

Изследване на стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации

Георги Стоянов

Резюме: Предмет на настоящата статия са стиловете поведение на ученици в конфликтни ситуации. Изследвана е целевата група – ученици от 3-ти до 6-ти клас, с разработен инструментариум за емпирично изследване. Представен е въпросника – структура, описание, процесът на създаване и апробиране. Изведени са основните данни от пилотното тестване на въпросника.

Ключови думи: стилове на поведение, конфликтни ситуации, ученици, въпросник, апробиране

Research of student's behavior styles in conflict situations

Georgi Stojanov

Abstract: The object of this article are styles behavior of students in conflict situations at school. The target group - students from third to sixth grade is empirical research. Presented is a questionnaire – structure, description, the process of creating and testing. The basic data from the pilot testing of the questionnaire are summarized.

Key words: behavior styles, conflict situations, students at school, questionnaire, approbation

Въведение

В глобалната си същност социалната работа подпомага промяната и способства за развитието на целевите си групи. Навсякъде, където живеят, работят или учат, индивидите или групите, към които принадлежат, взаимодействат помежду си. В това социално взаимодействие се срещат различни идеи, мнения, желания, потребности, които често са разнопосочни и се разминават. И несъмнено в ежедневното си общуване индивидите или групите попадат в конфликтни ситуации, за разрешаването на които използват социално

научените поведения – „бий се или бягай“ или търсене на някакъв компромисен вариант.

Една от пресечните точки на социалната работа и медиацията е наборът от комуникативни интервенции и дейности, които се осъществяват за разрешаване на социалните конфликти.

Едно от приложните полета на медиацията в социалната работа в училищна среда е изграждане на нова култура на общуване между ученици и разрешаване на техните конфликти.

Стилове на поведение в конфликтни ситуации

Поведението на учениците в конфликтна ситуация се детерминира от множество фактори, част от които са свързани с индивидуални и личностови особености, като темперамента, нагласите, ценностите, стереотипите при възприемането на партньорите в общуването и др.

Естествено зад едно и също поведение могат да стоят различни причини, чувства и намерения, но в крайна сметка поведението на спорещите страни е индикатор за техните намерения. Затова изследването на стиловете на поведение в конфликтна ситуация е от съществено значение за обосноваване на подходи за формиране на умения за конструктивно овладяване на конфликтите. Полезно за разрешаването на конфликти в социалната сфера е възможността да се разграничават основните видове поведение в конфликтна ситуация, да се определят шансове за договаряне и постигане на споразумение, за използване на дадена стратегия на поведение и определяне на ограниченията ѝ.

Поведението на всеки индивид в конфликтна ситуация може да се опише в пространството с помощта на две дименсии, представени от отделните автори с различни наименования:

1) **Асертивност** – степента, в която индивидът се опитва да удовлетвори собствените си интереси, и **Сътрудничество** – степента, в която индивидът се опитва да удовлетвори интересите на другата страна. Тези измерения са

използвани във Въпросника на Томас-Килман за определяне на собствен стил на поведение в конфликтна ситуация (по: Вълчев, 1988).

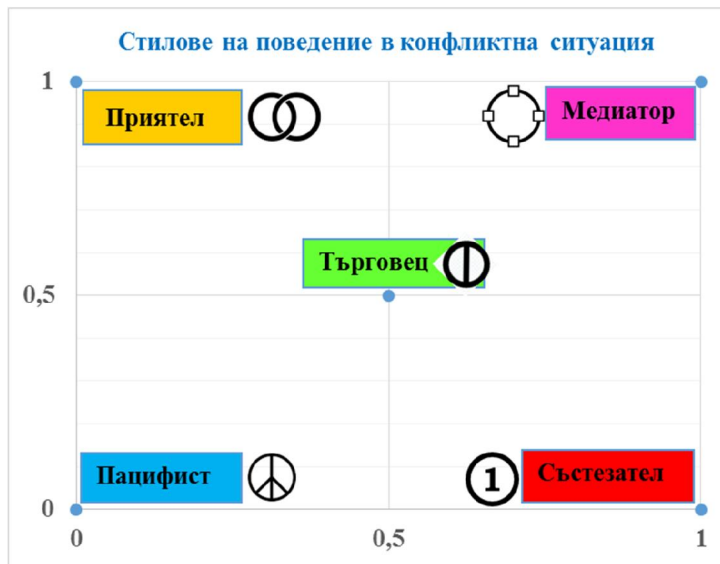
2) Андреева (2007, с. 377) се позовава на публикация на М. Раим, който използва **Интегративна** и **Дистрибутивна** дименсия, за да разграничи и организира стиловете на поведение в конфликтна ситуация.

