



edumed

Mediation in Education

**Интелектуален продукт 4: Програма за обучение по
образователна медиация между връстници
(Peer ProEM)**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



STIMULI



Партньори

Centrul Pentru Promovarea Invatarii Permanente Timisoara Asociatia (Румъния)

Aproximar - Cooperativa de Solidariedade Social, CRL (Португалия)

Magenta Consultoria Projects SLU (Испания)

Регионално управление на образованието-София-град (България)

Stimmuli for Social Change (Гърция)

Знам и Мога (България)

Лидер на продукта

Magenta Consultoria Projects SLU - Испания

Координатор

Регионално управление на образованието-София-град (България)

Година на публикуване

2022 г.

Номер на проекта: 2020-1-BG01-KA201-079018

Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на настоящата публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява гледните точки само на авторите и не може да се търси отговорност от Комисията за всяка употреба, която може да бъде използвана за информацията, съдържаща се в нея.

Съдържание

Въведение	4
1. Смисъл и значение на конфликтите	5
2. Комуникация между връстници	19
3. Принципи и задачи на образователната медиация между връстници	33
4. Основни стъпки при провеждане на образователна медиация между връстници	52
5. Комуникация базирана на взаимно уважение	62
6. Библиография	83

Въведение

EduMed - "Преодоляване на различията между образователните институции чрез медиация" е проект по програма "Еразъм+" за стратегическо партньорство в областта на училищното образование, съфинансиран от Европейската комисия, с продължителност 24 месеца (01.11.2020 г. - 31.10.2022 г.).

Проектът има за цел да консолидира в многоезична рамка правните изисквания, знанията, уменията, качествата и личностните характеристики на образователните медиатори и да разработи програми за обучение по медиация за образователни медиатори и медиация между връстници, както и сборник с добри практики в областта на образователната медиация.

Програмата за обучение по медиация между връстници (Peer ProEM) ще обучи учениците да бъдат в позицията на образователни медиатори, като ще запознае учениците със следните теми: как да прилагат конструктивни методи за разрешаване на конфликти, как да прилагат ненасилствена комуникация и как да постигат приемливи решения и споразумения в конфликтни ситуации. Теоретичните и практическите знания, които учениците ще придобият, ще им помогнат да развият критично мислене, лидерски качества, самооценка и да се справят ефективно с различни житейски ситуации, които изискват самоконтрол, емоционална интелигентност, сътрудничество, толерантност, добри езикови умения и заемане на позиция за действие.

След като придобият тези специфични знания и умения, обучаемите ще могат да участват активно в процедури по медиация между връстници. Програмата за обучение се състои от пет модула, които следват една и съща структура, включваща цели и резултати от обучението, ключови елементи, използвани методи, теоретична част, последвана от практически дейности.

Всички модули са достъпни на английски език и са преведени на езиците на партньорите: български, гръцки, португалски, румънски и испански. Всички материали са достъпни за безплатно ползване на уебсайта на проекта:

<https://www.edumed-initiative.eu/>

1. СМИСЪЛ И ЗНАЧЕНИЕ НА КОНФЛИКТИТЕ

Учебна цел

Целта на този модул е да запознае учениците със значението и видовете конфликти в сферата на образованието. Представени са конфликти между различни страни и учениците ще научат различни решения и начини за подход и управление на конфликти.

Резултати от обучението

След завършване на този модул учениците ще могат да:

- Определят видовете конфликти в сферата на образованието
- Разграничават конфликти, в които участват различни участници
- Покажат знания за различните техники за разрешаване на конфликти

Основни елементи

1. Конфликти в сферата на образованието
2. Видове конфликти. Причини и решения
 - Конфликти между връстници (ученици)
 - Конфликти между ученик и учител
 - Конфликти между учители и родители на ученици
 - Конфликт между групи
3. Методи за преодоляване на конфликти

Използвани методи

- Обучение ориентирано към ученика, екипна игра и групови дейности

Кратка теоретична част

Конфликти в сферата на образованието

В свят на взаимозависимости всеобщата приложимост на конфликтите обхваща и сферата на училищното образование. Не можем да си представим общество или училище, което да функционира без конфликти. Конфликтите са естествен компонент, неотделим от човешкия живот. Въпреки това те поставят нови предизвикателства пред учителите, откриват нови хоризонти за изследвания, иновации и професионално усъвършенстване.

В класическото определение конфликтът е открито противопоставяне, борба между индивиди, групи, социални класи, партии, общности или държави с икономически, политически, религиозни, етнически или расови интереси, различни или несъвместими, с разрушителни последици за социалното взаимодействие.

Конфликтът може да се разглежда и през призмата на възможностите за растеж и развитие, които предоставя образованието. От една страна, способността за конструктивно разрешаване на разногласията е от полза за индивидуалното състояние на учениците; от друга страна, когато се използва във времето и в глобален мащаб, то е от полза за развитието на човечеството като цяло.

В съвременния смисъл конфликтите възникват, когато две взаимосвързани страни (лица или организации) изглеждат несъвместими поради различни гледни точки за цели, ценности, ресурси или изисквания. Изискването за контрол върху вида на психо-социалния контакт между страните се проявява в тази перспектива, основана на зависимостта на страните.

Видове конфликти в училище. Причини и решения

1. Конфликти между ученици

Желанията за лидерство и разделенията на групи са основата за повечето конфликти между учениците. Утвърденият лидер и лидерът, който получава влияние в определена група, могат да имат междуличностни трудности. Когато лидерите на различни групи взаимодействат, може да възникне конфликт, тъй като всеки от тях може да претендира, че групата като цяло признава неговия авторитет. Лидерите могат да подбуждат конфликти сред своите последователи, разширявайки обхвата на междуличностните конфликти. Конфликтите между учениците се управляват от лидера на групата (класа), който трябва да определи специализираната област на лидерство на всеки лидер (често в сътрудничество с родителите). Поради демонстрацията на лично превъзходство и липсата на загриженост за другите, между момчетата и момичетата възникват случайни междуличностни спорове.

Причини за конфликти между учениците

- Борба за авторитет
- Съперничество
- Измама, клевета
- Обиди
- Неприязън
- Враждебност към любимите ученици на учителя
- Лична неприязън към даден съученик
- Привързаност
- Борба за съученик, когато двама ученици харесват

Решения на конфликти между ученици

Учениците често могат да разрешават конфликти без помощта на възрастен. Ако учителят трябва да се намеси, от решаващо значение е да го направи спокойно.

За предпочитане е да го направи, без да оказва натиск върху ученика, без да се извинява публично и да е дискретно.

За предпочитане е също така обучаемият да разработи свой собствен алгоритъм за решаване на проблема. Конструктивният конфликт ще подобри социалните способности на ученика, като му позволи да общува със съучениците си и го научи на умения за решаване на проблеми, които ще му послужат в зряла възраст.

Взаимодействието между учителя и ученика е от решаващо значение, след като конфликтният сценарий е разрешен. Изключително важно е да се проведе конструктивен разговор с ученика, защото той трябва да има чувство на доверие и добронамереност.

Пример: "Алекс, този конфликт не трябва да предизвиква негативни чувства", може да кажете. "В живота ти ще има още много подобни конфликти, което невинаги е нещо лошо. Най-същественото е да го разрешите по подходящ начин, без упреци и обиди, да направите изводи и да поправите някои грешки." Един такъв спор би бил полезен.

Ако на младежа му липсват другари и занимания, той е склонен към кавги и агресия. При това положение учителят може да се опита да разреши въпроса, като разговаря с родителите на ученика и предложи младежът да бъде записан в кръжок или спортна секция според интересите му. Новото занимание няма да остави време за интриги или клюки, а ще му осигури вълнуващи и полезни развлечения, както и нова информация.

2. Конфликти между ученици и учители

Поради различни причини в училище могат да възникнат междуличностни сблъсъци между ученици и учители. Обществото, родителите и преподавателите поставят значителна тежест върху младия човек да постигне професионално самоопределение, не само вътрешно под формата на мечта, желание да стане някой в бъдеще, но и външно под

формата на истинско решение. Възможно е да възникнат конфликти, ако гледните точки на учителя и на ученика са диаметрално противоположни.

В началните класове няма толкова много междуличностни проблеми, тъй като учителят има за ученика същия неоспорим авторитет, какъвто имат и неговите родители.

През юношеството настъпва промяна в личността и се утвърждава позицията "Аз съм възрастен", което спомага за създаването на спорове с учителя.

Учениците в гимназията се стремят към автономия, като запазват правото си да бъдат себе си, да решават проблемите си самостоятелно, да имат собствена привързаност и собствени идеи за това, което се случва около тях. На тази възраст реакцията на нечувствителни забележки става значително по-остра, което може да доведе до различни конфликти.

Поради несправедливи оценки могат да възникнат конфликти между учители и ученици. При такива обстоятелства целият клас може да се включи в несъгласието и да говори от името на ученика. Когато става въпрос за измерване на знанията на учениците, някои учители използват две конкуриращи се методики. Едната се изразява в подценяване на критериите за изграждане на положителни взаимоотношения с учениците, а другата - в завишаване на потребностите за подготовка на учениците за прием в университет. Двете тактики имат потенциала да бъдат несъвместими. Ниските оценки се възприемат от класа като произвол на учителя, докато високите оценки показват добри ученици в активното учене. Изключително важно е знанията на учениците да се оценяват правилно.

Причини за конфликти между учители и ученици

- Липса на единство в исканията на учителите
- Прекомерни изисквания към учениците
- Непоследователност на изискванията на учителите

- Неспазване на изискванията на учителите
- Подценяване на учениците
- Неприемане на недостатъците на учениците
- Лични качества на учители или ученици (раздразнителност, безпомощност, грубост)

Разрешаване на конфликти между ученици и учители

За предпочитане е трудната ситуация да бъде разрешена, вместо да се предизвиква конфронтация. Можете да постигнете това, като приложите някои психологически тактики.

Повишаването на гласа по време на конфликт не е идеално решение. Резултатът от шумния разговор обикновено е засилване на споменатото несъгласие. В резултат на това учителят трябва да реагира със спокоен, учтив и уверен тон в отговор на агресивната реакция на ученика. Спокойствието на учителя в крайна сметка ще "зарази" младежа.

Позитивното и правилно отношение към учениците ще спомогне за създаването на положителна учебна среда и ще улесни изпълнението на предложените насоки.

Трябва да се подчертае, че при взаимодействието между преподавателя и ученика трябва да се вземат предвид някои съображения. Важно е да планирате предварително, за да знаете какво да кажете на вашия младеж. Казано по друг начин, това е изключително важен компонент. За да придобиете приличен резултат, ще ви е необходим спокоен тон и липса на отрицателни емоции. Силният тон на учителите, който включва упреци и заплахи, е най-добре да бъде забравен. Трябва да умеете да чувате и да изслушвате учениците си. Ако наказанието е от съществено значение, то трябва да се обмисли по такъв начин, че да се избегне унижението на ученика и промяната в отношението към него.

3. Конфликт между учителя и родителите на ученика

Конфликт от този вид може да бъде провокиран както от учителя, така и от родителя. Недоволството може да е взаимно.

Причини за конфликт между учители и родители

- Различни представи на страните за средствата за образование
- Неудовлетвореност на родителя от методите на преподаване на учителя
- Лична враждебност
- Мнението на родителя за необосновано занижаване на оценките на детето

Разрешаване на конфликти между учители и родители

Как могат да се решат конструктивно тези въпроси и да се преодолеят тези пречки? За педагога е по-лесно да открие основната причина, да провери целесъобразността на поведението на двете страни и да проправи пътя за конструктивно решение на неприятната ситуация, когато ситуацията е правилно оценена и проблемът е посочен.

Следващата стъпка по пътя към постигането на споразумение ще бъде открит, равнопоставен разговор между преподавателя и родителя. Анализът на сценария ще помогне на преподавателя да изрази пред родителя своите виждания и идеи за проблема, да демонстрира разбиране, да изясни общата цел и да работи заедно за намиране на изход от настоящото затруднение.

3. Конфликти между групи

Конфликти могат да възникнат между официални и неофициални групи в образователната институция, например между ръководството и изпълнението, между учениците/класове, между неофициални учебни групи или между администрацията и синдиката.

Междугруповите конфликти са много широко разпространени, особено между висшите и по-ниските нива на управление, особено между

училищните администратори и преподавателите или между учителите и учениците.

Това е отлична илюстрация на дисфункционален конфликт. Несъвместимостта на целите в битката за ограничени ресурси, т.е. наличието на реална конкуренция, както и създаването на социална конкуренция, предизвиква конфликти между групите.

Методи за предотвратяване на конфликти

Конфликтите в педагогическия процес са неизбежни. Педагогическата професия е призната за една от най-трудните: по своето психофизиологично напрежение е на нивото на летците-изпитатели и алпинистите, така че един от проблемите в педагогиката е проблемът за конструктивното разрешаване на конфликти.

Понастоящем въпросът за конфликтите и тяхното предотвратяване се изучава в педагогиката в следните области:

- Анализ на конфликтите в педагогически процес
- Конфликти в педагогически групи и начини за тяхното преодоляване
- Преодоляване на конфликти в групи от ученици
- Обучение на учители за предотвратяване и разрешаване на конфликти между ученици

Разрешаването на конфликти води до частично или пълно отстраняване на причините за конфликта, както и до промяна на целите на различните страни. Частичното разрешаване на спора може да се осъществи чрез прекратяване на външната конфликтна дейност на страните, като същевременно се запази вътрешното, интелектуалното и емоционалното напрежение, довело до провеждането на конфликта. Само когато се променят както външните, така и вътрешните компоненти на конфликтната ситуация, може да се осъществи пълно разрешаване на конфликта. Задоволяването на всички справедливи потребности на

отсрещната страна, например, е един от начините за постигане на такъв цялостен резултат.

Смята се, че следните променливи играят роля за конструктивното уреждане на конфликта:

- Адекватността на възприемането на конфликта, т.е.: достатъчно точна оценка на действията и намеренията, която не е изкривена от лични предпочитания
- Откритост и ефективност на комуникацията, готовност за всеобхватно обсъждане на проблемите, когато участниците могат да изразят своето разбиране за това какво се случва и как да се излезе от конфликтната ситуация
- Създаване на атмосфера на взаимно доверие и сътрудничество

Препоръчително е спорът да бъде картографиран с цел намиране на по-добро решение. По-долу е описана същността му:

- Определяне на проблема на конфликта в общи линии
- Установяване на участниците в конфликта (ученици, групи, класове и др.)
- Определяне на реалните нужди и проблеми на всеки от основните участници в конфликта.

Учителят играе важна роля в разрешаването на образователни спорове, тъй като може да действа като посредник между участващите страни. Участието на медиатора е от решаващо значение за разрешаването на конфликтния сценарий от психологическа гледна точка, тъй като помага на страните в несъгласието да "спасят ситуацията" въпреки взаимните жертви. Учителят трябва да помни, че използването на сила или убеждение за разрешаване на разногласия води до увеличаване на броя на замесените хора, както и до разпространяване на конфликта чрез привличане на нови хора, организации и т.н. В резултат на това учителят в средното училище трябва първо да определи източника на проблема, преди да се опита да го реши.

Различни неща могат да повлияят на работата на учителя като посредник: вярата на участниците в спора, неутралността на учителя по отношение на двете страни на спора и приемането на заключението на учителя от участниците като правилно. Способността на учителя да разреши даден педагогически проблем изисква високо ниво на експертност и педагогически опит.

Управлението на конфликти се отнася до способността на учителя да разпознае конфликтния сценарий, да го осмисли и да приеме ръководни стъпки за разрешаването му. В съвременната психология са създадени много подходи за разрешаване на конфликти, особено в образователните дейности.

В образователната институция подходите за управление на конфликти могат да бъдат разделени на различни категории, всяка от които има свой собствен обхват:

- вътрешно личностни, т.е.: методи за въздействие
- структурни – методи за отстраняване на организационни конфликти
- междуличностни методи или стилове на поведение в конфликтни ситуации
- преговори
- настъпателни ответни мерки. Тази група методи включва агресивни действия, които се използват в крайни случаи, когато са изчерпани възможностите на всички предишни групи методи. (Разбира се, последната група не се отнася за разрешаването на конфликти в рамките на училищните групи).

Вътрешно личностните методи за управление на конфликти се състоят в способността на учителя да организира правилно собственото си поведение, да изразява своята гледна точка, без да предизвиква защитна реакция от страна на ученика.

Педагогиката е снабдена с набор от поведенчески алгоритми, които са от съществено значение за успеха на учителя:

- В училище учителят трябва просто да покаже, че е готов да работи. Негативните емоции, свързани с лични проблеми, трябва да се държат извън образователните институции.
- Не е необходимо да се избягват спорове; по-скоро е от съществено значение да се насочи процесът на разрешаване на конфликти в положителна посока и да се избегне удължаването на конфликта.
- Изключително важно е всички ученици да бъдат третирани справедливо.
- Цялата дейност на учителя трябва да е съсредоточена върху процеса на обучение и възпитание.
- Учениците не трябва да бъдат унижавани; напротив, трябва да бъдат „издигани“.
- При общуването с колеги, достатъчно е да направите забележка при „невъзпитано“ поведение.

