

Софийски университет „Св. Климент Охридски“  
Факултет по педагогика, Катедра „Социална работа“



Георги Илиев Стоянов

«Медиацията в училище като подход за оптимизиране на  
общуването между учениците в педагогическа среда»

---

## А В Т О Р Е Ф Е Р А Т

на дисертационен труд

*за присъждане на научна и образователна степен  
„доктор“ по професионално направление 1.2. Педагогика  
(Педагогическо общуване)*

---

София  
2017

Дисертационният труд съдържа 285 страници, от които 49 страници приложения. Структуриран е в увод, три глави, изводи, заключения, приноси, 11 приложения, 38 таблици и 39 фигури. Библиографията обхваща 136 източника, от които 62 на кирилица, 74 на латиница.

Дисертационният труд е обсъден и насочен за защита от катедра „Социална работа“ към Факултета по педагогика на Софийски университет „Свети Климент Охридски“, към която докторантът е зачислен в редовна докторантура.

Защитата на дисертационния труд ще се състои на 17.05.2017 г. от 13 часа в зала 1 на Ректората на СУ „Св. Климент Охридски“, Факултет по педагогика, на заседание на научно жури в състав:

- 1) проф. дпн Добринка Тодорина
- 2) проф. д-р Жулиета Савова
- 3) доц. д-р Мария Тенева
- 4) доц. д-р Радка Василева
- 5) доц. д-р Силвия Цветанска (научен ръководител).

Материалите по защитата са публикувани в интернет страницата на СУ „Св. Климент Охридски“ и са на разположение в кабинет 56, Факултет по педагогика.

---

## Съдържание

---

Обща характеристика на дисертационния труд.....	5
<b>Глава Първа: Теоретични измерения на медиацията като подход за разрешаване на конфликти .....</b>	<b>9</b>
<b>I. Същност и специфика на медиацията .....</b>	<b>9</b>
1. Дефиниране на медиацията.....	9
2. Основни принципи в медиацията .....	9
3. Етапи в процедурата по медиация.....	9
4. Медиация в социалната работа.....	10
5. Медиация в училище .....	10
<b>II. Предпоставки за приложение на медиацията в училищна среда.....</b>	<b>11</b>
1. Конфликтът като социално явление.....	11
2. Типология на конфликтните ситуации в училищна среда..	12
3. Подходи за разрешаване на конфликти между ученици .....	12
4. Медиация като подход за разрешаване на конфликти между ученици.....	13
<b>III. Концептуални основания за функционирането на медиацията .....</b>	<b>13</b>
1. Въведение в медиацията чрез клиент-центрирани разговори.....	13
2. Дефиниране на конфликта през призмата на гешалтпсихологията.....	14
3. Изследване на конфликта с Харвардската концепция за водене на преговори.....	14
4. Търсене на решение чрез Фокусиран към решението подход.....	15
5. Сключване на споразумение и ефектът на Зейгарник .....	15
<b>Глава Втора: Оптимизиране на педагогическото общуване между учениците чрез приложение на техники за медиация при конфликти в училище .....</b>	<b>16</b>
<b>I. Характерни черти на педагогическото общуване .....</b>	<b>17</b>
1. Дефиниране и особености на педагогическото общуване ..	17

2.	Специфика на общуването между ученици в педагогическа среда .....	17
3.	Възрастово-психологически аспекти на общуването между ученици (от 3-ти до 6-ти клас) .....	18
4.	Развиване на умения за общуване и социално учене .....	18
<b>II.</b>	<b>Практическо приложение на медиацията в училище за нуждите на педагогическото общуване .....</b>	<b>19</b>
1.	Комуникация в медиацията. Медиация в комуникацията ..	19
2.	Учениците в роля на медиатори в училище .....	20
3.	Развитие на умения за ефективно общуване чрез тренингова програма за медиация в училищна среда.....	21
4.	медиация – нова култура на общуване в педагогическа среда .....	21
<b>Глава Трета:</b>	<b>Дизайн и провеждане на емпирично изследване... 22</b>	
<b>I.</b>	<b>Концептуализация на емпиричното изследване .....</b>	<b>22</b>
<b>II.</b>	<b>Изследователски инструментариум за емпирично изследване на стиловете на поведение на учениците в конфликтни ситуации.....</b>	<b>24</b>
1.	Описание на инструмента за изследване .....	24
2.	Етапи в процеса на създаване на инструмента за изследване .....	25
3.	Анализ на емпиричните данни от проведените изследвания.....	29
<b>III.</b>	<b>Проектиране и провеждане на педагогически експеримент .....</b>	<b>31</b>
1.	Дизайн на педагогическия експеримент .....	31
2.	Разработване и съдържание на тренингова програма .....	31
3.	Описание на изследваните лица – участници в експеримента .....	32
4.	Провеждане на педагогическия експеримент .....	32
<b>IV.</b>	<b>Анализ на резултатите от емпиричното изследване.....</b>	<b>33</b>
1.	Статистически анализ.....	33
2.	Основни изводи от анализа на емпиричните данни .....	41
	<b>Обобщения и изводи от дисертационното изследване .....</b>	<b>43</b>
	<b>Заклучение.....</b>	<b>45</b>
	<b>Научни приноси на дисертационния труд.....</b>	<b>46</b>
	<b>Публикации по темата на дисертационното изследване .....</b>	<b>48</b>

Конфликтите са социално явление, което се среща и в педагогическата практика. Те се проявяват често в процеса на педагогическото общуване и в различните форми на взаимодействие между учители, ученици и родители в училище. Същността и на двете понятия – конфликти и педагогическо общуване - се изяснява в специализираната психолого-педагогическа литература, като се разкрива цялата им многозначност и условност. Взаимовръзката помежду им винаги е била актуална, а на настоящия етап от развитието на училищното образование тя е още по-очевидна, като имаме предвид необходимостта от развитие на ключови компетентности, социална и емоционална интелигентност у съвременните деца и юноши.

Междучелностните конфликти естествено съпътстват отношенията между хората в общностите и социалните групи затова няма как да не се сблъскваме с тях. Не можем да очакваме да няма конфликти, но можем да се научим как да ги управляваме и да ги разрешаваме по конструктивен начин.

Един от възможните подходи за преодоляване на конфликтите в педагогически контекст е свързан с медиацията, при който неутрално лице подпомага спорещите страни сами да достигнат до приемливо за тях решение. Това позволява учениците да изпълняват медиаторски функции при спорове между съученици, след като бъдат обучени и развият необходимите за това умения. „Този процес е с голям възпитателен заряд и може да послужи за повишаване и корекция на комуникативната компетентност на учениците“<sup>1</sup>. В процеса на обучение за разрешаване на конфликтни ситуации подрастващите формират и усъвършенстват уменията си за ефективно общуване, за ръководене на структуриран разговор, за слушане и за поддържане на взаимоотношения, основани на толерантността и уважението към чуждата гледна точка. Целенасоченото реализиране на програма за медиация в училище

---

<sup>1</sup> Иванов, Стойко. „Видове конфликти и начини за преодоляването им в професионално-педагогическото общуване с деца от начална училищна възраст.“ *Начално училище*, 2005: 28-43, стр. 40.

оказва влияние не само върху характера на междуличностното взаимодействие и културата на общуване в педагогическа среда, но и върху подобряване на социално-психологическия климат в класа и в училището като цяло, защото в медиацията няма губещи – всички са победители.

Настоящата дисертационна разработка е посветена на проблема за взаимовръзката между овладяването на техники за медиация и подобряването на общуването между учениците в класната стая. От една страна се изследва ползата от въвеждането на медиация в училище и от обучението на учениците в умения за разрешаване на междуличностни конфликти със средствата на медиацията, а от друга се описват възможности за оптимизиране на педагогическото общуване в училище. Процесът на медиация при разрешаване на конфликти се разглежда като комуникационен процес, в който основно значение имат уменията за задаване на въпроси, слушане, себеизразяване, овладяване на емоциите и аргументиране. В дисертационното изследване се разкриват ползите от приложението на тренингова програма за развитие на уменията на учениците за справяне в конфликтни ситуации чрез медиация и как това повлиява промяната на стила на поведение при конфликт. Особен интерес представлява разкриването на потенциала на медиаторските техники за промяна на характера на общуването и взаимоотношенията между учениците в педагогически контекст. Със средствата на педагогическия експеримент се проследяват позитивните ефекти от включването на ученици от 3-ти до 6-ти клас в процес на целенасочено овладяване на умения за медиация в конфликтни ситуации.

Дисертацията има за **цел** да изследва промяната в стиловете на поведение на учениците в конфликтни ситуации в резултат на приложението на специално създадена програма за развитие на умения за медиация в училище и да установи проекциите на овладените умения върху педагогическото общуване между учениците в класа.

Реализирането на целта на дисертационния труд се осъществява чрез следните основни **изследователски задачи**:

1. Изследване на концептуалната същност и на функционалния статус на медиацията, като подход за разрешаване на междуличностни конфликти.

2. Анализирание на спецификата на конфликтните ситуации в училищна среда и на най-често използваните подходи за тяхното разрешаване.
3. Описание на характеристиките на педагогическото общуване, което се реализира между учител и ученици и между самите ученици в училище.
4. Обосноваване на практическото приложение на медиация в училище за нуждите на оптимизирането на педагогическото общуване.
5. Създаване на инструментариум и провеждане на емпирично проучване на стиловете на поведение на учениците в конфликтни ситуации.
6. Разработване и приложение на тренингова програма за развитие на умения на учениците за медиация в училище с цел подобряване на равнището на взаимоотношения и общуване в педагогическа среда.

**Обект** на дисертационното изследване е педагогическото общуване с фокус върху конфликтните ситуации между учениците в училище.

**Предмет** на изследването са практическите подходи за оптимизиране на педагогическото общуване между учениците чрез приложение на програма за медиация в училище.

**Хипотеза** на изследването:

*Целенасоченото развитие на умения за разрешаване на конфликти чрез медиация обогатява комуникативните стратегии на учениците, което рефлектира благоприятно върху подобряване на педагогическото общуване в класа.*

**Методи** на изследването. В цялостното теоретико-емпирично изследване са използвани следните основни групи методи:

- Методи за теоретично проучване – контент-анализ, синтез, сравнение, обобщение, систематизиране (класифициране, типизиране, индукция, дедукция).
- Методи за емпирично проучване – осъществяване и провеждане на *педагогически експеримент*, измерване на входно-изходните емпирични данни на изследваните лица с помощта на разработен и стандартизиран *тест*, *въпросници* за получаване на обратна информация и *наблюдение*.

- Методи за математико-статистическа обработка на данните - емпиричните данни са обработени със софтуерния продукт IBM SPSS; използвани са методите „експертно оценяване“, „тест-ретест“, „Алфа на Кронбах“, метод за свързани извадки, метод за статистическо изследване на връзки).

**Изследователският инструментариум** включва тест за стилове на поведение на ученици в конфликтни ситуации, две експертни оценки за нуждите на създаването и проверката на валидността на теста, експертна оценка на тренинговата програма, въпросник за обратна информация от участниците в програмата и въпросник за измерване на знанията на учениците.

