Е-списание СОЦИАЛНА РАБОТА

2023, брой 1, година XI, 1–16

www.swjournal-bg.com

Изследване на стиловете на поведение в конфликтна ситуация в малка социална група при специфични условия по примера на Семеен център „Посока“ – София

Валерия Василева Василева

Резюме. *Целта на публикацията е да представи резултатите и заключенията от изследване на стила на поведение в конфликтна ситуация на деца и младежи, които получават социална закрила. Проучването е реализирано в Семеен център „Посока“ към Фондация „Конкордия България“. Използван е тестът на Томас-Килман, адаптиран лингвистично към фокус-групата.*

Ключови думи: *конфликт, малка социална група*

STUDY OF THE CONFLICT-HANDLING MODES IN A SMALL SOCIAL GROUP UNDER SPECIFIC CONDITIONS CONDUCTED IN FAMILY CENTER “POSOKA” – SOFIA

Valeria Vasileva Vasileva

Abstract. *The aim of the paper is to present the results and conclusions of a study of the conflict-handling modes of behavior of children and adolescents who receive social support. The research was conducted in Family Center “Posoka” - Sofia managed by the Concordia Bulgaria Foundation. The Thomas-Kilman Conflict Mode Instrument was used, linguistically adapted to the focus-group.*

Keywords*: conflict, social group*

Въведение

В настоящата публикация са представен резултатите от изследване на стиловете на поведение в конфликтна ситуация сред деца, които ползват социални услуги в Семеен център „Посока“ към Фондация „Конкордия България“ в град София. Изследването е проведено през месец октомври 2022 г. във връзка с разработването на дисертационен труд на тема „Приложение на инструментални техники за управление и разрешаване на конфликти в малки социални групи при специфични условия“. Под „специфични условия“ в конкретния случай имаме предвид малки социални групи, които получават социална закрила и ползват социални услуги.

Много изследователи в психологията и социологията използват възможностите на моделирането, за да разберат и онагледят по-добре динамиката, развитието и жизнения цикъл на групата, в частност на малката социална група. Един от може би най-популярните и широко прилагани инструменти за диагностика и планиране на подходи и техники за последващо въздействие е моделът на Томас-Килман за петте стила на поведение при конфликт (Thomas-Kilmann Conflict Mode Model). Моделът и разработеният от двамата изследователи въпросник (Thomas-Kilmann Instrument, TKI) се прилагат успешно повече от 45 години (Thomas, Kilmann, 1975).

Изложение

Поведението на различните участници в конфликта, съгласно модела на Кенет Томас и Ралф Килман, може да се различава както по степента, в която индивидът е готов да сътрудничи, за да удовлетвори само собствените си интересите или и тези на опонента, така и по степента на асертивност, активно или пасивно поведение в конфликтна ситуация. В зависимост от склонността към кооперативност и от нагласата за по-силна или по-слаба настойчивост са дефинирани широко известните пет стила на поведение при разрешаването на конфликти: **съперн**ически – индивидът се опитва да постигне собствените си цели за сметка на останалите; **сътрудничещ** – опитва се да намери решение от типа „печеля-печелиш“; **компромисен** – търси средно решение, което само отчасти удовлетворява страните в конфликта; **отбягващ** – опитва се да се дистанцира от конфликта, без да бъдат удовлетворени ничии цели, и **приспособяващ**, който е готов да жертва собствените си интереси, за да задоволи тези на другата страна (Фиг. 1).



Фиг. 1. Модел на Томас-Килман за определяне стила на поведение и отношение при решаване на конфликти

Инструментът, създаден от Томас и Килман за самооценка и диагностика на стила на поведение в конфликтна ситуация, се състои от 30 двойки твърдения. Инструментът показва преобладаващия модел на конфликтно поведение, склонността към сътрудничество и към настъпателност, степента, в която е

склонен да защитава само собствените си интереси или да зачете и тези на другите. Най-голямото му достойнство, според авторите му, е че твърденията в двойките са формулирани така, че са равностойни, що се отнася до социалножелателното поведение, и все пак съответстват на различни стилове на поведение. Томас и Килман представят първото си изследване през 1974 г., а когато публикуват обширна статия за откритията си (Thomas, Kilmann, 1975), акцентират именно върху това, че техният нов инструмент за диагностика повишава достоверността, като намалява социалножелателното поведение при провеждане на оценката, което е било недостатък на предходни инструменти като модела на Блейк и Моутън например (Blake, Mouton, 1964).

Въпросникът на Томас-Килман е достъпен онлайн вече 20 години. През 2011 г. са публикувани международни технически указания за прилагане на инструмента (Herk, Thompson, Thomas, Kilmann, 2011), основани на изследователско проучване с прилагане на TKI на английски език сред 6168 души от 16 държави, за да се направи сравнение на резултатите и оценката, които дотогава са се основавали само на представителна група от 8000 души от САЩ във възрастов диапазон 20–70 години.