Описание на практическите упражнения, стъпка по стъпка

Обща продължителност: 2ч.

Обстановка:	Класна стая		
Резултати:	Разпознаване, подход и управление на конфликти		
Съдържание:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликт в близък план 2. Окоето на бика 3. Всичко е възможно 4. Подаване на плажна топка 	Продължителност на всяка дейност:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 25 мин. 2. 30 мин. 3. 30 мин. 4. 30 мин.
Описание на дейностите (стъпка по стъпка)	<p>1. Конфликт в близък план</p> <p>Цели</p> <ul style="list-style-type: none"> • разбиране на първоначални реакции при конфликт • разглеждане на реакциите и тяхното влияние при разрешаването на конфликт <p>Застанете в центъра на класната стая и заявете следното:</p>	Вид дейност:	Размисъл

Аз съм конфликт. Помислете как обикновено реагирате, когато преживявате личен конфликт. Застанете някъде в стаята по начин, който изразява първоначалната ви реакция на конфликт. Обърнете внимание на езика на тялото, както и на разстоянието на което се намирате от конфликта.

Съвети

Изпълнете тази дейност два пъти – в началото на модула и след това в края, за да придобиете визуална представа относно промените в позициите на различното разглеждане на конфликта.

Въпроси за дискусия

1. Кои са причините за да стоите там, където сте?
2. Ако мястото на което стоите, представлява първоначална реакция, къде ще застанете, след като обмислите конфликта?
3. Кои са причините, които биха ви накарали да смените мястото си?
4. Как реакциите ни биха могли да повлияят на хода на конфликта?

2. Окоето на бика

Цели

- Да разберем, че начинът, по който се справяме с конфликтите, се отразява на самите нас, на класа, на училището
- Да разгледаме общите ползи от ефективното разрешаване на конфликти

Определете голямата цел (състояща се от три кръга, един в друг) на хартията на флипчарт.

- Най-вътрешния кръг представлява самите ученици
- Средният кръг представлява класа
- Външният кръг представлява училището

Попитайте, "Как ефективното разрешаване на конфликти се отразява на вас, на вашия клас и на вашето училище?" Докато членовете на ученическия съвет представят своите идеи, запишете ги на съответното място.

Съвети

За да дадете на участниците време да обмислят въпроса, помолете екипи от четирима до седем души да нарисуват индивидуални цели и да отделят няколко минути, за да попълнят кръговете самостоятелно преди груповата дискусия.

Въпроси за обсъждане

1. Как се отрязва способността ви да решавате конфликти във вашия клас?
2. Как способността на съучениците да разрешават конфликти се отразява на класа?
3. Как способността на съученика да разрешава конфликти се отразява на училището?

Мозъчна атака

3. Всичко е възможно

Цели

- участие в конфликт
- практикуване на уменията за водене на диалог
- постигане на консенсус

Тази игра е чудесен начин участниците да се включат в разрешаването на малък конфликт с друг съученик. Помолете участниците да си групират по двойки. Накарайте всяка двойка да застане лице в лице, с изпънат десен юмрук (като в "камък, ножича, хартия"), и да кажат заедно: "Нищо, нещо, всичко!" След като думата "нещо" бъде произнесена, двама участници назовават всички предмети, за които се сещат (куче, чаша за кафе, обувка). След като назоват предметите, участниците трябва да дебатира помежду си защо техният предмет ще "победи" предмета на другия. Оставете около две-три минути за дебат, след което обявете кратка пауза, за да обсъдите разликата между дебат и диалог. След това накарайте двойката да продължи с разговорите си, само че сега насърчете учениците да водят диалог - да задават въпроси и да изслушват отговорите, за да стигнат до споразумение.

Съвети

Съществената разлика между дебата и диалога е, че истинският диалог е съвместен. Участниците работят за постигане на споделено разбиране, както и на сила и ценност в позициите на другия. Дебатът е дискусия с цел убеждаване или защитаване на собственото мнение, опит за доказване на грешката на другата страна и търсене на недостатъци и слабости в позициите на другия. При диалога намерението е наистина да изслуша гледната точка на другия с готовност да се повлияем от другата. Диалогът позволява на хората да развият разбиране за перспективите, мислите и чувствата на другия, както и да преоценят собствената си позиция в светлината на разбирането на другия. В диалога всеки има възможност да бъде чул, разбран и да се учи един от друг.

Въпроси за обсъждане

1. Как реагирахте по време на мини конфликта?
2. Така ли действате обикновено в конфликтни ситуации? Защо и защо не?
3. Как успяхте да стигнете до консенсус?
4. Какво се случи, когато преминахте от дебат към диалог?
5. Трудно ли е да слушате, когато някой не е съгласен с вас? Защо?
6. Какво ви улесни в тази дейност?
7. По какъв начин бихте могли да използвате тези умения следващия път, когато сте в конфликт с друг човек?

Групова работа

	<p>4. Подаване на плажната топка</p> <p>Цели</p> <ul style="list-style-type: none"> • справяне с конфликти • положително поемане на контрола и разработване на план, вместо ангажиране с негативна комуникация и конфликти <p>Разделете класа на по-малки групи от 8 до 15 души. Всяка група трябва да застане в кръг. Учителят хвърля топката в кръга и казва на групите, че трябва да хвърлят топката два пъти повече, отколкото са членовете на групата (осем души в една група трябва да хвърлят топката 16 пъти). Единствените правила са, че никой член на групата не може да хвърля топката два пъти подред или да я прехвърля напред-назад отново и отново с друг. Тъй като тази игра е по-трудна, отколкото изглежда на пръв поглед, още в началото може да избухне конфликт, тъй като отборът осъзнава това и трябва да се прегрупира и да разработи план. След като отборът постигне целевия си брой хвърляния, поставете му следващото предизвикателство, а именно да хвърли топката равен брой пъти, колкото са членовете на групата. Този път има ново правило: всеки член на отбора може да хвърли топката само един път. Въпреки че това е по-труден вариант, те трябва да могат да надграждат върху това, което вече са научили, за да постигнат успех без конфликти.</p> <p>Съвети</p> <p>Това занимание изисква голямо пространство и е най-добре да се изпълни на открито (което може да го направи още по-трудно поради различни метеорологичните условия, като например вятър).</p> <p>Въпроси за обсъждане</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тази дейност беше ли по-трудна, отколкото първоначално мислехте, че ще бъде? 2. Ако е така, предположенията ви доведоха ли до някакви предизвикателства в общуването или конфликти? 3. Как вие и вашият отбор се справихте с конфликта? 4. Във втория кръг целта беше още по-трудна. Срещнахте ли същите комуникационни или конфликтни предизвикателства, както при първия кръг? Защо или защо не? 5. По какъв начин можете да приложите това, което открихте в тази игра в учебния процес? 	<p>Екипна игра</p>	
<p>Необходими материали/ресурси:</p>	<p>химикали, листове хартия, флипчарт, маркери за флипчарт, топка</p>		

2. Комуникация между връстници

Цел на обучението

Целта на този модул е да обучи учениците как да заемат позицията на образователни медиатори и да се запознаят със същността и произхода на комуникацията, да се запознаят с различните видове комуникация и да придобият знания и компетенции за осигуряване на ефективна комуникация в училищна и извънучилищна среда. В този модул учениците ще научат как добрата комуникация може да допринесе за социалното приобщаване, какви са ключовите елементи на ефективната комуникация и как да прилагат конструктивни методи при разрешаване на конфликти в образователна среда.

Резултати от обучението

След завършване на този модул учениците ще задълбочат знанията си за:

- Емоциите, нагласите и различните личности;
- Разпознаване и тълкуване на вербални и невербални знаци при конфликти;
- Основни видове поведения и начини за изразяването им.

Основни елементи

1. Комуникация – същност и произход (вербална; невербална)
2. Умения за общуване
3. Комуникационни модели
4. Комуникационни бариери
5. Пасивни, агресивни, самоуверени и доминиращи комуникатори

Методи

- ❖ Комуникацията като ефективен инструмент за разрешаване на конфликти в образователната медиация.

Кратко теоретично представяне

Какво представлява комуникацията?

Комуникацията е способността да се изразяват и интерпретират понятия, мисли, чувства, факти и мнения в устна и писмена форма (слушане, говорене, четене и писане), както и да се взаимодейства езиково по подходящ и творчески начин в целия спектър от обществени и културни контексти; в образованието и обучението, на работното място, у дома и в свободното време. Терминът "комуникация" идва от латинската дума "communicare", която означава споделям, разделям или буквално "права общо". Комуникацията може да се определи като процес, при който се обменя информация между хората.

Всеки човек трябва да има умения да общува устно и писмено в различни комуникационни ситуации и да наблюдава и адаптира собствената си комуникация към изискванията на ситуацията. Това умение включва също така способността да се разграничават и използват различни видове текстове, да се търси, събира и обработва информация, да се използват помощни средства, както и да се формулират и изразяват устно и писмено аргументи по убедителен начин, съобразен с контекста. Добрата комуникация е от съществено значение във всички сфери на живота, тъй като спомага за запазването на добра среда за придобиване на знания и социално включване.



Ефективната комуникация се определя като комуникация между двама или повече души, при която предвиденото послание е:

- Правилно кодирано;
- Предадено по подходящ канал;
- Получено;

- Правилно декодирано;
- Разбрано от получател(ите).

Благодарение на ефективната комуникация идеите и концепциите се чуват и хората действат според тях. По този начин учениците могат да слушат, разбират и предприемат действия по отношение на това, което другите хора казват.

Седемте ключа на ефективната комуникация:

Ясна – основните идеи са лесно определени и разбрани.



Кратка – стига до същността, без да използва излишни думи или изображения.

Конкретна – включва конкретни примери или обяснения.

Правилна – по отношение на информацията, избора на думи и граматика.

Последователна – информацията е предоставена в логическа последователност.

Пълна – когато създавате съобщение, е важно да предоставите на получателя цялата информация, от която се нуждае, за да може по вашата логика да достигне до същите заключения както вас.

Учтива – съобщенията са неагресивни, приятелски настроени, внимателни, уважителни, открити и честни.

Вербална комуникация

Вербалната комуникация се изразява чрез езика - писмено и говоримо. Вербалната комуникация е всяка комуникация, която използва езика за предаване на смисъл. Тя включва устна комуникация, звуци, думи, език и

реч, като например разговор с друг човек по телефона, дискусии лице в лице, интервюта, дебати, презентации, както и писмена комуникация.

Съществуват четири основни вида вербална комуникация:

- **Вътрешноличностна** – лична и ограничена до самите нас. Тя включва мълчаливи разговори със самите нас и следи ролите между изпращача и получателя, които обработват нашите мисли и действия. Тя може да бъде предадена вербално или да остане затворена като мисли.
- **Междulichностна** – разговор на четири очи, който се провежда между двама души, които сменят ролите си на подател и получател, за да общуват ефективно.
- **Общуване в малка група** – включва повече от двама души, които си позволяват да взаимодействат и да общуват с останалите. Например може да бъде под формата на екипни срещи или дискусии в класната стая.
- **Публична** – включва събиране на голям брой хора за публични дискусии, като например предизборни кампании и публични речи. Обикновено включва един подател и няколко получатели на информация.

Невербална комуникация

Това е предаването на информация чрез езика на тялото, включително контакт с очите, изражение на лицето и жестове. Например усмивката при запознанство с някого изразява дружелюбност, приемане и откритост. Всеки човек използва невербална комуникация през цялото време, независимо дали го знае, или не. Невербалната комуникация играе важна роля в живота ни, тя може да подобри способността на човек да се свързва, да се ангажира и да установява смислени взаимодействия в ежедневието.

Формите на невербална комуникация са разнообразни и дават широка представа за мислите и/или чувствата на човека. Някои от ключовите елементи включват:

- **Жестове** – движения на тялото (ръце, длани и глава), които акцентират върху комуникацията и емоционалното състояние.
- **Лицеви изражения** – обикновено емоциите се изразяват с елемент на вербална комуникация.
- **Докосване** – ръкостискане, прегръдки, които помагат за изграждането на взаимоотношения.
- **Очен контакт** – очите са основният източник на информация, чрез движенията се изгражда впечатление за близост.
- **Тон на гласа** – интонацията на гласа или ритъмът на говорене могат да предадат различни послания.
- **Параезикови звуци** – знаци за изразяване на чувства (смях, плач, въздишки).
- **Външен вид и облекло** – изразяват връзката със събеседника.

Езикът на тялото изпраща послания за емоциите, нагласите и личността. Това е така, защото изразяваме емоциите си най-ясно чрез езика на тялото. Главно по този начин, тъй като не можем да помогнем, тъй като силните състояния като вина, срам, смущение, гняв, скука и сексуална възбуда имат силни физиологични реакции. Емоциите ни могат да предизвикат изчервяване, изпотяване, разширяване на зениците, промени в дишането и т.н.

Първият ключ към ефективната комуникация е първото впечатление. От съществено значение е винаги да се представяме по положителен начин, с увереност и специфично поведение. Невербалните знаци могат да доведат до това да се почувствате по-добре в събеседника си, насърчавайки го да говори и да ви слуша. Формулирането на правилното послание е от жизненоважно значение в процеса на комуникация, тъй като увеличава

вероятността нашите събеседници да го разберат. Някои от важните моменти, които трябва да включите, са:

- Висока степен на точност при формулиране на информация, очаквания и емоции;
- Ясна цел, основните точки на съобщението;
- Подреден, логичен поток на информацията;
- Ангажираност, ентузиазъм на изказването;
- Стил, съобразен с получателя;
- Граматическа правилност;
- Следене на степента на разбиране.

Комуникационни умения

Уменията за общуване са необходими, за да се общува по подходящ начин с най-различни хора; те могат лесно да бъдат обучени и развити. Ето някои от основните комуникационни умения:

Комуникационни
умения

МЕЖДУЛИЧНОСТИ

Вербална комуникация

Ефективно говорене

Умения за слушане

Активно слушане

Невербална комуникация

Тон и височина на гласа

Език на тялото

Жестове

ЛИЧНИ

Външен вид

Стил на обличане

Изражение на лицето

Физическа форма

Подреденост

Лично представяне

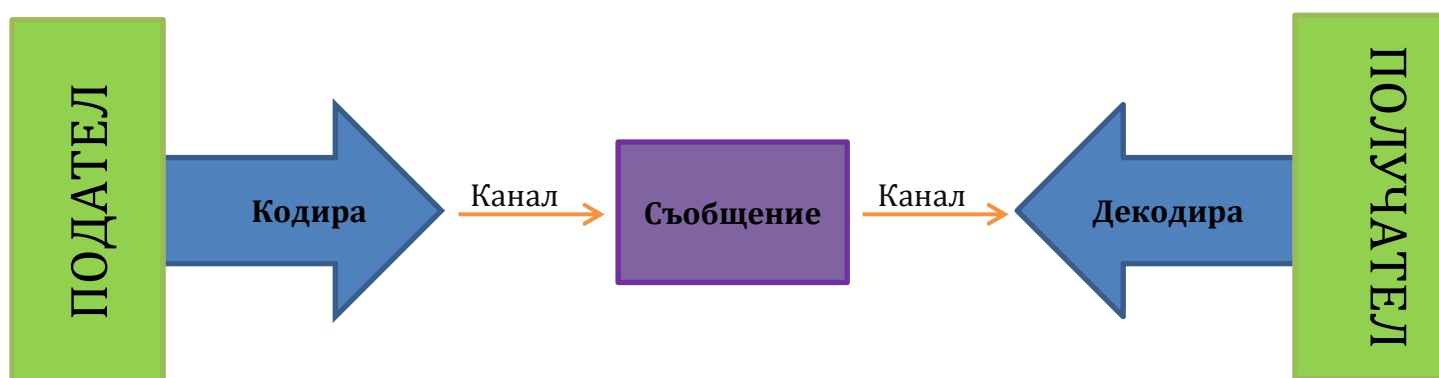
Личностен маркетинг

- **Активно слушане** – включва ангажиране на другите и съпричастност към проблема, за да се подобри качеството на диалога.
- **Яснота и конкретност** – ясен, кратък начин на комуникация, който гарантира, че се предава най-важната информация.

- **Умения за задаване на въпроси** - понякога се споменава заедно с "рефлексивното задаване на въпроси", то включва "преразказване на перифразирана версия на посланието на говорещия, задаване на въпроси, когато е уместно, и поддържане на умерено до високо невербално участие в разговора" (Weger Jr et al., 2014: 13).
- **Ангажираност** – включва обръщане на внимание на поведението и думите на събеседника. Покажете ентузиазма си към учениците, които задават въпроси и се изразяват.
- **Емпатия** - способността да се разбират и споделят чувствата на другия.
- **Обратна връзка** – това е информацията, получена след определено действие. Когато давате обратна връзка, уверете се, че се концентрирате и върху положителните страни.
- **Приятелско отношение** - това, че ви възприемат като приятелски настроен човек, може значително да повиши качеството на комуникацията ви с другите хора, тъй като те ще ви се доверят повече.
- **Откритост** - вместо да предавате само своето послание и да налагате идеите си, опитайте се да влезете в диалог с отворено съзнание. Не забравяйте, че целта често е обмен на идеи или създаване на решения на проблеми.