### ***Описание на дисертационния труд***

*В увода* са обосновани както актуалността на проблема, така и необходимостта от неговото разработване. Дефинирани са основната цел, обект, предмет на изследването. Посочени са конкретните задачи, които са поставени за решаване, методите на изследването и изследователския инструментариум. Изведена е основната хипотеза на изследването.

*В първа глава* се очертават теоретичните измерения на медиацията като подход за разрешаване на конфликти, същността и спецификата на медиацията, предпоставки за приложение на медиацията в училищна среда и концептуални основания за функциониране на медиацията.

*Във втора глава* се разглежда оптимизирането на педагогическото общуване между учениците чрез приложение на техники за медиация при конфликтите в училище, изследват се характерните черти на педагогическото общуване и практическото приложение на медиацията в училище за нуждите на педагогическото общуване.

*В емпиричната част на изследването (трета глава)* са представени и концептуализацията на емпиричното изследване, разработения изследователски инструментариум за емпирично изследване на стиловете на поведение на учениците в конфликтни ситуации, проектиране и провеждането на педагогически експеримент. Също така е направен статистически и качествен анализ на резултатите от проведеното емпирично.

Направени са обобщения, изводи и заключение.



## I. СЪЩНОСТ И СПЕЦИФИКА НА МЕДИАЦИЯТА

---

### 1. ДЕФИНИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯТА

---

Настоящият труд разглежда медиацията като подход за разрешаване на конфликти между две или повече страни, в който медиаторът подпомага страните по спора и създава благоприятна обстановка за свободно общуване с цел те да подобрят отношенията си и да постигнат взаимно приемливо споразумение.

За нуждите на настоящия труд използваме определението на Роланд Прокш като работна дефиниция на медиацията, който я определя като *„систематичен, ограничен във времето, етапно структуриран, ориентиран към бъдещето процес с цел стимулиране на комуникацията и кооперирането между спорещите страни, използване на наличните ресурси, формулиране на достатъчно алтернативи и опции и достигане до приемливо за всички страни споразумение въз основа на техните субективни интереси“*<sup>2</sup>.

### 2. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ В МЕДИАЦИЯТА

---

В България „медиацията“ е дефинирана в чл. 2 от Закона за медиация (ЗМ): *„Медиацията е доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове, при която трето лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение.“* От определеното понятие за медиация, от последващите разпоредби на Закона за медиация и от Наредбата към него, могат да се посочат основните принципи, върху които се гради процедурата по медиация, а именно *доброволност, равнопоставеност, неутралност, безпристрастност и поверителност.*

### 3. ЕТАПИ В ПРОЦЕДУРАТА ПО МЕДИАЦИЯ

---

Разпределението на процедурата по медиация в етапи е направено с цел ясно структуриране на процеса и проследява

---

<sup>2</sup> Proksch, Roland. *Mediation - Vermittlung in familiären Konflikten. Einführung von Mediation in die Kinder- und Jugendhilfe.* Nürnberg: ISKA Nürnberg, 1998, 20.

последователността и насочеността на комуникацията по време на медиация – от дефиниране на спорните въпроси през тяхното обработване до постигане и сключване на споразумение. Рамкирането на процеса от медиатора и съблюдаване спазването на договорени правила за работа по време на процедурата са предпоставки за протичане на конструктивни разговори и обсъждания и ефективност и ефикасност на медиацията.

Етапите, през които преминава процедурата по медиация са: Въведение в медиацията; Дефиниране и изясняване на конфликта; Обсъждане, обработване на конфликта; Търсене на решение, (раз)решаване на конфликта и Сключване на споразумение.

#### 4. МЕДИАЦИЯ В СОЦИАЛНАТА РАБОТА

Обхватът на дейност на социалната работа и основните принципи на медиацията, върху които се изгражда процедурата, предполагат широко използване на медиацията като подход за разрешаване на конфликти в социалната сфера. Едно от приложните полета на медиацията в социалната работа е медиацията в училище.

Медиаторските способности (знания и умения) са важни са работното поле на социалната работа в училище. Социалните работници често посредничат между учениците, между учители и учениците, между педагогически специалисти, между подрастващите и техните родители и между родителите и учителите. В тези случаи процедурата е медиация е много полезна. Тя подпомага социалната работа в училище в нейната „свързваща като мост“ функция между отделните субекти на системата<sup>3</sup>.

#### 5. МЕДИАЦИЯ В УЧИЛИЩЕ

За нуждите на настоящия дисертационен труд под термина „медиация в училище“ ще разбираме *подход за разрешаване на конфликти в училищна среда, при който трето неутрално лице изпълнявайки медиаторски функции подпомага спорещите страни да общуват ефективно и сами да достигнат до взаимно приемливо*

---

<sup>3</sup> Canori-Stähelin, Sylvia. „Schulsozialarbeit als Schulentwicklung: Kompetenzförderung, Mediation, Prävention.“ От *8 x Schulsozialarbeit. Acht Berichte und Reflexionen aus einer vielfältigen Praxis*, от Rosmarie Arnold, Johanna Brandstetter, & Reto Eugster, 87-98. Berlin: Frank&Timme, 2014.

*разрешение на конфликтната ситуация.* Като трето, неутрално лице изпълнявайки медиаторски функции могат да бъдат както учители, така и обучени ученици. Настоящата разработка разглежда конфликтите между ученици, чието разрешаване се подпомага от техни връстници – в ролята на училищни медиатори.

## II. ПРЕДПОСТАВКИ ЗА ПРИЛОЖЕНИЕ НА МЕДИАЦИЯТА В УЧИЛИЩНА СРЕДА

---

### 1. КОНФЛИКТЪТ КАТО СОЦИАЛНО ЯВЛЕНИЕ

---

Известният съвременен австрийски конфликтолог Фридрих Глазл в последното актуализирано издание на своята научна разработка „Управление на конфликтите“ прави синтез между определенията за социален конфликт на различни автори и представя следната кратка и ясна дефиниция, която приемаме и за работно понятие на социалния конфликт<sup>4</sup>:

*„Социалният конфликт е интеракция между участниците (индивиди, организации, групи и т.н.), при която поне един участник усеща разминаване, респ. противоречие във възприятията си; и в мисленето си, респ. в своите представи; и в чувствата си; и в желанията си спрямо друг участник (другите участници), и го преживява така, че при изпълнението на това, което участникът мисли, чувства или иска, се чувства оцетен от другия участник (другите участници).“*

Блейк и Моутън са сред първите автори представящи през 1964 г. концептуалната схема с пет модела на поведение в конфликтна ситуация<sup>5</sup>: *Налагане на сила (съревнование); Заглаждане (приспособяване); Оттегляне (избягване); Постигане на компромис; и Решаване на проблеми (сътрудничество).*

Томас адаптира изследователски инструмент на Блейк и Моутън и съвместно с Килман разработват и през 1976 научно изследват въпросник за оценяване на индивидуалното поведение в

---

<sup>4</sup> Glasl, Friedrich. *Konfliktmanagement : ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*. 11., aktualisierte Auflage. Bern: Haupt, 2013, S. 17.

<sup>5</sup> Kilmann, Ralph, и Kenneth Thomas. „Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior: The "Mode" instrument.“ *Educational and Psychological Measurement* 37, № 2 (1977): 309-325.

конфликтни ситуации. Според авторите поведението на даден индивид се описва чрез следните две измерения: *Асертивност* – *удовлетворяване на собствените интереси* и *Сътрудничество* – *удовлетворяване на интересите на другите* (пак там).

## 2. ТИПОЛОГИЯ НА КОНФЛИКТНИТЕ СИТУАЦИИ В УЧИЛИЩЕ

Изходна база данни от информация, необходима за ефективното управление и разрешаване на споровете между ученици в педагогическа среда, в т.ч. провеждане на медиация в училище, е анализа на конфликтната ситуация.

Ясно разграничаване и определяне на елементи на конфликтите между ученици може да се постигне чрез основните комуникативни въпроси. По този начин конфликтните ситуации се класифицират според субектите, които участват в тях (ученик-ученик; ученик-учител и т.н); според обекта на конфликта (обиди, клевети, вещни спорове); според начина на конфликтване (деструктивно, конструктивно, открито, скрито); според времетраенето на конфликта (от началото на учебната година, от миналата година); според мястото, на което се осъществява конфликта (в училищна среда) и според причините за поява и протичане на конфликтната ситуация (повърхностни, същностни, рационални, емоционални).

## 3. ПОДХОДИ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ МЕЖДУ УЧЕНИЦИ

Познати са и се прилагат различни подходи за разрешаване на конфликти в зависимост от характеристиките, елементите на конфликта и спецификата на спора. По един начин се разрешава конфликт между двама съученици, обидили се един друг, по друг начин – семеен конфликт, трети подход пък е по-подходящ при административно нарушение на установени правила. Сред познатите и използвани подходи за разрешаване на конфликти са: помиряване, водене на преговори, посредничество, медиация, арбитраж и съдебно производство.

#### 4. МЕДИАЦИЯ КАТО ПОДХОД ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ МЕЖДУ УЧЕНИЦИ

---

Медиацията е подход, при който специално обучени неутрални към спорещите страни лица помагат изясняване на ситуацията чрез улесняване на комуникацията между участниците в конфликта. Ролята на медиатори могат да изпълняват и ученици, като в този случай те подпомагат свои съученици, които трудно намират решение на спорове, чрез насочване към взаимноизгодно и взаимно приемливо разрешение на конфликта.

В последните години нараства интересът към практиката на обучение на ученици в развиването на умения за използване на медиаторски техники, а също и към т.нар. училищно посредничество.

Гришина (2009) посочва три обстоятелства, явяващи се важни аргументи в полза необходимостта от обучение на учениците в конструктивно управление на конфликтите<sup>6</sup>:

- интересът на училищата и техните ръководства за създаването на благоприятна и миролюбива училищна среда;
- възможността да се използва потенциалът на конфликта за социално учене – поддържане на интелектуално любопитство, опознаване на себе си и др.
- развитие на социални умения у учениците, като инвестиция в младото поколение – като бъдещи отговорни граждани учениците да управляват успешно конфликтите в своя живот, на работното си място, в обществото.

### III. КОНЦЕПТУАЛНИ ОСНОВАНИЯ ЗА ФУНКЦИОНИРАНЕТО НА МЕДИАЦИЯТА

---

#### 1. ВЪВЕДЕНИЕ В МЕДИАЦИЯТА ЧРЕЗ КЛИЕНТ-ЦЕНТРИРАНИ РАЗГОВОРИ

---

По подобие на ролята на терапевта в теорията на Роджърс, за да протекат позитивно срещите и за да е ефективен медиаторският процес, медиаторът следва постави спорещите страни - своите клиенти в центъра на провежданите разговори, да се отнася и

---

<sup>6</sup> Гришина, Н. В. *Психология конфликта*. Санкт Петербург: Издателский дом "Питер", 2009.

демонстрира инконгруентно уважително поведение към тях и да практикува и отразява емпатично слушане.