Инструментът на Томас-Килман продължава да се развива постоянно и доказателство са новите ресурси, статии за разширяване на приложението и т.н., които непрекъснато се добавят в официалната страница на Kilmann Diagnostics. Особено впечатляваща е последната разработка на съавтора на метода Ралф Килман (Kilmann, 2021), неговата книга-завещание, както я наричат, в която той представя приложението на метода за „разрешаване на системни конфликти в организациите, а не само на междуличностни конфликти“. В същото време *Kilmann Diagnostics* вече предлагат и платен вариант на диагностика чрез инструмента на групи от 2 до 15 души, което потвърждава ползата от прилагане и в малката фокус-група на представеното тук изследване в Семеен център „Посока“.

Семеен център „Посока“ към Фондация „Конкордия България“ е делегирана услуга от Столична община. Хората, които се нуждаят от социална закрила, могат да се обърнат директно към центъра, но в по-голямата част са насочени със съответното предписание от отдел „Закрила на детето“ или от общината в град София. Центърът е изградил партньорство с Центрове за настаняване от семеен тип и с училища в района и оказва социална подкрепа и по тяхна заявка.

Целевата група на социалната услуга са деца от възрастова група 3–18 години, които живеят в битови условия под минимума, деца от социално слаби семейства, деца от улицата, отпаднали от училище, скитащи, жертви на злоупотреби и насилие. В общия случай ползвателите на услугата са деца в неравностойно положение, които живеят в несигурна семейна среда и имат нужда от разбиране и подкрепа в образователен, социален и битов план. Дневният семеен център е място, където чрез социални, културни и

образователни дейности се цели социалното включване и приобщаване на децата. Центърът работи и с лица извън посочения възрастов диапазон, които са навършили пълнолетие, напуснали са центрове за настаняване от семеен тип или неблагоприятна семейна среда, но все още се нуждаят от среда и от обучение за личностното си развитие, от подкрепа в адаптацията и реализацията като възрастни в обществото. Един от тези потребители на социалната услуга – млада жена на 23 години, участва и в изследването, представено в настоящата статия. Центъра посещават и изявени талантливи деца, които поради неблагоприятен семеен климат, ниски доходи и лоши битови условия не биха могли да се развият в пълнота без социалната подкрепа.

Средномесечно Семеен център „Посока“ посещават около 50 деца. С тях се работи индивидуално и в група с основна цел създаване на устойчива среда за тяхното личностно развитие и за подобряване на комуникативните умения и на отношенията в семействата им. Приоритет е превенцията на отпадане от училище, на социалната изолация и неглижирането на децата, като активно се работи и с родителите. За децата има организирани много спортни, културни и образователни дейности и събития и извън сградата на центъра, което допринася за развитието на уменията им, за повишаване на тяхната обща култура, за стимулиране на присъщите им интереси и таланти, на желанието за изследване на света и на другите. Разбира се, фондацията се грижи и за базисни потребности на децата от храна, облекло, обувки, медицинска помощ, изграждане на хигиенни навици и пр.

Център „Посока“ развива програма за работа със семейства и програма за работа с деца, която се изготвя след индивидуалната оценка на нуждите на детето и обикновено включва мултиаспектна подкрепа. Децата, спрямо оценката, могат да бъдат включени в различните програми за подкрепа, предоставяни в центъра – образователна, психологическа, логопедична, за развитие на социалните и комуникативни умения, арт терапия, спортно катерене.

Екипът на Семеен център „Посока“ включва ръководител, психолог, трима социални работници, педагог, възпитател, медицинска сестра и шофьор. Съществена част от работата на целия екип на фондация „Конкордия България“ и в частност на семейния център е мобилната работа на терен във възприеманите като маргинализирани райони в София. Почти ежедневно тези места се обхождат и в резултат семействата получават съдействие за достъп до медицинска грижа, контакт с институции, логистична подкрепа и консултации по различни проблеми, а при възможност и материална помощ от храна, дрехи и лекарства. Това е и един от начините за идентифициране на потенциални ползватели на социалните услуги.

Екипът на центъра прие изключително позитивно заявката за провеждане на проучването в малка група, предмет на настоящата статия, с изследователска цел и с готовност оказа много ценно съдействие, защото прецениха, че от

методическа гледна точка е важно ежедневната практика, теорията и разработените инструментални техники да се съчетават, да се апробират и да обогатяват знанието за социалната работа.