Комуникационни модели и слушане в комуникацията

Ефективната комуникация между хората се осъществява, когато получателят разбира съобщението така, както е замислено от изпращача. При ефективната комуникация информацията на подателя отразява точно неговите намерения, а интерпретацията на получателя съвпада с намеренията на подателя. Това е видно от представения по-долу модел на комуникация:



Източник/Връзка: <https://mayecreate.com/blog/back-to-basics-the-basic-communication-model>

Друг важен аспект на общуването се състои не само в говоренето, но и в слушането. Когато общуваме, трябва да сме сигурни, че нашите събеседници имат равен достъп до изказване, могат да изразяват свободно чувствата си и ще бъдат чути и разбрани. Комуникацията се различава в зависимост от факта, с кого общуваме. Ето защо е важно да съобразяваме съответно нашите техники на общуване с учениците, с които общуваме по време на уроците.

Комуникационни бариери

Комуникационните бариери са пречки, които затрудняват процеса на комуникация. Примери за пречки могат да бъдат:

- Водене на комуникация по надменен или снизходителен начин - когато се работи с ученици, е важно да се чувства подкрепа и при запазване на уважението не трябва да се чувствате като по-лоши.
- Използване на бързи и рутинно изразени въпроси - това може да подсказва, че не сте наистина заинтересовани от съобщението, което получавате.
- Чести прекъсвания за задаване на въпроси или намесващи се коментари - важно е да се избягва това поведение, тъй като в такива ситуации претърпява вреда плавността на разговора.
- Рядко споменаване на мислите на нашия събеседник - това подсказва, че сте концентрирани повече върху себе си, отколкото върху съобщението, което получавате.

Основни видове поведение и изразяването им: пасивно; агресивно; самоуверено и доминиращо



Агресивно
“Така го правим”



Пасивно
“Нямам нищо
против”



Асертивно
“Разбирам това,
но...”

Пасивна комуникация. Лицата с такъв тип поведение са развили модел на избягване на изразяването на чувствата и мненията си, на защитата на правата си и на идентифицирането и удовлетворяването на нуждите си. Обикновено пасивното общуване е породено от ниска самооценка. Обикновено индивидите вярват: "Не си струва да се грижиш за мен". Пасивните индивиди не реагират на ситуации, които нанасят или предизвикват гняв. Вместо това те позволяват на обидите и раздраженията да се натрупват, като обикновено не осъзнават това натрупване. След като

достигнат прага си на търпимост към неприемливото поведение, е вероятно да получат експлозивни изблици, които обикновено са непропорционални на предизвикващия ги инцидент. След избухването те изпитват вина, срам и объркване и се връщат към пасивността.

Пасивните комуникатори често:

- Не успяват да отстояват себе си
- Позволяват на другите неволно да нарушават правата им
- Не изразяват чувства, нужди или мнения
- Склонни са да говорят тихо или извинително
- Демонстрират лош контакт с очите и отпусната стойка на тялото
- Чувстват се тревожни/депресирани/объркани, защото животът изглежда извън техния контрол, чувстват се заклещени и безнадеждни и игнорират собствените си чувства

Обикновено пасивният комуникатор казва, вярва или се държи така:

- "Не съм в състояние да отстоявам правата си"
- "Хората никога не се съобразяват с моите чувства"
- "Аз съм слаб и не мога да се грижа за себе си"
- "Всички ме настъпват"

Агресивна комуникация. Отнася се за стил, при който хората изразяват чувствата и мненията си и отстояват нуждите си по начин, който нарушава правата на другите. Агресивните комуникатори упражняват вербално и/или физическо насилие. Обикновено то се дължи на физическо и/или емоционално насилие в миналото, не зараснали емоционални рани и чувство за безсилие.

Агресивните комуникатори често:

- се опитват да доминират над другите
- използват унижение, за да контролират другите
- критикуват, обвиняват или привързват другите
- са много импулсивни
- говорят на висок глас и изискват

- се държат заплашително и грубо
 - не слушат добре
 - използват изказвания на "ти".
 - обвиняват другите, вместо да се занимават с проблемите си
- Агресивният комуникатор обикновено се държи или вярва като:

- "Аз съм по-добър и прав, а ти си по-нисш и грешиш".
- "Аз съм шумен, властен и настойчив".
- "Аз мога да доминирам и да ви сплашвам"
- "Аз ще постигна своето независимо от всичко"
- "Ти си ми длъжен"
- "Всичко е по твоя вина"

Асертивна комуникация. Стил на общуване, при който хората изразяват мнението и чувствата си; те защитават своите нужди и права, без да нарушават правата на другите. Асертивното общуване се основава на увереност в себе си. Тези лица ценят себе си, своето време, емоционални, духовни и физически нужди и силно се застъпват за себе си, като същевременно зачитат правата на другите.

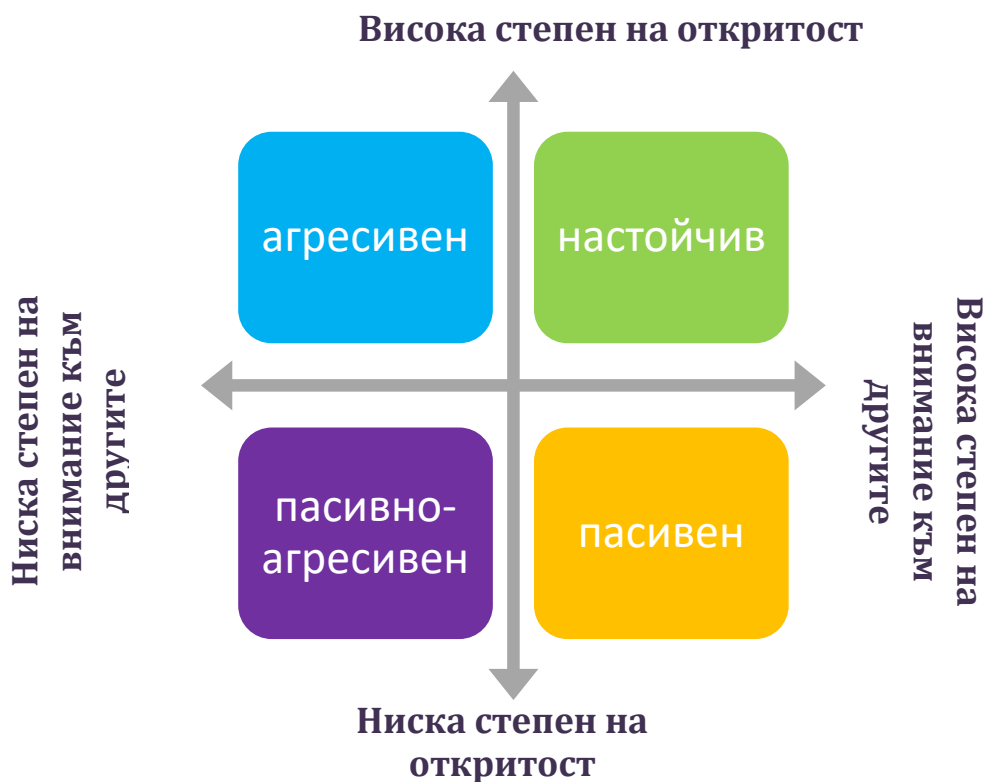
Уверени в себе си комуникатори:

- изразяват ясно, подходящо и с уважение своите нужди и желания
- изразяват чувствата си ясно, по подходящ начин и с уважение
- използват изреченията "аз".
- изразяват уважение към другите
- слушат добре, без да прекъсват
- поддържайте добър контакт с очите
- отпусната стойка на тялото

Асертивният комуникатор вярва или се държи по начин, който казва:

- "Уверен съм в това, което съм."
- "Говоря ясно, честно и по същество."
- "Аз съм 100% отговорен за собственото си щастие."

- "Аз съм отговорен за удовлетворяването на моите нужди по уважителен начин."
- "Никой не ми дължи нищо, освен ако не се е съгласил и не ми го е дал."



Описание на практическите упражнения, стъпка по стъпка

Обща продължителност: 3ч.

Обстановка:	Класна стая		
Резултати:	Подобряване на уменията за общуване при учениците, разпознаване и тълкуване на вербални и невербални знаци при конфликт, основни видове поведение и начини за изразяването		
Съдържание	<ol style="list-style-type: none"> 1. Игри за активно слушане 2. Дейности за асертивно общуване 3. Ролеви игри 4. Комуникация в ежедневието 	Продължение на всяка дейност:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 30 мин. 2. 60 мин. 3. 60 мин. 4. 20 мин. 5. 15 мин.

	<p>3. Примерни ситуации</p> <p>Съставете списък със сценарии, при които асертивната комуникация би била най-ефективна. Предложете на тийнейджърите възможност да упражнят реакциите си в тези ситуации. Помолете ги да демонстрират агресивен, пасивен и след това асертивен стил.</p> <p>Когато знаят разликата, толкова по-добре могат да я практикуват в сценарии от реалния живот.</p> <p>Някои примерни сценарии биха могли да бъдат следните:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стоите на опашка в училищното кафене и двама продавачи са погълнати от дълбок разговор, игнорирайки ви. • Вашият учител е оценил писмена работа, която според вас е трябвало да получи по-висока оценка. • Някой ви нарича по име, което е обидно. <p>Разгледайте различни варианти за отговор и накарайте тийнейджърите да направят мозъчна атака.</p> <p>4. Играене на роли</p> <p>Разделете групата по двойки и ги накарайте да играят различни роли. Накарайте тийнейджърите да направят мозъчна атака за сценарии от миналото, в които биха искали да бъдат по-настоятелни.</p> <p>Това дава на учениците възможност да се поучат от грешките и възможност да изразят нуждите си по време на следващата неудобна ситуация. Подгответе списък с възможни сценарии, в случай че мозъчната атака не доведе до достатъчно възможности за проучване.</p> <p>5. Стиллове на общуване</p> <p>Опишете своя стил на общуване. Как общувате с връстниците си и какво според вас трябва да се подобри?</p>	<p>Мозъчна атака</p> <p>Ролева игра</p> <p>Размисъл</p>	
<p>Материали/ Консумативи:</p>	<p>химикали, листове хартия, флипчарт, маркери за флипчарт, Power Point, <i>Mentimeter</i></p>		

3. Принципи и задачи на образователната медиация между връстници. Комедиация.

Цел на обучението

Предоставяне на знания за решаване на проблеми в образователната сфера

Резултатите от обучението

- Своевременно и безболезнено разрешаване на конфликти
- Подобряване на комуникацията чрез индивидуални и групови подходи
- Знания за своевременно и смислено ангажиране своевременно и смислено, за да се избегне развитието на проблеми, ескалация на напрежението, стрес и неудовлетвореност между ученици

Основни елементи

- Медиация между връстници
- Комедиация
- Общуване в групи
- Ескалиране на конфликт
- Стратегии за справяне с конфликти

Използвани методи

Теоретично представяне и практически дейности.

Кратко теоретично представяне

Основни елементи на медиацията между връстници в училище

Медиация: съответства на процеса, при който лицата, заедно с подкрепата на неутрално лице, систематично отделят спорните въпроси, за да разработят алтернативи и да постигнат консенсусно споразумение, което да отговаря на техните нужди. Този процес подчертава собствената отговорност на участниците за вземането на решения, които пряко ще засегнат живота им.

Медиация между връстници: изисква двама обучени медиатори да помагат на връстници в конфликт чрез координиран процес за постигане на решение на конфликта.

Този вид медиация предлага процедура за разрешаване на спорове, чрез която учениците участват активно в разрешаването на собствените си спорове, а програмите за медиация между връстници обикновено се координират от училищен персонал, който е обучен в областта на медиацията и предлага постоянен надзор и помощ на учениците медиатори (NSW Government, n.d.¹).

Ползите, свързани с медиацията между връстници, могат да бъдат:

- ✓ Алтернативно решение за ефективно решаване на конфликти. В резултат на сесиите по медиация се постига споразумение, което удовлетворява не само страните, но и учителите, администраторите и родителите; то насърчава връстниците им да обсъждат всички спорни въпроси, а не само инцидентите, които са ги предизвикали;
- ✓ Развитие на жизненоважни социални умения. Ефективно общуване, разбиране на последиците от действията, изготвяне и оценяване на алтернативни решения на проблеми, съвместно съществуване с хора, с които не са съгласни;
- ✓ Мотивация за решаване на конфликти в сътрудничество. Това е процес, повлиян от учениците, при който процедурите и учениците моделират поведение по отношение на решаването на проблеми (т.е. учениците се учат от своите връстници чрез посредничество как да разрешават конфликти по мирен начин);
- ✓ Засилване на възпитателното въздействие на училището. Медиацията между връстници може да бъде средство за обучение,

¹ <https://education.nsw.gov.au/content/dam/main-education/student-wellbeing/attendance-behaviour-and-engagement/peer-mediation/primary-whole-package.pdf.pdf>

което предлага стратегии за решаване на конфликти, като се използва взаимна изгода, а не сплашване; това е техника без наказания, която насърчава учениците да поемат отговорност за действията си;

- ✓ Овластяване на учениците. Тя насърчава децата и младежите да разрешават собствените си конфликти в контролирана среда, но не ги освобождава от отговорност;
- ✓ Повишаване на самооценката. Повишава увереността в способността за промяна в живота на хората и усещането за успех;
- ✓ Предоставяне на по-добра представа. Учениците разбират, че бидейки медиатор на връстници, конфликтите не се ограничават с правилно срещу грешно или ние срещу тях, а по-скоро могат да възприемат конфликта като сложен процес и резултат от неразбиране и различни потребности; помага да се разберат различните гледни точки и да се развие осъзнаване на разнообразието;
- ✓ Повече време за учене. Учителите могат да прекарват ценното си време в преподаване, докато учениците не се разсейват и знаят как да разрешават конфликти, преди да са ескалирали, и да стигнат до мирно решение.

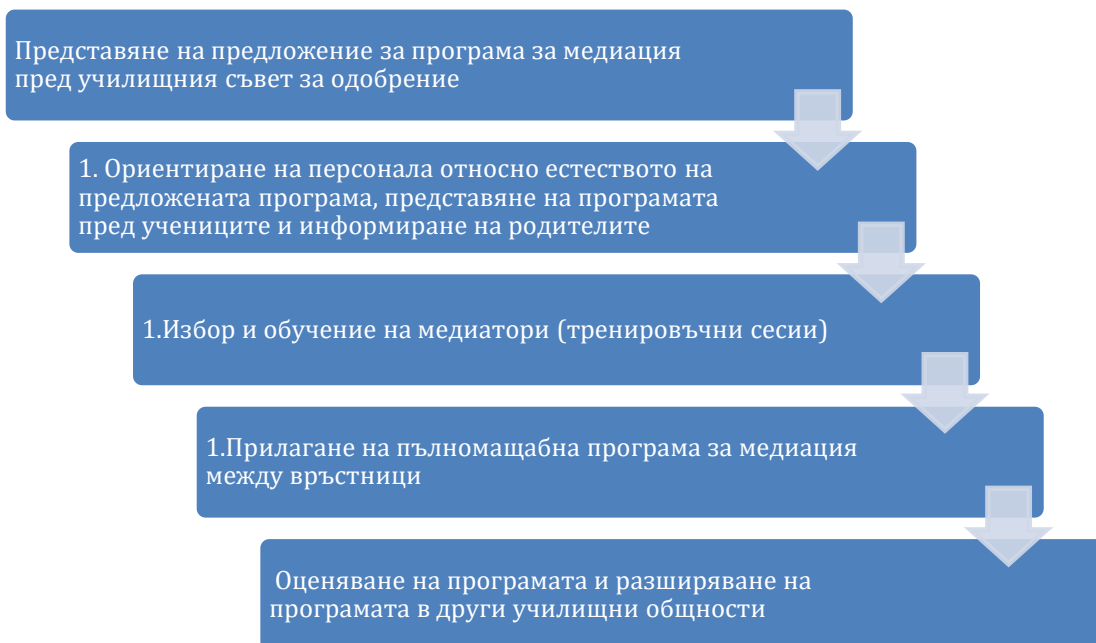
Първият ключов елемент, който е важен при определянето на програма за медиация между връстници, е да се постигне **ангажимент за подкрепа от страна на ръководството и персонала на училището, към което е насочена програмата**. Без пълната подкрепа и сътрудничество от страна на администрацията, както по отношение на финансовата, така и на организационната помощ за ежедневните процеси на програмата, програмата за медиация между връстници няма да бъде ефективна. Често персоналет на училището е този, който всъщност ще представя и обяснява програмата за медиация на учениците и ще препоръчва учениците, които да бъдат разглеждани за

подбор като медиатори на връстници в програмите за медиация. За да се постигне подкрепа от страна на персонала и учителите, е необходимо те да бъдат убедени, че програмата за медиация между връстници ще бъде полезна за училищната общност. По-голямата част от програмите за медиация между връстници имат няколко основни правила за работа. В програмите обикновено се счита, че страните в конфликта трябва да постигнат съгласие по следните въпроси:

- Започване на процедурата по медиация.
- Не се карайте по време на процеса.
- Не унижавайте и не наричайте с имена.
- Само едно лице ще говори в даден момент.
- Всички участници ще бъдат честни.
- Ще се спазва поверителността на всички разговори по време на програмата.