Попадайки в подходяща и благоприятна среда, в която се чувства като „център на вниманието“, за всяка спореща страна настъпват вътрешни (в нагласите, мислите и чувствата) и външни (в комуникацията и в поведението) промени, подтикващи индивида да се чувства „приет“, да споделя свободно, да мисли креативно и да търси удовлетворение на своите интереси.

## 2. ДЕФИНИРАНЕ НА КОНФЛИКТА ПРЕЗ ПРИЗМАТА НА ГЕЩАЛТПСИХОЛОГИЯТА

---

На този етап в процедурата по медиация се разискват спорните въпроси, отделят се спорните от безспорните факти или обстоятелства, участниците заявяват първоначалните си позиции и се „откриват“ всички части от пъзела на конфликтната ситуация. Всяка от спорещите страни самостоятелно или подканена от медиатора трябва да „назове“ отделните елементи от цялата картина на спора с техните „истински имена“. Необходимо е да се идентифицират всички „пръчки“, „въжета“, „дървени касетки“ и други елементи от вътрешната и обкръжаващата външна среда на участниците в конфликта. За някой „малката дървена кутия“ може да изглежда тривиална и според него да няма отношение към спора, но в последствие да се окаже, че без тази „малка кутия“ не може да се построи целия път до „наградата на тавана“.

Едва когато спорещите страни потърсят и намерят ясни и конкретни отговори на основните комуникационни въпроси и направят своя анализ на конфликтната ситуация, едва тогава може да се преминава нататък в процедурата до достигане на състояние на *инсайт* у спорещите страни.

## 3. ИЗСЛЕДВАНЕ НА КОНФЛИКТА С ХАРВАРДСКАТА КОНЦЕПЦИЯ

---

Харвардската концепция за водене на преговори се разглежда като един от основополагащите за медиацията теоретичен и приложен подход. Тя описва конфликтите и преговорите в конфликтни ситуации като нещо напълно естествено и разглежда не конфликта като проблем, а въпроса какво е отношението към и как да бъде управляван конфликта.

Тъй като медиацията не е по-различна от преговаряне с подкрепата на трета неутрална страна, „Харвардската концепция“ се е превърнала в стандартно четиво на медиаторската литература и като изходна точка на много медиаторски обучения. Ключов момент в медиацията е достигането до интересите на спорещите страни. Именно това е една от преломните за медиацията задачи на медиатора в третия етап от процедурата, когато се обсъжда и обработва конфликта. Практическият опит показва, че когато конфликтующите разберат интересите на другите страни започват по различен начин да третираат конфликта и участниците в него.

#### 4. ТЪРСЕНЕ НА РЕШЕНИЕ ЧРЕЗ ФОКУСИРАН КЪМ РЕШЕНИЕТО ПОДХОД

---

Полезно за всяка една спореща страна е да погледне на конфликта отстрани, да се отдалечи от него. Много често решението на конфликта се намира извън него. Медиаторът трябва да помага на страните да гледат обективно на спора, да си представят цялостната картина и да търсят взаимноизгодно решение.

Основна задача на медиатора на този етап е да „извади“ спорещите страни „извън конфликта“, „извън деветте точки“; да подпомогне „раждането“ на нови и различни идеи за изход от ситуацията; да направлява креативен процес за търсене, намиране и сключване на споразумение.

#### 5. СКЛЮЧВАНЕ НА СПОРАЗУМЕНИЕ И ЕФЕКТЪТ НА ЗЕЙГАРНИК

---

Първата стъпка към неутрализиране или премахване на чувството за недовършеност на конфликта от страна на спорещите страни е участието им в медиацията.

Обикновено страните, преди да решат да опитат да си разрешат спора с медиация, са „изпробвали“ стандартните и познати подходи за разрешаване на конфликт, в т.ч. помиряване, преговори (в случай, че общуват помежду си) или дори съдебно производство. Избирайки последния назован подход – съдебен процес и изхождайки от медиаторската практика, много често страните пристъпват към медиация след постановено и влязло в сила решение на съда именно защото имат „недовършени задачи“. Казано по друг начин –

спорещите страни са получили (временно) решение на своя конфликт, но не са го разрешили окончателно.

Започвайки последователното преминаване през всички етапи на процедурата по медиация участниците първоначално попадат в специално създадена за тях среда и са обкръжени от неподправено внимание и уважително отношение (клиент-центрирани разговори в медиацията). След това открито, и в повечето случаи свободно споделят кратка история на своя конфликт и очертават рамките на конфликтната ситуация, като под умелото ръководство на медиатори идентифицират и намират място на всяка част от пъзела (гешалтистки принципи в медиацията). Ядрото в медиацията е достигането до интересите за засегнатите страни, тяхното споделяне и разбиране (Харвардски принцип). Ориентирани към бъдещето разговори и обсъждания в медиацията помагат на страните да извлекат възможно най-много алтернативи за изход от конфликтната ситуация и да си направят равносметка за бъдещото си съществуване (фокусиран към решението подход). И ако медиацията се проведе ефективно и ефикасно – страните изработват и сключват споразумение за окончателното разрешаване на своя спор.

---

ГЛАВА ВТОРА: ОПТИМИЗИРАНЕ НА ПЕДАГОГИЧЕСКОТО  
ОБЩУВАНЕ МЕЖДУ УЧЕНИЦИТЕ ЧРЕЗ  
ПРИЛОЖЕНИЕ НА ТЕХНИКИ ЗА МЕДИАЦИЯ ПРИ  
КОНФЛИКТИ В УЧИЛИЩЕ

---

Субектите на общуването в училище - ученици, учители, родители, в процеса на своите взаимодействия често генерират проблемни и конфликтни ситуации. Сложен въпрос, който изисква обсъждане и разрешаване, трудност, неприятност или общо погледнато, проблемна ситуация е всяка среща с новото и непознатото. За да се намери изход от нея, преди трансформацията ѝ в спор или конфликт, от съществено значение е човекът, попаднал в нея, да е наясно със ситуацията, да направи анализ и ако не може сам да вземе решение – да потърси помощ. За управление на конфликтите и за оптимизиране на общуването в училищна среда са необходими познания за типологията на конфликтите и различните подходи за тяхното разрешаване и умения за ефективно общуване.



## I. ХАРАКТЕРНИ ЧЕРТИ НА ПЕДАГОГИЧЕСКОТО ОБЩУВАНЕ

---

### 1. ДЕФИНИРАНЕ И ОСОБЕНОСТИ НА ПЕДАГОГИЧЕСКОТО ОБЩУВАНЕ

---

Педагогическото общуване е процес на обмен на информация в педагогическа среда и форма на взаимоотношение и взаимодействие между субектите в нея. Обзорът на научната и специализирана литература създава представа за педагогическото общуване като за многостранен, социален процес, в който комуникативната, перцептивната и интерактивната страна се намират в единство.

Г. Герчева (1992) изследва общуването в педагогическа среда, представя конкретни методики за формиране на практически умения за общуване на учителите и определя същността на педагогическото общуване като: *“Под педагогическо общуване се разбират процеси, които се осъществяват в социалните общности на педагогическата система и чиято същност се състои в обмен на учебно-възпитателна информация, педагогическо взаимодействие, взаимовлияние и взаимно възприемане и разбиране”*<sup>7</sup>. Това определение за педагогическото общуване използваме като работна дефиниция за нуждите на дисертационния труд.

### 2. СПЕЦИФИКА НА ОБЩУВАНЕТО МЕЖДУ УЧЕНИЦИ В ПЕДАГОГИЧЕСКА СРЕДА

---

Педагогическото общуване като вид социалната комуникация предразполага изграждането на взаимоотношения и взаимодействия между участващите в него субекти. Необходимо е съобразяване с възрастовите, когнитивните, социалните, емоционалните и индивидуално-личностните различия на участниците в процеса на общуване. Чрез общуването в педагогическа среда освен знания и умения се обменят мнения, идеи, ценности и т.н. Педагогическото общуване подпомага и социализиране на учениците чрез приобщаването им към училищния и обществения живот. От изложеното дотук, може да се направи изводът, че учениците трябва да бъдат активна страна в училищния комуникационен процес.

---

<sup>7</sup> Герчева, Галя. *Психологически проблеми на педагогическото общуване*. Варна: ИПКУ, 1992, стр. 23.

„Преобладават теоретични постановки за педагогическото общуване между учителя и учениците. Неоснователно се подценява ролята на взаимоотношенията между учениците (равнището „ученик–ученик“)<sup>8</sup>, посочва Д. Тодорина<sup>8</sup>.

Общуването между ученици на междуличностно равнище е детерминирано от индивидуалните особености на общуващите, от тяхната възраст, пол, от техните умения за общуване и познавателно развитие, и е повлияно от субективността на възприятието между комуникативните партньори, посочва Цветанска<sup>9</sup>.

### 3. ВЪЗРАСТОВО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИ АСПЕКТИ НА ОБЩУВАНЕТО МЕЖДУ УЧЕНИЦИ (ОТ 3-ТИ ДО 6-ТИ КЛАС)

---

Редица изследователи на възрастово-психологическите аспекти на развитие на личността на подрастващите в своите научни разработки и други, посочват три базови теории за развитие на личността, оказващи влияние върху характера на общуването между подрастващите: Теорията за когнитивно-социалното развитие на Пиаже; Теорията за психо-социалното развитие на Ериксон; Теория за социално-културното развитие на Виготски. За нуждите на дисертационния труд за всяка от посочените теории са разгледани основните характеристики и конкретното им проявление във възрастовата граница на целевата група – ученици от 3-ти до 6-ти клас.

### 4. РАЗВИВАНЕ НА УМЕНИЯ ЗА ОБЩУВАНЕ И СОЦИАЛНО УЧЕНЕ

---

Уменията за ефективно общуване са необходими на всеки човек през целия му съзнателен живот. Чрез тях се създават и поддържат качествени лични и професионални взаимоотношения, обменя се информация и се изгражда образа на социалната личност. Широката палитра от знания и умения за междуличностно общуване е предмет на разглеждане от редица изследователи и обуславя разнообразието от дефинирани термини, техники и похвати.

---

<sup>8</sup> Тодорина, Добринка, и Красимира Марулевска. *Педевтология*. Благоевград: Издателство ЮЗУ "Неофит Рилски", 2010, стр. 120.

<sup>9</sup> Цветанска, Силвия. *Предизвикателства в педагогическото общуване*. София: Просвета, 2006.

Развиването на умения за междуличностно общуване (умения за наблюдение и разбиране на хората; умения за подпомагане и оказване на влияние; умения за разрешаване на проблеми и конфликти) на учениците може да се осъществи по два начина. Първият се основава на *ученето от собствения опит* в контактите на учениците с другите участници. А вторият се изразява във *възприемането и усвояването на знания под формата на готови възгледи и принципи на мислене*<sup>10</sup>.

Най-успешният опит за преодоляване на теоретичното изоставане в областта на социалната психология на ученето е теорията на Бандура. Според нея социалното учене се интерпретира като усвояване на разнообразни форми на поведение на основата на междуличностните взаимодействия, в рамките на които се усвояват умения, нагласи, ценности, вследствие на влиянието на социален партньор-модел.