За основа на изследването на малка група деца в Семеен център „Посока“ е използван въпросникът на български език, публикуван в Приложение № 40 на „Педагогическа и психологическа диагностика. Помагало за изследване на деца и ученици“ под научната редакция на проф. Дина Батоева (Батоева, Попов, Драголова, 2018). Направена е скромна езикова редакция от страна на автора на настоящата статия, съгласувана с научния ръководител и с ръководителя на педагогическия екип на Семеен център „Посока“. Адаптирането е обмислено в посока употреба на по-кратки изречения в изявително наклонение, където е възможно, и на незначителни лексикални замени и перифрази, но без да се променя смисълът. Целта на преработването е твърденията да са в най-голяма степен разбираеми за целевата група от деца и младежи, за да могат самостоятелно да се справят с въпросника. В *Таблица 1* са посочени оригиналният (от цитираното помагало) и адаптираният вариант на айтемите.

Таблица 1. Тест за изследване стила на поведение в конфликтна ситуация (инструмент на Томас-Килман) – опит за адаптация за деца и младежи на възраст 12+ години, които ползват социални услуги в дневен център

	Оригинална формулировка (Батоева, Попов, Драголова, 2018)	**Редакция на автора на публикацията**
Айтем №		•Възраст (посочи навършени години): ... •Пол (подчертай или заградi вярното): Момче / Момиче **Инструкции**: В този тест има 30 точки. Към всяка точка има по две изречения, означени с главни букви А и Б. Всяко изречение описва варианти на поведение в конфликтна ситуация. Моля те, заградi с кръгче във всяка задача буквата на това изречение, което най-добре описва твоето поведение, когато решавате някакъв проблем или спорите в групата в Дневен център „Посока“. Понякога може и двата възможни отговора да не се отнасят напълно до теб – тогава огради този, който е по-вероятно да бъде верен за теб, когато имаш конфликт с някого.
	Инструкции: Има дадени няколко двойки изявления, които описват евентуални реакции в дадени ситуации. За всяка една двойка, моля оградете изявлението „А“ или „Б“, което Ви описва най-добре. Има случаи, в които е възможно нито „А“, нито „Б“ вариант да е много типичен за Вас; въпреки това, моля заградете отговора, който е най-подходящ. Обмислете ситуации на работа, в които Вашите желания се различават от тези на някой друг. Как реагирате обикновено в такива ситуации?	
1	А. Понякога оставям други да поемат отговорност за решаването на проблема. Б. По-скоро се опитвам да наблегна на въпросите, за които и двамата сме съгласни,	А. Понякога не се меся и оставям другите да решат проблема. Б. Когато има проблем, говоря за това, което е общо за нас и ни сближава, а не за

	отколкото да преговарям по въпросите, за които не сме.	онова, за което не се разбираме.
2	А. Опитвам се да намеря компромисно решение. Б. Опитвам се да се справя с всички мои и негови притеснения.	А. Аз се стремя да намирам компромисно решение. Б. Аз се опитвам да бъдат зачетени интересите на всички – както моите, така и на другите.
3	А. Обикновено твърдо преследвам целите си. Б. Може да се опитам да успокоя чувствата на другия и да запазя отношенията ни.	А. Обикновено твърдо преследвам своите цели. Б. Опитвам се да успокоя другия и да запазя нашите отношения.
4	А. Опитвам се да намеря компромисно решение. Б. Понякога жертвам собствените си желания заради желанията на другия.	А. Аз се стремя да намирам компромисно решение. Б. Понякога се отказвам от моите желания заради желанията на другите.
5	А. Настойчиво търся помощта на другия за намиране на решение. Б. Опитвам се да направя каквото е необходимо, за да се избегне безсмислено напрежение.	А. Аз винаги се старая заедно да намерим доброто решение. Б. Стремя се да правя всичко възможно, за да избягвам излишното напрежение.
6	А. Опитвам се да избегна създаването на неприятности за себе си. Б. Опитвам се да спечеля позицията си.	А. Стремя се да не си навличам неприятности. Б. Винаги се опитвам да убедя другите, че съм прав и да спечеля.
7	А. Опитвам се да отложа проблема до момент, в който разполагам с време да го обмисля. Б. Отказвам се от някои точки в замяна на други.	А. Отлагам решаването на проблемите, докато намеря време, за да ги обмисля. Б. Мога да се откажа от нещо, на което държа, за да постигна друго нещо.
8	А. Обикновено твърдо преследвам целите си. Б. Опитвам се веднага да разкрия всички притеснения и въпроси.	А. Твърдо настоявам на своето. Б. Аз се опитвам открито да обсъждаме всички проблеми и интересите на всички в спорната ситуация.
9	А. Смятам, че невинаги си струва да се тревожа за различията. Б. Правя известни усилия, за да постигна своето.	А. Мисля, че понякога не си струва да се тревожа, че имаме различни мнения. Б. Старая се да бъда верен на себе си.
10	А. Твърдо преследвам целите си. Б. Опитвам се да намеря компромисно решение.	А. Твърдо настоявам на своето. Б. Опитвам се да намеря компромисно решение.
11	А. Опитвам се веднага да разкрия всички притеснения и въпроси. Б. Може да се опитам да успокоя чувствата на другия и да запазя отношенията ни.	А. Аз се опитвам открито да обсъждаме всички проблеми и интереси в спорната ситуация. Б. Стремя се да успокоя другия човек и да запазя добри отношения.
12	А. Понякога избягвам да заемам позиции, които биха предизвикали спор. Б. Ще му позволя да наложи някои свои позиции, ако той ми позволи аз да наложа	А. Избягвам да заемам позиция, която би създала конфликт. Б. Аз съм готов да отстъпя за някои неща,