Тези насоки на програмите за медиация между връстници имат за цел да гарантират справедливост и безпристрастност за всички участващи страни и решение, което е изгодно и за двете страни. Като постигат резултат, еднакво удовлетворяващ всяка от страните, програмите за медиация показват на учениците, че не е необходимо да има губеща страна. Програмите за медиация между връстници също така се опитват да изградят алтернатива на насилието и конфликтите в училищната общност като техника за разрешаване на проблемите на учениците, която те ще носят със себе си в живота си на възрастни. А именно чрез ежедневното използване на медиация на конфликти учениците изграждат среда на сътрудничество, която ще се разшири отвъд проблемите, които се решават с медиация. Това има потенциала да им донесе ползи в дългосрочен план, в бъдещата им кариера и като членове на обществото. За да се създаде подходяща програма за медиация в училището, трябва да се спазва определен процес.

По-долу е представен списък на стъпките, които трябва да се следват при създаването на програма за медиация между връстници в училище (адаптирано от Harper, 1993 г.):



Съществуват няколко често срещани причини за прилагането на програма за медиация между връстници в училищата, като например:

- Подход към конфликтите в училищата с обучение.
- Установяване на по-добър начин за справяне с конфликтите, вместо да се използват изключване, задържане и др.
- Подобряване на комуникацията между всички участващи страни.
- Намаляване на насилието, вандализма, отстраняването от училище и отсъствията от училище.
- Насърчаване на уменията за разрешаване на спорове за учениците и персонала.
- Засилване на интереса на учениците към правната система, разрешаването на конфликти, правосъдието и гражданската активност.
- Прехвърляне на отговорността за решаване на проблеми върху учениците и по този начин позволява на учителите да се

съсредоточат върху обучението на учениците, вместо да ги дисциплинират.

- Подобряват основните социални умения за слушане, критично мислене и решаване на проблеми.
- Подготвят учениците да живеят в мултикултурен свят, като наблягат на изслушването на други гледни точки.
- Подпомагат учениците да се занимават с проблеми, които са уникални за младите хора и които учениците трудно могат да отнесат към възрастните.

Комедиация

Съвместната медиация включва няколко медиатори, обикновено двама, които могат да се допълват чрез разнообразие (например пол, личност, културен или професионален опит и т.н.) по начин, който може да подобри качеството на процеса на медиация, както и неговия резултат. Основните **цели** на съвместната медиация могат да се разглеждат като следните (Epstein & Epstein, 2006 г.):

- Допълнителен набор от очи и уши, които да помогнат за разрешаването на конфликта;
- Планиране на процеса на медиация преди неговото започване;
- Ускоряване на процеса на медиация и да насърчи своевременното постигане на споразумение между страните;
- Подпомагане на ефективни последващи действия след приключване на процеса на медиация.

Предимства и недостатъци на съвместната медиация

Въпреки че съвместната медиация може да донесе много предимства, може да донесе и някои недостатъци. Например, въпреки че предоставя възможност за моделиране на поведение, основано на сътрудничество, също така предоставя възможност за моделиране на негъвкаво поведение.

По-долу можете да намерите някои предимства, недостатъци и съвети за ефективна съвместна медиация (Foley, 2017):

Предимства

- Моделиране на поведението.
- Повече идеи и възприемане на перспективи - "две глави са по-добри от една".
- Допълнителна помощ за справяне с практическите аспекти на медиацията (напр. поддържане на зрителен контакт, проверка на нивото на ангажираност, наблюдаване на езика на тялото и др.)
- Избягване на неетично и неподходящо поведение.
- Разпределение на ролите и задачите (практически/логистични и емоционални).
- Творчески начин за решаване на конфликти.
- Дава възможност да се усвоят нови подходи в медиацията, да се развият опит, знания и умения.
- Някой, който да окаже помощ, когато безпристрастността е поставена под въпрос.
- Баланс по отношение на пола, личността, културния и професионалния опит.

Недостатъци и рискове

- неравновесие на силите между медиаторите (напр. един медиатор монополизира процеса; "моят начин е най-добрият начин").
- несъвместими стилове на медиация (различни умения, процедури).
- неравновесие между половете, личността, културния или професионалния опит.
- усвояване на лиши навици.

* Съвети за ефективна комедиация

- Бъдете внимателни по отношение на вашия ко-медиатор.

- Научете се да уважавате различията и да създавате връзки.
- Изяснете очакванията си един към друг и не допускайте да работите за противоречащи си принципи.
- Подготовката е ключов аспект (съсредоточете се върху принципите, целта и процеса на медиация).
- Комуникирайте, сътрудничете си на всеки етап от процеса;
- Дайте пространство на тишината.
- Времето е всичко: интервенциите във времето са по-скоро с, отколкото срещу вашия ко-медиатор.
- Бъдете открити, честни и прозрачни.

Своевременно и уважително разрешаване на конфликти при медиация между връстници

Ескалацията е по-вероятна, когато страните споделят история на антагонизъм, разглеждат конфликта като печеливш и когато се смята, че конфликтът застрашава основни ценности или критични ресурси. Обикновено, когато един от участниците ескалира тактиката си, това се приема реципрочно от другите, което води до порочни ескалационни спирали и цялостно засилване на конфликта. Това обикновено води до разширяване на обхвата на конфликта (увеличаване на броя и размера на проблемите), използване на все по-тежки тактики и включване на повече участници. С ескалирането на конфликта и преминаването на определени прагове на интензивност на конфликта настъпват важни психологически, социални и общностни промени. С интензифицирането на конфликта наблюдаваме промяна в мотивите от правене на добро или решаване на проблеми към намаляване на загубите или евентуално към нанасяне на възможно най-голяма вреда на другия. Със засилването на конфликтите качеството на комуникацията между спорещите се трансформира от директни дискусии и преговори до аутистични враждебни действия, при които комуникацията не съществува, освен чрез директни нападки. Освен

това слабо свързани, политически неактивни групи от индивиди се превръщат в добре организирани конфликтни групи, които стават способни да предизвикат възприеманата заплаха. В резултат на това се развиват силни норми, подкрепящи спорния подход към конфликта (Coleman, et. al, 2005).

Разбиране на ескалацията на конфликта

Поведението ескалира, когато различни реакции се появяват в последователен модел, в който последователните реакции са с повишена тежест или интензивност. Съществуват седем етапа на ескалация на поведението (Shukla-Mehta, 2002 г.), както и някои стратегии, които могат да се използват на всеки етап от ескалацията.

1. **Спокойствие** – Ученикът е спокоен и сътрудничи.

Стратегия: Засилване на спокойното и работещо поведение; Установяване на очакванията; Преподаване на процедури и рутинни действия; Използване на висока степен на положително признание.

2. **Предизвикване** - Ученикът преживява конфликти или ситуации, които предизвикват ескалация на поведението му.

Стратегия: Промяна на средата; Промяна на задачата/отвличане на вниманието; Осигуряване на подкрепа.

3. **Агитация** - Ученикът губи концентрация и става видимо разстроено; може да оспорва авторитета или да избягва ситуационни фактори, които смята за стресиращи.

Стратегия: Активно слушане; Използване на емпатия; Осигуряване на увереност; Намалване или премахване на изискванията.

4. **Ускоряване** - Ако конфликтът продължава да не се разрешава, поведението на ученика ще ескалира и може да стане по-интензивно; става много трудно да се води рационална дискусия.

Стратегия: Дайте кратка устна насока; дайте време за обработка/изчакайте; осигурете физическо пространство; отдалечете другите.

5. **Пик** - Учениците не контролират емоциите и поведението си и вероятно ще се самонараняват, ще крещят, ще псуват или ще унищожават предмети.

Стратегия: Сведете до минимум вербалното взаимодействие; При необходимост предприемете уклончиви действия; наблюдавайте и осигурете безопасност.

6. **Деескалация** - Ученикът се успокоява и се наблюдава видим спад в интензивността на изразената емоция.

Стратегия: Говорете спокойно; Признайте чувствата на ученика; Подчертайте новото начало.

7. **Възстановяване** - Поведението на ученика се понижава до обичайното му ниво и изглежда по-спокоен; може да изрази съжаление или страх; някои изпитват затруднения да изразят емоциите си, когато са в тази фаза.

Стратегия: Подкрепете подходящото поведение; Предложете подкрепа, когато е спокоен; Възстановете рутината.

Thomas and Kilmann определят **пет стила за управление на конфликти:**

- **Приспособяване** - когато си сътрудничите във висока степен. То може да е за ваша сметка и да работи срещу собствените ви цели, задачи и желани резултати. Този подход е ефективен, когато другата страна е експерт или има по-добро решение. Подхода може да бъде ефективен и за запазване на бъдещите отношения с другата страна.
- **Избягване** - когато просто избягвате проблема. Не помагате на другата страна да постигне целите си и не преследвате асертивно своите. Този метод работи, когато въпросът е тривиален или когато

нямате шанс да спечелите. Може да бъде ефективен и когато въпросът би струвал много скъпо или когато атмосферата е емоционално натоварена и трябва да създадете пространство. Понякога въпросите се разрешават от само себе си, но "надеждата не е стратегия". Като цяло избягването не е добра дългосрочна стратегия.

- **Сътрудничество** - когато си партнирате или влизате в двойка с другата страна, за да постигнете целите и на двамата. Това е начинът, по който се освобождавате от парадигмата "печеля-губиш" и търсите "печеля-печелиш". Това може да бъде ефективно за сложни сценарии, при които трябва да намерите ново решение. Това може да означава и преформулиране на предизвикателството, за да се създаде по-голямо пространство и място за идеите на всички. Недостатъкът е, че това изисква висока степен на доверие и постигането на консенсус може да изисква много време и усилия, за да се привлекат всички и да се синтезират всички идеи;
- **Конкуренция** - подходът "печеля-губиш". Действате по много настойчив начин, за да постигнете целите си, без да се стремите да си сътрудничите с другата страна, като това може да е за сметка на другата страна. Този подход може да е подходящ за извънредни ситуации, когато времето е от съществено значение или когато се нуждаете от бързи и решителни действия, а хората са наясно с него и го подкрепят.
- **Компромис** - сценарий на "загубата и загубата", при който нито една от страните не постига реално това, което иска. Това изисква умерено ниво на асертивност и сътрудничество. Може да е подходящ за сценарии, при които се нуждаете от временно решение или когато и двете страни имат еднакво важни цели. Капанът се състои в това, че се изпада в компромис като лесен изход, когато сътрудничеството би довело до по-добро решение. Познавайки собствените си модели по

подразбиране, вие подобрявате самосъзнанието си. След като сте наясно със собствените си модели, можете да обърнете внимание на това дали те работят за вас и да проучите алтернативи. Като използвате подход, основан на сценарии, можете да изберете по-ефективни стилове за управление на конфликти и да тествате тяхната ефективност (Thomas & Kilmann, 1974).

Авторите посочват и някои основни стратегии за разрешаване на конфликти:

- [Преговори за решаване на проблеми](#): Когато както целта, така и връзката са много важни за учениците, се инициират преговори за решаване на проблеми, за да се разреши конфликтът. Търсят се решения, които гарантират, че и двамата ученици постигат напълно целите си и че всяко напрежение или негативни чувства между двамата се разсейват.
- [Изглаждане](#): Когато целта е от малко значение, но връзката е от голямо значение, един човек се отказва от целите си, за да може другият да постигне своите.

Това се прави, за да се поддържа възможно най-висококачествена връзка. Ако учителят открие, че целите или интересите на един ученик в конфликта са много по-силни от останалите, учителят може да улесни изглаждането на конфликта. Изглаждането трябва да става с добро чувство за хумор.

- [Принуждаване или преговори печеля-губя](#): Когато целта е много важна, но връзката не е, учениците ще се стремят да постигнат собствените си цели за сметка на целите на другия човек. Те правят това, като принуждават или убеждават другия човек да се поддаде. Те се състезават за победа.
- [Компромис](#): Когато и целта, и взаимоотношенията са умерено важни и изглежда, че никой от двамата не може да постигне своето,

учениците ще трябва да се откажат от част от целите си и евентуално да пожертват част от взаимоотношенията, за да постигнат споразумение. Компромисът може да включва среща по средата или хвърляне на монета. Компромисът често се използва, когато учениците искат да участват в преговори за решаване на проблеми, но нямат време за това.

- **Оттегляне:** Когато целта не е важна за ученика, както и връзката, ученикът може да пожелае да се откаже напълно от целта си и да избегне проблема с лицето. Понякога и за двамата ученици е добре да се оттеглят от конфликта, докато се успокоят и овладеят чувствата си.

По време на преговори за разрешаване на конфликти е **важно също така да се подчертае значението на:**

- **Емпатия:** стълб на добрата комуникация и връзката между учителя и ученика, която позволява да се разберат чувствата и мотивите на другия;
- **Асертивност:** умението да изложите своята гледна точка, емоции или мнение, без да провокирате защитно отношение, чрез само утвърждаваща фраза, която казва на учениците какво да мислят, без да ви обвинява, без да ви поставя в ролята на опонент. Да бъдеш асертивен изисква да разбираш ограниченията, за да направиш друго. Когато преговаря за конфликт, учителят трябва да установи позицията си и да изгради самочувствие, като по този начин ограничи ситуациите на злоупотреба, без да напада учениците;
- **Активно слушане:** инструментът е полезен за получаване на повече информация, потвърждаване на данните, така че ученикът да знае, че е бил чул. Когато слушаме активно, ние питаме, перифразираме, искаме разяснения, определяме и контекстуализираме. Някои от начините за тяхното проявяване могат да бъдат чрез ехо, повторение

на казаното от другия, преформулиране, изразяване с думи на разбраното, разрешаване на точки или въпроси, обобщаване и подреждане на информацията или отразяване на чувствата, израз на това, което възприемаме от другия;

- **Обратна връзка:** учителят трябва да подкрепя и насърчава положителното поведение, като коригира неподходящото. За да се приложи на практика обратната връзка, е необходимо ученикът да знае какво чувства учителят и какво мисли.

По този начин мисленето за съвместно изграждане на решения на конфликта чрез правилно използване на емпатия, асертивност, активно слушане и обратна връзка може да накара участниците в конфликта да оценят действията си и да преосмислят отношението си, да открият начини за решаване на проблемите, като се опитват да запазят уважение и баланс. Умението да се изслушва, оценява, преосмисля с всички участници в конфликта, създавайки навик за диалог. Защото когато участващите в конфликта участват в изграждането на възможните действия за решения, отношенията могат да бъдат възстановени, а конфликтът - конструктивно разрешен.

Следователно конфликтите в класната стая, когато се управляват конструктивно, допринасят за запазването на междуличностните връзки и насърчават социално-емоционалните умения на участващите, тъй като дават възможност да се развият умения да се знае как да се вижда реалността от гледната точка на другия, да се знае как да се сътрудничи, а също така да се научи, че конфликтът е възможност за растеж и съзряване.

Комуникация – индивидуален в сравнение с групов подход

Разграничението между груповата и индивидуалната комуникация се състои в това, че груповата комуникация често е свързана с единен глас в рамките на групата. Например екип от учители трябва да се съгласи с това

какво трябва и какво не трябва да бъде включено в учебната програма на даден курс; следователно окончателният проект трябва да бъде одобрен от всички членове, преди целевата им аудитория (в случая учениците) да може да види крайния продукт. По този начин груповата комуникация е коалиция между множество членове, която дава възможност за манталитет на една група и за мислене на една група. От друга страна, индивидуалната комуникация е акт на предаване на идея, който не включва сътрудничеството на други членове на екипа. Всяка създадена идея е само на един човек и от него зависи да изпълни плана за предприемане на своята цел или главна задача. Тъй като индивидуалното общуване е индивидуално взаимодействие с другите, то позволява непрекъснатата обратна връзка въз основа на приноса на всяка от страните и това позволява по-добро разбиране на мислите, мненията и гледната точка на другите. По този начин е възможно да се реагира директно един на друг. От друга страна, груповото общуване е контакт между повече от двама души и разчита на предварителното разбиране на груповите цели и култура или социални норми. Когато общуват в група, хората не предоставят обратна връзка директно един на друг, а предоставят обратна връзка, която да бъде разгледана от цялата група. Следователно приносът на всеки индивид е необходим, за да помогне на групата да разбере целите, така че цялата група да може да достигне до взаимно разбиране и да се възползва от него.