## II. ПРАКТИЧЕСКО ПРИЛОЖЕНИЕ НА МЕДИАЦИЯТА В УЧИЛИЩЕ ЗА НУЖДИТЕ НА ПЕДАГОГИЧЕСКОТО ОБЩУВАНЕ

---

### 1. КОМУНИКАЦИЯ В МЕДИАЦИЯТА. МЕДИАЦИЯ В КОМУНИКАЦИЯТА

---

Медиацията се осъществява чрез преднамерена, структурирана и регулирана комуникация. Това е и основанието в обучението за медиатори основно да се изучават и практикуват както умения за ефективно общуване, така и специфични медиаторски техники, базирани върху различни комуникационни стратегии.

Спорещите страни пристъпват към медиация с нарушена комуникация. В противен случай те биха общували ефективно помежду си и биха се опитали чрез преговори или дори само разговори да намерят изход от конфликтната ситуация помежду им. Водеща задача на медиатора е да нормализира и оптимизира общуването между спорещите страни.

---

<sup>10</sup> Николов, Петър, Наталия Александрова, и Людмил Кръстев. *Педагогическа психология. Учебник за студенти от педагогически специалности*. Благоевград: УИ "Неофит Рилски", 2007.

Медиаторската гледна точка може да приложи и в ежедневно междуличностно общуване. Използвайки основните похвати на медиатора, като например техниката „огледало“, обичайното междуличностно общуване може да се повлияе и дори оптимизира. Директната комуникация без „скрити (по)мисли“, непрекъснатото търсене на обратна информация и водене на разговори, основани върху интересите, много бързо могат да доведат до елиминиране на потенциалните бариери между общуващите и да доведат до лична удовлетвореност от участие в комуникацията. Доказателство за това е фактът, че обучените медиатори говорят (помежду си) на един нов *медиаторски език*.

## 2. УЧЕНИЦИТЕ В РОЛЯТА НА МЕДИАТОРИ В УЧИЛИЩЕ

Ролята на медиатори в училище могат да изпълняват и обучени ученици, които да подпомагат свои съученици в търсенето на решение на техните спорове чрез активно общуване и взаимодействие и насочване към взаимноизгодно и взаимно приемливо разрешение на конфликта.

Овладейвайки различни медиаторски техники, учениците придобиват знания и развиват умения за ефективно общуване и взаимодействие. Процедурата по медиация в практически план представлява поверителен, контролиран разговор между две или повече спореци страни с водеща, „диригентска“ роля на медиатора.

Изследователите посочват няколко предимства от практическия опит на използване на медиация в училище, където учениците са поставени в ролята на медиатори<sup>11</sup>: Учениците много по-бързо и ефективно посредничат в конфликт между свои връстници; Обикновено учениците разбират позициите на отделните спореци страни по-добре от възрастните; Учениците могат да се поставят по-лесно в ситуациите на спореците страни и „да говорят на един език“; Връстници се възприемат много по-лесно като неутрално лице отколкото учители или социални работници; Учениците сами поемат отговорност за разрешаването на конфликти без насилие; Училищните медиатори са пример за останалите съученици.

---

<sup>11</sup> Grüner, T., Hilt, F., & Tilp, C. *Streitschlichtung mit Schülermediatoren*. Hamburg: AOL Verlag, 2015, S. 7.

### 3. РАЗВИТИЕ НА УМЕНИЯ ЗА ЕФЕКТИВНО ОБЩУВАНЕ ЧРЕЗ ТРЕНИНГОВА ПРОГРАМА ЗА МЕДИАЦИЯ В УЧИЛИЩНА СРЕДА

---

Междупersonностните отношения могат да се подобряват, преосмислят и да доведат до личностна промяна чрез участие в организирани социално-педагогически тренинги- групово динамични обучения, в хода на които протича ефективен процес на учене и самопознание.

В хода на специално организирани обучения (тренинги) се реализира целенасочено психологическо въздействие спрямо отделната личност в реално съществуващия контекст на нейното взаимодействие със социалната среда и се придобиват социални компетентности, представени на различни равнища (Игнатов, 1990)<sup>12</sup>:

*Регенеративна компетентност (първо равнище)* – формиране на умения за краткосрочно възстановяване на психичния потенциал с цел подобряване на мисълта, обогатяване на асоциативността, постигане на вътрешна балансираност и упражняване на по-силен поведенчески контрол.

*Социална компетентност (второ равнище)* – придобиване на умения за задълбочен анализ на комуникативния процес и за адекватен словесен изказ на емоционално обогатените отношения; свързана със задачите на човека като социален партньор и субект на дейност, с неговите разнообразни взаимодействия с външната среда; развива се чрез свободна дискусия, ролеви и интерактивни игри, в хода на които се разкриват причините за междупersonностните конфликти и затруднения в общуването.

*Професионално-ролева компетентност (трето равнище)* – формиране на специфични умения за изпълнение на конкретна жизнена и професионална дейност.

### 4. МЕДИАЦИЯ – НОВА КУЛТУРА НА ОБЩУВАНЕ В ПЕДАГОГИЧЕСКА СРЕДА

---

Конфликтите са част от междупersonностното общуване, включително и учениците ги приемат като нормална и неразделна

---

<sup>12</sup> Янкулова-Цветкова, Йоана. *Модерни аспекти на психологията на образованието*. София: Пропелер, 2006.

част от училищния живот. Проблемът не е в конфликтите, а в начина на тяхното разрешаване.

Конфликтните ситуации в училище възникват най-често поради неумения за ефективно общуване или въобще липса на комуникация между спорещите страни: „породени от обиди или клевети“, „от лошо поведение и/или дразнене“. Общуването също е и в основата на предпочитаните подходи за разрешаване на конфликтите в училищна среда: „с разговори и убеждаване“.

От споделеното дотук може да се направи изводът, че за да разрешават умело и ефективно конфликти, подрастващите трябва да боравят много добре с вербалната и невербална комуникация. Бивайки въввлечени в конфликт от учениците се очаква да проявяват подходящи социални нагласи и поведение, които много лесно могат да придобият и развият чрез използване на медиацията в училище.

---

## ГЛАВА ТРЕТА: ДИЗАЙН И ПРОВЕЖДАНЕ НА ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ

---

Емпиричната част на дисертационния труд е свързана с провеждане на педагогически експеримент с ученици от трети до шести клас, насочен към овладяване на умения за разрешаване на конфликти и проследяване на промяната в индивидуалния стил на поведение в конфликтна ситуация. Очакването е, че включването на учениците в практически ориентирана, тренингова програма за медиация в училище ще повлияе позитивно на учениците като участници в процеса на педагогическо общуване в класа.

### I. КОНЦЕПТУАЛИЗАЦИЯ НА ЕМПИРИЧНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ

---

Педагогическото научно теоретично-емпирично изследване включва следните основни етапи:

1. *Предварителен етап* – запознаване със съществуващата теоретична и практическа информация в областта на педагогическото общуване между ученици, типологията на конфликтните ситуации между тях и подходите за тяхното разрешаване; търсене и откриване на значими с важно теоретично

и практическо приложение научни проблеми и изборът на конкретен научен проблем за емпиричното изследване.

2. *Подготвителен етап* - процес на дизайн и организация на емпиричното изследване, формулиране на темата на изследването, обекта, предмета, хипотезата, целта, задачите, целевата група, параметрите, методите на научно познание, методите за изследване и анализ на резултатите; разработване и стандартизиране на изследователски инструментариум за измерване стиловете на поведение на учениците в конфликтни ситуации; разработване и оценяване на тренинговата програма за експеримента; провеждане на пилотно изследване – апробация на разработената тренингова програма.
3. *Провеждане на същинското емпирично изследване* – хронологично подетапите, предвидените дейности за осъществяване на цялостното емпирично изследване са: *Констатиращо изследване* – установяване на входното състояние на изследваните лица преди провеждане на педагогическия експеримент (с продължителност около един месец); *Избор на контролна и експериментална групи* – разпределението на изследваните лица в двете групи се осъществява въз основа на получените емпирични данни от входното ниво; *Провеждане на педагогически експеримент* – осъществяване на педагогическия експеримент с представители на експерименталната група – провеждане на социално-педагогически тренингови обучения в рамките на осем месеца. *Контролно изследване* - измерване на изходните данни на изследваните лица, събиране на друга емпирична информация с помощта на въпросници.
4. *Етап на обработка и обобщение на емпиричните данни* – Провеждане на *математико-статистически анализ*; Извършване на *качествен анализ* на проведения експеримент; *Обобщение* на емпиричните данни и извеждане на *основните изводи* от цялостното теоретично-емпирично изследване.

## II. ИЗСЛЕДОВАТЕЛСКИ ИНСТРУМЕНТАРИУМ ЗА ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА СТИЛОВЕТЕ НА ПОВЕДЕНИЕ НА УЧЕНИЦИТЕ В КОНФЛИКТНИ СИТУАЦИИ

---

### 1. ОПИСАНИЕ НА ИНСТРУМЕНТА ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ

---

Измерването на стиловете на поведение на учениците от трети до шести клас е осъществено със собствен разработен инструментариум - „Тест за стилове на поведение на учениците в конфликтни ситуации“. Тестът е хетерогенен и диференцира изследваните лица в 5 групи според преобладаващия за тях стил на поведение в конфликтни ситуации.

Петте стила на поведение на учениците в конфликтни ситуации, на които съответстват отделните алтернативни действия в теста, са етикетирани с хуманизираните наименования - Състезател, Приятел, Пацифист, Търговец и Медиатор.

Базирайки се на разработените пет класически стила на поведение в конфликтни ситуации и техните измерения от научните трудове на Блейк & Моутън (1964), Томас & Килман (1976) и Рахим (1983) за нуждите на емпиричното изследване бе разработен авторски модел на стиловете на поведение на учениците в конфликтни ситуации, който включва отново 5 стила, но с различни наименования, адаптирани към възрастовите и поведенчески особености на учениците.

Измеренията, които диференцират и характеризират отделните стиловете на поведение, са: *Асертивност – удовлетворяване на собствените интереси* и *Сътрудничество – удовлетворяване на интересите на другите*.

Стиловете на поведение на учениците в конфликтни ситуации имат следната ролева интерпретация:

1. *Състезател* – поведение на учениците в конфликтни ситуации с цел постигане на собствени цели и удовлетворяване на собствени интереси за сметка на интересите на другите чрез доминиране, съревнование, съперничество.
2. *Приятел* – поведение на учениците в конфликтни ситуации с цел удовлетворяване на нуждите и интересите на другите за сметка на собствените цели и интереси чрез приспособяване, изглаждане, услужване, загриженост за взаимоотношенията.