	някои мои позиции.	ако и другият го направи.
13	А. Предлагам средно положение. Б. Настоявам, за да отбележа значението на доводите си.	А. Аз предлагам средни решения. Б. Аз използвам натиск, за да реша проблема по моя начин.
14	А. Споделям идеите си и го питам за неговите. Б. Опитвам се да му покажа логиката и предимствата на моята позиция.	А. Обяснявам на другия своята гледна точка и държа и той да каже неговата. Б. Опитвам се да обясня на другия защо мисля по определен начин и какви ползи има от моето мнение.
15	А. Може да се опитам да успокоя чувствата на другия и да запазя отношенията ни. Б. Опитвам се да направя каквото е необходимо, за да се избегне напрежението.	А. Най-важното е да запазим спокойствието и добрите взаимоотношения с другите. Б. Опитвам се да правя каквото трябва, за да няма напрежение.
16	А. Старая се да не наранявам чувствата на другия. Б. Опитвам се да убедя другия в предимствата на моята позиция.	А. Старая се да не обиждам и да не наранявам чувствата на другите. Б. Старая се да убедя другите в ползата и предимствата на моето предложение.
17	А. Обикновено твърдо преследвам целите си. Б. Опитвам се да направя каквото е необходимо, за да се избегне безсмислено напрежение.	А. Обикновено настоявам да постигна своето. Б. Стремя се да направя всичко, за да няма излишно напрежение.
18	А. Ако това би направило другия щастлив, може да го оставя да поддържа възгледите си. Б. Ще му позволя да наложи някои свои позиции ако той ми позволи аз да наложа някои мои позиции.	А. Ако другият човек ще е доволен, ще го оставя да си мисли по неговия начин. Б. Съгласен съм другият човек да си остане на своето мнение по някои въпроси, ако също не оспорва някои от моите разбирания.
19	А. Опитвам се веднага да разкрия всички притеснения и въпроси. Б. Опитвам се да отложа проблема до момент, в който разполагам с време да го обмисля.	А. Първо се опитвам да определя кой и как е засегнат от проблема. Б. Отлагам решаването на някой спор, за да имам време да го реша напълно.
20	А. Опитвам се веднага да разреша различията ни. Б. Опитвам се да намеря справедлива комбинация от печалби и загуби и за двамата.	А. Предлагам веднага да обсъдим различията си. Б. Опитвам се да намеря за всеки справедливо съчетание на печалба и загуба.
21	А. Когато започвам преговори, се опитвам да взема под внимание желанията на другия. Б. Винаги клоня към директно обсъждане на проблема.	А. Когато разговарям, аз се стремя да бъда внимателен към другия. Б. Аз винаги съм склонен честно да обсъждаме проблемите.
22	А. Опитвам се да намеря средно положение Б. Отстоявам желанията си.	А. Опитвам се да намеря позиция, която е по средата между моята и тази на другия. Б. Старая се да отстоявам желанията си.
23	А. Много често се опитвам да задоволя всички наши желания.	А. Загрижен съм да бъдат удовлетворени желанията на всички, а не само моите.