3) Р. Блейк и Дж. Мътън са сред първите автори, които предлагат концептуална схема за моделите за справяне с междуличностните конфликти. При тях стиловете на поведение са диференцирани по следните две дименсии: **Загриженост за себе си** и **Загриженост за другия или за взаимоотношението**. Тези две основни измерения се използват за дефинирането на 5 различни стилове на поведение в конфликтни ситуации: *решаване на проблеми* (сътрудничество, конфронтиране), *заглаждане* (приспособяване), *налагане на сила* (съревнование), *оттегляне* (избягване) и *постигане на компромис* (по: Андреева, Л., 2007, 375–377).

Всеки човек е в състояние да използва и петте стила на поведение за справяне с конфликтните ситуации, в които попада, и не може да се ограничи с използването само на един стил на поведение. Всеки един от начините за справяне е подходящ и полезен в различни конфликтни ситуации. Някои хора използват даден стил на поведение по-често и по-добре от другите, водени от изискванията на самата ситуация, жизнения си опит, личностните особености и/или от своя темперамент. При тях има ясно изразен един или повече водещи стилове на поведение (по: Вълчев, 1998).

Графичното стиловете поведение могат да се представят по следния начин, където на абцисата е отчетена степента на асертивност, интегративност, загриженост за себе си, а на ординатата – сътрудничество, дистрибутивност, загриженост за другите, за взаимоотношенията (фиг. 1):

Фигура 1. Стили на поведение в конфликтни ситуации



Стилът на поведение „Състезател“ се характеризира със:

- висока асертивност;
- слаба заинтересованост от взаимоотношенията с околните;
- нагласа „печеля–губиш“;
- агресивно, състезателно поведение;
- преследване на собствени интереси за сметка на интересите на другия;
- нагласа за използване на силов метод за разрешаване на конфликти;
- отстояване на правата чрез активен спор;
- използване на всякакви методи за удовлетворяване на собствените нужди и потребности.

Състезателят (доминиране, налагане със сила, определено от Андреева като поведение тип „Акула“) се опитва да надделее върху опонентите си, като ги кара да приемат неговото решение на конфликта. Собствените му цели са много важни за него, а връзката е маловажна. Целта му е да наложи своето решение на всяка цена и не се интересува от потребностите на другите. Според него конфликтите се решават винаги така, че единият печели, а другият – губи, а той иска да е

печеливш, защото разглежда загубата като поражение, слабост и неадекватност. Опитва се да печели, като надделява, потиска и смазва околните (по: Андреева, Л., 2007, с. 376).

Стилът на поведение „Приятел“ се характеризира със:

- ниска асертивност;
- силна заинтересованост от взаимоотношенията с другите;
- нагласа „губя–печелиш“;
- пренебрегване на собствените интереси и задоволяване на интересите на другите;
- приспособяване дори и под формата на безкористна щедрост и/или благотворителност;
- подчиняване на изискванията на другата страна в общуването дори когато не ги предпочитаме;
- приемане на възгледите на .