Ефективност на комуникацията: комуникационни умения

Ефективната комуникация е двустранен процес, който включва усилия и умения както от страна на изпращача, така и от страна на получателя по време на процеса на медиация. Някои комуникационни умения, които медиаторите трябва да развият, могат да бъдат обобщени по следния начин:

а) **Практикувайте активно слушане.** Ангажирайте се с това, което хората казват, като давате утвърдителни отговори и задавате последващи

въпроси, за да покажете, че сте обърнали внимание. Уменията за ефективно слушане могат да бъдат развити. Как да слушаме активно?

- ✓ Слушайте повече, отколкото говорите; не можете да слушате, ако говорите; задавайте въпроси.
- ✓ Поставете говорещия на спокойствие и създайте среда, в която той се чувства комфортно, усмихвайте се и използвайте позитивен език на тялото, например кимане.
- ✓ Покажете, че искате да слушате, изглеждате и се дръжте заинтересувано, използвайте вербални индикатори, за да покажете, че следите какво казва.
- ✓ Съсредоточете ума си върху това, което се казва, и останете в настоящия момент, избягвайте да правите други неща, докато слушате (напр. да разбърквате документи).
- ✓ Не бързайте да завършите, паузата не винаги означава, че говорещият е приключил с думите си.
- ✓ Наблюдавайте тона, силата на гласа и посланието, а не само думите, искате да получите цялата картина, а не само части от нея.
- ✓ Не прекъсвайте; всеки заслужава равен шанс да бъде изслушан. Ако човек бъде прекъснат или прекъсван, докато представя важна идея, вероятно ще се почувства недооценен.
- ✓ Не правете прибързани заключения и не предполагайте, че знаете какво ще каже говорещият.
- ✓ Изглеждате истински заинтересувани от разговора, като правите окуражителни отговори или перифразирате определени коментари, за да покажете, че сте, обобщете основните елементи от казаното от всеки от вас.
- ✓ Избягвайте да насочвате разговора към вашите преживявания и мнения и да намирате незабавни решения на проблемите, които може да чуете.

б) **Обърнете внимание на невербалната комуникация.** Контролирането на невербалните сигнали може да помогне за предотвратяване на неразбирателство, затова обърнете внимание на изражението на лицето и езика на тялото си, когато говорите с някого (напр. поддържайте контакт с очите, ограничете жестовете с ръце).

в) **Предоставяйте и искайте обратна връзка.** Поискайте от колегите си съвет за гледната им точка за вашите комуникационни умения, за да разберете как се представяте в няколко контекста.

г) **Изградете си филтър.** Ефективните комуникатори обикновено имат силно развити социални умения и могат да модулират начина, по който изразяват мислите и чувствата си пред околните. Знайте какво е подходящо да изразявате в различни междуличностни контексти. Разработването на филтър ще ви помогне да допълните другите техники за комуникация и ще гарантира, че поддържате определено ниво на благоприличие и избягвате конфликти на работното място.

Описание на практическите упражнения, стъпка по стъпка

Обща продължителност: 3 ч.

Обстановка:	Класна стая		
Резултати:	Разбиране на принципите на медиацията и прилагане на стратегии за ефективна комуникация и ефективни стратегии за разрешаване на конфликти		
Съдържание	1. Медиация между връстници 2. Медиация 3. Ескалация на конфликт 4. Комуникационни умения	Продължителност на всяка дейност:	1. 30 мин. 2. 1 ч. 3. 1 ч. 4. 1 ч.
Описание на дейностите (стъпка по стъпка)	<p>1. Медиация между връстници</p> <p>Цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обяснение на ключовите елементи на взаимопомощта в училище - Показване на основните стъпки за създаване на програма за медиация в училищата <p>Упражнение:</p> <p>Сформирайте групи от 4-5 ученика и ги помолете да направят мозъчна атака за необходимите стъпки за създаване на</p>	Вид на дейността: Упражнение	

програма за медиация между връстници в училище. Насърчете ги да начертаят схема на това как би могъл да изглежда този процес и кои са основните елементи на всяка от стъпките. След края на мозъчната атака (15 мин.) всички групи представят своето заключение.

2. Комедиация

Цели

- Обяснете значението на комедиацията
- Представете предимствата и недостатъците на комедиацията
- Предложете съвети за съвместна медиация

Обяснете принципите на съвместното посредничество и заедно с обучаемите обмислете какви са предимствата и недостатъците на медиацията между връстници

3. Ескалация на конфликта

Цели

- Обяснение на действието на ескалацията на конфликта
- Стъпките при ескалация на конфликта
- Стиллове и стратегии за управление на конфликти

Разделете участниците на групи от по 4-5 души. Попитайте ги да си спомнят за труден конфликт, който е трябвало да разрешат чрез медиация. Помолете ги да определят в тази конкретна ситуация различните етапи на ескалация на конфликта и да помислят кое е било най-трудно и какви стратегии са приложили или е трябвало да приложат, за да разрешат конфликта.

Можете да предоставите на участниците таблица, която да попълнят с основните изводи:

Стъпки при процеса на ескалация	Най-трудните аспекти	Стратегии, които приложих	Какво можеше да направя по-добре?
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

4. Комуникационни умения

Цели

- разликата между групова и индивидуална комуникация
- преглед на комуникационните умения

Упражнение:

Дайте на участниците по лист хартия (за предпочитане А4). Помолете ги да затворят очи и да следват инструкциите без да отворят очи.

Дайте следните инструкции:

- Сгънете хартията наполовина.
- Разкъсайте горния десен ъгъл.
- Сгънете хартията отново.

- Разкъсайте долния ляв ъгъл.

Не давайте никакви инструкции извън тези 4 точки, дори ако участниците поискат такива. След като приключите с 4-те стъпки, помолете участниците да отворят очи и да сравнят хартията помежду си. Всички ще изглеждат различно. Попитайте ги: Ако инструкциите са били еднакви за всички, защо резултатът е толкова различен? Дискутирайте за важноста на ясната и асертивна комуникация и за това как невербалната комуникация има решаваща роля. Помолете ги да помислят върху основните комуникационни умения, които са от съществено значение по време на процеса на медиация.

4. Основни стъпки при провеждане на училищна медиация между връстници

Цели на обучението

Целта на този модул е учениците да усвоят необходимите умения за насочване на участниците в конфликт чрез провеждане на училищна сесия по медиация между връстници. Провеждането на медиация между връстници учи на определени социални умения, като например използването на определени инструменти, които се използват не само в класната стая, но и в личния, социалния и семейния живот.

Резултати от обучението

След завършване на този модул учениците ще задълбочат знанията си за:

- Изясняване на историята на даден конфликт
- Преминаване от неконструктивен към конструктивен диалог
- Методите за постигане на баланс и възстановяване на отношенията между страните в конфликта
- Техники за разграничаване на фактите и обстоятелствата от мненията

Ключови елементи

Този модул представя следните основни теоретични елементи:

- важни фактори в историята на конфликта и препоръчителните роли, които трябва да изпълнява училищният медиатор
- основен конструктивен диалог
- методики за поддържане на отношенията в равновесие
- значението на разделянето на фактите от мненията

Използвани методи

Подборът на методите за провеждане на този модул е насочен към обучение, задълбочаване на теорията чрез фокусиране върху дейности за размисъл, ролеви игри и дебати.

Кратко теоретично представяне

Как можем да изясним историята на даден конфликт?

Когато говорим за конфликт, може би имаме предвид несъгласие или противопоставяне, което може да съществува между двама души или повече поради ситуация на противоположни интереси.

Конфликтът може да се дължи на различни причини или основания, като например неуспехи в комуникацията, различни интереси и роли, лични или културни различия, междуличностни и вътрешно личностни отношения или липса на норми или правила, които водят до нежелано поведение и дори до сериозни прояви като агресия и физическо-вербално насилие.

В този раздел ще видим как протича развитието на един конфликт и кои моменти е важно да бъдат разгледани:

- 1. Разкриване на проблема от участващите страни:** Всеки, който участва в конфликт, ще има време да обясни, да разкаже своята гледна точка, емоциите и чувствата, които изпитва, винаги с намерението да уважава гледната точка на другия и да приема ценностите на другия.
- 2. Дебат:** След като участващите в конфликта хора са разкрили своите идеи и гледни точки, те ще могат да изложат мнението си за тях по време на дебат, който ще се оформи органично, когато има ситуация на конфликт.
- 3. Дискусия:** Тази част възниква, когато хората не са съгласни един с друг и страните не постигат никакво споразумение.

- 4. Конфликт:** Това е моментът, в който никоя от участващите страни не е склонна да отстъпи, няма консенсус по основните идеи на проблема и не се стига до преговори.

От неконструктивен към конструктивен диалог

Както вече видяхме в предишния раздел, важно е страните в конфликта да дадат своя принос, за да се опитат да намерят решение на проблема чрез комуникация при представянето на идеи. Диалогът може да бъде улесняващ инструмент в процеса на медиацията между ученици.

За да се премине от неконструктивен към конструктивен диалог, лицето, което отговаря за присъствието си в процеса на медиация, ще бъде отговорно за това да се увери, че двете страни спазват определени поведения и факти, които ще опишем по-долу, за да може комуникацията да проработи.

- Ученическият медиатор е отговорен за съобщаването на правилата и определянето на границите, които трябва да бъдат изпълнени, както и за мястото на сесията.
- Всяко лице ще говори на свой ред, като уважава другото лице и общува асертивно.
- Медиаторът ще отговаря за времето, което всяко лице може да ползва, и за спазването на предварително установените правила.
- Всяко лице ще разказва фактите така, както ги е преживяло. Важно е пространството да е най-подходящото, за да се избегне по-голямо напрежение от вече преживяното.
- Всяко лице ще се опита да се съсредоточи върху конфликтната ситуация, като избягва други паралелни факти, коментари, неизяснени въпроси или съмнения, които могат да възникнат.

- Всяка от страните, участващи в конфликта, има право да изрази несъгласие.
- Дори страните да не постигнат споразумение, сега всяка от тях може да съобщи своите чувства и емоции, които има или които е преживяла. Този аспект е доста личен, затова е важно да не се налага, ако лицето не се чувства комфортно да изразява чувствата си.
- Накрая можем да споменем, че ако те следват описаните по-горе насоки, комуникативният климат ще се подобри и конструктивният диалог ще подобри ситуацията преди конфликта.



Методи за постигане на баланс и възстановяване на отношенията между страните в конфликта

Развитието на конфликта като умения, които можем да използваме, за да установим равновесие между участващите страни, може да не е достатъчно, за да разрешим конфликта. Съществуват методики, които ни помагат да установим отношенията между страните в конфликта. Медиацията е една от тях, а по-долу ще обясним други, които са полезни:

1. **Арбитражът** е метод, който дава възможност на участващите страни да разкажат фактите, които са преживели, а медиаторът се опитва да им помогне. Чрез арбитража идеята е всяка от страните да може да **изслуша** аргументите на другата.
2. **Фасилитирането** е методика, която, както е в основата на думата, има за цел да улесни, т.е. да подпомогне **диалога** между хората, които са в конфликт, чрез медиатора.
3. **Преговарянето** е методика, която основно включва двама души да намерят решение на конфликта, т.е. намерението е да се търси

сътрудничество, а медиаторът насочва участващите страни, ако в процеса на разрешаване на конфликта процесът не напредва.

4. **Ангажирането** е техника, при която участващите в конфликта страни постигат споразумения, в които се задължават да изпълняват, за да намалят тежестта на конфликта. Трябва да се подчертае, че **споразуменията** трябва да бъдат реалистични и прости, така че ангажиментите за тяхното изпълнение да са удобни и изпълними.
5. **Сътрудничеството** е методология, която включва съвместна работа на участващите страни, т.е. **работа в екип** за постигане на дадена цел, като в случая с медиацията между връстници тя би била разрешаване на голямо несъгласие или конфликт. Ето защо трябва да се поставят удобни за двете страни цели, за да могат да ги изпълнят.

Техники за различаване на фактите и обстоятелствата от мненията

В тази част на модула е важно да се подчертаят разликите между фактите и мненията по теоретичен начин, за да се приложат в практиката.

- Фактът е идея, ситуация или събитие, които могат да бъдат проверени чрез сетивата. Той е реален и обективен. Например: това е ябълка.
- Мнението е израз на мисъл, чувство или преценка, произтичащи от дадена ситуация или събитие. Например: това е вкусна ябълка.

- Гледната точка е социалната, културната, генерационна или друга позиция, от която се подхожда към даден предмет; например от религиозна, медицинска, юридическа и т.н. гледна точка.

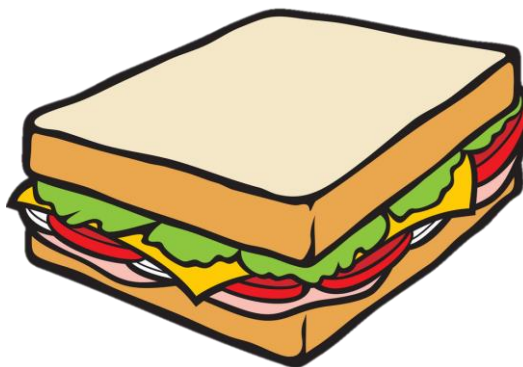


Обратната връзка е техника, която се състои в описание на обективните факти в дадена ситуация.

Наблюдавайте случилото се и разказвайте фактите така, както са преживени или са се случили.

Тази техника ни помага не само да подобрим общуването си, но и да наблюдаваме, да слушаме и да отделяме определени факти.

- Важно е да се предаде положително послание
- Поддържайте изреченията кратки
- Избягвайте да използвате обобщения като „винаги“, „никога“ ...
- Използвайте изрази като, „въпреки че“, „но“, за да намалите отрицателния заряд в общуването.



Сандвичът е техника за обратна връзка, която се състои от даване на положително съобщение, отрицателно и накрая положително. Тази техника е много

полезна, защото, въпреки че има някакъв компонент на подобрение, лицето, което я получава, ще се чувства по-комфортно, тъй като има два положителни аспекта в сравнение с единствения отрицателен.

Пералната машина е много нагледна техника за обратна връзка, подобна на сандвич, която може да се използва за всички възрасти. Пералната

машина е метафора за прилагане на негативи, позитиви, компромиси и желаниа между участващите страни. Тя може да се използва за назоваване на фактите и мненията в дадения конфликт.

Това е една от основните идеи, които са свързани с прането на дрехи:

Перална машина		
<p>Мръсно облекло</p> <p>Описание: Мръсното бельо е паралел на негативни събития, дискомфорт, отрицателни възгледи, нежелано поведение.</p>	<p>Пералня</p> <p>Описание: Пералната машина е паралел на това, че възможните компромиси, решения, че фактите и мненията могат да бъдат приложени в медиацията.</p>	<p>Чисто облекло</p> <p>Описание: Чистите дрехи са паралел на положителните дела, които можем да извършим и които ще дойдат, ако нашите споразумения и ангажименти в условията на конфликт ги изпълним.</p>

Описание на практическите упражнения, стъпка по стъпка

Обща продължителност: 3 ч.

Обстановка:	Класна стая		
Резултати:	провеждане на сесия за медиация между връстници, определяне на конструктивна комуникация, как да се осъществява обратна връзка и разграничаване на факти от мнения		
Съдържание	<ol style="list-style-type: none"> 1. Факт или мнение 2. Конструктивен диалог 3. Техники за образователна медиация между ученици 4. Изясняване на конфликт от историята 	Продължителност на всяка дейност:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 15 мин. 2. 60 мин. 3. 60 мин. 4. 20 мин. 5. 15 мин.
Описание на дейностите (стъпка по стъпка)	<p>1. Термометър</p> <p>Тази дейност е свързана с това учениците да умеят да правят разлика между факти и мнения.</p> <p>Инструкции: Учениците са изправени, във всеки край на стаята са отбелязани поставени полюсите на термометър, студен за грешния отговор и горещ за правилния отговор. Учителят, доброволецът или ученикът ще прочетат изреченията на глас.</p> <p>Ако даден отговор е отбелязан като верен, а е неверен, те трябва да го обосноват.</p> <p>Примери:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вие сте се намръщили. - Искане ми се да не говорите толкова високо. - Говориш твърде бързо. - Не трябваше да хвърляш хартията на пода. - Не биваше да ви безпокоят. - Вие сте пречили. - Слънцето е горещо. - Горещо е. <p><i>**Важно е да се тренират тези аспекти и да се разграничават фактите от емоциите, чувствата и желанията (мненията).</i></p> <p><i>**Трик: Фактът е това, което виждаме просто чрез сетивата си; останалото би било мнение (ценностна преценка).</i></p> <p>2. Конструктивно решаване на конфликти</p> <p>Разделяме групата на групи от по трима души. Двама души ще представляват различните страни в конфликта, а третият ще бъде медиатор. Дейността се състои в това всеки от тях да осъществи конструктивна комуникация, като изпълни стъпките, споменати в теорията.</p>	<p>Вид на дейността:</p> <p>Индивидуално разсъждение</p> <p>Размисъл и ролева игра</p>	

Важно е да се търсят конфликти, от които младите хора се интересуват в социалните мрежи като:

- Тийнейджърска любов
- Конфликт с учител
- Конфликт с родител
- Общуване, свързано с насилие, и др.

