ и спокойният тон снижават напрежението и постигат косвено внушение за желанието за намиране на взаимноприемлив изход от конфликта. Негативните твърдения могат да се превърнат в позитивни послания, които не потвърждават безизходността на ситуацията, а разкриват възможности. Например: „Не мога да..” можем да заменим с : „В момента виждам малко начини, които да го направя, но мога да помисля за...”. Важна е позитивната нагласа и промяната на гледната точка-от „Това никога няма да стане”, например, да се доближаваме към: „Какво е необходимо да се направи, за да се получи?” .

Думи като никога , трябва и винаги се възприемат трудно. Те имат свойството да усилват конфликта и да създават понякога несъзнавано желание за противопоставяне и оспорване на изискването, поради което е необходимо да се избягват.

1. Убедително аргументиране

Позоваване на реални факти, на доказателства и примери, които са разбираеми за другата страна и звучат максимално конкретно и недвусмислено. Аргументирането на собствената гледна точка в конфликта изисква синтезирано представяне на много на брой, но силни аргументи, подкрепени с примери, показваща тяхната действеност и ясно

послание за това какво предлагаме да се направи за разрешаване на проблема. За успешното справяне с конфликта е необходимо да анализираме обективно ситуацията, като разграничаваме хората от проблемите и се отнасяме с уважение към противника в спора с ясното съзнание, различно от нашето. Уважителното отношение към всички, въввлечени в конфликта, позволява да се открият аргументи, които звучат убедително, а не като заяждане. Те придвиждат спора напред, поставяйки акцента върху общите интереси и ценности по отношение на дискутирания проблем.

1. Активно слушане

Активното слушане е слушане с разбиране, при което по вербалния и невербалния комуникационен канал се излъчват сигнали за това как се възприема изказването на другата страна, а не просто се чува и приема информацията. При педагогическото общуване с ученици от особена важност е не само да се установят фактите в конфликта, които обикновено бързо стават известни, а главно да се разкрият скритите пластове на чувствата и преживяванията. Най-често активното слушане се реализира чрез следните вербални техники: изясняване; перафразиране; валидизиране(признаване на чувствата и ценността на човека, с когото се общува, независимо от конфликтността на ситуацията. Признаване на значимостта на неговата идея; изразяване на признание за усилията и действията му: „Оценявам желанието ти да говорим за проблема и да го решим“; „Благодаря за старанието и сериозното отношение към тази задача“); обобщаване-отбелязване на постигнатия резултат до момента; свързване на споделените важни факти и мисли; очертаване на основата на по-нататъшното продължаване на диалога, за да се реши конфликтната ситуация. Акцентиране върху основните постижения и изводи от обсъждането на спорния проблем(„ В края на този разговор за изследване на проблема, можем да обобщим, че...“: ‘Сртува ми се, че това е главното, което ни обединява’; „Остава открит въпросът за....“; „В бъдеще трябва да решим.....“).

1. Невербално изразяване-овладяване на езика на тялото

Това, което казваме с думи, е добре да се потвърждава и от погледа, жестовете, изражението на лицето, позицията на тялото. Освен овладяването на собствения език на тялото, добрата комуникация в процеса на конфликт изисква и внимателно наблюдаване на жестовете, мимиките, позите на събеседника, поддържане на зрителен контакт и умение да се улови и чуе дори това, което другия не казва, но чувства в конфликтната ситуация.

Описаните техники са насочени към интензифициране и подобряване на комуникацията между участниците в конфликта, така че те да съхранят отношенията си, да изградят мостове за продължаване на взаимодействието между тях, а не да разрушат напълно връзките и отношенията си поради неумение за изразяване или за разбиране на чуждата гледна точка. Това са техники чрез които се постига управление на конфликта, основано не на противопоставянето и обвинението, а на използване на продуктивни поведенчески стратегии, които отчитат интересите и гледните точки и на двете страни в конфликта.

В процеса на разрешаването на междуличностните конфликти в училище педагогическият съветник демонстрира и умения и стратегии за справяне. Той е своеобразен еталон за поведение в подобни ситуации. Ключовият фактор за успешното справяне с конфликти е ефективната, достатъчна и навременна комуникация. Тя изисква педагогическия съветник като по-опитен и професионално подготвен специалист да заеме позицията на интересуващ се, на приемащ визията на ученика за проблема, на подкрепящия и споделящия, а не на по-овластения и контролиращия. Така чрез добра комуникация могат да се създадат условия за успешен преход от конфликтност към доверие в отношенията между педагогическия съветник и ученика в училище.