Приятелят (заглаждане, услужливост, наричан още поведение тип „Мече“) разглежда връзката като нещо първостепенно, докато личните му цели са помаловажни. Той иска да бъде приеман и харесван от околните. Смята, че конфликтите трябва да се избягват в името на хармонията, защото не могат да се дискутират, без да навредят на връзката. Страхува се, че ако конфликтът продължи, някой ще бъде наранен и взаимоотношението ще се разпадне. Отказва се от целите си, за да запази отношението. Омаловажава различията и подчертава общите неща, за да удовлетвори исканията на другата страна. В този стил има елемент на саможертва – самоотвержена щедрост, благотворителност или подчинение на заповедите на другия (пак там).

Стилът на поведение „Пацифист“ се характеризира със:

- ниска асертивност;
- слаба заинтересованост от взаимоотношенията с другите;
- нагласа „губя–губиш“;

- изолация/ отбягване на конфликта/ конфликтната ситуация;
- отдръпване от проблемна ситуация, съдържаща заплахи;
- склонност за решаване на конфликтите „от само себе си“;
- (в някои случаи) отлагане на разрешаването на конфликта за ... по-добро/ по-подходящо време.

Пацифистът (оттегляне, избягване, представен в научната литература и като стил на поведение „Костенурка“) внимава да се държи настрана от потенциално конфликтни въпроси и хора, защото според него е безсмислено и безнадеждно да се опитваш да разрешаваш конфликтите. Вярва, че е по-лесно да се оттеглиш – физически и психологически – от конфликта, отколкото да се изправиш лице в лице с него. Пацифистът не успява да удовлетвори собствените си цели и тези на другата страна. Такъв стил често се характеризира с незаинтересовано отношение към въпросите или страните, ангажирани в конфликта. Нерядко такъв човек ще отказва публично да признае, че съществува конфликт, който трябва да се разгледа (пак там, 376–377).

Стилът на поведение „Търговец“ се характеризира със:

- средна асертивност;
- средна заинтересованост от взаимоотношенията с другите;
- нагласа „равни загуби и печалби“;
- търсене на компромисен вариант;
- постигане на решение, което частично удовлетворява двете спорещи страни;
- поделяне на различията, обмяна на отстъпки;
- търсене на бърза позиция, която да е някъде по средата на декларираните позиции.

Търговецът (търсене на компромис, познат още като стил на поведение „Лисица“) е умерено загрижен за личните си цели и за взаимоотношенията с околните. Неговата цел е компромисът и затова се отказва от част от своите интереси и се опитва да убеди другата страна да направи същото. Исква да

постигне решение, при което и двете страни ще дадат по нещо и ще спечелят по нещо. Търсещият компромис човек се отказва от повече неща в сравнение с доминиращия и от по-малко в сравнение със заглаждащия. Адресира проблемите по-открито и директно от избягващия, но не ги „разнища“ в такава дълбочина като интеграцията (пак там, с. 377).

Стилът на поведение „Медиатор“ се характеризира със:

- висока асертивност;
- силна заинтересованост от взаимоотношенията с другите;
- нагласа „печеля–печелиш“;
- коопериране, партньорство, сътрудничество;
- нагласа за съвместна работа за разрешаване на конфликта/спора;
- търсене на взаимноизгодно/взаимно приемливо решение;
- удовлетворяване на интересите на всички спореци страни;
- креативно/нестандартно мислене в търсенето на изход от ситуацията;
- творческо решение на конфликтна ситуация;
- води до подобряване на взаимоотношенията между общуващите.

Медиаторът (интегриране, конфронтиране, известен като поведение тип „Сова“) високо цени целите и взаимоотношенията си. Разглежда конфликтите като проблеми, които трябва да се решат, и търси решението, което ще удовлетвори и двете страни в конфликта. Според него конфликтите подобряват взаимоотношението, защото изчистват напрежението. Той иска да наложи сътрудничество, откритост, размяна на информация и изследване на различията. Този стил има две отчетливи характеристики – конфронтация и решаване на проблеми (пак там, с. 376).

Създаване на инструмент за измерване на поведението на ученици в конфликтни ситуации

Описание на въпросника¹

Въпросникът „Стил на поведение на ученици в конфликтни ситуации“ е създаден и апробиран инструмент за измерване на стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации. Целевата група са ученици от 3-ти до 6-ти клас.