Ще разполагате с 15 минути, за да подготвите дискусиата, начина на провеждане на конструктивния диалог и споразуменията, които ще бъдат сключени.

Всяка група ще представи за цялата група своя избор.

Малките групи могат да напишат на дъската или на хартия конфликта, който ще обсъждат.

Когато приключат, останалите членове на групата ще коментират наблюденията и дали са изградили диалога правилно, дали са постигнали споразумения, дали ситуацията е реалистична или дали се чувстват отразени в примера.

Материали: Черна дъска

3. Гладни ли сте?

Дейността включва разделяне на групата на двойки и използване на техниката на сандвича за постигане на споразумения. Всеки човек трябва да каже или опише лични аспекти на този човек, два положителни и един отрицателен. По този начин положителното подсилване ще бъде по-голямо и няма да се накърни личното удовлетворение.

*** Ако дейността е забавна и им харесва, те могат да използват техниката на пералната машина като продължение на дейността.*

4. Разиграване на роли: доближаване на реалността

Дейността ще се проведе като сесия за медиация между връстници, колкото е възможно по-реална.

Класът ще трябва да избере:

- Двама медиатори (момче и момиче).
- Участващи лица (момче и момиче)
- Конфликтът (обида, бой, тормоз)

Хората, които ще водят медиацията, ще застанат в полукръг пред останалите си съученици.

Останалите от групата няма да могат да се намесват, да говорят, да пречат по време на сесията по медиация, а само да *наблюдават*.

Двама души от тази група ще си водят бележки за нещата, които са казани, важните моменти от конфликта, използваните техники и споразуменията, ако са постигнати такива.

Размисъл

Ролева игра

	<p>В края на сесията групата, заедно с бележките, направени от техните съученици, ще даде своето мнение, подобренията и кои аспекти са важни и кои не.</p>		
<p>Материали/ Консумативи:</p>	<p>химикали, листове хартия, флипчарт, маркери за флипчарт, Power Point, Mentimeter</p>		

5. Комуникация базирана на взаимно уважение

Цели на обучението

Общата цел на модула е да насочи учениците към процеса на "общуване базирано на взаимно уважение" като път за по-добро управление на чувствата и свързване със състрадателната им природа, за да могат да се справят с трудна ситуация по невраждебен начин. Чрез теоретичните и практическите ресурси на модула учениците ще имат възможност да придобият умения и знания за естествено общуване чрез специфични техники, които могат да им помогнат да се справят с негативните емоции и психическия стрес; често те са в основата на проблемите и конфликтите в образователната среда.

Резултати от обучението

Резултатите от обучението са насочени към учениците като крайни потребители на програмата за обучение и са следните:

- Засилване на усъвършенстването на меките умения, с акцент върху уменията за емпатия с помощта на адаптивни методи.
- Предлагане на знания и ресурси на всеки ученик да практикува комуникация базирана на взаимно уважение, като се научи как да изгражда по-здравословни взаимоотношения с връстниците си.
- Предизвикване на мотивацията на учениците за това как да сложат край на негативните си чувства, като възприемат позитивно мислене и се справят ефективно с освобождаването на гнева си.

Основни елементи

Модулът представя теорията, концепцията и процеса на комуникация базирана на взаимно уважение между съученици, като се фокусира върху неговия произход и основни компоненти. След това модулът продължава с

малък анализ на следните тематични области като ключови елементи на модула:

1. Произход и основни компоненти на модела комуникация базирана на взаимно уважение
2. Начини за контрол и коригиране на поведението
3. Практики за освобождаване и мирно управление на гнева
4. Обвиняване на другите
5. Изграждане на здравословни взаимоотношения между хората
6. Ценността на позитивното мислене и говорене

Модулът завършва с някои примерни упражнения (работни листове) или групови размисли/дискусии, които да се прилагат между учениците или между ученици и учители.

Използвани методи

Избраните методи включват дейности за групово обмисляне, мозъчна атака, викторини и др.

Кратко теоретично представяне

Произход и основни компоненти на комуникацията базирана на взаимно уважение

Обучението на учениците да предават послание по ненасилнически начин, докато не са съгласни с другите, е процес на учене през целия живот, който може да бъде усвоен в училищна среда. Един от най-значимите процеси за мирно общуване с другите е процесът на "ненасилствена комуникация". Това е изключително важен начин за разрешаване на конфликти² и управление на емоциите без насилие. Характеризира се като "езикът на живота", който може да трансформира старите модели на отбранителност и агресивност в състрадание и съпричастност³. Теорията за процеса е създадена от клиничния психолог Маршал Б. Розенберг, който поддържа тезата, че повечето хора имат "езиков проблем", тъй като са

² NVC in education. (2022). Nonviolent communication. Връзка: [here](#).

³ Center for NonViolent Communication. (2020). NVC Instruction Self-Guide.

обучени и възпитани в език, който ги учи да анализират и да съдят, като ги държи далеч от техните нужди. Той определя ненасилствената комуникация като „комбинация от език, начин на мислене, умение за общуване и средства за въздействие“, служещи на желанието да се постигнат три неща:

1. Освобождавам се от културни условия, които са в разрез с начина, по който искам да живея живота си;
2. Да придобия силата да имам достъп до вътрешното си същество и до другите по начин, който ми позволява да давам естествено от сърце;
3. Да придобия силата да създавам структури, които подкрепят този начин на даване".⁴

Комуникацията базирана на взаимно уважение може да предложи многобройни ползи както за преподавателите, така и за учениците. Заслужава да се споменат следните ползи от използването на процеса в образованието:

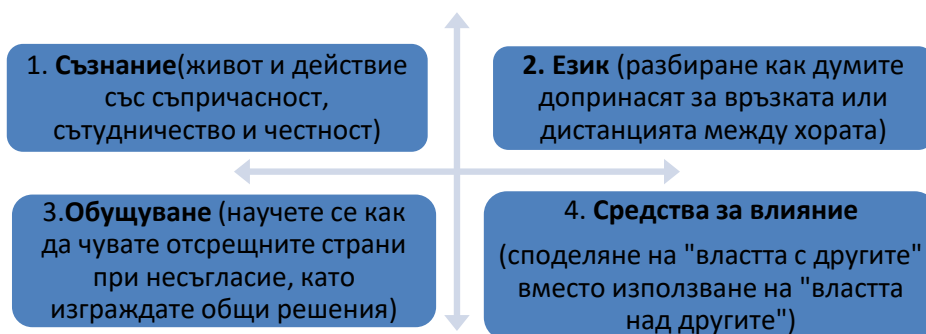
- Насърчаване на интереса, задържането и връзката на учениците с училището
- Насърчаване на безопасността, доверието и връзката в класната стая
- Подобряване на екипната работа, ефективността и сътрудничеството в класната стая
- Укрепване на взаимоотношенията в класната стая и продуктивните взаимоотношения между учители и родители⁵

Процесът включва четири основни елемента (виж фигурата по-долу)⁶:

⁴ Godinot, É. (2015). Nonviolent communication and mediation. Available [here](#).

⁵ PuddleDancer Press & Center for Nonviolent Communication. Key Facts About Nonviolent Communication (NVC). Available [here](#).

⁶ Rosenberg, M. (2015). Nonviolent Communication: A Language of Life. 3rd edition. Available [here](#).



Основният модел включва следните части: (i) **Честност** и (ii) **Съпричасност** са двете основни части, които се изразяват чрез четири компонента: **наблюдения, чувства, нужди, и искания**, както е показано на следващата фигура⁷:



Четири компонента са конкретни идеи и действия, които формират модела, докато съпричасността и честността осигуряват солидната основа на теорията за ненасилствено общуване. Същността и значението на всеки от четирите компонента са обобщени по-долу:

- 1) **Обективно наблюдение на дадена ситуация:** когато наблюдаваме нещо, трябва да отделим нашите преценки, оценки или интерпретации от събитието.
- 2) **Определяне на емоциите и чувствата:** разграничаването на чувствата от мислите е съществена стъпка. Смесът е да се съсредоточим върху

⁷ Koopman, S. & Seliga, L. (2021). Teaching peace by using nonviolent communication for difficult conversations in the college classroom. Връзка: [here](#).

думите, които описват нашето вътрешно преживяване, а не върху думите, които описват нашите интерпретации на действията на хората.

- 3) **Определяне на нуждите:** всички хора имат потребности и ценности, които подкрепят и обогатяват живота им. Чувствата ни са свързани с дадена провокация, но не са предизвикани от нея – те се пораждат от собственото ни преживяване на удовлетворени или неудовлетворени потребности.
- 4) **Формулиране на искане за удовлетворяване на потребност:** формулирането на ясни искания за конкретни действия, които могат да бъдат извършени в настоящия момент, започваме да намираме начини да гарантираме, че нуждите на всички са удовлетворени.

Другата страна на модела е свързана с емпатията и честността.⁸ Емпатията означава преминаване отвъд простото изразяване на състрадание. Емпатичната връзка може да се осъществи непряко и по-"тихо", докато се свързваме с друг човек, чиито чувства са разбрани от нас и нуждите му са важни за нас. Това е повратна точка в проблемните ситуации. Също така практиката включва емпатична връзка със самите нас: "*самосъчувствие*". Целта е да ни подкрепи в поддържането на връзка със собствените ни потребности, като управляваме действията си въз основа на ценностите на самосвързаността и самоприемането⁹. Частта "Честност" означава да разбираме истински себе си и собствените си нужди и да бъдем в хармония с това, което е живо в нас в настоящия момент.

В обобщение, тези компоненти и части водят до модел за комуникация базирана на взаимно уважение, който е описан накратко в следното малко каре:

⁸ Kashtan, I. & Kashtan, M. (2022). Basics of Nonviolent Communication. Връзка: [here](#).

⁹ Ibid.

<p>Когато видя това _____</p> <p>Аз се чувствам _____</p> <p>защото нуждата ми от _____ е/не е задоволена.</p> <p>Желае ли да _____ ?</p>

Начини за контролиране и коригиране на поведения

Знанието как да контролирате лошото поведение на ученика е половината от решението на инцидента (конфликт, кавга и т.н.). Учителите и другите педагогически специалисти от образователната общност често са призовавани да разрешават различни поведенчески проблеми с учениците си. Съществуват разнообразни методи, които педагогът може да избере, за да управлява поведението на учениците. Един от най-ефективните подходи, е възприемането на **"стратегии за позитивно поведение"**. Тези стратегии ви насърчават да разглеждате поведението като форма на по-добра комуникация. Те са **основани на доказателства, проактивни** подходи, които помагат за промяна на предизвикателното поведение на учениците. Вместо да реагират на предизвикателното поведение, възпитателите/учителите могат проактивно да го намалят. Най-важните предимства на позитивните поведенчески стратегии са следните:

- **Изграждане на основани на доверие взаимоотношения между учители, ученици и семейства:** Преподавателят може да гледа на учениците със състрадателно любопитство.
- **Преподаване и затвърждаване на нови умения**
- **Насърчаване на учениците да обмислят множество причини за поведенческите трудности.**

По-долу са представени някои примери за стратегии за насърчаване на положителното поведение¹⁰:

- **Предварително коригиране:** стратегия, която може да напомни на учениците за очакванията за поведение, преди да възникнат потенциални поведенчески проблеми. Педагогът идентифицира какво може да е предизвикателство и преподава правилния отговор, като използва подходящ към действието език.

¹⁰ Morin, A. (2022). Positive behaviour strategies: A guide for teachers. Връзка: [here](#).

- **Подтикване:** използва се, за да напомните на учениците очакванията за познати ситуации.
- **Когато-тогава:** метод, който предлага на учениците да избират как да се държат. Формулиран е по начин, който насърчава положителното мислене на учениците. Пример: *"Когато ми говориш с по-спокоен глас, тогава можем да поговорим за това"*.
- **Невербални сигнали:** начин за насърчаване на по-добрата комуникация, като същевременно се ограничават прекъсванията по време на обучението или разрешаването на даден проблем. Насочен е към използването на невербални сигнали, които се наричат още "мълчаливи сигнали". С помощта на невербалния сигнал учениците могат да общуват помежду си тихо и дискретно, като едновременно съобщават на преподавателя своите нужди. Подкрепя се фактът, че учениците, които са склонни към агресия, изглежда реагират добре на използването на сигнали, а не на говорене от страна на учителя (като враждебни вербализации, заплахи или викове)¹¹.
- **Уважително пренасочване:** бърза, моментна стратегия за даване на коригираща обратна връзка на учениците. Основното послание е да се използва спокоен тон, неутрален език на тялото и ясна формулировка. Обикновено казваме на учениците какво точно правят неправилно и какво трябва да правят вместо това, с възможно най-малко думи.
- **Мозъчни почивки:** бързи, структурирани почивки с използване на физическо движение, упражнения за осъзнатост или сензорни дейности. Те могат да се практикуват индивидуално или в клас.

Практики за освобождаване и справяне с гнева

Гневът засяга всички нас в много аспекти на живота ни. Той е чувство, което обикновено се свързва с насилствено общуване. Под гнева се крият и други чувства, като тъга, разочарование, съжаление или

¹¹ Guetzloe, E. (2022). Practical Strategies For Working With Students Who Display Aggression And Violence. Връзка: [here](#).

неудовлетвореност. Вникването в същността на тези чувства може да помогне за по-бързото идентифициране на основните потребности, които предизвикват чувството на гняв.¹² Гневът не се проявява при всички хора по един и същи начин. Той може да бъде причинен както от външни, така и от вътрешни влияния. Когато се чувстваме ядосани, могат да се случат три ситуации:

- 1) Разстроени сме, защото нуждите ни не са удовлетворени
- 2) Обвиняваме някой или нещо друго, че не получаваме това, което искаме
- 3) Ще говорим или ще действаме по такъв начин, че да не получим това, от което се нуждаем.

Гневът като емоция може да се изрази чрез три основни вида:

- 1) **Пасивно-агресивен гняв:** индивидът се опитва да потисне гнева си, за да избегне справянето с него, но обикновено в крайна сметка го изразява по нездравословен начин.
- 2) **Асертивен гняв:** включва справяне с гнева, като използваме думите си, за да обясним спокойно ситуацията. Гневът се изразява по начин, който не е заплашителен.
- 3) **Открито агресивен гняв:** този вид гняв може да бъде придружен от физическа или вербална агресия, като например крещене или удряне на предмети. Целта на този вид гняв обикновено е да се нарани емоционално или физически човекът, към когото е насочен гневът.

Гневът може да бъде изразен както вербално, така и невербално:

- 1) **Вербално:** Когато човек изразява гнева си вербално, вероятно ще го видите да повишава глас. Може да започне да обижда и да казва обидни неща.
- 2) **Невербално:** При човек, който изразява гнева си невербално, ще забележите някои леки физически промени. Възможно да се наблюдава лицеви изражения като мръщене и стискане с юмруци.

¹² Източник: [here](#).

Практикуването на ненасилствена комуникация играе решаваща роля за освобождаването и конструктивното справяне с гнева на учениците. В ситуации, в които ученикът се чувства ядосан, трябва да се проучат два важни елемента, за да се подходи към произхода на гнева:

- 1) каква е тази конкретна нужда, която не е била удовлетворена, и
- 2) каква е била причината, която е предизвикала гнева¹³:

Някои допълнителни стъпки, които могат да помогнат на учениците и другите заинтересовани страни от образователната общност да трансформират гнева си в състрадателна връзка, са представени по-долу чрез **10 конкретни прости стъпки**¹⁴:

Стъпка 1: Представете си гнева като червена лампичка на арматурно табло

Първо, трябва да се научим, че гневът е предупредителен сигнал, който ни казва да спрем и да погледнем под "емоционалния си капак" към чувствата си и към резултатите, които правят живота ни по-удовлетворителен.

Стъпка 2: Разгледайте подробно какво се е случило или определете фактите

Разглеждаме подробно това, на което сте реагирали. След като сте в състояние обективно да опишете случилото се, е по-вероятно да сте наясно от какво се нуждаете.

Стъпка 3: Поемете отговорност за това как се чувствате

За да се освободите и да се изпарите плавно от гнева си, трябва да си припомните, че тази емоция е сигнал, че някои от вашите нужди може да са били пренебрегнати. Можете да използвате гнева си, за да "слушате сърцето си", така че да разберете какво се нуждае от допълнително внимание от ваша страна.

Стъпка 4: Назовете вината и изяснете както чувствате

¹³ Module 5: Practicing Nonviolent Communication in our Daily Lives. Връзка: [here](#).

¹⁴ Gibson et al. (2001). Ten Steps that Transform Anger into Compassionate Connection. Връзка: [here](#).