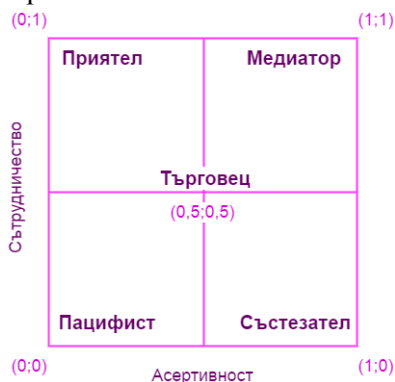


3. *Пацифист* – поведение на учениците, при което няма загриженост както за собствените цели и интереси, така и за взаимоотношенията с околните, чрез оттегляне или избягване от конфликтни ситуации.
4. *Търговец* – поведение на учениците в конфликтни ситуации с частично удовлетворяване както на собствените интереси, така и на интересите на другите чрез постигане на компромисен, среден вариант за изход от конфликтната ситуация.
5. *Медиатор* – поведение на учениците в конфликтни ситуации с цел едновременно удовлетворяване на собствените цели и интереси и на целите и интересите на другите чрез интегриране и сътрудничество.

От изследователска гледна точка е необходимо да се обърне внимание на трансформация на поведението тип „Сова“ от авторитарността на ролята в класическите модели към различен ролеви избор – този на „Медиатор“-а. От йерархичен подход за разрешаване на конфликтни ситуации чрез даване на инструкции поведението тип „Сова“ преминава към хоризонталност – поведение тип „Медиатор“ демонстриращо равнопоставеност и подканващо другите участници в конфликтната ситуация за същата открита и ясна позиция на своите цели, намерения и интереси.

Поведението на учениците в конфликтни ситуации може да се изобрази графично в равнината (фиг. № 1). На абсцисата е представена степента на *асертивност* – удовлетворяване на собствените интереси, а на ординатата – *сътрудничество* – удовлетворяване на интересите на другите:

*Фигура № 1: Стиллове на поведение на учениците в конфликтни ситуации*



## 2. ЕТАПИ В ПРОЦЕСА НА СЪЗДАВАНЕ НА ИНСТРУМЕНТА ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ

Конструирането на теста за измерване на стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации премина през следните етапи:

### 1. *Подготвителен етап.*

Пред подготвителния етап се осъществи *научен обзор* на съществуващите инструменти за измерване, изготви се *изходна концепция* за разработване на собствен изследователски инструментариум, *дефинираха се подskalите за измерване, генерираха се айтъми и възможните алтернативни действия* към всека една от представените конфликтни ситуации.

### 2. *Изследване и анализ за валидност на инструмента*

За изследване и анализ на *валидността на теста* е използван метода на експертните оценки. За експертното оценяване на разработения в подготвителния етап тест са подготвени и осъществени две експертни оценки, в две отделни части, съответстващи на два основни вида валидност на инструмента: Част 1 - Експертна оценка за съдържателна валидност на теста относно *конфликтогенност на казусите*; Част 2 - Експертна оценка относно *конструкт-валидност на алтернативните отговори* (стилове на поведение).

Ефективността на проведеното експертно оценяване, направените изводи, заключения и необходими подобрения определят валидността на теста за измерване на стиловете на поведение на учениците. Подготвеният за пилотно проучване и оценка на надеждността тест съдържа 20 конфликтни ситуации с по три възможни алтернативни отговора към всяка една от тях.

### 3. *Извършване на пилотно проучване*

Апробиране на въпросника сред представители на целевата група се организира в столично училище сред 100 ученици от 3-ти и 6-ти клас. Изследването е осъществено през месец октомври 2015 г. с всички ученици от съответните паралелки в „час на класа“ без нарушаване на учебната програма на училището.

### 4. *Изследване и анализ на надеждност на инструмента*

Използвани са два метода за оценка на надеждността на измерването на инструмента – *метод „тест-ретест“* и *метод „Алфа на Кронбах“*.

За оценка на устойчивостта на резултатите (надеждност на теста) емпирично са изследвани 24 ученици от 5-ти клас на столично

училище с времево разстояние между двете измервания в размер на 21 календарни дни. За проверка на хипотезата за равенство на средноаритметичните стойности на отделните подскали (стилове на поведение), измерени по времето на теста и ретеста бе проведен *t*-тест (метод за свързани корелирани извадки).

От анализираните статистически данни може да се направи изводът, че няма статистическо значимо различие между стойности на всеки от стиловете на поведение от теста и ретеста, относно разглежданите съвместимости (табл. №1):

### Paired Samples Test

		Paired Differences		t	df	Sig. (2-tailed)
		95% Confidence Interval of the Difference				
		Lower	Upper			
Pair 1	Състезател - R_ Състезател	-,484	,234	-,720	23	,479
Pair 2	Приятел - R_ Приятел	-,223	,639	1,000	23	,328
Pair 3	Пацифист - R_ Пацифист	-,380	,464	,204	23	,840
Pair 4	Търговец - R_ Търговец	-,070	,486	1,551	23	,135
Pair 5	Медиатор - R_ Медиатор	-,939	,272	-1,138	23	,267

Таблица № 1.: Тест за свързани извадки

За оценка на вътрешната съгласуваност на измерването (надеждност на теста по метода „Алфа на Кронбах“) емпирично са изследвани 100 ученици от 3-ти до 6-ти клас на столично училище. Събраните емпирични данни са обработени със софтуерната програма SPSS Statistics и показват следните резултати (табл. № 2):

Таблица № 2: Коефициенти „Алфа на Кронбах“

Стил на поведение в конфликтна ситуация	Брой на изследвани лица	Брой на алтернативни отговори (за всеки стил)	Коефициент Алфа на Кронбах
Състезател	100	12	0.860

Приятел	100	12	0.668
Пацифист	100	12	0.678
Търговец	100	12	0.717
Медиатор	100	12	0.831

Резултатите от проведения *t*-тест и коефициентите „Алфа на Кронбах“ между алтернативните отговори за отделните подскали (стиливе на поведение) доказват надеждността на вътрешната съгласуваност на теста.

### 5. Стандартизация и извеждане на норми

За стандартизирането на теста, извеждането на норми на разпределение и с цел анализирането на поведението на ученици в конфликтни ситуации се проведе анкетно проучване сред ученици от 3-ти до 6-ти клас. В изследването участваха 1200 ученици от 10 училища.

Събраните емпирични данни са обработени със софтуерната програма за статистически анализ SPSS и въз основа на тях са направени интервални групировки по всеки един от стиловете на поведение според честотите на разпределение на съответстващите алтернативни отговори.



Фигура № 2:  
Стандартни норми  
– „Медиатор“

Според анализа на резултатите от тестовете (избраните отговори)

разпределение на точките на стила на поведение „Медиатор“ дефинира следните стандартни (степенни) норми (фиг. № 2):

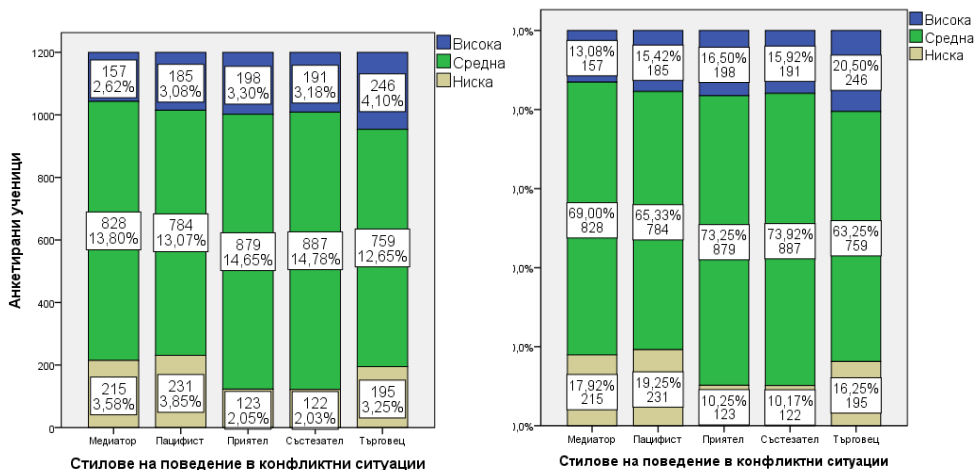
- Ниска степен на проявление – 0, 1, 2 и 3 точки;
- Средна степен на проявление – 4, 5, 6, 7 и 8 точки;
- Висока степен на проявление – 9, 10, 11 и 12 точки.

157 (13,08 %) от изследваните лица биха реагирали като „медиатор“ и в конфликтни ситуации, докато 215 (17,92 %) от тестваните ученици много рядко биха използвали този стил на поведение. 69% от изследваните подрастващи или 828 ученици попадат в средния интервал със средна степен на проявление на поведението „медиатор“ в конфликтни ситуации.

По аналогичен начин са изведени нормите и на другите стилове на поведение на учениците в конфликтни ситуации.

### 3. АНАЛИЗ НА ЕМПИРИЧНИТЕ ДАННИ ОТ ПРОВЕДЕНИТЕ ИЗСЛЕДВАНИЯ

За сравнителния анализ на получените данни от теста се използва групирана информация за стиловете поведение на учениците. Специален интерес от изследователска и педагогическа гледна точка представляват резултатите за ниска и висока степен на проявление на всеки тип поведение (фиг. № 3 и фиг. № 4).



Фигура №3 Стилове на поведение (в % за цялата съвкупност)

Фигура №4 Стилове на поведение (в % за всеки отделен стил)

От анкетираните 1200 лица с поведение тип „Състезател“ във висока степен на проявление са 191 ученици (15,92%). Докато 122 ученици (10,17%) много рядко демонстрират това поведение в конфликтни ситуации. Същото разпределение е и по стила „Приятел“ – 198 (16,50%) с висока и 123 (10,25%) с ниска степен на проявление.

Всеки пети от изследваните ученици търси компромисен вариант за изход от конфликтната ситуация, в която е попаднал. Докато едва всеки осми ученик отделя необходимото време и внимание при общуването с „противника“ така, че и двамата да удовлетворят своите интереси, да постигнат своите цели и да съхранят и развият взаимоотношенията си.

За извеждане на изходните качествени фактори (пол, клас, училище), от които се влияе стойността и разпределението на резултата за всеки един от стиловете поведение е използван метода за статистическо изследване на връзки „Квалификационно дърво“.

Въз основа на анализа на емпиричните данни от проведеното проучване сред изследваните лица могат да се посочат няколко характерни за общуването на учениците от 3-ти до 6-ти клас изводи:

1. Учениците по-често търсят бърз, компромисен вариант за решение на своите конфликти (20,50%) отколкото да отделят достатъчно време да разговарят със своите опоненти, да изследват различията помежду си и да намерят взаимно приемливо решение (13,08%).
2. Диаметрално разположените поведения „Състезател“ и „Приятел“ имат много сходни проявления. Учениците, които общуват малко по-агресивно и настъпателно, отстоявайки своите права (191 ученици), са почти толкова, колкото са и тези, които използват по-приятелски тон и любезно общуват със своите връстници (198 ученици).
3. 185 ученици (15,42 %) избягват конфликтните съученици и се отдръпват от конфликтните ситуации. При тях общуването в училищна среда е сведено до минимум, не отстояват по никакъв начин своите цели, нито се интересуват от взаимоотношенията с останалите.
4. Учениците използват комбинация от различни стилове на поведение за разрешаване на конфликтите със своите съученици. Основните фактори за проявлението на съответните поведения в общуването на учениците от 3-ти до

6-ти клас са свързани с техните индивидуални и личностови особености.