Въпросникът съдържа 20 кратки казуса/конфликтни ситуации от училищния живот. Към всяка една от ситуациите са посочени по 3 различни възможни алтернативни действия, което прави общо 60. Всяко едно от тези действия на учениците съответства на един от 5-те стила на поведение – Състезател, Приятел, Пацифист, Търговец и Медиатор, т.е. към всеки един стила се отнасят точно 12 действия/реакции към съответните ситуации, които могат да донесат от 0 до 12 точки. По този начин общо 20 точки, колкото е и броят на конфликтните казуси, се разпределят между 5-те стила на поведение.

Разработена беше бланка за попълване на отговори на учениците и ключ за трансформиране на данните от бланката в „профилна снимка“. Прецизирана е подредбата на различните отговори, така че те да са равномерно разпределени – по четири отговора „а“, „б“ и „в“ за всеки стил на поведение. Във въпросника са използвани по два пъти всичките възможни комбинации между 3 от 5-те стила на поведение.

Създаване на въпросника

Създаването на въпросника премина през следните етапи:


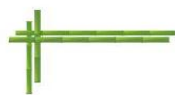
Етап 1 – дефиниране на стиловете на поведение и генериране на айтъми под формата на кратки казуси от училищния живот и с по три възможни алтернативни действия към всеки казус.

Етап 2 – провеждане на експертна оценка за съдържателната валидност на теста относно конфликтогенност на казусите. Като експерти бяха привлечени

¹ Въпросникът е разработен като част от проект 203/2015, финансиран от Фонд „Научни изследвания“ на СУ „Св. Климент Охридски“.

университетски преподаватели, водещи лекции и упражнения в областта на разрешаването на конфликти, медиатори и учители от начален етап на образование. Всеки от експертите трябваше да се запознае с казусите от теста и да посочи за всяка една ситуация дали съдържа конфликтногенност или не. След проведената експертна оценка отпаднаха някои айтъми и в теста останаха 20 казусни ситуации.

Фигура 2. Карта за експертна оценка – конфликтногенност




СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВЕТИ КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

КАРТА ЗА ЕКСПЕРТНА ОЦЕНКА		
на „Тест за измерване на стилове на поведение в конфликтни ситуации“		
Настоящият тест е насочен към изследване на стиловете на поведение в конфликтни ситуации на ученици от 3 до 6 клас . Моля, прочетете всяка една от представените 25 различни ситуации, преценете и отбележете в съответната колона дали съответната ситуация съдържа конфликтногенност . Благодаря предварително за експертната ви оценка!		
1. Всяка седмица през учебната година класният ръководител ви подкрепя по различен начин в класната стая. Една от седмиците трябва да седнеш до съученик, с когото сте скарани и не си говорите. Възлагат ви работата по двойки. Какво ще направиш?	да	не
2. Искаш да седнеш на първия чин в час по математика. Пръв си влезнал в кабинета и си си оставил тетрадката на желаното място. Стиваш до тоалетната. Бръщаш се и намиращ тетрадката си на последния чин. Как ще реагираш?		
3. В час по физическо ще се състезавате в щафетно бягане 4 x 100 метра. Победителите ще участват в международно състезание. Разделяте се на три отбора. Капитаните и на трите отбора са твои приятели и са много ентузиазирани за победа. Към кой отбор би се включил?		

1

Етап 3 – провеждане на експертна оценка относно конструкт валидност на алтернативите за отговори (стилове на поведение). На същите експерти беше предоставена втора карта за експертна оценка, в която към всяка казусна ситуация има посочени 3 възможни алтернативи за реакции/действия на учениците. И всяка една от тези алтернативни действия трябваше да се отнесе към предварително дефинирани стилове на поведение в конфликтни ситуации. В следствие на направената експертна оценка се преформулираха и/или написаха нови варианти за реакции/действия към някои от казусните ситуации в теста.