Когато се ядосате, вероятно автоматично ще култивирате в съзнанието си "мислене за вината". Когато осъзнаете своето "обвинително изказване", можете да изследвате чувствата си и да ги използвате, за да си изясните кои от нуждите ви остават незадоволени.

Стъпка 5: Определете нуждите си

В стъпка 5 изпитвате по-пълно усещане за себе си, защото се свързвате с нуждите си, осъзнавайки, че можете да предприемете положителни действия за удовлетворяване на тези нужди.

Стъпка 6: Открийте това какво може да направите за това, което не може да направите

Започнете да си представяте действия, които евентуално могат да задоволят предишните ви неудовлетворени потребности. Необходимо е да съсредоточите вниманието си върху това, което искате, а не върху това, което не искате, като се опитате да постигнете съгласие около "положителна" молба, която заявява това постижение.

Стъпка 7: Предвидете позитивно действие

Тук идеята е да си представите, че другият човек прави или казва нещо точно сега, което е в хармония с вашето желание и вероятно ще удовлетвори незадоволената ви потребност. Можете да се запитате: *"какво би могъл да каже или да направи другият човек, за да удовлетвори моите потребности?"*

Стъпка 8: Посочете чувствата и потребностите си

В тази стъпка пренасочете съзнанието си към другите участници, свържете се с техните чувства и потребности и набележете действия, които биха могли да допринесат за удовлетворяване на техните потребности.

Стъпка 9: Решете за чужа нужда ще поговорите първо

След трудна ситуация (конфликт, кавга) за вас може да бъде облекчаващо да изберете за кого искате да говорите първи (или ние участваме в ситуацията, или просто помагаме като фасилитатор-посредник), знаейки, че

можете да продължите диалога, докато нуждите на всички бъдат удовлетворени чрез действия, които всеки е готов да поеме.

Стъпка 10: Започнете комуникацията, като се съсредоточите върху това как се чувствате и върху това, което се иска от вас

Последната стъпка е да съберете всичко заедно и да започнете съпричастна комуникация, при която изразявате как се чувствате и приемате как се чувства и другият човек. Трябва да се съсредоточите върху **отправянето на ясни искания** и да сте наясно как се чувствате по отношение на това, което се иска от вас.

Последният метод, който може да се използва като добра стратегия за поведение в класната стая за овладяване на гнева на учениците или като помощ за плавното му освобождаване, е процесът "RID" (Recognise (Разпознаване) – Identify (Определяне) – Do (Действие)). Чрез този процес ученикът може да се справя по-ефективно с негативните емоции и факти, които могат да предизвикат стрес и разочарование в живота му. На фигурата са показани трите основни стъпки на този метод, включително някои съвети.

Обвиняване на другите

Обвинението е човешка реакция на негативни последици, която ни помага да запазим чувството си за самоуважение, като избягваме осъзнаването на собствените си недостатъци или грешки¹⁵. Определя се като процес на възлагане на отговорност за дадена вина. Ние обвиняваме другите за редица инциденти и първата причина, поради която хората изглежда обвиняват другите, е, че искат бързо да избягат от вината. Дейвид Бърнс описва в книгата си *Feeling Good: The New Mood Therapy*, че вината се счита, наред с другото, за когнитивно изкривяване¹⁶, което може да се изрази или

¹⁵ Mindful.care. (2020). The Power of Responsibility vs Blame. Връзка: [here](#).

¹⁶ These distortions are described as patterns of thinking that are false or inaccurate and have the potential to cause psychological distress.

чрез персонализиране, или чрез обвиняване на други хора за това, което се случва в живота ни¹⁷.

Една от най-често срещаните поведенчески прояви на обвинението е "играта на обвинения". Сабрина Романоф заявява, че *"когато хората са изправени пред последствия или непредвидени последици, след като са допуснали грешка, страхът им може да ги накара да се защитят, като прехвърлят вината от себе си върху лице, определяно като "изкупителна жертва"*. Признаците, че някой възприема подхода на "обвинителна игра", са:

- 1) **Сочене с пръст**¹⁸,
- 2) **Отричане на личната отговорност**,
- 3) **Изключване от обществото**. Хората могат последователно да изключват даден човек от групата, като му приписват "чувство за вина" и го превръщат в "изкупителна жертва".¹⁹

Съществуват различни начини да поемем отговорност за емоциите си, вместо да обвиняваме другите, при условие че свържем чувствата си с нуждите си. Например, вместо да казваме *"Чувствам (емоция), защото..."*, можем да кажем *"Чувствам..., защото имам нужда от..."*. По-долу са представени допълнителни полезни стъпки²⁰ аге, които могат да помогнат на учениците и учителите да предотвратят цикъла на обвинения в училищната среда:

- **Разпределете отговорностите**: това може да помогне за намаляване на двусмислието. Също така може да помогне за засилване на чувството за собственост и лична отговорност.
- **Приемайте грешките**: те са вездесъщи и са част от човешкия опит.

¹⁷ Gonzalez, A. (2022). Why We Blame Others? Връзка: [here](#).

¹⁸ Finger pointing is 'the act of assigning blame as for a harmful policy or unwise decision to another or others, often in an effort to deflect blame from oneself'. Връзка: [here](#).

¹⁹ Gupta, S. (2022). What Is the Blame Game? Връзка: [here](#).

²⁰ Ibid.

- **Покажете съпричастност:** дори ако някой направи грешка или поведението му не е правилно, важно е да погледнете на ситуацията му със съпричастност.
- **Съсредоточете се върху решенията:** ключът е да се пренасочите от това кой е виновен към това какво може да се направи по въпроса. Учениците съсредоточават енергията си върху потенциалните решения.

Изграждане на устойчиви взаимоотношения

Установяването на продуктивни и устойчиви взаимоотношения е от съществено значение за живота на учениците, за училищната общност и за обществото. Устойчивите взаимоотношения включват много предимства (като например това, че всеки се чувства уважаван, ценен и насърчаван). За разлика от тях нездравословните взаимоотношения могат да имат дългосрочно отрицателно въздействие както върху общуването между учениците, така и върху техния вътрешен баланс между чувствата им и външните факти. От съществено значение е учениците да са наясно с характеристиките, които включват здравословните и нездравословните взаимоотношения. Здравословните взаимоотношения се състоят от следните характеристики: взаимно уважение; доверие; равнопоставеност; честност; добра комуникация²¹.

Въпреки че здравите взаимоотношения по своята същност са положителни, вредните са отрицателни; те са изградени върху дисбаланс на властта и контрола. Таблицата обобщава естеството на здравословната връзка в сравнение с това на нездравословната²².

Един от най-критичните аспекти за създаване на здравословни взаимоотношения сред учениците е въвеждането им в практики, основани на **взаимоотношенията в класната стая**, които могат да им помогнат да научат за това, което се нарича "относителна власт" или власт с другите. В

²¹ Sword, R. (2021). How to Teach Children About Healthy Relationships. Връзка: [here](#).

²² Inspired by: Western Health. (2011). Healthy Relationships. P. 3. Връзка: [here](#).

класната стая, основана на взаимоотношенията, учителите и учениците се опитват да осъзнаят основните стъпки за това как да изразяват нуждите си или да практикуват нови начини за изразяването им, които е най-вероятно да бъдат чути и уважени от всички. Класната стая, основана на взаимоотношения, използва насоки за това как да общуваме по-добре помежду си.

Значение на позитивното мислене и говорене

Изграждането на позитивна нагласа в мисленето на всеки ученик е от основно значение за поддържане на доброто му психическо и емоционално здраве във всеки аспект от живота му, включително и в процеса на образованието. Положителните емоции насърчават творческите действия, иновативните идеи и социалните връзки, които на свой ред обогатяват допълнително личните ресурси на индивида (от физически и интелектуални до социални и психологически). Всички тези ресурси се натрупват с течение на времето и увеличават цялостното благосъстояние на индивида. Така се образува положителен цикъл: **повишено благосъстояние → повече положителни емоции → по-висока устойчивост → повишено благосъстояние.**²³

Хората, които се чувстват и изразяват позитивно, са по-ефективни и по-отворени към информация и възможности. Освен това положителните емоции разширяват когнитивната ширина на човека - ефект, който може да доведе до повишаване на "нивото на допамин в мозъка". Всички предишни твърдения и мнения са в контраст с отрицателните емоции, за които се смята, че насърчават тясно, непосредствено "ориентирано към оцеляване" поведение. Например отрицателната емоция на тревожност води до специфичната реакция "борба или бягство" за незабавно оцеляване. За да оцелеят, негативните умове незабавно фокусират вниманието си върху конкретна поведенческа реакция, като например "бягство или борба", и

²³ Ibid.

поради това не разширяват мисленето си към други поведенчески алтернативи.²⁴

Позитивното мислене има редица предимства, които не могат да бъдат пренебрегнати, особено в училищната среда, където децата се сблъскват с много предизвикателства по време на взаимодействието си с връстниците и учителите. Преди да пристъпим към разглеждане на решаващата роля на позитивното мислене в начина на мислене на учениците, е важно да споменем определението за позитивно мислене. По-конкретно, позитивното мислене е формулирано като **"допълваща се нагласа във всяко общество. То включва умствена нагласа, която насърчава индивида да се стреми към приятни и приемливи резултати"**.²⁵

За учениците ежедневните им задължения могат да се превърнат в истински стрес. По тази причина трябва да се следват някои практически техники за позитивно мислене и общуване. Някои примери за развиване на умения за позитивно мислене в училищната класна стая са²⁶:

1. Създаване на акростих²⁷:

Идеята на тази практика се прилага по следния начин: първо учителят раздава на учениците лист хартия и им казва да напишат думата "НАГЛАСА" вертикално от лявата страна на листа. Настройва се таймер и след това учениците записват черти и характеристики, които се наблюдават при положително настроените хора, с думи или фрази, които съответстват на буквите от лявата страна. След това накарайте учениците да се разделят на групи и да споделят своите акростихове със съучениците си.

2. Нагласата „обърни се“:

Този подход може да се приложи по следния начин: учителите раздават на учениците лист хартия, като ги инструктират да го сгънат на

²⁴ BANNINK FREDRIKE P. (2017). Building Positive Emotions in Mediation. Available [here](#).

²⁵ Macleod, A and Moore, R. (2000). Positive Thinking Revisited: Positive Cognition, Well-being and Mental Health. Clinical Psychology and Psychotherapy. 1099 – 0879.

²⁶ Educationworld. (2022). Four Activities for Positive Thinking Day. Available [here](#).

²⁷ Type of word puzzle

няколко части и да поставят етикети "училище", "приятели", "семейство", "дом", "представа за себе си" и "дейности" във всички части. След това някои ученици, които действат като доброволци, питат съучениците си какви проблеми често срещат за всяка категория. След това ги насочват да вземат тези въпроси/проблеми и да формулират въпрос за това как да ги решат. След това обръщат отношението, като помагат на участниците да си зададат следните въпроси:

- Как се чувствам по този въпрос? Искам ли да реша този проблем?
- Обвинявал ли съм други хора за този проблем?
- Какво ще се случи в краткосрочен план, ако не реша този проблем?
- Какви малки неща мога да направя, за да работя за решаването на този проблем?
- Как трябва да променя отношението си, за да реша проблема?
- Какво ще се случи, след като този проблем бъде решен?

Тази дейност предлага на учениците възможност да преформулират споменатите проблеми, с които са се сблъскали, и да предложат решение спрямо тях.

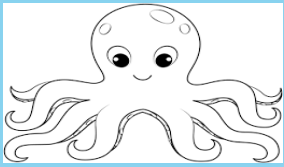
3. Позитивната формула на акулата

Джон Гордън предлага конкретен модел, който може да помогне за развитието на позитивното мислене на учениците и младежите, когато нещата се объркат и невинаги са такива, каквито са били първоначално планирани. Този модел се оформя като "Е+Р=О", което се тълкува по следния начин:

- "Е" означава "Събития": първо искаме от учениците да осъзнаят, че различните събития в живота им не могат да бъдат лесно контролирани от самите тях.

Това, което може да бъде под техен контрол, е тяхното "П", което означава положителни реакции, а "О" - резултатите от описаната ситуация.

Описание на практическите упражнения, стъпка по стъпка

Обстановка	Класна стая	
Резултати:	Управление на гнева, връзка с чувствата и лична отговорност, разпознаване на предупредителните знаци за нездравословни взаимоотношения, практикуване на позитивно мислене	
Съдържание	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разгневеният октопод 2. Спокойно справяне с негативните емоции 3. Разпознаване на моите чувства и отговорности 4. Любовта е...Любовта не е 5. Фокусиране върху положителните страни 	<p>Продължително ст: 130 минути</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 25 мин. 2. 25 мин. 3. 25 мин. 4. 30 мин. 5. 25 мин.
Описание на дейностите (стъпка по стъпка)	<p>1. Разгневеният октопод</p> <p>Цели</p> <p>Научете учениците, които могат да се почувстват ядосани или да се държат агресивно с даден човек или факт, как да се успокоят и да си сътрудничат с другите, за да контролират емоциите си.</p> <p>Съвети</p> <p>Опитайте се да приложите тази дейност в групи, а не с всеки ученик поотделно, тъй като те могат по-лесно да споделят идеите си, докато разсъждават върху 8 различни стратегии.</p> <p>Стъпки:</p> <p>Учениците (с преподавател) започват да гледат следния видеоклип с октопод, който се опитва да разпространи своя "гняв" в околното море (връзка към видеоклипа: https://www.youtube.com/watch?v=IMYF_IFcSVM). След това обсъждат 8 различни начина, по които октоподът може да се успокои (във връзка с 8-те си крака), като нарисуват картина на октопод (като следващата) и предложат в малки групи 8 стратегии за справяне</p>	 <p>Вид на дейността:</p> <p>Групов размисъл за управление на гнева</p>

с гнева (съответно на всеки крак на октопода). След като напишат 8-те различни начина за справяне с гнева, групите обсъждат всички заедно коя е най-трудната и най-гъвкавата стратегия, която приемат, когато се ядосат на даден факт.

Въпроси за обсъждане

Как гневът може да бъде визуализиран или изобразен?

Какви са стратегиите - инструментите, които трябва да следваме, за да укротим гнева си?

Източници: видео: https://www.youtube.com/watch?v=IMYF_IFcSVM за повече информация: <http://www.stressfreekids.com/10667/anger-management>

2. Спокойно справяне с негативните емоции

Цели

- първо да се проучи и разбере ролята на емоциите в конфликтите
- научаване на конкретни стъпки за справяне с трудни емоции като гнева

Съвети

Предлага се тази дейност да се изпълнява със сравнително малък брой ученици (максимум до 10). В противен случай някои ученици ще разказват истории, а други ще задават въпроси.

Стъпки

Първо учениците обсъждат ролята, която емоциите играят в ежедневието им, и как те възникват по време на конфликти/несполуки в училище. Те си припомнят минало преживяване, в което са се чувствали ядосани, и прочитат мълчаливо стъпките от следващата брошура (под формата на изображение):

След това те са помолени от своя преподавател или друг съученик да напишат/нарисуват/разкажат за това конкретно преживяване, поради което са почувствали тази емоция. Те могат да се консултират със следния опис, за да подберат точните чувства, които най-добре представят тяхното преживяване/емоция, която показва гняв, или подобно чувство, което се крие под гнева: <https://www.cnvc.org/training/resource/feelings-inventory>

След като запишат или нарисуват на лист хартия факторите, които са провокирали това чувство, или самия инцидент, те измислят решението, което им идва на ум първо за това преживяване. Накрая приключват дейността, като изслушват внимателно всички истории, предлагайки си един на друг положителен съвет, за да се освободят спокойно от гнева си и да намерят баланс с вътрешното си Аз.

Въпроси за обсъждане

1. Каква роля играят емоциите в ежедневието ни и как те се проявяват по време на конфликти/спорове в училище?
2. При какви условия сте се чувствали гневни?
3. Какво бихте направили, за да промените тази емоция?

Разказ,
групово
размишление

3. Разпознаване на моите чувства и отговорностите

Цели

- помислете заедно за това как колективно да възприемем отношение без обвинения към другите

Стъпки

Един или повече ученици могат първо да поемат ролята на говорители и да зададат първите 5 въпроса на своите връстници, за да проверят способността им да разпознаят дали изказването се фокусира върху личната отговорност и чувства, или поставя акцент върху "обвиняването на другия". След това част от слушателите поемат ролята на говорители и поставят на първоначалните ученици в ролята на говорители останалите въпроси. След тези стъпки учениците обсъждат предположенията си и заедно разсъждават върху това как колективно да възприемат необвиняващо отношение към другите.

Викторината може да започне по следния начин:

Примери за твърдения (част от въпросите за дискусия)

Кои от следните твърдения приемат отговорността за чувствата, вместо да обвиняват някой друг?