	Б. Понякога оставям другите да поемат отговорността за решаване на проблема.	Б. Понякога не се намесвам и оставям другите да решат някакъв спор.
24	А. Ако позицията на другия изглежда от изключително значение за него, ще се опитам да задоволя желанията му. Б. Опитвам се да го накарам да се съгласи на компромис.	А. Ако позицията на другия е много важна за него, аз го оставям да осъществи желанията си. Б. Стремя се да убедя другия да направи компромис.
25	А. Опитвам се да му покажа логиката и предимствата на моята позиция. Б. Когато започвам преговори се опитвам да взема под внимание желанията на другия.	А. През цялото време се опитвам да убедя другия, че аз съм прав. Б. Винаги се старая да бъда внимателен към мнението на другия.
26	А. Предлагам средно положение. Б. Почти винаги се опитвам да задоволя всичките ни желания.	А. Обикновено предлагам средни решения. Б. Почти винаги се стремя да удовлетворя интересите на всички.
27	А. Понякога избягвам да заемам позиции, които биха предизвикали спор. Б. Ако това би направило другия щастлив, може да го оставя да поддържа възгледите си.	А. Избягвам да говоря за нещата, за които не се разбираме. Б. Оставям другия човек да настоява на своето, ако така ще е щастлив.
28	А. Обикновено твърдо преследвам целите си. Б. Обикновено търся помощта на другия при намирането на решение.	А. Твърдо преследвам единствено собствения си интерес. Б. Търся помощта на другите, за да намерим решение.
29	А. Предлагам средно положение. Б. Смятам, че не винаги си струва да се тревожа за различията.	А. Търся междинна позиция, която да е еднакво приемлива за всички. Б. Мисля, че понякога не си заслужава да се тревожим заради разногласията си.
30	А. Старая се да не наранявам чувствата на другия. Б. Винаги споделям проблема с другия, така че да можем да намерим решение.	А. Старая се да не засягам чувствата на другия. Б. Винаги, когато споря с някого, се надявам заедно да решим проблема.

По преценка на педагогическия съвет тестът беше предложен на деца от семейния център, които имат необходимите знания, умения и възможности да се справят самостоятелно с него. В изследването на стила на поведение в конфликтна ситуация участват доброволно и по свое желание осем ползватели на услуги – три момчета и пет момичета на възраст от 12 до 23 години. Децата се познават помежду си, участват в общи групови занимания, което е условие за сформиране на малка социална група, съществуват определена групова динамика и климат. Осемте участници са направили своя избор по всичките 30 айтема в предоставената тестова карта с едно единствено изключение – един от респондентите е пропуснал избор на твърдение айтем № 9 в своя въпросник. Отговорите се нанасят на отделна карта, показана в Таблица 2, сумират се отбелязаните букви във всяка колона и така се получават точките, които съответстват на всеки от петте стила на поведение.

Таблица 2. Отговори на въпросника за стилове на решаване на конфликти

Инструкции към респондентите: Оградете буквите, които сте посочили за всяка двойка твърдения

№	Съпернически	Сътрудничещ	Компромисен	Отбягващ	Приспособяващ
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А
Отбележете общия брой на точките във всяка колона					
	Съпернически	**Сътрудничещ**	**Компромисен**	**Отбягващ**	**Приспособяващ**

Изследваната малка група демонстрира цялото разнообразие от стилове на поведение, описани в модела на Томас-Килман. В Таблица 3 е представено

индивидуалното разпределение за всеки участник на т.нар. сурови точки или резултати по петте стила на поведение, описани в модела. Децата са представени с първите осем букви от латиницата, за да бъде запазена тяхната анонимност. В следващата Таблица 4 е показано абсолютното и в проценти разпределение в групата по доминиращ стил на поведение.

Таблица 3. Индивидуално разпределение и резултати на осемте участници в изследването

Участник в изследването	Стил на поведение				
	съперници	сътрудничещ	компромисен	отбягващ	приспособяващ
A, момиче, 13г.	**8**	7	3	6	6
B, момиче,13г.	7	**8**	6	2	7
C, момче, 12г.	4	5	5	**10**	6
D, момиче, 23г.	4	7	**11**	4	3
E, момче, 17г.	1	5	**9**	6	**9**
F, момиче, 16г.	**8**	7	4	6	5
G, момче, 13г.	6	4	5	**8**	7
H, момиче, 18г.	2	8	7	**9**	4

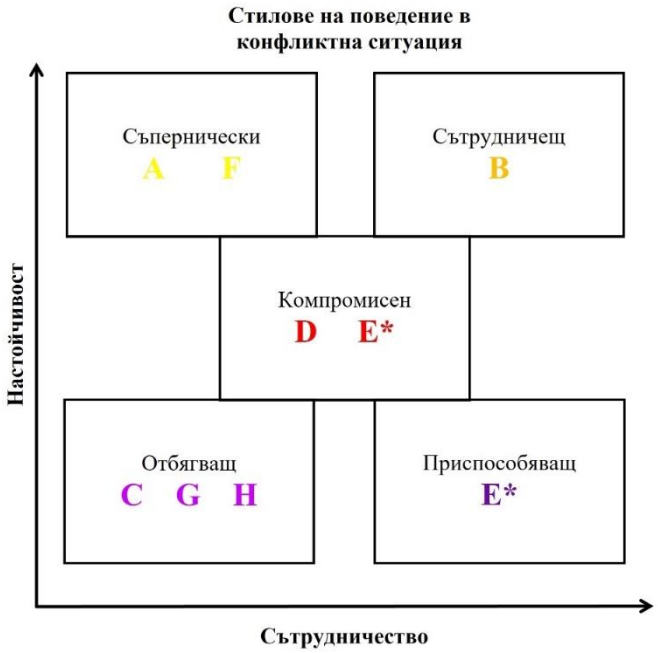
Таблица 4. Разпределение в групата по преобладаващ стил на поведение