Фигура 3. Карта за експертна оценка – конструкт-валидност



СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВЕТИ КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА



КАРТА ЗА ЕКСПЕРТНА ОЦЕНКА – втора част
на „Тест за измерване на стилове на поведение в конфликтни ситуации“

Настоящият тест е насочен към изследване на стиловете на поведение в конфликтни ситуации на ученици от 3 до 6 клас.
Към всяка една ситуация има по три възможни алтернативи за (без)действие – „а“, „б“ и „в“. Моля, прочетете всяка една от представените алтернативи, преценете и отбележете в съответната колона към кой от посочените стилове на поведение се отнася алтернативата.
Благодаря предварително за експертната ви оценка!

Алтернативен отговор към съответната ситуация	Акула	Мече	Костенурка	Лисица	Сова	Не се отказва към нито един от посочените стилове	Друг стил на поведение
1. Всяка седмица през учебната година класният ръководител ви подрежда по различен начин в класната стая. Една от седмиците трябва да седнеш до съученик, когото не харесваш много и не си говориш. Възлагат ви работа по двойки. Какво ще направиш?							
а) Преценяваш, че това е подходящ момент да се добриете, а и да направите заедно даденото упражнение за отличен.							
б) Няма за какво да си говориш и без това сам можеш да се справиш със заданието.							
в) Ще използваш времето, за да подобрите взаимоотношенията си, което е по-важно от изпълнението на възложената работа.							

1

Етап 4 – разработване на нов вариант на теста, съдържащ 20 конфликтни ситуации с 3 възможни действия/реакции към всяка ситуация.

Етап 5 – апробиране на въпросника сред представители на целевата група. В пилотното изследване участваха 200 ученици между 3-ти и 6-ти клас (по две паралелки за всяка възрастова група), които се запознаха с теста и попълниха надлежно бланките за отговори.

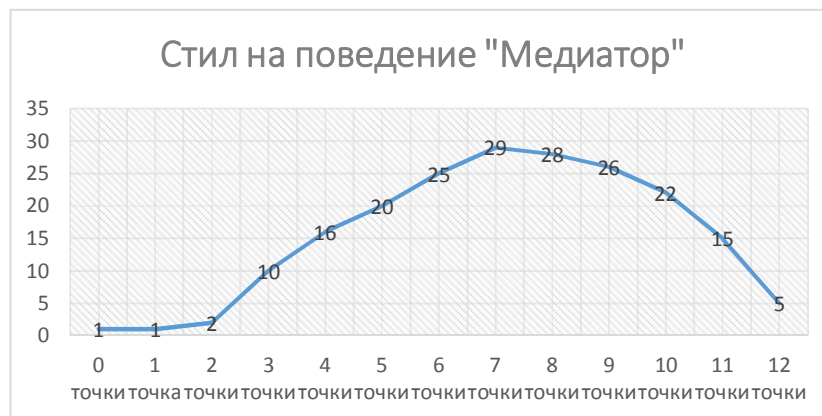
Етап 6 – анализ на събраните данните от апробационното изследване с помощта на софтуер за статистическа обработка на данни SPSS и извеждане на показатели за надеждността на теста – оценка на вътрешната консистентност Алфа Кронбах и факторен анализ на скалите.

Резултати от апробирането на въпросника

Въпросникът за измерване на поведението на учениците в конфликтни ситуации се апробира сред ученици от 3-ти до 6-ти клас, обучаващи се в осем паралелки на столична училище. Изследването е осъществено през месец октомври 2015 г. В изследването участваха 200 ученици, 100 момичета и 100 момчета. 46 от учениците, попълнили въпросника, се обучават в 3-ти клас, 47 – в 4-ти клас, 50 – в 5-ти клас и 57 ученици от 6-ти клас.

Пилотното емпиричното изследване показва, че най-често използваното поведение от учениците в конфликтни ситуации е поведение тип „Медиатор“. 34% от изследвани ученици (с получени от 9 до 12 точки на този профил) демонстрират поведение на сътрудничество в конфликти, т.е. стремят се както да удовлетворят собствените си интереси, така и да запазят взаимоотношенията си с околните.