Подобряване на общуването между ученици в училищна среда, развиване на техните уменията за ефективна комуникация, за водене на преговори помежду им, за разрешаване на конфликти е необходима предпоставка за цялостното им социално и личностно развитие. Като отправна точка за работата с ученици от 3-ти до 6-ти клас е полезно да се използва и разработения въпросник за измерване на стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации.

### III. ПРОЕКТИРАНЕ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ ЕКСПЕРИМЕНТ

---

#### 1. ДИЗАЙН НА ПЕДАГОГИЧЕСКИЯ ЕКСПЕРИМЕНТ

---

Педагогическият експеримент е изследователски метод, характеризиращ се с целенасочено въздействие върху определен обект – в конкретния случай ученици от 3-ти до 6-ти клас, регистриране по определен начин на ефекта от това въздействие, емпирично измерване на изследваните лица преди и след провеждането на експеримента, анализиране и оценка отделните фактори и на въздействието като цяло.

#### 2. РАЗРАБОТВАНЕ И СЪДЪРЖАНИЕ НА ТРЕНИНГОВА ПРОГРАМА

---

Като част от педагогическия експеримент изследователят разработи собствена тренингова програма, наречена „*Медиация в училище*“. Основната *цел* на програмата е оптимизиране на общуването между ученици, в т.ч. и усвояване на умения за ефективно разрешаване на конфликти и използване на медиаторски техники.

Програмата се реализира чрез подготовка и провеждане на *тренинги с ученици от 3-ти до 6-ти клас* с насоченост подобряване на уменията за ефективно общуване, познаване и воденето на различни видове преговори, развиване на умения за анализ на конфликтни ситуации, както и придобиване на основни знания за медиацията - нейните принципи, предимства и приложение в училищна среда.

Учебната програма е съобразена и изготвена в съответствие с *възрастовите характеристики* на участниците в обученията. Учебната програма съдържа общо 28 учебни часа, разпределени в четири модула – Общуване, Преговори, Конфликти и Медиация.

*Обща характеристика на учебния процес:*

- Форма на провеждане на тренингите: редовна, присъствена;
- Продължителност: 28 учебни часа;
- Период на провеждане: през седмица в „час на класа“.

### 3. ОПИСАНИЕ НА ИЗСЛЕДВАНИТЕ ЛИЦА – УЧАСТНИЦИ В ЕКСПЕРИМЕНТА

---

Процедурата по избор на ученици за експериментална и контролна групи бе поетапна. Най-напред всички ученици от 3-ти до 6-ти клас се изследваха с теста за измерване на стиловете поведение в конфликтни ситуации. След това бланките за отговори бяха обработени математико-статистически и се изготвиха сравнителна таблица с демографските данни на изследваните лица (име, пол, клас), данни за техните стилове на поведение и за степените на проявление на тези стилове (нормирани данни). Учениците с идентични или сходни показатели за стиловете на поведение и степента на тяхното проявление бяха разпределени в двете групи – експериментална и контролна.

### 4. ПРОВЕЖДАНЕ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИЯ ЕКСПЕРИМЕНТ

---

В рамките на педагогическия експеримент изследователят подготви и реализира тренингови занимания със социално-педагогическа насоченост по програмата „Медиация в училище“.

В *модул 1 „Общуване“* учениците се запознаха със същността на общуването, кодиране и декодиране на информация; общуване „лице в лице“; бариери пред общуването и способности за тяхното преодоляване; основни комуникативни техники и умения и други.

В *модул 2 „Преговори“* учениците се учиха и водиха преговори - позиционни преговори и преговори, основани върху интересите на преговарящите страни; сравнителна характеристика между видовете.

В *модул 3 „Конфликти“* учениците се запознаха с понятието „конфликт“ и основните елементи на конфликтната ситуация. Разгледахме типологията на конфликтите в училищна среда.



Анализирахме конфликтна ситуация в педагогическа среда от популярен български игрален филм.

В модул 4 „Медиация“ учениците се запознаха със същността и основни принципи на медиацията и приложно поле на медиацията в училищна среда.

#### IV. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ЕМПИРИЧНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ

---

##### 1. СТАТИСТИЧЕСКИ АНАЛИЗ

---

В контролния етап на педагогическия експеримент бяха отново събрани емпирични данни от Тест за измерване на стиловете поведение в конфликтни ситуации. Общият обем на извадката за статистически анализ е 60 ученици, разпределени равномерно в двете групи – контролна и експериментална.

Статистическият анализ на количествените данни от педагогическия експеримент е направен чрез дисперсионен анализ, чрез който се изследват хипотези за равенство между повече от две средни и е използван, за да се установи и оцени: *значимостта на различията* както между двете групи, така и по отношение на констатиращия и контролния етап; *влиянieto на фактора* (обучение) върху изследваното явление. Статистическият анализ включва:

- Междугрупов сравнителен анализ (Between subject) между отделните обекти - контролната и експерименталната групи.
- Вътрешно групов анализ (Within subject), отразяващ промените вътре във всяка група между двата етапа (при експерименталната група промяната се детерминира от проведените тренингови занимания).
- Анализ на междугрупови ефекти - взаимодействие (Test of Within Subjects Effects; Test of Between Subjects Effects) между етап (констатиращ и контролен) и група (контролна и експериментална).

##### ***Междугрупов сравнителен анализ***

Междугруповият сравнителен анализ е направен с Independent Samples Test, който представя сравняването между двете групи по

време на констатиращия и контролния етап на изследването. Анализът се извършва въз основа на сравняване на средните стойности между контролната и експерименталната групи (Mean) за всеки отделен стил на поведение в двата етапа (табл. № 3).

Таблица № 3: Междугрупово сравнение на средни стойности

Group Statistics					
	Т група	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Състезател	контролна група	30	3,47	2,240	,409
	експериментална група	30	2,93	1,856	,339
Приятел	контролна група	30	4,60	1,886	,344
	експериментална група	30	4,80	1,606	,293
Пацифист	контролна група	30	2,50	1,480	,270
	експериментална група	30	2,90	1,447	,264
Търговец	контролна група	30	4,43	1,633	,298
	експериментална група	30	4,10	1,470	,268
Медиатор	контролна група	30	5,03	1,921	,351
	експериментална група	30	5,27	1,780	,325
E_Медиатор	контролна група	30	3,57	1,851	,338
	експериментална група	30	1,87	1,408	,257
E_Приятел	контролна група	30	4,33	1,583	,289
	експериментална група	30	4,17	1,744	,318
E_Пацифист	контролна група	30	3,10	1,348	,246
	експериментална група	30	2,10	1,269	,232
E_Търговец	контролна група	30	4,03	1,629	,297
	експериментална група	30	5,20	1,690	,309
E_Медиатор	контролна група	30	5,07	1,760	,321
	експериментална група	30	6,67	1,768	,323

Забелязва се разлика в средните стойности за всеки стил на поведение, както на входното, така и на изходното ниво, стандартното отклонение (Std. Deviation) и стандартната грешка (Std. Error Mean). За да се провери дали тази разлика е статистически значима се използва теста за хомогенност на дисперсиите на две независими извадки.

Нулевата хипотеза тук е, че няма значима разлика между средните стойности на двете групи на входно и на изходно ниво. За

изследване на хипотезата за всеки един стил на поведение ще използваме информацията от таблицата (табл. № 4). От статистическите данни в таблицата могат да се направят следните изводи за междугруповите разлики:

Таблица № 4: Междугрупово сравнение на показателите

Independent Samples Test										
		Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Съсезаател	Equal variances assumed	1,049	,310	1,004	58	,319	,533	,531	-,530	1,596
	Equal variances not assumed			1,004	56,063	,320	,533	,531	-,530	1,597
Приятел	Equal variances assumed	,462	,499	-,442	58	,660	-,200	,452	-1,105	,705
	Equal variances not assumed			-,442	56,560	,660	-,200	,452	-1,106	,706
Пацифист	Equal variances assumed	,067	,796	-1,059	58	,294	-,400	,378	-1,156	,356
	Equal variances not assumed			-1,059	57,971	,294	-,400	,378	-1,156	,356
Търговец	Equal variances assumed	,475	,493	,831	58	,410	,333	,401	-,470	1,137
	Equal variances not assumed			,831	57,371	,410	,333	,401	-,470	1,137
Медиатор	Equal variances assumed	,726	,398	-,488	58	,627	-,233	,478	-1,190	,724
	Equal variances not assumed			-,488	57,667	,627	-,233	,478	-1,190	,724
E_Медиатор	Equal variances assumed	2,463	,122	4,004	58	,000	1,700	,425	,850	2,550
	Equal variances not assumed			4,004	54,136	,000	1,700	,425	,849	2,551
E_Приятел	Equal variances assumed	,206	,652	,388	58	,700	,167	,430	-,694	1,027
	Equal variances not assumed			,388	57,466	,700	,167	,430	-,694	1,027
E_Пацифист	Equal variances assumed	,132	,718	2,958	58	,004	1,000	,338	,323	1,677
	Equal variances not assumed			2,958	57,789	,004	1,000	,338	,323	1,677
E_Търговец	Equal variances assumed	,334	,565	-2,722	58	,009	-1,167	,429	-2,024	-,309
	Equal variances not assumed			-2,722	57,923	,009	-1,167	,429	-2,024	-,309
E_Медиатор	Equal variances assumed	,051	,821	-3,512	58	,001	-1,600	,456	-2,512	-,688
	Equal variances not assumed			-3,512	57,999	,001	-1,600	,456	-2,512	-,688

- На входните нива за всички изследвани стилове на поведение *няма* статистически значима разлика между средните стойности на контролната и експерименталната групи.
- На изходното ниво *няма* статистически значима разлика при стил на поведение „Приятел“.
- На изходното ниво при стилове на поведение „Състезател“, „Пацифист“, „Търговец“ и „Медиатор“ *има* статистически значима разлика между средните стойности.

### ***Вътрешногрупов сравнителен анализ***

Вътрешногруповият сравнителен анализ е направен с Paired Samples Test, който представя сравняването между средните стойности вътре в двете групи по данните от констатация и контролния етап на изследването. Анализът отново се извършва въз основа на сравняване на средните стойности между входното и изходното ниво (Mean) за всеки отделен стил на поведение за всяка група (табл. № 5):

*Таблица № 5: Вътрешногрупово сравнение на средни стойности*

Paired Samples Statistics						
Т_група			Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
контролна група	Pair 1	Състезател	3,47	30	2,240	,409
		Е_Състезател	3,57	30	1,851	,338
	Pair 2	Приятел	4,60	30	1,886	,344
		Е_Приятел	4,33	30	1,583	,289
	Pair 3	Пацифист	2,50	30	1,480	,270
		Е_Пацифист	3,10	30	1,348	,246
	Pair 4	Търговец	4,43	30	1,633	,298
		Е_Търговец	4,03	30	1,629	,297
	Pair 5	Медиатор	5,03	30	1,921	,351
		Е_Медиатор	5,07	30	1,760	,321
експериментална група	Pair 1	Състезател	2,93	30	1,856	,339
		Е_Състезател	1,87	30	1,408	,257
	Pair 2	Приятел	4,80	30	1,606	,293
		Е_Приятел	4,17	30	1,744	,318
	Pair 3	Пацифист	2,90	30	1,447	,264
		Е_Пацифист	2,10	30	1,269	,232
	Pair 4	Търговец	4,10	30	1,470	,268
		Е_Търговец	5,20	30	1,690	,309
	Pair 5	Медиатор	5,27	30	1,780	,325
		Е_Медиатор	6,67	30	1,768	,323

Забелязва се разлика в средните стойности (Mean), стандартното отклонение (Std. Deviation) и стандартната грешка (Std. Error Mean) за всеки стил на поведение, както при контролната, така и при експерименталната група. За да се провери дали тази разлика е статистически значима се използва стойностите се обработват по метода *t*-тест с *t*-критерий на Стюдънт за сравняване на средно равнище на признака при две независими извадки. Нулевата хипотеза тук е, че няма значима разлика между средните стойности на входно и на изходно ниво за всеки един стил на поведение за всяка една група.