Стил на поведение	Деца	% от групата	Момчета	Момичета	Възраст (год.)
Съперници	2	25	-	2	13, 16
Сътрудничещ	1	12,5	-	1	13
Компромисен	1	12,5	-	1	23
Отбягващ	3	36,5	2	1	12, 13, 18
Приспособяващ	-	-	-	-	-
Друго*	1	12,5	1	-	17

Това разпределение показва, че преобладава отбягващият стил, който се характеризира с по-голяма предпазливост и печелене на време, на второ място е

съперническият, при който има известна авторитарност и стремеж тук и сега да се разреши конфликтната ситуация при това в интерес на страната, която го използва.

*Само един от участниците – Е, момче на 17 години, има равен резултат като брой точки за два от стиловете – компромисен и приспособяващ, затова е представен като „друго“, но резултатът по-скоро подсказва не някакъв нов „хибриден“ стил, а това, че с еднаква вероятност можем да очакваме младежът да избере единия или другия стил. Предвид факта, че показва сравнително ниски резултати за асертивност и некооперативност, по-вероятен изглежда все пак приспособяващият стил, което се потвърждава и от разпределението в схемата във фиг. 2. При всички случаи и двата стила говорят за по-изразена пасивност, предпазливост, съобразяване и склонност към отстъпки в интерес на другите. Възможно е доминиращият стил да бъде проверен с повторно провеждане на теста в този вариант или с приложения по-горе оригинален въпросник. При всички останали деца от групата резултатите са повече или по-малко категорични за един определен преобладаващ стил на поведение в конфликтна ситуация. Диаграмата от фиг. 1, която илюстрира модела, би изглеждала по следния начин с добавени участниците в изследването (фиг. 2):



Фиг. 2

В разработката на оценка на резултатите Томас и Килман дефинират още една схема за ранжиране, като разделят разпределението в три нива: топ или високи 25% (от 100 до 75%), ниски 25% (от 25 до 0%) и средни 50 % (от 75 до 25%). В случая е използвана схемата, приложена от авторите на страница 107 от цитираното помагало „Педагогическа и психологическа диагностика“, показана в Таблица 5 с включено разпределение на участниците в представеното изследване по доминиращ стил:

Таблица 5. Таблица на резултатите

	ТАБЛИЦА ЗА РЕЗУЛТАТИ				
	съпернически	сътрудничещ	компромисен	отбягващ	приспособяващ
100%	12		12	12	12
				11	11
	11	12	11 **D**	10 **C**	10
				9 **H**	9 **E**
					8
ВИСОК 25% 90%					
	9	10			7
	8 **A, F**		9 **E**	8 **G**	
80%					
		9			6
			8		
70%	7				
				7	
60%	6				
		8 **B**			5
				6	
			7		
50%		7			
	5				
40%					4
			6		
				5	
30%			5		
	4	6			
					3
НИСЪК 25 %				4	
	3			4	
20%		5			
			4		
	2			3	
10%		4			
		3	3		
		2	2	2	2
	1	1	1	1	1
0%	0	0	0	0	0

Тази схема на разпределение, ако бъде сравнена, се отличава от актуализираната схема на разпределение за представителната група от 8000 души от САЩ (Thomas, Kilmann, 1974, 2000, 2007). В цитираното помагало за диагностика (Батоева, Попов, Драголова, 2018) няма повече референции за оценката на разпределението на резултатите, но тъй като е разработено специално за диагностика на деца и ученици, приемаме, че е съобразена от авторите за тази възрастова група и я използваме, за да определим нивото на вероятност да изберат своя доминиращ стил на поведение.

Друго интересно сравнение на индивидуалните резултати показва сходства в разпределението при двамата участници с най-висок резултат за съпернически стил на поведение – A и F. Двете деца показват също еднакъв и сравнително висок резултат за другия стил, който се характеризира с по-голяма настойчивост и асертивност – сътрудничещият, и от друга страна, и двамата са с най-малко точки, т.е. най-малко избират твърдения, които съответстват на компромисния стил на поведение в конфликтна ситуация.

