

КОНФЛИКТЪТ В СЪВРЕМЕНОТО УЧИЛИЩЕ. СТРАТЕГИИ ЗА ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТ

Величка Пантелеева Мицина

ЗДУД в СУ „Васил Левски“

Резюме: Една китайска поговорка казва: „Да живееш в интересни времена е проклятие“. Безспорна е мъдростта на източните философии, а днешното време в никакъв случай не е безинтересно. От всички нас зависи да превърнем проклятието в позитивен резултат на действията. Интересни събития се случват всеки ден – в бита ни, в общественото пространство, в семействата ни, на улицата, в училище. Училището е място, което често привлича внимание, защото е натоварено с много очаквания. Родителите очакват училището да трупа знания и да възпитава, учителите очакват това да е комфортната и удовлетворяваща среда за техния труд, децата очакват от училището да е интересно.

Но училището не може да се различава от всички останали територии в обществото ни. Ако на улицата и в домовете ни има конфликти, в училище също ще има. В този смисъл никога не е излишно да се говори за конфликта, да се изследва неговата същност, да се търсят стратегии за разрешаването на различните конфликтни ситуации. А те съществуват.

Ключови думи: конфликт, поведение, методи и стратегии за разрешаване на конфликти

THE CONFLICT IN CONTEMPORARY SCHOOL. STRATEGIES FOR CONFLICT BEHAVIOR

Velichka Panteleeva Micina

Deputy Director of Educational Activities "Vasil Levski"

Abstract: A Chinese proverb says, "Living in interesting times is a curse." Undoubtedly is the wisdom of Eastern philosophies, and nowadays is by no means uninteresting. It is up to us all to turn the curse into a positive result of action. Interesting events happen every day - in our lifestyle, in the public space, in our families, on the street, at school. School is a place

that often attracts attention because it is loaded with many expectations. Parents expect the school to accumulate knowledge and educate, teachers expect this to be the comfortable and satisfying environment for their work, the children expect the school to be interesting.

But the school can not differ from all the other areas of our society. If there are conflicts on the street and in our homes, there will also be at school. In this sense, it is never unnecessary to talk about the conflict, to study its essence, to seek strategies for resolving various conflict situations. And they exist.

Key words: Conflict, behavior, methods and strategies for resolving conflicts

Поводът за написването на тази статия, беше провокиран от липсата на достатъчен материал за преодоляване на конфликтни ситуации в образователните институции, защото все по често се пише за конфликтите в училищата между учениците, а почти не се отделя за конфликтите които се провокират на работното място между колеги. Директорът трябва непрекъснато да се обучава и подготвя психически за работа с различни категории- ученици, учители, колеги, родители, администрация, най-вече, с помощта на знания от професионалната етика.

Конфликтно поведение може да има ученикът, учителят, възпитателят, директорът, защото там, където хората контактуват всекидневно, конфликтът е част от събитията. Важно е да познаваме начините, които могат да регулират тези процеси, за да ги разрешаваме с най-малко загуби.

Конфликтното поведение се характеризира със следните стратегии:

▪ *Взаимно примирение на страните, опит да се избяга от конфликта.* Същото предполага игнориране на конфликтната ситуация, даване на вид, че тя не съществува и непредприемане на никакви стъпки по нейното изменение. Тази стратегия е оптимална за ситуациите, когато:

- страните са преценили, че не си заслужава да се хабят сили и средства за внасяне на корекции в тях;

- независимо една от друга страните са стигнали до изводите, че шансовете им за успех в конфликта са близки до нула и най-често ценно са преобразували ситуацията;

- страните притежават различен от обичайния за цивилизацията светоглед, издигащ ги над всекидневните проблеми.

▪ *Приспособяване към опонента.* То най-често се осъществява чрез правене на отстъпки пред него, понякога стигащи дори до капитулация. Въпросните отстъпки могат да демонстрират добра воля и да служат за позитивен модел на другата страна. Не рядко те са преломен момент в напрегнатите ситуации към по-добро. Главната цел в приспособителната стратегия е да се съхранят силите и средствата за по-благоприятен момент. Тази стратегия е възможно най-приемливият изход от конфликта за една от

страните в случаите, когато балансът на силите не е в нейна полза. Наред с това се допуска и възможността с течение на времето в резултат на външни или вътрешни фактори да настъпят такива изменения в зоната на разногласия, които коренно да трансформират актуалната конфликтна ситуация.