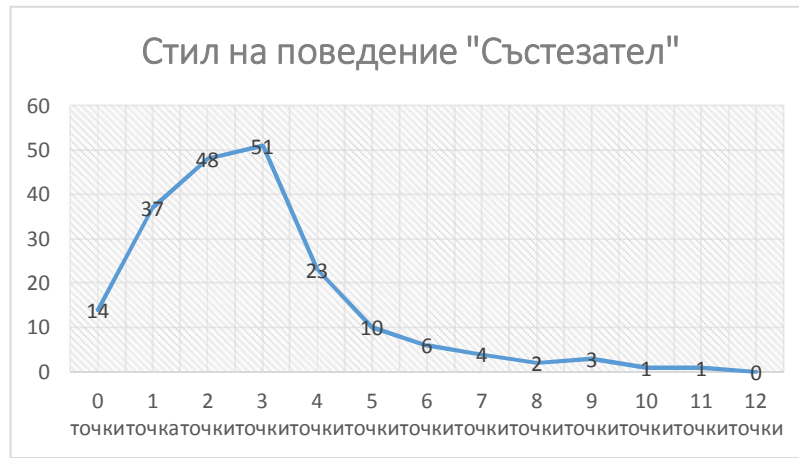
Фигура 4. Разпределение на избраните отговори с поведение тип „Медиатор“



102 ученици (51%) използват в средна степен поведение тип „Медиатор“. При 15% от изследваните лица (30 ученици) са посочени по-малък брой отговори (от 0 до 4 точки), водещи към поведение на сътрудничество, попадайки в конфликтна ситуация.

За сравнение ще разгледаме разпределението на точките на учениците от 3-ти до 6-ти клас, дадени на стил на поведение тип „Състезател“:

Фигура 5. Разпределение на избраните отговори с поведение тип „Състезател“

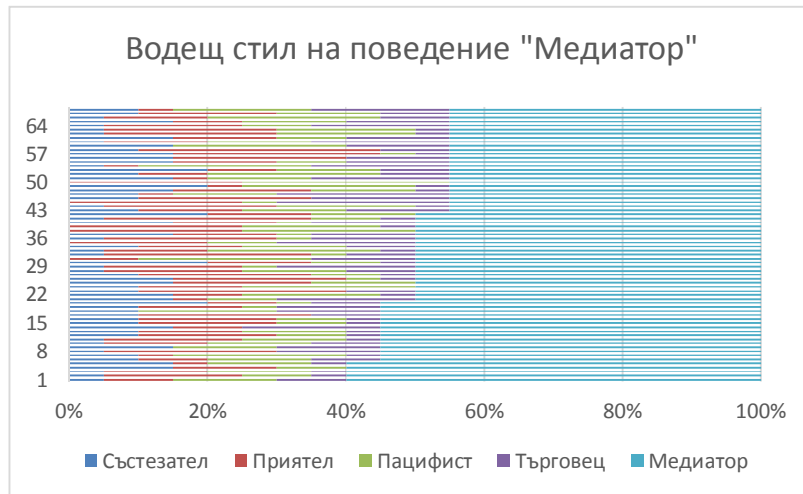


Прави впечатление, че графиките на два от видовете поведение в конфликтна ситуация – „Медиатор“ и „Състезател“, са с различно разпределение на точките.

Най-много ученици – 173 (86,50%), рядко прибегват или почти не използват агресивния, съпернически начин за справяне с конфликтните ситуации – тип „Състезател“ (вж. фигура 5). Избралите между 5 и 8 възможни съпернически алтернативи за действие в конфликтни ситуации са 22 ученици или 11%. Само 5 от всички изследвани лица (2,5%) използват доста често стила на поведение „Състезател“.