В Таблица 6 е представен обобщен анализ на резултатите на групата за всеки стил и средноаритметичната сурова оценка в точки за всеки стил на поведение. Включено е и нивото на честота на избор на определен стил (фиг. 2) – високо, средно, ниско, въведено от създателите на модела Томас и Килман. За разлика от оценката на индивидуалните резултати, в които доминираха отбягващият и съпернический стил, средноаритметичните резултати показват, че групата като такава би избрала сътрудничещия и отново отбягващия стил с еднаква вероятност. Доста близо до тях се нарежда и компромисният стил.

Таблица 6. Обобщени средноаритметични резултати на групата

Стил	Средноаритметични сурови резултати	Ниво
Съпернически	5	средно
Сътрудничещ	6,375	средно
Компромисен	6,25	средно
Отбягващ	6,375	средно
Приспособяващ	5,875	средно

Тук само ще отбележим за изчерпателност, че в един по-късен етап от усъвършенстването на инструмент за диагностика са въведени, освен суровите резултати, и персентилите като елемент от оценката на резултатите. Самият Ралф Килман споделя в статия, публикувана в уебсайта на Kilmann Diagnostics (Kilmann, 2022), че те са разработени и добавени по-късно като един от начините не само да се определи какъв е преобладаващият стил на поведение на индивида в конфликтна ситуация, но и да се сравни с избора на другите и да се разработят някакви препоръки. В общия случай персентилите показват как се отнасят индивидуалните резултати към тези на т.нар. представителна група и дават отговор на въпроса, който често си задават хората – къде съм аз в сравнение с другите? На официалната страница на модела, както и на сайтовете в интернет на организации, лицензирани за провеждане на оценка, е предложена онлайн платена форма на теста на Томас-Килман (Thomas, Kilmann, 2001, 2007), която създава индивидуален профил на респондента и на база на персентилите, изчислени за всеки от петте типа стилове, генерира допълнителна интерпретация и въпроси за самоизследване, насочени към осъзнаването на системата от убеждения и навици, които влияят върху избора на стил, както и на силните

страни и възможностите на всеки от стиловете. При анализа на резултатите от изследването в Семеен център „Посока“ не се използват персентили, защото не разполагаме с данни от стандартизирана представителна група за този възрастов диапазон. В цитираните технически указания към инструмента на Томас-Килман и във всички достъпни публикации по темата, които се основават на модела и въвеждат персентилите в анализа си, подробно са разгледани характеристиките на представителните групи за САЩ и за други държави с официален превод и аналогично апробиране в представителни групи, но възрастта е 20–70 години и не съответства на фокус-групата в това изследване. Безспорно възрастта играе не по-малка роля от всички демографски фактори, които са взети предвид – етнос, пол, при представителните групи. Ето защо оценката на представеното изследване е само по суровите резултати, а нивото, посочено в Таблица 4, е определено на база на схема за разпределението в приложението на вече цитираното помагало за диагностика на деца и ученици, показана във *фиг. 2* с разпределението на доминиращия модел на поведение на участниците. В допълнение можем да добавим, че в две изследвания на стила на поведение ученици, проведени чрез инструмента на Томас-Килман сравнително неотдавна в Испания (Camps, Selvam, Sheymardanov, 2019) и в Казан, Република Татарстан (Parfilova, Karimova, 2019), анализът също е само на база сурови резултати/точки.

Заключение

Проведеното изследване и дифузията, която се наблюдава при разпределението на отговорите между петте стила, потвърждават, че в различни ситуации всеки човек може да използва различен стил на поведение, но инструментът на Томас-Килман откроява все пак при всеки участник и един (в повечето случаи) преобладаващ стил, който е по-вероятно да изберем въз основа на темперамента, житейския си опит, ценностите, възпитанието си и фактори на средата.

Изводът във връзка със самото провеждане на изследването е, че децата се справят самостоятелно, каквато е и целта. Формален показател, че така формулираните твърдения не ги затрудняват, е липсата на каквито и да било зачерквания и поправки, деформации на листите, излишни знаци, драскаици и пр. За положителното отношение и интереса на децата към самото изследването, в което участваха, по косвен път свидетелства фактът, че без изключение избраните твърдения са отбелязани старателното, равномерно, чисто и прегледно.

Ценни са заключенията, които изследователят може да направи въз основа на наблюдението върху разпределението на тежестта на отделните стилове при всяко едно от децата. Този аспект на изследването е важен от гледна точка на динамиката в групата, която можем да очакваме при възникване на конфликтна ситуация – кой и доколко е вероятно в процеса да предоговори позицията си или

да „превключи“ към друг стил или комбинация от стилове, което в крайна сметка да доведе до задълбочаване или разрешаване на конфликта.

Друго приложение на резултатите от индивидуалното и груповото разпределение е да бъдат използвани за проектиране на индивидуални и групови занимания с елементи на коучинг за запознаване с особеностите на стиловете, кога и как ги използваме, кои са силните и слабите им страни и как те се допълват в групата.