▪ *Съгласуване на интересите и позициите* на конкуликуващите страни на нова основа или с други думи компромис. Понякога той е единствено възможният и най-добър мирен вариант за разрешаване на проблемите. Чрез него всяка от страните получава по нещо, вместо да продължава конфронтацията и да загуби всичко. Препоръчително е компромисът да бъде в равна мяра, тъй като неудовлетворените в пълна степен интереси на страните крият риск за възобновяване на конфликта в по-остра форма.

▪ *Съперничество*. В редица случаи то не само е допустимо, но и необходимо за развитието и прогреса. Не рядко обаче съперничеството води до впрягане на всички налични сили до границата на изтощение; не нормализация, а влошаване на отношенията с непосредствения опонент и с хора, нямащи отношение към конфликта; пораждаване на изкушение за победа на всяка цена дори чрез използването на нечестни и жестоки методи и т.н.

Употребата на сила е най-бързият тактически способ за разрешаване на конфликти, но същевременно и най-неефективният от стратегическа гледна точка. За да съхрани своето превъзходство, победилата страна трябва постоянно да изразходва допълнителни материални и интелектуални ресурси.

Освен това конфликтът може да бъде завършен не само чрез налагане на пълно подчинение над по-слабия, но и чрез унищожаването му. В последния случай рано или късно винаги се стига до морално осъждане на победителите.

▪ *Сътрудничество*. Отличава се от останалите форми за разрешаване на конфликтите по стремежа да се постигне възможно най-пълно удовлетворяване на собствените и на опонента интереси. Често това е желан, но нереален вариант за завършване на конфликтите. За разлика от компромиса при него е необходим преход от отстояване на собствената позиция към търсене на съвместимост на интересите. Сътрудничеството е единственият изход от конфликта, който позволява едновременното достигане на желания резултат и ненарушаване на отношенията между страните.

В конфликтна ситуация в училище най-често страните говорят и слушат.

Съществуват относително правилни и неправилни действия за слушащия.

Неправилни действия: отвличаме вниманието си с нещо странично; не отбелязваме грешките на този, който говори; прекъсваме събеседника си; правим се, че слушаме.

Правилни действия: поддържаме контакт с очи; накланяме се леко към говорещия – и мисловно, и физически; поклащаме глава, за да е ясно, че слушаме и разбираме; слушаме внимателно

Според социологическо проучване при събеседване с група, само около 20% от събеседниците слушат внимателно (мълчаливо, без прекъсване), а едва 12% от тях слушат активно (с обратна връзка към говорещия).

Каква е позицията на говорещия: важен момент при управлението на конфликтите в педагогическия колектив е да се изразяваме ясно и пълно. Да даваме на човека отсреща възможно най-пълна информация за нашите действия или позиция по проблема, без да очакваме той да е наясно или да следи действията ни във всеки един момент. Наблягаме върху това, че изказваме нашата гледна точка, като използваме повече "Аз-послания". Когато човек слуша друг, в главата му върви процес на възпроизвеждане опита на говорещия. Колкото повече аспекти на проблема ние споделяме с лесните за възприемане "Аз-послания", толкова по-точно ще възпроизведе и разбере вашето виждане опонентът в спора.

Изказването по този начин изглежда по-дълго от нормалния ни начин на общуване с клиентите. Но, ако вземем предвид колко време губим всеки ден за доуточнения и разяснения, ще се убедим, че когато се изразяваме пълно, ще ни отнема по-малко време.

За по-лесното управление на конфликтите в училище важно е позицията на ръководителя. Той трябва да възприема оплакванията и критиките като молби. За да получи максимум сътрудничество с от подчинените си, директорът следва да използва позитивен, ориентиран към резултата език и да избягва генерализирането и фрази като "защо", „длъжен сте“, не трябва" или "някой трябва да". По-добро въздействие биха имали въпросите "как", "какво", "кога", "дали". Въпросите, които започват със "защо", обикновено изискват оправдателно поведение и настройват събеседника отбранително, а тези, които изискват отговори като "да" и "не", по-скоро затварят хората и не ги предразполагат да ви кажат повече за ситуацията. Използването на такива конкретни, кратки и ясни въпроси е работещо само ако трябва да се уточни проблема. Като изказва и собствено предложение за проблема, ръководителят ще получи най-бързо нужната информация. Най-добре е да се задават въпроси, които предполагат отговор в свободна форма. Те ще помогнат да се предразположи събеседника и разговорът да е в тон на сътрудничество. И най-важното, когато получава критики, да ги приема като молби за действия, а не лично.