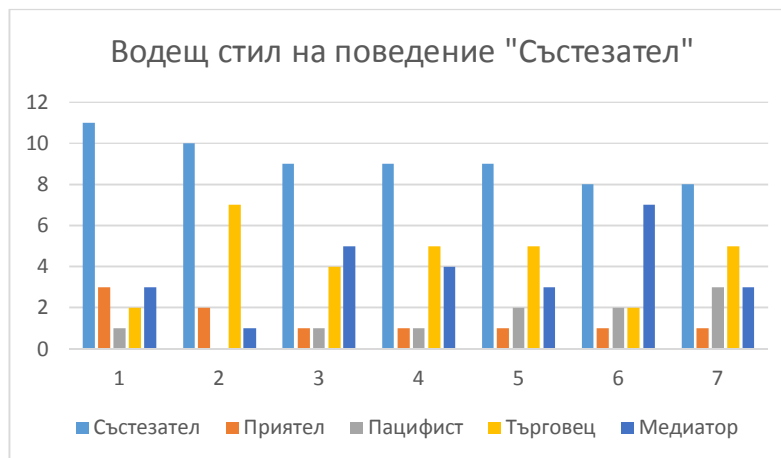
Обобщените данни от изследването показват, че най-голяма част от учениците – 34%, използват доста често поведение тип „Медиатор“ в конфликтните ситуации, в които попадат:

Фигура 6. Водещ стил на поведение „Медиатор“



Значителна малка част от учениците използват другите стилове на поведение в конфликтни ситуации. Само при 7 от изследваните лица (3,5%) водещ стил на поведение е „Състезател“ (вж. фигура 7).

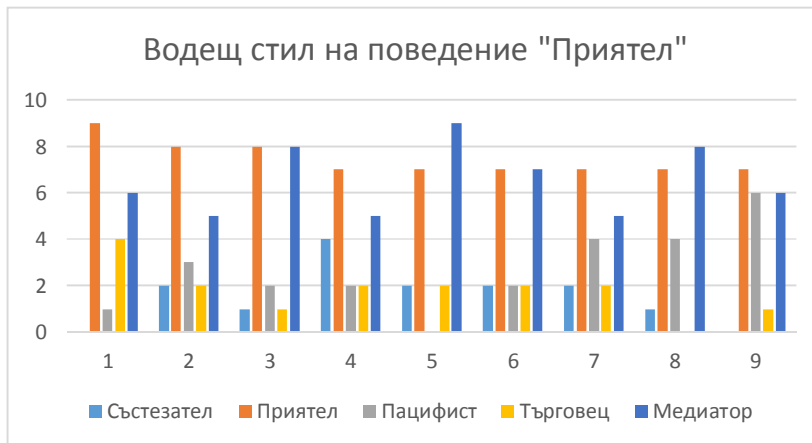
Фигура 7. Водещ стил на поведение „Състезател“



9 ученици прибягват до приспособяващия се стил на поведение „Приятел“. В общия случай те пренебрегват собствените си интереси, за да задоволят интересите на другата страна и да запазят взаимоотношенията си. Както може да се види на фигура 8, някои от учениците, използващи често приспособяващия се

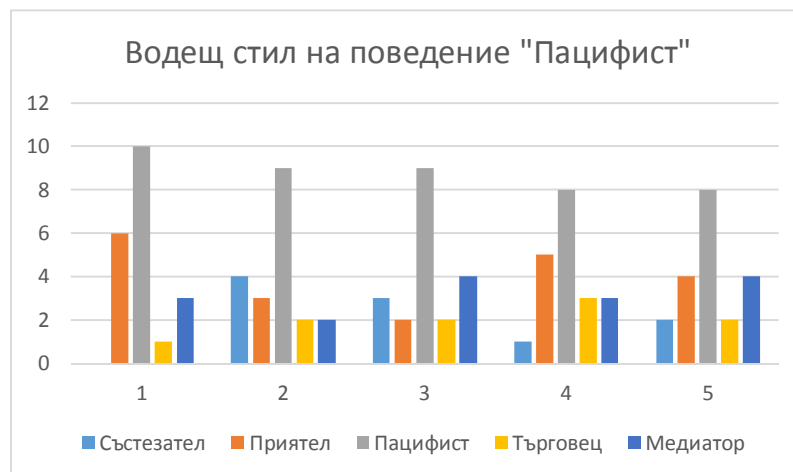
начин на разрешаване на конфликти „Приятел“, също имат „в репертоара си“ и стил на поведение тип „Медиатор“. Това означава, че са загрижени за другите, а в зависимост от ситуацията могат да си преследват своите цели, но могат и да се откажат от тях.