Таблица №6: Вътрешногрупово сравнение на показателите

Paired Samples Test										
Т група			Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
			Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Interval of the Difference				
						Lower	Upper			
контролна група	Pair 1	Shark - R_shark	-,100	1,788	,326	-,768	,568	-,306	29	,762
	Pair 2	Teddy - R_teddy	,267	1,639	,299	-,345	,879	,891	29	,380
	Pair 3	Turtle - R_turtle	-,600	1,653	,302	-1,217	,017	-1,989	29	,056
	Pair 4	Fox - R_fox	,400	1,404	,256	-,124	,924	1,560	29	,130
	Pair 5	Owl - R_owl	-,033	1,159	,212	-,466	,400	-,158	29	,876
експериментална група	Pair 1	Shark - R_shark	1,067	1,639	,299	,455	1,679	3,565	29	,001
	Pair 2	Teddy - R_teddy	,633	1,974	,360	-,104	1,370	1,758	29	,089
	Pair 3	Turtle - R_turtle	,800	1,584	,289	,208	1,392	2,766	29	,010
	Pair 4	Fox - R_fox	-1,100	2,139	,391	-1,899	-,301	-2,817	29	,009
	Pair 5	Owl - R_owl	-1,400	1,329	,243	-1,896	-,904	-5,771	29	,000

От статистическите данни в таблицата (табл. № 6) могат да се направят следните изводи за вътрешногруповите разлики:

- Вътре в контролната група *няма* статистически значими разлики между средните стойности на входното и изходното ниво за всеки един от изследваните стилове на поведение. Равнището на значимост във всичките случаи Sig. (2-tailed) е по-голямо от 0.05. Нулевата хипотеза се приема, че средните не се различават статистически.
- В експерименталната група *няма* статистически значима разлика при стила на поведение „Приятел“. Нулевата

хипотеза се приема, че средните не се различават статистически.

- В експерименталната група при стилове на поведение „Състезател“, „Пацифист“, „Търговец“ и „Медиатор“ има статистически значима разлика между средните стойности на входното и изходно ниво. Нулевата хипотеза се отхвърля. Средните стойности се различават статистически.

### **Анализ на взаимодействието - Стил на поведение „Състезател“**

Изследва се дали промяната в данните за стила на поведение „Състезател“ между констатиращия и контролния етап на изследването е статистически значима. Установя се чрез данните от таблицата за сравнение на зависими извадки - вътрешногрупов анализ (Test of Within Subjects Effects) (табл. № 7):

Табл. № 7: Вътрешногрупов ефект – „Състезател“

Tests of Within-Subjects Effects						
Measure: Състезател						
Source		Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Етап	Sphericity Assumed	7,008	1	7,008	4,766	,033
	Greenhouse-Geisser	7,008	1,000	7,008	4,766	,033
	Huynh-Feldt	7,008	1,000	7,008	4,766	,033
	Lower-bound	7,008	1,000	7,008	4,766	,033
Етап * Т_група	Sphericity Assumed	10,208	1	10,208	6,943	,011
	Greenhouse-Geisser	10,208	1,000	10,208	6,943	,011
	Huynh-Feldt	10,208	1,000	10,208	6,943	,011
	Lower-bound	10,208	1,000	10,208	6,943	,011
Error(Етап)	Sphericity Assumed	85,283	58	1,470		
	Greenhouse-Geisser	85,283	58,000	1,470		
	Huynh-Feldt	85,283	58,000	1,470		
	Lower-bound	85,283	58,000	1,470		

Стойностите на равнището на значимост (Sig.) са 0.033 и 0.011 са по-малки от 0.05, т.е. промяната между констатиращия и

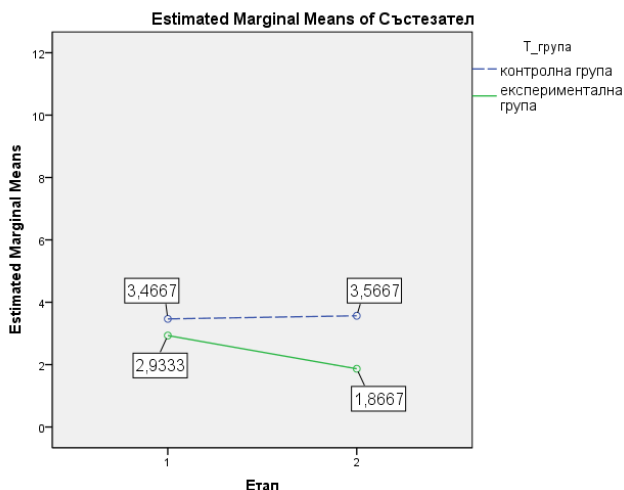
контролния етап е статистически достоверна. Нулевата хипотеза се отхвърля. Приема се алтернативната. Има взаимодействие между промяна и група, т.е. промяната протича с различна скорост при двете изследвани групи.

Таблица № 8: Междугрупов ефект – „Състезател“

Tests of Between-Subjects Effects					
Measure: Състезател Transformed Variable: Average					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Intercept	1050,208	1	1050,208	192,222	,000
T_група	37,408	1	37,408	6,847	,011
Error	316,883	58	5,464		

Сравнение между двете групи за т.нар. междугрупов ефект (Test of Between Subjects Effects) изследва данните според фактора „група“. Резултатите от направения междугрупов анализ (табл. № 8) показват равнище на значимост Sig.=0.011, което е по-малко от 0.05, т.е. налице е и междугрупов ефект.

За анализиране на взаимодействието между факторите и онагледяване на статистическия анализ е изготвена следната графика (фиг. № 5):



Фигура № 5:  
Сравнителна графика – „Състезател“

Двете отсечки, свързващи средните стойности на стила на поведение „Състезател“ на входно и изходно ниво, мислено се пресичат. Промяната в експерименталната група е в посока надолу, а при контролната отсечката е почти хоризонтална. Наблюдаваната разлика между двете групи на входното ниво е по-малка от разликата на изходно ниво.

Резултатите от направения статистически анализ по отношение стила на поведение „Състезател“ могат да се обобщят по следния начин:

- По време на констатиращия етап *няма* статистически значима разлика между средните стойности за показателя на двете групи.
- По време на контролния етап *има* статистически значима разлика между средните стойности на двете групи.
- *Има* наличие на вътрешногрупов и междугрупов ефект.

От обобщената информация може да се направи изводът, че *педагогическия експеримент е повлиял положително върху намаляване на използването на стила на поведение „Състезател“ от учениците от 3-ти до 6-ти клас в конфликтни ситуации.*

Направени са по същата схема статистически анализи и за другите четири стила на поведение в конфликтни ситуации, крайните изводи от които гласят:

- *Педагогическият експеримент не е повлиял върху използването на стила на поведение „Приятел“.*
- *Педагогическият експеримент е повлиял върху използването на стила на поведение „Пацифист“ от учениците в конфликтни ситуации.*
- *Педагогическият експеримент е повлиял положително върху използването на стила на поведение „Търговец“.*
- *Педагогическият експеримент е повлиял положително върху увеличаване на използването на стила на поведение „Медиатор“ от учениците от 3-ти до 6-ти клас в конфликтни ситуации.*



## 2. ОСНОВНИ ИЗВОДИ ОТ АНАЛИЗА НА ЕМПИРИЧНИТЕ ДАННИ

---

Проведеният педагогически експеримент и резултатите от него дават основание да се провери хипотезата, заложена в основата на дисертационното изследване, по предварително определените индикатори. Индикаторите визират отчитането на промяна в демонстрираните стилове на поведение на учениците в конфликтни ситуации след целенасоченото включване в програма за овладяване на умения за медиация. Анализиранияте емпирични данни по категоричен начин доказват наличието на промяна в предпочитанията на учениците към определени стилове на поведение при конфликт. Промяната се отнася до следните наблюдавани характеристики на поведението:

1. Намаление на използването на оттеглящ, отбягващ стил на поведение, т.е. по-малко ученици се въздържат да общуват в конфликтни ситуации.

Смятаме, че изначалната пасивността в поведението на учениците в началото на експеримента се дължи не на нежелание да участват в разрешаването на конфликта, а на неувереност, че могат да се справят със спецификата на общуването в подобна, емоционално натоварена ситуация. Става дума за недостиг на умения за комуникиране на възникналия проблем и на собствената гледна точка към него. Поради тази причина преобладаваща част от учениците предпочитат да не влизат в излишни спорове със своите връстници и като естествено продължаваща реакция избират „да избягат“ или „да се скрият“ от конфликта. Тази стратегия на действие, естествено е не особено ефективна, тъй като конфликтът остава нерешен и в следващ момент може да се разрази с още по-голяма сила. При констатиращия етап на експеримента няма статистически значима разлика между средните стойности на контролната и на експерименталната група по отношение на стила на поведение, наречен „пацифист“. След включването в програма за медиация в училище учениците разбират необходимостта от заемане на активна позиция по спорните въпроси, развиват своите комуникационни умения и проявяват готовност за обсъждане на конфликтните теми. Съответно – при контролния етап на експеримента се забелязва значима разлика в средните стойности на двете групи.

2. Намаляване на относителния дял на съперническия, доминиращ стил на поведение в конфликтни ситуации (тип „състезател“). Налагането със сила, настъпателното и агресивно общуване се среща сред по-малко изследвани лица след реализиране на програмата за обучение в умения на учениците.

Разрешаването на конфликтите „с бой и разправии“, както го наричат самите ученици, е свързано с желанието за надделяване в спора, което се възприема като съперничество. След приключване на обучителната програма данните показват статистически значима разлика между двете групи и наличие на вътрешногрупов и междугрупов ефект от обучението.

3. Увеличаване на относителния дял на учениците, които използват начини за междуличностно общуване в конфликтни ситуации, основани на сътрудничество, активно взаимодействие и постигането на взаимно приемливи за всички спорещи страни решения (стил на поведение тип „медиатор“) след упражняване на медиаторски техники.
4. Статистически значима разлика между контролната и експерименталната група се забелязва и по отношение на стила за разрешаване на конфликти тип „търговец“.