В практиката и за целите на научноизследователска работа въпросникът на Томас-Килман най-често се прилага като инструмент за самоизследване и диагностика на възрастни и основно за целите на развитието и подобряването на организационната култура. Сравнително малко публикации свидетелстват за използване в научноизследователски проекти при подрастващи, но има такива като вече споменатите в Испания и Татарстан. В заключение след направеното изследване считаме, че инструментът на Томас-Килман може да бъде много полезен за разбиране на индивидуалните особености на членовете на една малка социална група, включително и при деца и младежи, и ще даде ценни насоки и дори прогноза на екипа, който работи с тях, за индивидуалното и групово поведение в конфликтна ситуация, както и за ролите и цялостната динамика в групата.

Всичко това в съвкупност може да допринесе за подобряване на груповия климат и на индивидуалните комуникативни и адаптивни умения на членовете ѝ. Също така, включен в подходящо адаптирана форма неформалното образование на децата от ранна възраст, инструментът би помогнал за създаване на навици за саморефлексия и себеразвитие към асертивно поведение без агресия или автоагресия, за развиване на осъзнатост за собствените стратегии на поведение и стратегиите на другите.

Благодарности

Авторът изразява искрена благодарност за доверието и за съдействието при провеждане на изследването и подготовката на настоящата статия на екипа на Семеен център „Посока“ – София с ръководител Иво Ванчев към Фондация „Конкордия България“ и на участниците в проучването.

Използвана литература и други източници

Батоева Д. и др. (2018). Педагогическа и психологическа диагностика. Помагало за изследване на деца и ученици. София: Аскони. [Batoeva D. i dr. (2018). Pedagogicheska i psihologicheska diagnostika. Pomagalo za izsledvane na detsa i uchenitsi. Sofia: Askoni.]

Интернет страница на Фондация „Конкордия България“ – https://www.concordia.bg/ (последно посетена на 08.05.2023). [Internet stranitsa na Fondatsia „Konkordia Bulgaria“ – https://www.concordia.bg/ (posledno posetena na 08.05.2023).]

Blake, R., Mouton, J. (1964). The Managerial Grid: The Key to Leadership Excellence. Houston, TX: Gulf Publishing Company.

Camps Bansell, J., Selvam, R. M., Sheymardanov, Sh. (2019). Conflict Resolution in Adolescence: Application of a Questionnaire in Co-Educational Schools and Schools Differenced by Sex in Spain. Pág. Educ. [online]. 2019, vol. 12, n.2, pp. 1–22. Epub Dec 01, 2019. ISSN 1688-7468, https://doi.org/10.22235/pe.v12i2.1833

Herk N., Thompson R., Thomas K., Kilmann R. (2011)л International Technical Brief for the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, Copyright by CPP, Inc. – наличен в Kilmann Diagnostics Website: https://kilmanndiagnostics.com/wp-ontent/uploads/2018/04/TKI_International_Brief.pdf (последно посетен на 08.05.2023 г.).

Kilmann, R. (2022). Using Raw Scores versus Percentiles for Reviewing Your TKI Results – https://kilmanndiagnostics.com/using-percentiles-or-raw-scores/ (последно посетен на 08.05.2023 г.).

Kilmann, R. (2021). Creating a Quantum Organization: The Whys and Hows of Implementing Eight Tracks for Long-Term Success, Kilmann Diagnostics

Parfilova, G., Karimova, L. (2019). The Study of Modern Adolescents' Conflict Resolution Skills. ARPHA Proceedings. 1. 1433-1441. 10.3897/ap.1.e1361

Schaubhut, N. A. (2007). Technical Brief for the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument: Description of the Updated Normative Sample and Implications for Use, Mountain View, CA: CPP, Inc. – наличен в Kilmann Diagnostics Website (последно посетен на 08.05.2023)

Thomas, K., Kilmann, R. (1975) The Social Desirability Variable in Organizational Research: An Alternative Explanation for Reported Findings – наличен в Kilmann Diagnostics Website: https://kilmanndiagnostics.com/wp-content/uploads/2018/04/Thomas-Kilmann_Social-Desirability.pdf (последно посетен на 08.05.2023).

Thomas, K., Kilmann, R., Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument Profile and Interpretive Report Copyright 2001, 2007 by CPP, Inc. - Report prepared for PAT SAMPLE (March 2, 2010) – наличен в https://employeeassessmentgroup.com/wp-content/uploads/2017/03/thomas-kilmann-conflict-profile-sample-1.pdf (последно посетен на 08.05.2023).

За автора:

Валерия Василева, докторант
Катедра „Социални и правни науки“, Технически университет – Варна
Контакти: valibg@gmail.com