Фигура 8. Водещ стил на поведение „Приятел“



Последните два стила на поведение – „Пацифист“ и „Търговец“, се използват много рядко от изследваните ученици от 3-ти до 6-ти клас.

Фигура 9. Водещ стил на поведение „Пацифист“

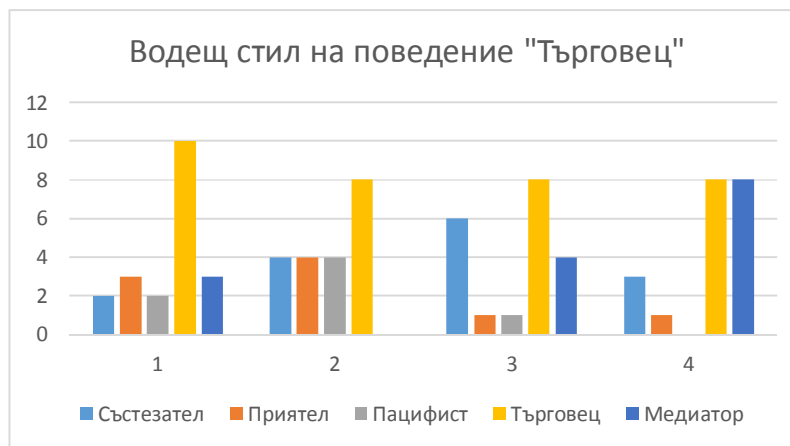


Само 5 изследвани лица отбягват конфликтните ситуации под формата на отдръпване от проблема или отлагане на решението. За тях е важно да не влизат

в конфронтация с когото и да било. Самата идея за неучастието им в конфликта е водеща при тях и те нито си преследват целите, нито се интересуват от взаимоотношенията с околните.

4 ученици, или 2% от тестваните лица, използват най-често в своето поведение компромисния стил „Търговец“. Те се стремят да си поделят различията и да обменят отстъпки в дадена конфликтна ситуация.

Фигура 10. Водещ стил на поведение „Търговец“



Заклучение

Темата за конфликтните ситуации в училищна среда не е нито нова, нито непозната. Подобряване на общуването между ученици, развиване на уменията им за ефективна комуникация, за водене на преговори помежду им, за разрешаване на конфликти са необходими предпоставки както за цялостното им развитие, така и за израстването им като социални личности. Като отправна точка за работата с ученици от 3-ти до 6-ти клас е полезно да се използва и разработеният въпросник за измерване на стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации, апробиран сред 200 представители на целевата група.

От проведеното тестване и разговорите с учениците след попълване на бланката за отговори към въпросника могат да се направят няколко извода:

- Голяма част от тестваните ученици споделиха, че казусите във въпросника представляват реални ситуации, които те са преживели в училищния си живот.
- Учениците използват различни комбинации от стилове на поведение за разрешаване на своите конфликти.
- Голяма част от изследваните лица са склонни да използват сътруднически стил на поведение „Медиатор“ в конфликтни ситуации.
- Единици са учениците, които „се крият“ или „бягат“ от конфликтите, т.е. повечето се опитват по един или друг начина да намерят разрешение на конфликтните ситуации, в които попадат.

Използвана литература:

Андреева, Л. (2007). Социално познание и междуличностно взаимодействие. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“.

Вълчев, Р. (1998). Как да решаваме успешно конфликти. София: Център „Отворено образование“.

За автора:

Авторът е докторант в катедра „Социална работа“
към Факултета по педагогика
на Софийски университет „Св. Климент Охридски“