Демонстрираната промяна в поведението на учениците е по посока на по-висока степен на лична ангажираност с разрешаването на конфликта. За справянето с проблемната ситуация със съучениците се избират активни стратегии, които включват активна комуникация с останалите участници в конфликта. Смисълът на тази комуникация не е в съперничеството или в желанието непременно един да излезе победител в спора, а в търсенето на изход от ситуацията, който ще удовлетвори и двете страни. След запознаване с техниките за медиация и с ролята на медиатора учениците се убеждават в ползите от сътрудничеството и в това, че често, когато конфликтът се задълбочава и не се решава, и двете страни губят. Така по практически начин, чрез учене чрез действие и преживяване, учениците разбират дълбокия смисъл на стратегията „печеля – печелиш“, считана за най-ефективна при справяне с конфликтни ситуации. Наблюдаваната трансформация в поведението на учениците по посока конструктивно разрешаване на конфликта

чрез активно общуване и уважаване на опонента повлиява и общата атмосфера в класната стая, като води до снижаване на напрежението в отношенията и улесняване на комуникацията и в други, неконфликтни, ситуации на педагогическо взаимодействие. Всичко това дава основание да се направи заключението, че изследователската хипотеза се потвърждава чрез анализирани емпирични данни.

---

## ОБОБЩЕНИЯ И ИЗВОДИ ОТ ДИСЕРТАЦИОННОТО ИЗСЛЕДВАНЕ

---

1. Педагогическото общуване, което се реализира в училище, е многоаспектен проблем, който може да бъде изяснен чрез приложението на интердисциплинарен подход на проучване. Едно от неговите същностни проявления е свързано с характера на взаимодействието между учениците в конфликтни ситуации. Равнището на умения на учениците за разрешаване на конфликти се отразява пряко върху качеството на общуването и върху атмосферата в класната стая.
2. Преобладаващата част от учениците са склонни, когато попаднат в конфликтна ситуация, да я избягват или да се правят, че тя не съществува от страх да не задълбочат конфликта или да се окажат в ситуация, която не могат да овладеят. Те възприемат конфликтната ситуация като съперничество, в което по-силният ще надделее, дори с непозволени средства.
3. Разкриването на комуникативните аспекти на конфликта, свързането му с умения за общуване и демонстрирането на учениците на конструктивни начини за разрешаване на конфликта на принципа „печеля – печелиш“ провокира у тях желание да овладеят подходящи техники за справяне с проблемната ситуация. Учениците осъзнават силата на общуването не просто като размяна на съобщения между събеседниците, а като социално взаимодействие, в което всеки има своята роля, отговорност и право на участие.
4. Целенасоченото включване на учениците в тренингова програма за развитие на умения за медиация оказва благоприятно въздействие върху подобряване на комуникативната активност на учениците и върху избора им на стратегии за справяне с

конфликтите. Участието на учениците в програма за медиация в училище води до промяна на поведението им в конфликтни ситуации по посока на по-активно общуване и търсене на решения, удовлетворяващи всички спореци страни. След проведеното обучение значително нараства броя на участниците, които демонстрират стил на разрешаване на конфликти тип „медиатор“. Практическата ориентация на програмата и основаването ѝ на принципа на ученето чрез действие и преживяване позволява на учениците да развият социални умения, необходими не само за справяне с конфликти, но за пълноценно социално функциониране в училищната общност.

5. Създаденият за целите на емпиричното проучване диагностичен инструментариум, показва висока степен на надеждност и валидност. Събраните чрез него данни за изследване на стиловете на поведение на учениците в конфликтни ситуации доказват полезността на активните стратегии на обучение за развитие на умения и позитивните проекции на овладяването на медиаторски техники върху начина на общуване между учениците в класа.
6. На базата на цялостното теоретико-емпирично изследване в дисертацията медиацията се дефинира и обосновава като подход за ефективно разрешаване на конфликти, приложим в училищна среда. Концептуализирани са основанията за приложение и функциониране на медиацията. Разгледани са етапите в процедурата по медиацията през призмата на традиционни психологически теории и съвременни концепции.

Като дискуссионен въпрос се очертава устойчивото навлизане на медиацията в българското училище. След епизодични опити през последните години да се обучат ученици като медиатори и след осъзнаване на необходимостта от целенасочено развитие на уменията на учениците да решават конфликти по мирен начин е време за създаване на гъвкави методически решения за работа с учениците в сферата на медиацията. Медиаторът като тип поведение е рядко срещано явление не само в училищната среда, но и в обществото като цяло. Поради тази причина учениците трудно могат да наблюдават модели на посредничество и съответно да ги придобият по естествен начин. Затова е нужно да се намерят действени форми за целенасочено запознаване на учениците с ролите и функциите на

медиатора. Нашата експериментална работа показва, че учениците проявяват интерес към темата за медиацията в училище и с готовност се включват в програми за практическо овладяване на умения на медиатори. Те имат потребност от усвояване на разнообразни начини за справяне със ситуациите на междуличностно общуване и от осмисляне на различни аспекти на действията на участниците в тях, за да изградят собствения си стил на поведение и да могат да го модифицират съобразно изискванията на ситуацията.

---

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

---

Настоящият дисертационен труд е опит за иновативен поглед към обичайни проблеми от училищната реалност – общуването, взаимоотношенията, конфликтите и тяхното проявление в поведението на учениците от трети до шести клас. В контекста на педагогическото общуване се разискват възможности за подобряване на комуникативните стратегии, които учениците прилагат при разрешаване на своите междуличностни конфликти. Като свързващо звено между общуването в училище и поведението в конфликтни ситуации се обосновават техниките за медиация. Медиацията в училище се определя като нова култура за разрешаване на спорове и може да допринесе за личностно формиране на подрастващите.

Процесът на медиация в училищна среда в тесен смисъл се разглежда като комуникационен процес. В дисертационното изследване се разкриват ползите от приложението на тренингова програма за развитие на уменията на учениците за справяне с конфликтни ситуации чрез медиация и как това повлиява промяната на стила на поведение при конфликт. Особен интерес представлява разкриването на потенциала на медиаторските техники за промяна на характера на общуването и взаимоотношенията между учениците в педагогически контекст.

Медиацията в училище в широк смисъл се интерпретира като част от цялостната педагогическа концепция за превенция на насилието и управлението на конфликти. Тя намира приложение при развиването на социални умения и повишаване на ключовите компетентности на учениците.

Теоретико-емпиричното дисертационно изследване си постави за цел да провери възможностите за приложение на медиацията в училище и нейното влияние върху формирането на индивидуалния стил на поведение на учениците при конфликти. За нуждите на дисертационното изследване бе разработен тест за измерване стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации. Емпиричните данни от проведеното проучване убеждават, че учениците по-често търсят бърз, компромисен вариант за решение на своите спорове, отколкото да отделят достатъчно време да разговарят със своите опоненти или да изследват различията помежду си и да намерят взаимно приемливо решение.

Анализът на резултатите от проведения педагогически експеримент показват, от една страна, потребността на учениците да усвояват различни модели на поведение, а от друга – тяхната мотивация и потенциал да развият полезни и практически приложими умения за ефективно социално взаимодействие. Подобряването на общуването между ученици в училищна среда, усъвършенстването на техните умения за общуване, за водене на преговори помежду им и за разрешаване на конфликти е необходима предпоставка за пълноценното им личностно развитие.

Представените в дисертационното изследване теоретични основания, както и резултатите от проведения педагогически експеримент позволяват да се достигне до определянето на медиацията в училище като валиден инструментален подход, доказал своите възможности, за разрешаване на конфликтни ситуации между ученици и за оптимизиране на междуличностното общуване в педагогическа среда.

---

## НАУЧНИ ПРИНОСИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

---

1. На теоретично равнище е очертана концептуална рамка за осмисляне на същността и приложните аспекти на медиацията в училище и подробно са описани процесуалните и функционалните измерения на медиацията като подход за разрешаване на конфликти. Медиацията в училище е разгледана

във връзка с проекциите ѝ върху оптимизиране на общуването между учениците в педагогическа среда.

2. Медиацията е представена по иновативен за българската образователна практика начин. За първи път в България медиацията се обосновава като подход за промяна на моделите на поведение и общуване на учениците в училище, като не се следват утвърдените в международната практика традиции за създаване на Центрове за медиация в училище и подготовка на избрани ученици за изпълнение на медиаторска роля, а се обучават всички ученици, така че те да ползват уменията си като медиатори в широк диапазон от социални ситуации.
3. Обогащено е педагогическото познание чрез изясняване на релацията конфликти – общуване в педагогически контекст. Представена е нова, различна гледна точка към педагогическото общуване като интердисциплинарен проблем. То е интерпретирано чрез проявленията му в поведението на учениците в ситуации на междуличностни конфликти и на използването на медиаторски техники за подобряване на интеракцията между учениците в класната стая.
4. Реализирано е мащабно изследване на стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации. Като резултат от него са открити 5 стила на поведение в конфликтни ситуации, които са съдържателно обосновани от автора и са адаптирани за работа с ученици през призмата на общуването в училищна среда. За целите на изследването е конструиран оригинален, авторски инструментариум – тест за изследване на стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации, който е апробиран и е приложен като част от цялостен изследователски дизайн на дисертационния труд. Инструментът е с висока надеждност и валидност, като неговата приложимост е еднакво добра в различен национален контекст - инструментът успешно е приложен сред ученици в България и в Германия.
5. На практическо равнище е разработена и приложена собствена тренингова програма за усъвършенстване на уменията на ученици от трети до шести клас за ефективно междуличностно общуване, водене на преговори и разрешаване на конфликти чрез използване на техники за медиация. Обучението на учениците като медиатори е доказано като действен начин за изграждане на

адекватно поведение в конфликтни ситуации и съответно за справяне с проблем, който е не само личностно ориентиран, но и с голяма обществена значимост.

---

#### ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИОННОТО ИЗСЛЕДВАНЕ

---

1. Стоянов, Г. (2016). *Медиацията като възможност за промяна на моделите на общуване при работа с ученици*. София, Годишник на Софийски университет „Св. Климент Охридски“, Факултет по педагогика, Книга Социални дейности, том 109, (под печат).
2. Стоянов, Г. (2016). *Chance für eine neue Kommunikation*. Spektrum der Mediation, 32-33, Ausgabe 64, 3. Quartal 2016, Германия.
3. Стоянов, Г. (2016). *Сравнителен анализ на стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации*. София, Сборник научни доклади „Педагогиката и социалната работа през XXI век – предизвикателства и перспективи, 287-297.
4. Стоянов, Г. (2016). *Изследване на стиловете на поведение на ученици в конфликтни ситуации*. Е-списание „Социална работа“, 39-54, година IV, брой 1, 2016.
5. Стоянов, Г. (2015). *Медиацията като път за изграждане на нова култура на общуване в училище*. Е-списание „Реторика и комуникации“, бр. 17, април 2015.
6. Стоянов, Г. (2014). *Типология на конфликтните ситуации в училищна среда*. София, Сборник научни доклади „Докторантски изследвания в отговор на съвременните предизвикателства пред педагогическата теория и практика, Софийски университет „Св. Климент Охридски“, 372-380.