По време на възникнал конфликт понякога е от значение за неговото отшумяване да се демонстрира разбиране и подкрепа. Желателно е да се игнорират неприятните елементи в ситуацията и в поведението на подчинения педагогически колектив. Запазването на спокойствие е важно, защото в обратния случай конфликтът ще се задълбочи. Демонстрацията на персонална грижа и разбирането са ключът към успешното професионално и лично общуване. Един начален опит за "влизване" в проблематиката и разрешаването на конфликтни ситуации може да върви по следните стъпки:

Похвала - стимулира когато е навременна, справедлива, желана; искрена; изразява положителна оценка и признание, но и да дестимулира, когато се схваща като

несправедлива /напр. хвалят ме, но не защото съм направил нещо както трябва, а водени от други подбуди – напр. да натрият на някого носа/.

Наказание - стимулира, когато е навременно, справедливо и е наложено по начин, който не уронва , а по-скоро подчертава авторитета на наказания, но и дестимулира, когато се схваща като несправедливо и е наложено по начин, който уронва авторитета и доброто име на потърпевшия.

Доброто заплащане - стимулира, когато е навременно и справедливо но и дестимулира, когато е прекомерно закъсняло и/или несправедливо.

Разсъжденията дават основание да се направи изводът, че конкретните организационни явления влияят върху хората многопосочно в зависимост от конкретните им характеристики и начин на реализация, както и от конкретния организационен контекст. Ключът към разбиране на влиянието им обаче е в тяхното възприемане, интерпретация, оценка.

Разбира се, това е само малка част от веригата действия, от стратегиите за разрешаване на конфликти. В крайна сметка изходът от конфликт и многолик, защото многолики са участниците в образователния процес – хора с различен манталитет, с различни ценностни приоритети, с различни мечти и представи за правилно и грешно. Човешкият живот е пъстър, битието ни е динамично и , струва ми се, не е проклетие интересното време, в което живеем.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА:

1. Ангелов, А., „Основи на мениджмънта“, изд. Тракия-М, 1998.
2. Ангелов Т., „Помагало за студенти“, 2008.
3. Андреева Г., „Социално познание и междуличностно взаимодействие“, гр. С изд. Лик, 1999.
4. Джонев С., „Стратегии на ръководителя в междуличностните отношения.“, С., 1990.
5. Джонев С., Мениджмънтът е човешко общуване“, С., 1991.
6. Илиев Вл., „Психология на разговора“, изд. Лега Артис., 2002
7. Илиев Вл., „Общуването (същност, динамика и развитие)“, Плевен, изд. Лега Артис, 2003.
8. Илиев Вл., Бакърджиева М., „Комуникативна култура“, Плевен, изд. Лега Артис 2006.
9. Мескон М. „Основи на мениджмънта“ изд. С. 1999.
10. Паунов М., „Организационно поведение“, С. 1993.
11. Силаги Е., „Мениджмънт, наука, изкуство, практика“ , № 14 и 15, Варна, 1991.
12. Списание „Педагогика“, 1997, кн. 1-10

13. Стаматов Р., „Психология на общуването“, изд.Хермес, 2006.
14. Стамов В., „Йерархическа структура и терминология в логопедията“ ,Благоевград,1994.
15. Уолтърс П., „Характеристика на успешното организационно развитие“ ,С., 1996.
16. Марков К., „Конфлитология“ , Издателски комплекс при НВУ „Васил Левски“, Велико Търново, 2013 г.
17. Сандев Г., „Управление на конфликта“ , ШУ „Епископ Константин Преславски“.
18. Сандев Г., „Конфликт. Дефиниране, характеристика и динамика“, ШУ „Епископ Константин Преславски“.

Величка Мицина

ЗДУД – Спортно училище “Васил Левски“, гр.Пловдив

Email: v.micina@abv.bg