1. "Ти ме обиждаш, когато не ме представяш на приятелите си."
2. "Ревнувам, когато избираш да прекарваш времето си с нея вместо с мен, защото имам нужда да се чувствам важна в живота ти."
3. "Чувствам се щастлив/а, когато ми носиш цветя."
4. "Изпитвам угризения, че се чувстваш така, защото се надявах, че ще успеем да постигнем споразумение."
5. "Чувствам се отчаян/а, защото ти никога не изпълняваш обещанията си."
6. Притеснен съм, защото си мислех, че ще успеем да се справим по най-добрия начин".
7. "Някои думи ме карат да се чувствам много неудобно."
8. "Чувствам облекчение, че не си пострадал/а."
9. "Чувствам се развълнуван/а, когато изричат името ми."
10. "Наранен/а съм, че не ме покани на твоето парти, защото мислех, че сме приятели".

4. Любовта е... любовта не е²⁸

Цели

- помагане на учениците да определят характеристиките на "здравословната" връзка
- разпознаване на предупредителните знаци на "нездравословната" връзка
- развиване на разбиране за разликите между здравословните и нездравословните взаимоотношения

Групово
размишление,
викторина

²⁸ Източник [here](#).

Съвети

Думите в индекса на картите трябва да са възможно най-големи и да са написани или отпечатани ясно.

Стъпки:

Първата стъпка е да подготвите набор от карти, всяка от които съдържа по една от думите "Любовта е... любовта не е", изброени по-долу: *Свобода; Самостоятелност; Откритост; Докосване; Началник; Независимост; Компромис; Отговорност; Усилена работа; Страх; Натиск; Доверие; Ангажираност; Насилие; Манипулация; Уважение; Близост; Споделяне; Владее; Контрол; Обещание; Честност; Заплаха; Обсебване; Грижа; Болка; Емпатия; Жестокост; Споделяне; Заплаха.*

Втората стъпка е да се подготвят два знака: единият ще показва думата "здравословен", а другият - думата "нездравословен". Като алтернатива учениците могат да използват два знака със символи, указващи "палец нагоре" и "палец надолу". Преди да започнете дейността, двама ученици доброволци поставят двата знака на стената. Думите "Любовта е... любовта не е" ще бъдат поставени под всеки от предишните два знака, като между тях ще има малко празно пространство. Също така учениците, които действат като фасилитатори, поставят няколко лентички тиксо между двата знака, за да създадат пространство за думите, които са амбивалентни или не принадлежат ясно към една или друга категория.

Дейността започва с раздаване на думите на учениците, които участват в групите. Един по един някои ученици от всяка група ще вдигнат картичка, която ще бъде прочетена на глас или от тях, или от класен ръководител/ техен преподавател доброволец. След това групата ще обсъди дали думата на картата е или не е характеристика на здравословна връзка. След като групата стигне до решение, притежателят на картата добавя думата под съответното заглавие (или "Здравословна", или "Нездравословна", или между тях).

5. Фокусиране върху положителните страни²⁹

Цели

- фокусиране върху положителната страна на негативните неща/преживявания
- развиване на способността за позитивно мислене и действия

Съвети

По-малките ученици може да се нуждаят от пример, предложен от техния учител. Учениците трябва да бъдат уверени, че отговорите им ще останат поверителни, освен ако не желаят да споделят допълнителни лични истории с класа.

Стъпки:

Учениците започват, като прочетат или им бъде прочетен от техния преподавател/съученик-доброволец следният уводен параграф:
"Хората с позитивна нагласа вярват, че имат в себе си способността да преодолеят много препятствия. Без значение какво им поднася животът, способността им да мислят позитивно ги превежда дори през най-трудните ситуации... нагласите са по-важни от фактите",

²⁹ Източник: <http://uploads.registerguard.com/nie/positive-thinking.pdf> (стр. 9).



според известния психиатър д-р Карл Менингер. Ако имате губеца нагласа, тогава вярвате, че сте неуспешен, независимо дали наистина сте такъв, или не".

След това учениците се сещат за нещо, което ги е тревожило, и записват отговорите си на зададените въпроси на следния лист за дейността: Учителят или ученик доброволец: "Помислете за ситуация, която ви е накарала да се чувствате притеснени. Напишете едно изречение, описващо тази ситуация. След това съставете списък НЕ на факторите, които са против вас, а на факторите, които са за вас. Може би ще се изненадате колко много положителни неща всъщност са за вас

Ситуация, за която се притеснявам:

Фактори, които са благоприятни за мен:

След като учениците отговорят на горепосочените въпроси, опитват същото упражнение с реална ситуация, отразена в статия от вестник. Те ще определят човек, който се бори с криза или проблем. На отделен лист хартия ще направят списък на факторите или нагласите, които биха могли да помогнат на този човек да се справи успешно със ситуацията.

Въпроси за дискусия

1. Какво привлече най-много вниманието ви от прочетения отказ?
2. От какво най-много се нуждае човекът, който преживява проблема?
3. Кои са факторите, които биха могли лесно да разрешат този проблем?

Материали/ интернет, моливи, химикали, листове хартия, дъска или флипчарт, маркери, лепящи листчета, вестници
Ресурси

Библиография

- Bannink, Fredrike, P. (2017). *Building Positive Emotions In Mediation*. Mediate.com. <https://mediate.com/building-positive-emotions-in-mediation/>
- Barriers to Effective Communication. (2019). *SkillsYouNeed* <https://www.skillsyouneed.com/ips/barriers-communication.html>
- Basic Communication Model. (2015, August 11). <https://mayecreate.com/blog/back-to-basics-the-basic-communication-model/>
- Binaburo Iturbide, J. A. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la Mediación Escolar*. Consejería de Educación Cultura y Deporte. Gobierno de Andalucía. <https://carei.es/wp-content/uploads/educadesdeelconflicto.-Gu%C3%ADa-para-la-mediaci%C3%B3n-escolar.-Andaluc%C3%ADa.pdf>
- Brian Koy Harper, *Peer Mediation Programs: Teaching Students Alternatives to Violence*, 1993 J. Disp. Resol. (1993).
- CBSE. (n.d.). *Module 5: Practicing Nonviolent Communication in our Daily Lives*. <https://cbseacademic.nic.in/nvc/Module5.pdf>, <https://cbseacademic.nic.in/NonViolence.html>
- Center for Nonviolent Communication. (2018). Key Facts About Nonviolent Communication (NVC). *Puddle Dancer Press*. https://www.nonviolentcommunication.com/pdf_files/key_facts_nvc.pdf
- Coleman, P., Vallacher, R., Nowak, A. & Bue N. (2005). Intractable Conflict as an Attractor: Presenting a Dynamical Model of Conflict, Escalation, and Intractability. IACM 18th Annual Conference, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=734963> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.734963>.
- Communication Skills. (2019). *SkillsYouNeed* <https://www.skillsyouneed.com/ips/communication-skills.html>- <https://dsc.kprm.gov.pl/sites/default/files/pliki/47.pdf>

Conflictul interpersonal, Ed. Polirom, Iași 3) Ulrich, Cătălina , 2000, Managementul clasei de elevi – învățarea prin cooperare, Ed. Corint, București.

Connor, J. M., & Killian, D. (2012). Connecting across differences: Finding common ground with anyone, anywhere, anytime. PuddleDancer Press.

Conversations in the college classroom. Retrieved from:

Coradin, C. P. (2018). *Derechos Asertivos*. slideshare.

https://es.slideshare.net/CarlosPrezCoradin/derechos-asertivos-86744467?next_slideshow=86744467

Cuesta, E. (2022, July 19). *15 dinámicas efectivas para la resolución de conflictos*. Estilonext. <https://estilonext.com/psicologia/dinamicas-resolucion-conflictos>

E. (2018, April 20). Estrategias efectivas: Resolución de conflictos. Educrea. <https://educrea.cl/estrategias-efectivas-resolucion-de-conflictos/>

educationworld. (n.d.). *Four Activities for Positive Thinking Day*. <https://www.educationworld.com/teachers/four-activities-positive-thinking-day>

Epstein, J. & Epstein, S. (2006). Co-Mediation. Alternative Dispute Resolution. The Colorado Lawyer. Vol. 35, No. 6 / 21.

Foley, K. (2017). To Co-Mediate or Not to Co-Mediate – That is the Question. Charles Sturt University. Vol 29. 1.

Fredrickson, Barbara L. (2004). The broaden-and-build theory of positive emotions. The Royal Society. Retrieved from:

Gestión de conflictos: cómo resolver un conflicto en la empresa. (2022, May 12). IONOS Startupguide. <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-conflictos/>

Ghaffar, Abdul. (2019). Conflict in Schools: Its Causes & Management Strategies.

Gibson, N., Klein, S. Baran, G. & Haskavitz, S. (2001). *Ten Steps that Transform Anger into Compassionate Connection*. The Natural Child Project. https://www.naturalchild.org/articles/marshall_rosenberg/ten_steps.html#

https://www.slideshare.net/DiaporamasIRNC/nonviolent-communication-and-mediation?from_action=save

Godinot, É. (2015). *Nonviolent communication and mediation*. slideshare.net: https://www.slideshare.net/DiaporamasIRNC/nonviolent-communication-and-mediation?from_action=save

Gonzalez, A. (n.d.). *Why We Blame Others?* Citron Hennessey Therapy. <https://www.privatetherapy.com/blog/blame-and-responsibility/>

Guetzloe, E. (2022). *Practical strategies for working with students who display aggression and violence*. CYC-Net. <https://cyc-net.org/cyc-online/cycol-0306-guetzloe.html>

Gupta. S. (2022). *What Is the Blame Game?* Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/blame-game-definition-signs-impact-and-prevention-5215208>

Hart, S. & Kindle Hodson, V. (2019). *The Compassionate Classroom Relationship Based Teaching and Learning*. PuddleDancer Press. <https://www.nonviolentcommunication.com/wp-content/uploads/2019/06/CC-1e5p-web-sample-060619.pdf>

Iosifescu, S. (2000 b) (coord), *Manual de management educațional pentru directorii de unități școlare*, Ed. ProGnosis, București.

Jacko, J. (2012). *Komunikacja międzykulturowa w ujęciu fenomenologicznym-systemowym*, in red. W. Maliszewski, M.Korczyński, K. Czerwiński. *Komunikacja społeczna w i dla multikulturowości. Perspektywa edukacyjna*, Toruń.

Johns, G., (2006) *Comportament organizațional*, Ed. Economica, București.

Johnson, D. (2001). *Classroom Behavioural Strategies and Interventions*. In *Towards Inclusion: Tapping Hidden Strengths*. Manitoba Education, Training and Youth. <https://www.edu.gov.mb.ca/k12/specedu/fas/pdf/5.pdf>
https://www.edu.gov.mb.ca/k12/specedu/fas/pdf/FASD_Document.pdf

Kandell.,E. (2017). *Nonviolent and non-defensive communication*. Alternative Resolutions.net. <https://www.alternativeresolutions.net/2017/06/01/nonviolent-and-non-defensive-communication/>

- Kashtan, I. & Kashtan, M. (2022). *Basics of Nonviolent Communication*. BayNVC. <https://baynvc.org/basics-of-nonviolent-communication/>
- Koopman, S. & Seliga, L. (2021). Teaching peace by using nonviolent communication for difficult conversations in the college classroom. *Peace and Conflict Studies*. 27(3). DOI:10.46743/1082-7307/2021.1692
<https://nsuworks.nova.edu/pcs/vol27/iss3/2>
- Kreidler, W. J., 1984, *Creative Conflict Resolution: More than 200 activities for keeping peace in the classroom*, Glenview, IL: Scott Foresman.
- Kusio, U. (2007). Świat się rusza – szkic z komunikacji międzykulturowej. *Kultura I Edukacja*, 1, 23-35.
- Laurel and Associates. (2010). *Tip #315: NonViolent Communication #6: Take Responsibility for Feelings*. <https://www.laurelandassociates.com/tip-315-nonviolent-communication-6-take-responsibility-for-feelings/>
- Macleod, A., & Moore, R. (2000). *Positive Thinking Revisited: Positive Cognition, Well-being and Mental Health*. *Clinical Psychology and Psychotherapy*. 1099 – 0879.
- Management educațional pentru instituțiile de învățămînt, 2001, ISE-MEC.
- Management școlar. Ghid practic pentru directorii de școală și liceu, 2006, Ed. RAABE, București.
- Mediación Escolar. (2022, January 29). *Los conflictos en el ámbito escolar no son un hecho Leer más*. Mediación Escolar. <https://mediacionescolar.org/ejemplos-conflictos-escolares/>
- Mindful Care. (2020). *The Power of Responsibility vs Blame*. <https://mindful.care/blog/the-power-of-responsibility-vs-blame>
- Morin, A. (n.d.). *Positive behavior strategies: A guide for teachers*. Understood. https://www.understood.org/en/articles/what-are-positive-behavior-strategies?_sp=b8e691d4-c06e-40dd-aae1-fef2870d86d0.1655285985370#Why_use_positive_behavior_strategies
- NVC in education. (2022). *Nonviolent communication*. <https://www.nvcineducation.org/nonviolentcommunication>

Olejniczak, A. (2016). KOMUNIKACJA W ŚRODOWISKU WIELOKULTUROWYM. *Studia I Prace Wneiz*, 44, 75-86. doi: 10.18276/sip.2016.44/3-06

Pixabay. (2022). <https://pixabay.com/>

Plentifun (2022). *What you hear?* <https://plentifun.com/>

Poe Center. (n.d.). *Healthy Relationship Activities*. <http://www.poehealth.org/wp-content/uploads/2014/07/Healthy-Relationships-Session-Outline.pdf>

Positive Psychology (2019). 39 *Communication Games and Activities for kids and students*. <https://positivepsychology.com/communication-activities-adults-students/>

PositivePsychology. (n.d.). *Using "I" Statements*. <https://positive.b-cdn.net/wp-content/uploads/Using-%E2%80%9CI%E2%80%9D-Statements.pdf>

Resolución de conflictos. Ideas y cuentos. (2021, February 15). Cuentos para crecer. <https://cuentosparacrecer.org/blog/resolucion-de-conflictos-ideas-y-cuentos/>

Riccardi, P. (2014). *Cross-cultural communication*. <https://www.youtube.com/watch?v=YMyofREc5Jk>

Rosenberg, M. (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. Puddle Dancer Press. 3rd edition. <https://www.nonviolentcommunication.com/product/nvc/>

Rzepa, T. (2006). *Psychologia komunikowanie się menedżerów*. Wydawnictwo Difin, Warszawa.

Scannell, Mary. *The Big Book of Conflict Resolution Games: Quick, Effective Activities to Improve Communication, Trust and Collaboration*. US: McGraw-Hill, 2010.

Shukla-Mehta, S. (2005). Understanding behavioral escalation: from theory to practice. Fall Bulletin. University of Oregon.

Stoica-Constantin, Ana, 2004,

StressFreeKids. (n.d.). *From Ocean Floor to Classroom Door: anger management in the class*. <http://stressfreekids.com/10667/anger-management/>

Swinson, G. (1996). *Positive Thinking*. Knight-Ridder Productions, Inc.
<http://uploads.registerguard.com/nie/positive-thinking.pdf>

Sword, R. (2021). *How to Teach Children About Healthy Relationships*. High Speed Training. <https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/teaching-children-about-healthy-relationships/>

The Center for NonViolent Communication. (2020). *NVC Instruction Self-Guide*.
<https://www.cnvc.org/online-learning/nvc-instruction-guide/nvc-instruction-guide>

The four basic styles of communication (2022).
<http://serenityonlinetherapy.com/assertiveness.htm>

Thesaurus. Com. (n.d.) *What is Violent Communication?*
[https://www.heartland.edu/documents/idc/What%20is%20violent%20communication%20and%20nvc%20\(Winters\).pdf](https://www.heartland.edu/documents/idc/What%20is%20violent%20communication%20and%20nvc%20(Winters).pdf)

Thompson, J. (2011). *Is Nonverbal Communication a Numbers Game?*.
<https://www.psychologytoday.com/us/blog/beyond-words/201109/is-nonverbal-communication-numbers-game>

Tokenemu, O. (2021). *What is Anger?* Verywell Mind.
<https://www.verywellmind.com/what-is-anger-5120208>

Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). *Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management*. *Frontiers in Education*, 5. doi:10.3389/educ.2020.00005

W.H. (2011). Healthy Relationships Resource Kit. In *The Teen Relationship Workbook* (pp. 3–83). Wellness Reproductions and Publishing.
<https://westernhealth.nl.ca/uploads/Addictions%20Prevention%20and%20Mental%20Health%20Promotion/Healthy%20Relationships%20Resource%20Kit%20-%20Western.pdf>

Webster, M. (2019). *America's most-trusted online dictionary*.
<https://www.merriam-webster.com>

Yedra, P. (2017, December 8). *La mediación entre iguales en el ámbito escolar*. Don Bosco Educa. <https://donboscoeduca.com/2017/05/23/la-mediacion-entre-iguales-en-el-ambito-escolar/>



edumed

Mediation in Education

Номер на проекта: 2020-1-BG01-KA201-079018

Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на настоящата публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява гледните точки само на авторите и не може да се търси отговорност от Комисията за всяка употреба, която може да бъде използвана за информацията, съдържаща се в нея.

